

2. 調 査 報 告 書

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)
. 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	地域において高齢者を支えていくことと、利用者一人一人と向き合った介護サービスを提供するという、事業所独自の理念を掲げている。		
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	管理者が職員と毎朝のミーティングなどにおいて日常的に話し合い、理念の共有化と個別ケア方針を決めている。		
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	新聞にパンフ広告を入れたことなどで、事業所の認知度も広まってきた。さまざまなボランティアとの交流も積極であることは評価できる。管理者の人脈も活かしながら地域交流も進んできている。	○	今後も引き続き、地域の方々に認知症への理解がさらに広まるような啓発活動を継続していただくことを望む。また、地域交流を進めるために、準備中の幼稚園、小学校との交流の機会が実現されることを期待したい。
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	自己評価を全職員が話し合っ、ホームの現状について理解する機会とした。その評価結果について職員間で話し合いを行い、その後の対策について検討している。		

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)
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	運営推進会議を地域交流、ホームへの理解を深める機会と捉え、ホームからの情報発信および、参加メンバーからは意見を聞きだす機会として活用している。		
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	ホームで判断できないケースなど、困った時には、市の窓口にて相談を行うなど、必要に応じて連携を図っている。		
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	家族へは、来訪時に利用者の様子などを伝えている。訪問機会の少ない家族に対しては、電話などによりその様子を伝えている。	○	金銭出納報告については、定期的（1ヶ月を目安）に報告を行うことが望まれる。（出納報告の機会を通じて、利用者の様子を写真、手紙などで伝えるなどの方法も検討いただくことを望む）
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	家族とのコミュニケーションは大事に考えており、訪問時には家族との交流を通じて、直接意見・要望を聞き出している。また、直接ホーム側に言い出しにくい内容等については、意見箱を玄関に設置しており、そこで受け付けている。		
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	現状、退職などによる職員の異動はなく、職員、利用者、家族とのコミュニケーションは良好であることが確認できた。		

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	管理者が職員育成を重要と考え、細かな始動を行っている。また、市内事業所共同で行っている研修にも参加（自由）している。		
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り組みをしている	市内にある5つのグループホーム同士や市内福祉施設ネットワークを通じて情報交換を行い、相互のサービス向上に役立てている。		
.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	入居前の生活習慣などができるだけ継続できるよう、入居前に本人、家族、職員間でよく話し合いを行い、スムーズに入居できるよう配慮している。		
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たあを共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	ホーム内では利用者がそれぞれの能力、意欲に応じて家事の役割を担っており（洗濯、テーブルふき、ゴミ出しなど）、職員と互いに支えあいながら生活を共にしている。入居後に自らエプロンをして家事が出来るようになったという好事例も出てきた。		

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)
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	利用者本位で、職員はそれを支援するという理念に基づいてケアを行っている。できるだけ利用者の意向をかなえようとする意欲が職員に感じられた。		
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	介護計画は、利用者、家族、職員で利用者、家族の意向を反映するよう立てられている。		
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	介護計画は、介護日誌での特変事項や計画の実施状況、利用者、家族意向を反映して見直しされている。		
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	隣接する小規模多機能型居宅介護事業所とも連携しながら外出支援、事業所内交流を行っている。緊急時には、提携医療機関との連携による対応が取られている。		

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)
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し、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	定期検診、日常的な健康指導など提携医療機関、かかりつけ医との連携を取りながら適切な対応が取られている。		
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	重度化した場合には、体制面の誠意はこれからの課題であるが、医師、家族との連携を取りながら対応している。	○	看取り体制整備について今後ホーム内で可能であるか、職員間で検討いただくことを望む。
. 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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員の利用者に対する接し方は温かみを感じられ、プライバシーを損なうような職員の言動、行動は見られなかった。		
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	利用者の意向を尊重したケアを心がけており、利用者を急がせるようなこともなく、利用者のペースに合わせたケアが行われている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は、テーブルを囲みながら、会話をしながら楽しい時間を共有していた。		
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	入浴は本人の希望を尊重するため、原則いつでも入浴可能となっている。		
(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	ホーム内では、日常生活においても利用者がそれぞれの能力、意欲に応じた役割を担っている。また、趣味活動もそれぞれ自分の行いたいことが出来ている。		
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	日常的な外出の機会を出来るだけ設けており、近所の散歩、買い物、賞をもらった庭園の見学などを行っている。		
(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	日中は鍵をかけておらず、職員同士連携を取りながら、外出する利用者には付き添うなどの対応を取っている。		

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)
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	マニュアルを作成、防災訓練の実施など災害対策を取っている。	○	緊急時対応については、あらゆる場面を想定して、定期的に災害時対応などについて話し合ったり、初動訓練を行うなどの活動を継続的に行っていただくことを望む。
(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	食事は外部委託を行い、カロリー、栄養バランスを考えた献立となっている。水分量については、お茶などの飲み物で必要量の確保を行っている。		
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	共有空間には、手作りの手芸品などが随所に飾られており、家庭的な雰囲気が感じられる生活環境になっている。		
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	居室に使い慣れた馴染みのものを持ち込むことができ、それぞれが自分の過ごしやすい生活空間となっている。		

 は、重点項目。