

1 自己評価及び外部評価結果

(ユニット名 蔵 王)

事業所番号	0691600068		
法人名	株式会社つるかめ		
事業所名	グループホームつるかめ		
所在地	山形県天童市小関一丁目2-37		
自己評価作成日	平成30年 2月 20日	開設年月日	平成26年 4月 8日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

お客様が「中心」という事を常に念頭に置き、思いや願ひ一人ひとりの生活スタイルを把握し介護計画を居室担当者が中心になり作成し支援しています。また、リハビリにも力を入れ個別ケアとしてグループ事業所の理学療法士と連携し個別のメニューを作成し運動の機会を設けています。体力の維持・向上を実現し「自宅へ帰る」という願ひも叶えられるよう努めています。今「できている事」を継続して行い「できない事」を「できるように」なれるよう支援し寄り添いのケアと自立を目指して取り組んでいます。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

開設から約4年経ち、地域の一員として行事や奉仕活動に参加したり、事業所行事に多くの方に来てもらい交流を深め、自主防災会と災害時協力の協定を結び、地域のケアの拠点として役割を担っています。理念に『一人ひとりの能力を活かし共に「自然体」で暮らせる「居場所」を創造します』を掲げ、利用者への関わりを最優先に個性を尊重しながら能力を引き出し、家事や趣味を通して他の役に立つ事を喜びに感じてもらい職員の「ありがとう」の言葉に満足そうな表情が見られています。またマシントレーニングや脳と体を同時に鍛えるデュアルタスク体操などを取り入れ利用者も意欲的に取り組んでいます。研修に力を入れスキルを高めながら認知症介護のプロとして更なる向上を目指している事業所です。

※事業所の基本情報は、公表センターページで検索し、閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 <http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/>

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 エール・フォーユー		
所在地	山形県山形市小白川町二丁目3番31号		
訪問調査日	平成 30年 3月 14日	評価結果決定日	平成 30年 3月 30日

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~54で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
55	職員は、利用者の思いや願ひ、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	62	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
56	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,37)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	63	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
57	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	64	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
58	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:35,36)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
59	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:48)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:29,30)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
61	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載します。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	経営理念、施設の基本理念を事務室内へ掲示し、朝礼で毎日読み上げ職員が日常的に確認し共有できるようにしている。理念に基づき年間目標を設定、職員一人ひとりごとに目標に対しての行動指針(個人目標)を設定し、半年ごとに評価し実践につなげている。	職員は利用者一人ひとりが周りから必要とされている事を感じてもらい、自然体で居心地良く生活できるように心がけている。理念を踏まえ「認知症介護のプロ事業所になる」を年間目標に掲げ学習し支援計画を立て、実施し成果に繋げている。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町内会に参加し、地区の「いきいきサロン」や毎月公園掃除・防災訓練へお客様と職員で参加している。事業所の夏祭りへ地域の方々から来ていただくたり、地域の行事に参加したりと交流を図っている。	地域の奉仕作業や行事に積極的に参加し、また事業所行事に多くの方に来てもらうなど交流をしている。事業所敷地内の通り抜けを容認し、散歩をする方が利用して挨拶を交わすなど日ごろの近所づきあいが深まっている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	運営推進会議を通じ、パワーポイントや写真を活用し施設内での取り組みやどの様な状態の方が利用しているのかななどを説明し理解していただいている。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2か月に1回、小規模多機能と合同で開催し事業所の利用状況の報告に取り組んでいることを写真や動画を利用し報告している。地域の方々は交代で参加して頂いているので、色々な意見をいただきサービス向上へ活かしている。	家族代表者や市担当者、地域包括支援センター職員と町内会長に人選を託した地域住民などの参加があり、取り組みの報告をスライドで上映し実状を見てもらっている。地域の歴史解説や認知症の疑問などが活発に話し合わせ、取り組みに活かしている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議を通じ、事業所の実情やケアサービスの取り組みなどを理解していただき連携を図っている。市の介護相談員の方にも定期的に入っただき、事業所の取り組みなどを伝え、関係を築くようにしている。	運営推進会議出席や、地域と関連する取り組みの相談やアドバイスを受けるなど良好な関係となっている。また天童市主導の「まちかど相談所」に向けて指導や講習を受け来期より相談所として活動開始の準備を整えている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	(5)	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる</p>	<p>施錠をしない暮らしを目指して職員へアンケートを実施し運営推進会議でも議題に上げ施錠をしない時間を作ろうと検討を重ねたが小規模多機能と玄関が一緒に利用中に帰宅願望が強く玄関で過ごす方もいるのでグループホームのみでなく全体的なリスクを考え開錠せずに現状を維持している。身体拘束について、勉強会を開催したり資料などを用い啓発し職員間での共通認識が持てるように努めている。</p>	<p>全職員が併設する事業所も含めた全体の実情を把握し、身体拘束しないケアや虐待防止について学習会を行い、気になる言葉遣いにも互いにチェックし合いながら意識を高く持っている。帰宅願望のある方には見守りを徹底し、一緒に出かけて気が済むまで歩いてもらっている。</p>	
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている</p>	<p>虐待についての勉強会を行ったり、資料を配布し職員個々に虐待についてどの様に考えるかを感想文として提出する機会を作り、意識付け防止につなげている。</p>	/	
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している</p>	<p>勉強会にて学ぶ機会を設け、関係者と必要時には話し合いをし活用できるように支援している。</p>	/	
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>契約の締結・解約、改正時に際しては十分な説明を行い、疑問点などもないか尋ね、ご理解していただいた上で証明捺印をもらっている。</p>	/	
10	(6)	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている</p>	<p>利用者ご家族が意見、要望等ないか面談等でお伺いし、意見、要望等が出た場合は速やかに上長へ報告し見直し運営に反映させている。</p>	<p>些細な事でも家族に包み隠さず報告し、遠慮なく意見や要望を言える雰囲気作りをしている。家族等からは穏やかに暮らせている事への感謝や緊急以外の連絡方法についてなどの意見があり、検討して対応に反映させている。</p>	
11		<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている</p>	<p>毎月、職員会議、リーダー会議・主任会議を開催し意見や要望、提案を聞く機会を設け、会議外でも必要時は聞く機会を作っている。又、速やかに代表者にも伝えている。</p>	/	

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	事業所の年間目標を掲げそれに対し職員一人ひとりが具体的な個人目標を年2回設定し半年に1回自己評価と人事考課で評価を行い、面談を実施している。各自、やりがいや向上心が持てるよう努めている。			
13	(7)	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	一人ひとりのケアの実績と力量を把握した上で、法人外の研修を受ける機会を設け戻ったら勉強した内容を今後へ活かせるよう研修内容をまとめ伝達研修を行っている。法人内の内部研修や外部講師により研修を定期的開催し働きながらスキルアップにつなげられるよう進めている。	終末期や看取りなどの外部研修に参加し、伝達研修で共有している。法人内では定期的に外部から講師を招きフットケアやメンタルヘルスなどについて研修を行い、職員の気配りなどに成長が見られ意識向上に繋がっている。		
14	(8)	○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	山形県グループホーム連絡協議会へ参加し他法人の研修会へ参加させていただいたり、情報交換などを行っている。また、他事業所の見学などもさせていただきサービスの質の向上に努めている。	山形県グループホーム連絡協議会に加入し、管理者同士の話し合いから他事業所の研修会参加や相互見学に繋がっている。また介護計画について話し合い、互いの長所を参考にするなど有意義な交流となっている。		
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援						
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前にお客様とお会いし、希望や不安なことを聞き取り、希望をできる限り叶えられるようにや不安なく入居していただけるよう入居前までの職員間で話し合いをし入居後も居室担当を中心とし、不安なことや希望などないか確認するようにしている。			
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前にご家族とも面談し困っていることや、不安や要望などを伺いどのようにしたら解決できるかを入居日まで細めに連絡を取りながら相談し一緒に解決できるようにし入居後も様子など伝え関係づくりに努めている。			
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご本人、ご家族が何を必要としているか利用前によくお伺いしグループホームの生活をどのように過ごしていただくかなどの目標と支援策を勘案し対応している。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	自立支援を中心に日々の生活の中で食事の準備・片付け、洗濯、掃除など家事を一緒に行い同じ目線で関わり「共に生活している」という事を常々意識し関係づくりに努めている。人生経験豊富なお客様より様々なことをご指導いただくこともある。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	随時、身体状況や生活状況について報告している。遠方に住んでいるご家族にも電話などで報告を行っている。支援の方法や内容を変更する際や今後どのような生活をしていただくかなどもこまめに相談し決定している。ご家族にできる限り通院の付き添いなどをお願いし共に支え合う関係性を築き、担当者だけではなく職員すべてがご本人を支える一員としてご本人とご家族の絆が途切れないよう支援している。		
20		○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	生活歴や生活習慣などご本人・ご家族からお聞きし、行きつけだったお店や美容院などへお連れしたり自宅に帰る機会を設け、友人へ連絡し自宅で会えるように支援したり親戚や友人などから贈り物や手紙が来た際、一緒に見たり、昔の話をしたり馴染みの方の存在を忘れないよう声掛けしたりお手紙や電話をかけるなど関係が途切れないよう支援している。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	お客様同士の関係性を把握し、席の位置に配慮したり共有スペースを活用し孤立しないよう職員が間に入り話題の提供や楽しめるような穏やかな関係性が築けるよう支援している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	契約終了後もお客様への面会やご家族へ連絡を取り近況についてお聞きしたりご本人・ご家族の相談や支援に努めている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	お客様と一対一で会話する時間をなるべく多く設けその中で思いや意向を把握し希望に沿った支援ができるように努めている。困難な場合は、ご家族から話を聴いたり表情やしぐさなどから思いを汲み取るように努めできるだけ本人の立場になって検討している。	入居前の生活の場に訪問し本人と家族の意向や思いを聞き、人生の歩みシートを作成し職員間で共有している。得られた情報から得意なことを引き出し家事や歌・書などで力を発揮してもらい、他の役に立ち感謝されることが喜びとなっている。	

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居時、本人・ご家族様より今までの生活歴や趣味、性格・馴染みの関係などシートに記載していただき、入居後も聞き取りを行い内容を追記し把握に努めている。			
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	1日24時間の生活をデータ化したシートを作成し一人ひとりの過ごし方を把握している。心身の状態、有する能力等の現状の把握のため、必要時に細かくデータ取りを行っている。			
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	毎月、モニタリングを行い、計画の内容や課題の見直しをしている。カンファレンスで実施状況の報告を行い職員間で情報の共有に努めている。ご本人・ご家族・職員の意見を取り入れ現状に即した計画を作成している。	本人の意向を取り入れた個人目標を顔写真と一緒にリビング内に掲示し、常に意識しながら生活出きるようにしている。介護計画は介護記録シートを二分割し一方に利用者の活動や言葉、変化などを記入し片方に支援の内容を記入するなどの工夫を的的確な分析を行い作成している。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	介護記録をお客様の様子と職員の対応に分けて記入している。記録の見返しもスムーズに行えるようにペンの色なども状況に応じて使い分けている。介護計画の実施状況なども記入し毎月のモニタリングに反映している。			
28		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	今まで暮らしていた地域へ出かけたり、行事へ参加したりし、ご本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしが送れるよう支援している。			
29	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、かかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	入居前と同じ医療機関を受診していただき、かかりつけ医師との馴染みの関係性を継続している。受診は、ご家族と協力し状況に応じて職員でも対応している。必要時、情報提供書を作成しご家族や医療機関へ正確な内容が伝わるようにし適切な医療を受けられるよう支援している。	利用前からのかかりつけ医を継続受診し、通院は家族等の協力を得ている。受診時には事業所での状況を知らせる「情報提供書」を持参してもらい、結果も遠方の家族等には電話で報告して共有している。内科・歯科の往診や薬剤師の訪問もあり、法人内の看護師と連携しながら健康管理に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
30		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	介護職員、看護職員と併設事業所の看護職員が毎日相談・報告書を通じ申し送りを行い連携して入居者の体調管理に努めている。また、必要に応じて病気についての指示をもらったり勉強会などを行い適切な受診や看護を受けられるように支援している。		
31		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。	管理者、介護支援専門員、看護職やリーダーが中心となり病院との連携・情報交換を行っている。入院時の面会も定期的に行い情報の把握に努めている。入院中の情報は病院へ問い合わせを行い必要に応じて訪問し病院関係者から情報の提供を受けるようにしている。		
32	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる	入居前に「重度化した場合における対応の指針」を説明しご家族へ書面をお渡ししている。また、終末期の意向確認を事前に行っている、状態の変化に伴い早い段階から職員、ご家族と話し合いをし事業所としてできる事を説明している。医療関係者とも連携を図り終末期に向けた支援にも取り組んでいる。	利用前に文書化した「指針」を基に事業所の方針を説明している。昨年、家族等の希望により医療機関と連携し、法人内の全看護師と協力体制を整えて看取りを実施している。職員は研修会を開催して理解を深めている。	
33		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	急変時の対応、夜間特変時のマニュアルを基に看護師より勉強会を開催し模擬練習を実施している。緊急時の連絡網も作成し事故発生時に備えて危機管理と実践力を身につけている。		
34	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年6回の事業所内防災訓練と法人の勉強会にて消防署の協力を得てAEDや消火避難訓練を実施している。地域の自主防災会と協定を結び施設での避難訓練には消防団、近隣住民・福祉推進員の方にも参加していただいている。	地区の自主防災会と協定を締結し、併設の小規模多機能型事業所と合同での避難訓練には地域住民の参加もあり、地域は防災意識が強くレベルの高い訓練となっている。食料品・水などの備蓄をして災害に備えている。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	(14)	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	自尊心を傷つけないよう気持ちを尊重し、丁寧な言葉掛けさりげない声掛けに気をつけている。排泄や入浴時などプライバシーの確保の為、羞恥心に配慮し尊厳を大切に関わり、不適切がないよう努めている。	プライベートな話をするときは、声の大きさや場所に配慮している。職員は出かける事への参加を自然な形で促し、手伝ってもらったときは「ありがとう」と言葉で感謝を伝え、利用者は役に立っているという喜びを表情に表している。	
36		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	お客様の自己決定を優先し、思いや希望を発信しやすい環境作りや普段の会話や表情など本人の言葉一つ一つを大切にしている。表現が難しい方には選択肢をいくつか作り自己決定できるよう支援している。		
37		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	お客様本位であることを忘れず、一人ひとりのペースに合わせた対応を心掛け、その日の体調や気分にも配慮しながら思いや希望に添えるよう支援している。「待つ」事を大切に、職員のペースにならないようにしている。		
38		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	衣類は、ご本人の着たいものを確認しながら選べるように支援している。毎日、鏡の前でなるべく自力で身だしなみが整えられるよう手の届きやすい位置にくしなどを置いたりしその人らしさが保てるように心掛けている。また、訪問理美容や行きつけの美容院などへ行きご本人と相談しながら好みのサービスが受けられるように支援している。		
39	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	それぞれが役割を持ち、食事の準備や片付けを分担して行っている。食べたい物を聞き食事作りや外食の機会なども設け、目や舌で季節を感じられるようにし食の楽しみへ繋げている。	おかずのみ配食サービスを利用しているが手作りの日を設け、希望するメニューを利用者と職員と一緒に調理している。家事の得意な利用者が多く自ら手伝い、役割として日課となっている方もいる。食欲も旺盛で外食も楽しみの一つになっている。	
40		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	個々に合わせた食事形態や量など把握し、バランスの取れた食事が摂れているか考え支援している。食事量の減少が観られるかたには栄養補助食品などを準備し必要な栄養が確保されるように努めている。水分量は、チェック表を活用し一日1200ml以上を目安に声掛けをこまめに行いながら摂取していただいている。		

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
41		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	起床時を含め、1日4回の口腔ケアを行っている。ご自分で磨ける方も口腔内を観察し、必要時には仕上げ磨きを行っている。歯科医師や衛生士と連携し状態に合ったケアができるように努めている。			
42	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄表を利用し、個々の排泄パターンを把握し、定時での声掛けや誘導を行っている。自立に向けてトイレ内では、自分でできる所は行っていただいている。排泄状況の検討を行いオムツからリハビリパンツへの変更やリハビリパンツから綿パンツへの変更も行っている。	排泄支援は自宅でのやり方から始め、職員間で検討し段階を踏んでレベルアップに繋げている。失敗時にはそのことにはふれず、さりげない対応を心がけている。便秘の予防対応として体操・水分補給・飲食物などを工夫して薬にむやみに頼らないよう取り組んでいる。		
43		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排便の有無確認を行い、看護師と相談しながら水分を多めに摂れるように声掛けを行ったり腹部のマッサージや体操を取り入れたり乳製品や食物繊維物などを用いて排便のコントロールを行っている。必要時は、かかりつけ医に相談し下剤を用いてコントロールを行うこともある。			
44	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、事業所の都合だけで曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	週2～3回の入浴を実施しているが、ご本人やご家族の希望に応じて入浴回数も増やすことを行っている。また、体調に応じて個別浴と機械浴の入浴を行っている。機械浴で入浴されている方も状態が良好となった場合は、個別浴へ変更することもある。体調不良時は、全身清拭などの対応も行っている。	朝に入浴計画を立てて利用者の確認を得て、個別浴と機械浴の入浴を自分好みのシャンプーやボディソープ等を使用して実施している。入浴嫌いな方には声掛けを工夫し、身体観察や2名介助を取り入れ、体調に合わせて安全に配慮した入浴支援を行っている。		
45		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	一人ひとりの生活習慣を大切に、体調や希望に応じて自由に休息していただいている。テレビを観たり、本や新聞などを読んだりと思いつきの時間をゆっくりと過ごされ、日中に適度な運動と活動を行い生活リズムを作ることで安眠へ繋がるように支援している。また、昼夜逆転傾向が見られた場合などは日中の過ごし方や就寝時間などの検討を行い改善できるように工夫している。			
46		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の情報をファイルに整理し、確認は複数の職員で行い情報共有している。副作用等の確認も行うようにし、必要時は、かかりつけ医や薬局の薬剤師へ相談したりし状況の変化や観察に努めている。			

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
47		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	生活歴やご家族からの情報を基に得意な事を把握し、力量に応じて役割を持ち張り合いのある生活が送れるよう支援している。また、昔から続けている趣味なども楽しみながら継続していただけるよう機会を設けたり嗜好品を自己選択で購入できる機会を設けたりし過ごしていただけるよう努めている。			
48	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	買い物や花見、ご家族参加の日帰り旅行など実施したり個別で好きなものを食べに外出する機会を設け外気に触れる時間が増えるように努めている。また、ご家族や友人に協力を得て自宅へ外出・外泊している。	利用者・家族等・職員を合わせて総勢40人程の日帰り旅行は毎年の恒例行事となっており、職員は万全の事前準備をして車いすの方も一緒に出かけ、利用者も楽しみにしている。個別の要望や近くのショッピングモールなどへは日常的な外出支援と捉えて冬期間でも変わらず実施している。		
49		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	欲しい物や必要品の買い物は、預かり金を使用している。一人ひとりの希望や能力に応じて財布を持ち、欲しい物を選び支払いもしていただいている。			
50		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	希望する方には、いつでも自由に電話を使用していただいている。また、手紙やハガキ、年賀状への宛名書き、一言メッセージを記入し返信できるよう支援している。			
51	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	季節を感じられるよう壁飾りや小物を飾ったり、誕生日の写真や行事などの写真を思い出として掲示している。テーブルには、花など飾り照明や室温なども気に掛け柔らかい雰囲気のある空間作りに努めている。	利用者は各ユニットや併設の小規模多機能型事業所を自由に行き来し、設置している運動機器やリハビリ体操で体力の維持・向上を目指している。広々としたリビングは華やかな装飾はせず、明るく落ち着いた雰囲気でソファや和室にはこたつが備えてあり、利用者は自然に集まり安らげる場所となっている。		
52		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	テーブル席以外もソファや居間など場所を替えて気の合う方いつでもお茶のみなどができるように準備している。また、窓際にセミパブリックスペースを作り外を眺めて過ごせるようにしている。施設内の行き来は、自由にできるようにしており隣や併設の事業所にいる知人に会いにいけるよう支援し気分転換ができるように努めている。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
53	(20)	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>居室に自宅で使っていた使い慣れた家具や好みものなどを用いたりご家族の写真を飾ったり、亡くなられたご家族の写真なども持参していただき毎朝、ご飯とお水をあげたり、床にじゅうたんを敷いたり自分の「居場所」として居心地よく過ごせるよう工夫している。</p>	<p>なるべく自宅と同じに過ごしてもらえようように利用者の希望や身体状況に合わせて家具などを配置し、夜間は見守りセンサーを利用して安全に配慮している。洋服掛けを利用者の手が届く場所に設置して自分で着替えが出来るように、「出きる事」への工夫もしている。</p>	
54		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活を送れるように工夫している</p>	<p>「出きる事」や「わかること」を生活の中から探し、安全に過ごせるよう居室前に名前を貼り出し、全館バリアフリーの造りにしている。家事や衣類の着脱、衣類を選ぶ等の声掛けや見守りを一人ひとりに合わせできる限り自立した生活を送れるよう支援している。</p>	/	/