

2. 評価結果 (詳細)

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	「感謝と感動・喜びと意欲・安心と安全」この理念は職員が作ったという誇りを持ち、熱心に取り組んでいるが、加えて、地域密着型サービスとしての役割を目視した内容になっていることが求められる。	○	地域密着型としての役割を理解し、果たすべき役割を反映した内容の理念を職員自身の言葉で表現してほしい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	「全職員で決めた、全職員で向かう指針」という誇りを持っている。また、自分の親のような気持ちが生活の中で自然に出てくるように寄り添ったケアをしたいと日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	地域の文化祭に利用者と一緒に出かけたり、朝の散歩時にあいさつを交わしたりしている。		町内の行事の情報を取り込み、積極的に参加し、交流を図りたいとのことなので期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	職員は自己評価項目を時間が空いた時に確認したり、記入したりして職員間でも話し合いの場をもっている。家族にも開示し意見をもらっている。また、評価されたことは、迅速に対応されている。		

宮崎県宮崎市高岡町 グループホームたちばな

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5	8	○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	運営推進会議で情報交換や外部の意見を取り入れサービス向上に生かす努力はされているが、定期的な開催がされていない。	○	運営推進会議は基準省令第85条に（2か月に1回以上）と明記されているので、省令を参考にして、運営推進会議と評価を結びつけ質確保を図ってほしい。
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	3年前より宮崎市が実施している認知症ケアマネジメント推進会議に参加したり、高岡総合支所の職員との関係づくりを積極的に行っている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	定期的に、利用者の状況報告・金銭管理の確認・職員の異動や担当の変更報告を行っている。たちばな通信～ほほえみ～の配布効果として、家族の訪問が増えてきた。また、家族からの連絡や相談等は、内容を職員申し送り簿に記入する取り組みができています。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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	苦情・意見ノートを設置し、面会時等に何でも言ってもらえるような雰囲気作りに留意している。家族等の意見、不満、苦情には丁寧に対応し、内容を職員間で話し合い、反映させている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	3ユニットなので、各ユニット間のなじみの関係を保つことを重視し、ミーティングや各行事、合同レク、食材搬入等を通して利用者、職員との交流を深めることに心がけている。交代直後の利用者への対応の仕方、新しい職員への引き継ぎがスムーズに行えず、利用者へのダメージにつながった事もある。	○	利用者と職員の間なじみの関係づくりは、サービスの質の確保につながるため、職員交代による利用者のダメージを防ぐ具体的な努力や工夫をお願いしたい。また、3ユニットが切磋琢磨しながら、同じように成長していき、良くする気持ちを大切に育んでほしい。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	研修の年間計画を作成し、外部・内部研修や毎月の定例会を実施している。各専門分野の知り合いに講習を依頼したり、自主的に専門分野の講習を受けている。全員が共有できるよう、研修内容を報告する機会を作るよう取組んでいる。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	中央ブロック研修や認知症ケアマネジメント推進事業等に参加している。他ホームの情報や学んだことは、定例会等で報告し意見交換が行われている。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	見学時、段階的に、家族や本人の意向や相談ごと等十分に話し合っている。また、事前に家族同伴で来所してもらい、ホームの雰囲気等を理解し、納得の上でサービスの利用開始を行っている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○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おかず、一緒に過ごしながらか喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	人生の先輩である利用者から学ぶことが多く、日々の生活の中で利用者の積極的な声掛けがなされている。業務優先にならないように、常に寄り添って話を引き出すよう支援している。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○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	職員は認知症の人のケアマネジメントセンター方式（センター方式）を3年前より学んでいる。職員は、利用者の思いや意向について関心を持ち把握しながら、その人らしく過ごしてもらう支援に努めている。利用者に寄り添う支援を切磋琢磨しながら実践し続けている。		運営者は、職員が業務において不安なく取り組める体制を取っていただきたい。利用者が活動する時間帯に職員を多く配置し、業務優先から利用者優先ができるケアの実現を図っていただきたい。
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	本人、家族に希望を聞き、職員の意見や栄養士、医務主任からも依頼書にコメントをもらい介護計画を作成している。記録は毎日、丁寧に記入され、また、本人の話す言葉がわかりやすく「口語体」で書かれている。		5W2Hに留意し、記録の記入文字数の簡素化や、適切にその日の利用者の思いや願い、変化等には線を引くなどの工夫をすると介護計画に連動しやすくなるで検討してほしい。
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	3か月ごとに介護計画の見直しがなされている。また、変化に応じた随時見直しが行われている。その都度、本人、家族、担当職員で話し合いが行われている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	本人や家族の状況に応じて、受診時の付き添い等必要な支援は柔軟に対応している。		ここでいう事業所の多機能性とは、①事業所が指定を受けている介護保険のサービス、および②事業者が独自に実施している自主サービスの両方を含めたサービス（機能）を指し、なお、同一法人の他事業所が実施するサービスは含まないので参考にしてほしい。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られた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	本人および家族の現在の受診の希望を把握して、いつでも適切な医療が受けられるよう支援している。また、医療法人が母体ではあるが、利用者個々人の意思を尊重して、それぞれのかかりつけ医に受診している。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	複合施設なので医療体制も整い、ターミナル期も対応できる。ターミナルにおける介護方針については文書にて承諾を得ている。また、ターミナルケアについての研修会への参加や学習会も実施している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報取り扱いをしていない	常に職員間で話し合い、プライバシーを損ねるような言葉かけをしないようにしている。記録の記入の仕方も個人の尊厳を配慮することに努めている。		
21	52	○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、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	業務優先にならないように留意しながら、日々利用者のペースに合わせて、職員も余裕をもって接するように努めている。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○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	利用者には毎食ごとに献立を知らせ、食事が楽しみになるよう、一人ひとりの好みや力を生かすようにしている。職員と一緒に食事を一連の流れは、日々の利用者の気持ちに寄り添いながら支援している。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しむ支援がなされている。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	利用者が積極的に楽しみごとや役割の場面を作り、職員の方が指導を受けたり準備に戸惑う場面が見られるほど、本人の得意分野を發揮できている。一人ひとりに合った楽しみや役割を見つけて支援している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	毎月1回のミニドライブ、年3回の外食、年2回のふれあいデー、朝の散歩、買い物と戸外に出る機会を作っている。また、日中の散歩などの外出も臨機応変に行っている。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	日中は鍵をかけることはないが、必要に応じて居室の窓の鍵は掛けている。玄関のドアにベルをつけたり、帰宅欲求の訴えがある利用者に対しては、居場所の確認と様子観察や傾聴受容し、安全面にも配慮して自由な暮らしを支えるようにしている。		

宮崎県宮崎市高岡町 グループホームたちばな

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
27	71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	毎月、避難訓練を実施している。併施設との合同訓練も行い、地元消防団の協力もある。	○	夜間は夜勤者1人の対応である。一人ひとりの利用者の状態や指示が伝わりにくいことを踏まえて、昼夜を通じた災害時の具体的な避難策を更に検討し、いざという時に慌てず確実な避難誘導ができるように検討していただきたい。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○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	管理栄養士の指導の下、話し合いを行い、適切に食べる量、食事形態の考慮や栄養バランス、水分量の確保がなされている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○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）は、利用者にとって不快な音や光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	季節感ある飾りつけや花が生けられたり、玄関には、季節折々の花が咲き温かさが感じられる。食堂やホールで利用者がくつろいだり、後片づけと洗い物の姿が見られ、居心地よく過ごせる支援がなされていた。		ホールの中央についたてが設置されているが、常にトイレのオーディオドアや風呂場の戸は開けっ放しにしない環境作りをしていただきたい。また、ホールに時計があると生活にメリハリができるので検討してほしい。
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者に応じて、使い続けていた物や本人の好みやほしいものを聞いたり、また、家族と相談しながら使用し、安心して過ごすための工夫をしている。	○	「無理」と決め付けず、使い慣れたなじみの物を傍らに置いておく等、本人や家族と相談しながら個々人に応じた工夫に挑戦してほしい。

※  は、重点項目。