

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	1471001022
法人名	有限会社 梨の実
事業所名	梨雲ハウス平戸
訪問調査日	平成 20 年 10 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 15 日
評価機関名	社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会

○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族＝家族に限定しています。

運営者＝事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員＝管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム＝管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年12月15日

【評価実施概要】

事業所番号	1471001022
法人名	有限会社 梨の実
事業所名	梨雲ハウス平戸
所在地	神奈川県横浜市戸塚区平戸町 1156-1 (電 話) 045-820-3914

評価機関名	社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会		
所在地	神奈川県横浜市神奈川区沢渡4-2		
訪問調査日	平成20年10月27日	評価確定日	平成20年12月15日

【情報提供票より】(平成20年8月17日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	36 人	常勤 4 人, 非常勤 32 人, 常勤換算	12.8 人

(2)建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての 1 階 ~ 2 階部分

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	67,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(510,000 円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食 300 円	昼食 400 円	
	夕食 400 円	おやつ 100 円	
	または1日当たり	円	

(4)利用者の概要(平成20年8月17日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	4 名	要支援2	名		
年齢	平均 80.4 歳	最低 61 歳	最高 96 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	戸塚共立第2病院
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

- ◆事業所は国道1号線に近い住宅地にあり、緑が多く静かで、広い敷地内には果樹園や菜園もある。周辺にはレストラン等もあり、外食に行くなど利用者の生活に取り入れている。
- ◆地域に根ざした事業所を目指して、地域の中学生の総合学習を受け入れや、園芸や梨狩り等の行事等にボランティアの協力を得るなど、地域の方々との交流を重視している。
- ◆隣接する他の法人が運営する事業所と、防災面や行事等で連携をはかっている。
- ◆医療機関と連携をはかり、助言を受けて利用者の健康管理に努めている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回の外部評価で改善課題はなかったが、運営推進会議を立ち上げるとともに、防災対策全体の見直しを行っている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価及び外部評価実施の回を重ね、運営者、管理者、職員は評価を実施する意義について理解し、今までのケアの検証や見直しの機会と受けとめている。自己評価票の作成は、項目毎に職員が意見を出し合い、管理者が最終的にまとめた。
重点項目②	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6) 運営推進会議は平成20年2月に初回を開き、2~3ヶ月毎の開催を予定している。複数の利用者家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員が参加し、意見交換を行っている。災害発生時に地域との連携をはかれるよう、話をしているところである。
重点項目③	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8) 家族の意見、苦情等の受付窓口を利用契約書、運営規程、重要事項説明書に明記し、契約時に説明するとともに、玄関に掲示している。毎月「たより」を送付して利用者の様子や行事等を報告し、家族の来訪時には利用者の様子を伝えとともに、家族から意見や要望等を聞き、運営に反映させている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 町内会に加入している。地域の夏祭りや近隣の神社の例大祭等に参加している。地域の中学生が総合学習のために訪れたり、尺八演奏、園芸指導、大工の手仕事、そして花見・梨狩り、様々な行事の付き添い等にボランティアの支援を受けるなど、地域との交流に努めている。

2. 評価結果（詳細）

（ ☐ 部分は重点項目です ）

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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内容 (すでに取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	法人の理念「この地はかつて梨畑でした。土・水・光という自然の中で巡りくる四季を受けとめながら実を育んできたところです。ご利用者様が過ごされてきた生活体験を大切に、自分らしく生きるための環境と家庭的な雰囲気の中で、ゆとりと生きがいの提供を心がけたいと思います。豊かな共同生活を過ごしていただけるようにスタッフ一同努力してまいります」に基づき、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に取り組んでいる。		
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	理念はヘルパー室に掲示し、職員は日常的にケアに活かすよう努めている。また、採用時の研修、会議等でも理念にふれ、事業所をあげて全職員間での共有に努め、理念に基づき、自然の中で四季を感じながらその人らしい暮らしの実現に向けて取り組んでいる。		
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	町内会に加入している。地域の夏祭りや近隣の神社の例大祭等に参加している。地域の中学生が総合学習のために訪れたり、尺八演奏、園芸指導、大工の手仕事、そして花見・梨狩り、様々な行事の付き添い等にボランティアの支援を受けている。		
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	自己評価及び外部評価実施の回を重ね、運営者、管理者、職員は評価を実施する意義について理解し、今までのケアの検証や見直しの機会と受けとめている。自己評価票の作成は、数日間かけて朝・夕の申し送りの際に、項目毎に職員が意見を出し、その都度日勤リーダーが書き入れ、ホーム長が最終的にまとめた。前回の評価実施後、運営推進会議を立ち上げるとともに、防災対策全体の見直しを行っている。		
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	運営推進会議は平成20年2月に初回を開き、2～3ヶ月毎の開催を予定している。複数の利用者家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員が参加し、意見交換を行っている。災害時等の対応についての提案を受けて、災害時に地域との連携をはかれるよう、話をしているところである。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	市主催の連絡会に参加し、また、区主催のグループ事業所連絡会では、研修全般、職員人事、消火スプリングラーの設置問題や非常用備蓄等のテーマについて話し合うなど、市・区とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	毎月発行の「たより」で、写真入で全体にかかわること、行事、職員異動等を伝えるとともに、利用者一人ひとりの状況をプリントしたものを報告している。あわせて金銭収支についても領収書や出納帳の写しで報告している。また、家族の来訪時に日々の利用者の状況を伝えている。体調不良等の場合には随時連絡をしている。		
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	受付窓口を利用契約書、運営規程、重要事項説明書に明記し、契約時に説明するとともに、玄関に掲示している。日常的な家族の来訪時や行事の開催時に、日々の利用者の状況を伝え、家族の意見や要望等を聞いている。夜間の勤務体制について職員の負担が大変ではという意見があり、フロア会議等で夜間の体制について検討している。		
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	運営者は個別に職員の話しを聞く機会を設けている。開設以来の職員もおり、ここ1年は職員の退職は少ない。日頃から多くの職員で関わることで、利用者が多くの職員と顔馴染みの関係となるようにしている。新入職員には一定期間、先輩職員がそばにつき、一人ひとりの利用者との接し方などについてサポートしている。		
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	新人研修は採用時を始め段階的に取り組んでいる。内部研修はフロア会議等で、困難事例を職員相互で話し合い、感染症、手洗いの励行等のテーマで行っている。また、県や市等主催の外部研修に参加し、認知症や総合失調症等についての講義を受け、受講後は報告書を作成、フロア会議時に発表して共有化をはかっている。		
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	県や市、戸塚区・泉区ブロック主催の関係研修会に参加している。また、区主催のグループホーム連絡会では20余りの事業所が参加し、相互の見学研修、グループワーク等で情報交換するなど多彩な交流から、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	本人、家族に数回にわたり来所してもらい、お茶や昼食を一緒にとり利用者とともに過ごすなどして、徐々に事業所の雰囲気に馴染むようにしている。事業所より管理者や職員複数で家庭を訪問し、本人、家族の意向を聞き、顔見知りになるように努めている。入居間もなくは、本人の意思を十分尊重し、時間をかけて、焦らず、丁寧にケアしている。		
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	調理、洗濯物畳み、みかんの摘み取り、プランターの世話、縫い物等、利用者は出来ることを職員とともにやり、その都度職員は感謝の気持ちを伝えている。洗濯物は自分の役割と思い率先してやっている利用者があり、その利用者の負担とならないように注意を払っている。また、昔の歌や歴代天皇の名前を覚えてもらい、記憶力の素晴らしさに驚かされることもある。		
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					
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	入居前に利用者本人、家族から生活歴や意向等を聞き、入居後は利用者に聞いたり、声かけや観察からも、利用者の全体像を把握することに努めている。申し送りやカンファレンス等で利用者の現在の意向等を共有し、対応している。		
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	利用者の「できること、できないこと」等を中心に、センター方式等でアセスメントを複数の担当職員で行っている。全職員が日々気づいたこと、利用者、家族からの意向を取り入れて、フロア会議等で検討し介護計画を作成している。		
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た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	職員の日々の気づきや改善案を集約して、3ヶ月毎に利用者の状態にあわせて介護計画の見直しを行っている。大きな変化がある場合は、医師の判断や家族の意見も基に、介護計画の見直しを行っている。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	家族の都合で通院の付き添いができない際は、職員が付き添うなど柔軟に対応している。また、利用者の状態によっては、家族の希望により、他の受入施設等の情報を入手して紹介している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	利用者のほとんどが入居前からのかかりつけ医で受診している。受診後は家族から医師の所見等の情報を得て、職員間で共有しケアに活かしている。利用者の通常の健康管理については、協力医療機関での定期的な健康診断・往診・健康指導で対応している。また、突発的なケースでは近隣の内科医の往診もある。		
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	入居時の早い段階で、利用者の状態が重度化した場合を想定し、その際の対応について家族に説明して、理解を得るようにしている。職員間で重度化や終末期に向けた方針について話し合い、現在数名の利用者について、家族とかかりつけ医と話し合い、それぞれの対応方針を共有している。		
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねることがないように、会議・研修等で職員の意識の徹底に努めている。新人職員は先輩職員から利用者への接し方やコミュニケーション技術等を学んでいる。個人情報の取扱いは入職時に職員に説明し、利用者の関係記録類は事務室の施錠可能な場所に保管管理している。		
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	日課はあるが、利用者一人ひとりのペースを大切に対応している。起床時間が4時半の人、朝食の頃に起きる人もいたり、散歩や買い物、体操、諸活動等への参加についても無理強いすることなく、利用者の希望や体調を考慮して支援している。		

外部	自己	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	献立は季節感を考えている。誕生日会には利用者の好物のメニューにしている。訪問調査の昼食時には、ミキサー食や刻み食の人にはそれぞれに対応し、利用者と職員と一緒に談笑しながら楽しく食事をし、利用者一人ひとりの力量に応じて、調理、配膳、片付け等を職員と一緒に進めていた。		
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	入浴について一応の決まりはあるが、利用者の希望や体調を確認して対応している。入浴の好きな人が多く、菖蒲湯や柚子湯でその季節を感じ、入浴を楽しむことができるよう工夫をしている。		
(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	職員は利用者一人ひとりの経験や趣味等を活かすよう、様々な工夫して支援している。清掃、掃除、食事等の身の回りのことや、みかん摘み、歌、書道、パッチワーク、フラワーアレンジメント、尺八演奏、外出等で気分転換をはかれるよう支援している。家族も参加する花見、梨狩り、サンマ焼き大会、そして忘年会等も利用者の大きな楽しみになっている。		
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	天候の良い日には利用者一人ひとりの希望や体調を確認して、菜園や周辺の公園への散歩、時には近所や駅周辺への買い物等に出かけている。車椅子の人も定期的に戸外に出られるよう支援している。時には近くのレストランでの外食やドライブの機会も設けている。利用者によっては、自宅での外泊を定期的に行っている人もいる。		
(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	玄関は、徘徊傾向のある人もいるので、事故防止や侵入防止のために施錠している。職員は利用者の様子や所在を確認し、全職員が鍵を所有して緊急時への対応に支障がないようにしている。居室は内鍵ができるので、夜間に鍵をかけている利用者もいるが、緊急時には職員が開錠できる仕組みになっている。		
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	防災訓練を避難訓練と合わせて年2回実施し、内1回は隣接する他の法人の事業所と合同で消防署の協力を得て行っている。夜間の緊急時には同事業所と連携するようになっている。通常は遅番の職員が消火器等の点検を日課としている。非常食品等を備蓄している。防災対策全体を見直し、災害発生時に地域からの協力を得られるように、話をしているところである。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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	食事摂取量、水分摂取量については、その都度記録している。栄養士からの指導は、平成20年8月から概ね1ヶ月ごとに受けるように頻度を増やし、目下のところは利用者全体や個々の状態を考慮したメニューの見直しから始めている。		
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	リビング横には畳みのスペースもあり全体的にユッタリしており、家庭的なテーブル、イス、ソファ、テレビ等が置かれ、室内も明るく空気清浄機もあり、くつろげる空間になっている。壁面には利用者が持ち寄った端切れを使い、職員との共同制作で完成させたパッチワーク大作や油絵、季節の花、行事の写真等が飾られ居心地よく過ごせるように工夫されている。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室にはベット、整理ダンス、冷蔵庫、衣装ケース、イス、テレビが持ち込まれ、時計、家族の写真、花瓶、人形、趣味で描いた油絵、工作の作品等々、利用者それぞれの馴染みのモノが飾られて居心地良く過ごせる場となっている。		

自己評価票

- 自己評価は全部で100項目あります。
- これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。
- 項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目（例えば、下記項目のⅡやⅢ等）から始めて下さい。
- 自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。
- 自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
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	17
1. 一人ひとりの把握	3
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	3
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	10
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
V. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

○記入方法

〔取り組みの事実〕

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。（実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入）

〔取り組んでいきたい項目〕

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

〔取り組んでいきたい内容〕

「取り組んでいきたい項目」で○をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

〔特に力を入れている点・アピールしたい点〕（アウトカム項目の後にある欄です）

日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入します。

○用語の説明

家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族＝家族に限定しています。

運営者＝事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員＝管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム＝管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

○評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目（No.1からNo.87）とサービスの成果（アウトカム）の項目（No.88からNo.100）の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	梨雲ハウス平戸
（ユニット名）	豊水
所在地 （県・市町村名）	横浜市戸塚区平戸町1156-1
記入者名 （管理者）	布施 範子
記入日	平成 20 年 8 月 15日

地域密着型サービス評価の自己評価票

(☐ 部分は外部評価との共通評価項目です)

取り組んでいきたい項目

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)	取り組んでいきたい内容 (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	○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	・ホームの畑には、季節の野菜が実り、その中で四季を感じながら一人ひとりの認知症・障害に向き合い、家庭的な雰囲気の中で、ゆとりと生きがいの提供に職員一同努めています。	○	・ご利用者・ご家族より安心される生活の場を更に目指して支援していきます。
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	・ヘルパー室の皆が目につく所に理念が掲示されています。 ・職員は、入社時、管理者より研修の場を設け、外部研修に参加した時は、月一回のフロアー会議で報告し理念の共有を図っています。	○	・ご利用者個別のケアプラン等々にも、日々理念の共有を大切にすることを、繰り返し話し合っています。
3	○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる	・地域のボランティアの方々に、行事等のお手伝いを得ながら、ご利用者・ご家族・スタッフとのコミュニケーションに努めています。レベルダウンによりミキサー食・トロミ食の方々も皆さんの理解のもと、全員参加され、楽しい時間を過ごして頂いています。 ・ご家族には、毎月のお便りなどにより事業所としての理念等を織り込みながらお伝えしています。	○	・運営推進会議も三回を数え、少しずつですが、ご家族・地域の方々との結びつきも強くなってきていると感じています。ホームでの生活が理解され、ご家族、地域の方の力が有形無形でホーム・ご利用者の幸せにつながっていくものと思っています。
4	○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	・お庭での外気浴・散歩時、ご近所の方々と挨拶されたり、声をかけられたりします。ホームの前の道路をお掃除して下さる方には、お礼を述べ、お話したりします。 ・地域の神社・夏祭りには、いつもお誘いをされています。 ・お正月には、地域の方々による「獅子舞」をホームでしていただいています。	○	・現在の取り組み事実を広げていき、自然に付き合っていくように努めます。
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	・自治会には、加入しています。地元の「浜梨狩り」も全員で参加しています。当日は、ボランティアの方々が車椅子利用者の方ために梨畑の整理をいただいたり、庭先を借りたり便宜を図っていただいています。	○	・地域の催し物等への参加、事業所での催し物へのお誘いを今まで以上に働きかけていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	・今年は、「介護教室」の開催はしていませんが、運営推進会議の場で、認知症の症例・進行・転倒事故・ヒヤリハット発生状況の説明をしています。また、車椅子の説明などもしています。	○	・介護支援専門員・社会福祉士・介護福祉士の有資格者も増えています。ホーム内外に向けて研修の場を広げていきたいと思っています。
3. 理念を实践するための制度の理解と活用				
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	・日常のケア等、介護全般にどう関わっているかを問われることなので、今年も全職員で取り組みました。 ・今までの評価を見直しすることで、新たな課題も見えてきています。	○	・評価されたことは真摯に受け止め、それぞれの職員がその意義を考えて取り組んでいきたいと思います。
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	・2月から7月の間に、3回の運営推進会議が行われ、少しずつですが開催の意義が深まりつつあります。次回は10月を予定しています。 ・火災・防災に関わる地域・ご家族・スタッフとの意識のすり合わせなど、取り組むべき事柄の多さを感じています。	○	・三回の運営推進会議が終わり、メンバーの皆様も顔見知りとなり、色々な意見も出てきて、盛り上がってきています。ホームが地域の資源となるよう努力いたします。
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	・県、市、区等の連絡会には出席し、職員間の情報の共有をはかりサービスの質の向上に取り組んでいます。	○	・職員にも周知できるように報告・掲示等に努めます。
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	・二名のご利用者に「成年後見人」がいます。ケアプランの打ち合わせや面会時には、情報交換や話し合いの時間を持っています。	○	・職員が同じ理解の下、活用できるよう「学ぶ機会」を定期的に設けていきます。
11	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で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	・入浴時等に変化が見られないか(傷・あざ)観察をしています。状況によって、ご家族に連絡、報告しています。 ・研修会等に参加し、虐待防止についての理解を深め、会議等の中で報告、勉強の場としています。	○	・学ぶ機会をもち、多くの職員が虐待に対し理解をし、その防止に努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制				
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	・契約を結ぶ前に、十分な説明をさせてもらい理解・納得をいただけるよう努めています。 ・昨年から今年にかけて、ホーム開設時に作成した利用契約書を、より自分達らしく、より分かり易く、という視点で見直しました。ご家族等にも「分かり易くなった」等のお言葉をいただきました。	○	・常に一人ひとりの立場に立ち、明確な説明を行い、理解・納得をいただけるような話し合いをしていきます。
13	○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、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	・何気ない会話の中で、ご利用者の意見や不満を感じていないかを拾い出し、「何かに困っていないか」「望む生活が送れているのか」を、常に考えて話し合っています。	○	・ご利用者が気兼ねなく、何でも話せるような雰囲気づくりに努めます。
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	・毎月一回は、日常の様子などをお知らせするお便りを写真等をそえて報告しています。また、何か変化のあった時には、ご家族に連絡しています。 ・職員の異動等あった場合は、行事の時などに参加されたご家族に報告しています。(月1回のお便りでも報告しています)	○	・金銭管理については、お小遣い帳のコピーを月1回報告しています。(請求書送付時に同封しています)
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	・契約の際、外部と内部の苦情の窓口を説明し、その連絡先も含めて、ご案内しています。 ・行事の時や面会時に、ご家族の方とコミュニケーションをとり、意見・不満・苦情をお聞きするように努めています。	○	・これからも、ご家族の方々がいつでも意見等できるようにホームの雰囲気づくり、意思の疎通に努力します。 ・行事等の際、「家族会」に繋がるタイミングを図り、オープンな話し合いの場を設けたいと思っています。
16	○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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	・毎月一回のフロア会議で、職員の意見・提案・思いを話し合っています。欠席した職員は、会議記録を読み会議内容の把握に努めています。 ・適時、自由に意見等を述べられるように、「意見箱」を設置しています。	○	・定期的及び適時、個人面談をしていき、今まで以上に職員の意見等を運営の中で活かしたいと思います。
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	・急変時(特に夜間帯)は、すぐに駆けつけられる職員を確保しています。 ・状況に応じ、柔軟に対応できるように余裕をもった職員体制になっています。 ・夜間帯(時間帯により)に駆けつけられる職員のリスト表を作成しています。	○	・より安定した職員の確保に向け、職場環境の整備を図り、柔軟な勤務調整がいつでもできるように努めます。
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	・職員数も多く、色々な時間帯の勤務もあり、多くの職員が関わることにより、ご利用者へのダメージを薄くするよう心がけています。	○	・風通しの良い、働きやすい職場環境づくりに努めます。 ・認知症に対する理解を深められるようなマニュアル(職員向け)を作成し、ご利用者様と馴染みの関係を築けることに心がけます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援				
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	・新しい職員には一定期間、経験豊富な職員がそばにつき丁寧指導しています。 ・福祉関係及び地域の研修に職員が順次参加しています。 ・研修参加者は、報告書を作成しフロア会議時に発表し、知識の共有をしています。	○	・介護者として質の向上を目指し、自覚と責任のある介護を提供するためにも職員の確保や計画的な研修の参加を考えています。
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	・他のグループホームとの相互研修を取り入れています。 ・管理者と一部の職員は区の連絡会に出席し、勉強の機会を設けています。	○	・多くの職員に交流の機会を与えられるように努力します。 ・ネットワークづくり、勉強会など計画的に取り組むように努めます。
21	○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	・状況に応じて個別面談を設け職員の声に耳を傾けています。 ・休憩時間の確保によって、ストレスの軽減に努めるように働きかけています。 ・勉強会・研修会へ足を運ぶことでストレス軽減を図っています。 ・職員個々の健康状態等にも注意しながら無理なく、長く介護を続けてもらえるよう考えながら進めています。	○	・職場の環境、人間関係に配慮し速やかに対応できるような体制づくりに努めます。
22	○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	・内部・外部研修の実施に心がけています。 ・居室担当・メニュー作り・食材発注等ローテーションで各々の責任を分散し、仕事への理解を得られるよう、そして考えてもらえるようにしています。 ・「制度」というようなものではありませんが、職員間の意見交換に力を入れています。そうした中から刺激を受け、上位資格を目指す職員も増えてきています。	○	・職場環境の整備、勤務状況の把握に日頃より努め、「やりがいのある・働きやすい職場」づくりに努力していきます。
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				
23	○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	・アセスメント時の聴き取りやケアプラン作成時の話し合いの折、一人ひとりの不安や悩み、思いを共感し、その方の状況を理解し信頼関係が築けるよう努力しています。	○	・ご利用者、ご家族の話に耳を傾け、その方のニーズにあった対応をしていきます。
24	○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	・電話等のお問い合わせ、見学、面接において、その方の立場に立ち、お話を聞き即時的及び長期的なニーズが何なのかを考慮し状況の把握に努めています。	○	・ご家族の立場にたち、安心していただけるような関係づくりに時間をかけていきます。 ・今後も引き続きケアプラン作成時等、ご家族と十分なコミュニケーションをとるよう心がけてまいります。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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	・ご本人の介護度、ご家族の介護状況、社会的な要因等で初期の見極めをし、必要に応じて他のサービスも含めた対応に努めています。	○	・困っていることや不安な事に対し的確な助言ができるよう職員・関係機関との話し合いを大切にしていきます。
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	・入居される前に、ホームの様子を感じとっていただく為に見学や、関係者と一緒に昼食を召し上がっていただいたり、お茶の時間等の参加をお勧めして少しずつ雰囲気慣れていただいています。	○	・ご本人の意思を尊重しご家族と相談しながら、ふれあう時間を持ち、サービスの開始に臨めることに努めます。
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
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	・ご利用者の成育環境・家庭環境を見極めて、相手の希望をお聞きし、縫い物が得意な方は縫い物を、洗濯物をたたむ事がお好きな方は自分の仕事として、お花の好きな方は花のお世話をしたりと、お互い支えあう関係をつくっています。	○	・個々との関わり合いの中から、馴染みの関係を築きあげていきます。 ・生活の中から、バランスの良いご利用者との関係について話し合い、共に支えあうことに努めます。
28	○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	・1日おきに來られるご家族もいらっしゃいます。誕生日会や他の行事にも参加して頂いて交流を持ち、会話や交流を楽しまれています。 ・ご家族として、スタッフとして悩んでいること、困っていることを話せるような関係づくりに努めています。	○	・ご家族との交流を通して、共に支えていく関係づくりを築き上げられるよう努めます。
29	○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	・ご家族が他の施設に入所されているご利用者には、定期的に職員と一緒に面会に伺っています。 ・ご家族のご意見・ご希望にそって、ご家族との外出・外泊は積極的に支援しています。定期的に外出・外泊される方もいらっしゃいます。	○	・ご家族としての役割・繋がりが果たせるよう、行事等の参加・呼びかけに工夫し、それぞれに合った対応を心がけ、ご利用者との関係が深まるような機会を出来るだけ提供していくことを考えています。
30	○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	・ご家族・知人等の面会、外出は、自由に行っていただいています。場合により職員同伴でご家族・ご自宅へ出かけることもあります。 ・ご利用者に関係される方々の面会は、常時できるように面会時間の制限はありません。	○	・ご利用者の生活歴を考慮し、また、ご家族との連携を考慮しながら一つひとつ積み上げることを大切にし、支援することを考えています。
31	○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利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	・職員の声かけにより、一緒にレクリエーションを楽しんでいます。 ・ご利用者同士の心理的・情緒的關係または、認知症の程度などにより、座席の配置を変えたり、職員が間に入り関わるようにしています。	○	・ひとつの大きな家族として、ご利用者同士が向き合えるような時間と空間を提供できるよう工夫に努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
32	○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	・関りを必要とされるご利用者には、ご家族と相談のうえ、それぞれに対応しています。施設(入居先)を訪ねたり、病院を訪問したり、手紙等での関係を続けています。 ・退居後、ご利用者が亡くなられた時には、他のご利用者・職員による「しのぶ会」を行っています。	○	・ご利用者・ご家族の状況を把握し、考慮した上で、対応できるよう努めます。
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				
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	・日々の暮らしの中で、ご利用者が一番やりたいと望んでいる事を理解し行えるように心がけています。 ・誕生日会のメニューは、ご本人のご希望に添うようにしています。	○	・入居後、経過とともに身体的にも精神的にもADLが下がった方にも、ご家族との話し合いを持ち、少しでもご本人の望むような生活ができるよう考えています。
34	○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	・自宅で長年使い慣れ親しんだ机・ベッド・椅子・タンス・仏壇・整理だなを持ってきていただき、少しでも違和感なく、落ち着いて生活して頂けるよう考えています。 ・お花を育てることが好きな人は、居室やベランダにプランターを置き、水やり等をして育てています。	○	・入居されて徐々に聞き取れた情報を積み上げ、注意深く関わりサービスの中に活かしていきます。
35	○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	・フロア会議で一人ひとりの状況を把握し、勤務時間帯が異なるスタッフ全員で把握しています。 ・食事・排泄・水分のチェック表をつくり、リズムのある生活を送れるよう努めています。 ・申し送りにより継続性のある生活を送れるようにしています。	○	・こちらの思い込みにとらわれず、ご利用者のできる力を引き出せるように努めます。
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				
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	・「～をしたい」というポジティブな視点で介護計画を作成し、本人の望む生活や意欲が導き出されるよう、あきらめることなく、ご本人・ご家族・スタッフと共に考えていきます。	○	・認知症高齢者の介護計画に適した「センター方式」を少しずつ取り入れて、ご本人中心の介護が継続できるように心がけていきます。 ・三ヶ月ごとの、きめの細かな介護計画を作成し、共通認識のうえ、生活中心の計画に努めています。
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た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	・状況に応じ、その都度、ご家族・ご本人・かかりつけ医と相談のうえ作り直しています。 ・日々の生活の中から、気が付いたことは記録に残し職員間で話し合って、介護計画の見直しに役立てています。	○	・三ヶ月ごとの介護計画の見直しを予定していますが、急変時にも速やかに対応できるように、その方法を事前に、ご本人・ご家族・関係者と相談していきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
38	○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、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	・各々の変化や注意事項をヘルパールームに貼ったり、夜勤者用の夜間状況ファイルを作成したり、フロア会議出席の呼びかけ等で、確実な情報の共有に努めています。 ・毎月、ケアプランにそった介護が出来ているかどうか記録しています。	○	・すべてにおいて記録しているとは言い難く、口頭のみ情報交換もあります。その点についての改善策をいろいろな方法を試みながら、より良いものを作り上げていきます。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援				
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	・ご利用者・ご家族の状況を踏まえ、受診、面会時間、外出、外泊、食事等、柔軟に対応、支援しています。 ・敷地内の畑にふれていただいたり、事務所で飼っている2匹の猫たちとのふれあいを楽しんでいただいています。	○	・ご利用者がより良く暮らしていただけるように柔軟な姿勢で支援に努めます。 ・畑での作物の充実(ナス・トマト・かぼちゃ・ピーマン・モロヘイヤ・しし唐・にら・いちじく・みかん等)
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				
40	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	・民生委員の方がお見えになり、ご利用者のご自宅の様子や庭の草取りの様子などを伺ったりしています。 ・消防署の協力で消防訓練をしています。 ・地域のボランティアの方々の協力を得て、畑の手入れをしていただいています。	○	・防火・防災のためにも消防の方々との連携、認知症のご利用者の徘徊など、いざという時のためにも公的機関との一層の協力関係を考えて行きます。(地域の消防団との連携を考えています) ・ボランティアの充実を図ります。(お話の相手等)
41	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	・必要な方には、訪問マッサージを利用していただいています。	○	・ご本人やご家族の意向や必要性を考慮し、柔軟に対応できるように考えていきます。
42	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	・研修会のお誘い・運営推進会議の開催などの関わりの中で、ご利用者・ご家族・スタッフ等との情報の共有化・活動等の紹介をする等、この地域でより良く楽しく生活できるよう相談しています。	○	・まだまだ手探りの状態ですが、運営推進会議の開催により少しずつですが理解し、協力し合えるような関係になるのではないかと期待しています。十分な話し合いの中で焦らず進めて行きたいと考えています。 ・ホームを飛び出し町内会の催し物に出かけてみる等、認知症に対する一層の理解を得られるようにしていきたいと思います。
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	・ご利用者・ご家族の希望を伺い、在宅で生活していたときのホームドクターの定期的な往診を引き続き受け、看ていただいています。 ・ホームとして協力いただいているかかりつけ医とは、ご利用者様の急な体調の変化の際、相談及び受診が受けられるような良い関係づくりに心がけています。	○	・ご家族対応の受診の場合は、ご家族との意思の疎通に努め、ご利用者・ご家族・かかりつけ医・職員との関係づくりに心がけてます。 ・受診の際の様子、医師の診断、処方箋、ご家族の感想等の正確な記録を残し、適切な介護につなげていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
44	○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	・認知症に詳しい内科医・精神科医に直接相談し、意見を求め指示をいただいています。また、状況に応じご家族への説明もいただいています。	○	・現在の関係を維持し、ご利用者・ご家族の方々へ高齢者の認知症、病気についての理解をいただけるよう支援に努めます。
45	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	・地域の看護師の方々にご利用者の様子を相談し、定期的または、必要に応じて訪問・アドバイスをいただいています。 ・急変時には、電話相談にて担当医との連携を図っていただいています。	○	・看護師さんのご好意に甘えている状態です。日々の関わりから知識を得、支援していきます。 ・ご利用者の為にも、共により良い関係づくりに努めます。
46	○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している	・入院時には、看護サマリー（要約）を医療機関関係者にお渡ししています。 ・ご家族・医療機関関係者と情報交換を密にし、早期退院に向けての話し合いを行っています。	○	・入院中、退院後のご利用者の不安・混乱を防ぐためにも、ご家族と一緒に支えていくためにも、意思の疎通を図って行きます。
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	・現在、数名のご利用者については、ご家族・職員とかかりつけ医と話し合いの中で、それぞれの方針の共有をしています。 ・かかりつけ医が、よく応えてくださり、ご家族・スタッフへの関わりの軸となってくれています。	○	・できるだけ早い段階から、繰り返し話し合うことでご家族との関係を築きながら重度化や終末期に向けて、意識のすり合わせに努めてまいります。
48	○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	・ご利用者・ご家族の意向に添いながら、話し合っています。 ・「できること・できないこと」をそれぞれの立場で話し合い、かかりつけ医とともに、取り組んでいます。	○	・終末期をどのように向かえ、対応をするのか、それぞれのご家族・かかりつけ医との方針、情報の共有をどのようにしていくのか考えていきます。
49	○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	・ご自宅や他施設に移られる方には、当ホーム入居時の健康診断・お薬説明書・ADL（日常生活動作能力）・介護度等の書類をコピーし、情報提供に努めています。	○	・住み替えによるダメージを最小限に防ぐために、職員間での話し合いを十分にし、きめの細かい情報交換ができるように考えていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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			
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	・排泄時は、トイレ誘導し、他の人の目に触れないようにしています。 ・面会記録は、個別に書いていただいています。 ・個人情報の取り扱いについては、入職時に個々の職員へ説明しています。	○	・定期的に個人情報の取り扱いについて話し合い、意識の徹底を図っていきます。
51 ○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	・洗濯干し・たたみ・食器の片付け等、本人の希望に沿い、役割意識を持てるよう励ましています。 ・折に触れ、ご利用者の思いを聞く時間をつくり(お茶の時間等)内容・速さに気配りし、話すように心がけています。	○	・ご本人の健康を考え、どうしても、ご本人の意思とは違うことをして頂かなければならないことがあります。出来るだけ分かり易く説明して理解を得られるような対応を心がけて行きたいと思います。
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	・体操・アクティビティー等の参加は、強制でなく、ご利用者の意思を伺い参加していただいています。 ・外出する時など、希望を聞いたり、飲み物の好みを聞くなどしてご本人の希望に添うよう努力しています。	○	・日中の空いている時間、ご自分でやりたいことを決めかねている方や自由に体を動かすことの出来ない方と一緒にやりたい事を考え、その方の望む一日を過ごせるように努めます。
(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			
53 ○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	・希望に添って、近所の理容店でカット・顔そりをしていただいています。(理容店の方は、以前ホームに入所されていた方なので、認知症に理解があり、安心安全に努めていただいています。) ・更衣の際、ご希望を伺い、好みのものを選んでいただいています。マニキュア・メイクアップなどは、とても喜ばれています。	○	・ご自身で選べない方は、ついつい職員が用意してしまう事が多くなってしまいます。一人ひとりに対し、声かけ等に心がけて一緒に身だしなみやおしゃれを楽しみたいと思います。 ・外出できないご利用者の方々は、訪問による理容をしていただいています。
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	・好みの食事を理解し、味付け・切り方に工夫し、季節に応じたメニュー作りをしています。(家庭料理に近く、飽きない食事です。) ・食事作りや配膳準備、片付けはできる方には手伝っていただいています。おやつ作りにも楽しめるようなメニューを考えています。	○	・現在、記入している検食表を活かしてメニュー作りを考えていきます。 ・楽しく食事の時間を過ごしていただけるような環境づくりにも心がけて行きます。 ・定期的にメニューを栄養士の方に見ていただき、栄養バランス等のチェックをしていただこうと考えています。
55 ○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	・お酒の好きな方には、ご家族と相談し行事の時などにお出しし、楽しんでいただいています。 ・お茶の時間には、お好きな飲み物をお出ししています。 ・ご家族と相談の上、飴を昔からの習慣でなめている方には、定期的に好みの飴を一袋渡しています。	○	・現在、喫煙者はいません。 ・お酒・おやつ・飲み物は、日常的に楽しめるように、これからは状況に応じて工夫していきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
56	○気持よい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	・排泄のチェックをし、個々のパターンを把握し、排便・排尿を促す努力をしています。また、便意・尿意のない方は、時を見計らって誘導に努めています。 ・リズムのある生活を心がけ、適度の水分摂取や運動をするように支援しています。	○	・行動パターンを観察し、排泄の失敗やリハビリパンツ・紙おむつの使用を減らすことに努めます。 ・個人を尊重し、安心して、気持ち良く排泄に導くように心がけます。
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	・安全上、職員の多い時間帯となりますが、入浴時間、温度、個々のご希望に添えるように楽しんでいただいています。 ・基本は一日おきの入浴としてますが、状況に応じて入浴をしていただく方、その日の希望を聞いて入っていただく方など様々です。 ・コミュニケーションの場として重要な一面として考え、楽しんでやり取りするようにしています。	○	・入浴を楽しんでいただけるよう、また、体の状態を把握するためにも気配りしながら努めたいと思います。 ・他のご利用者を気にして、ゆっくり入れない方もいるので、気を遣わずに楽しんでいただけるように考えます。
58	○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	・昼寝を日課とされている方には、休んでいただいています。 ・昼夜間を問わず、明かりや室温、湿度、音など休息しやすい環境をつくるようにしています。 ・入浴の後など、状況に応じて居室にて休んでいただいたりしています。	○	・一人ひとりに合った環境作りに努め、安眠や休息に導けるよう働きかけます。
(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				
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	・近くのレストランでの外食は、ご利用者の楽しみの一つとなっています。 ・それぞれの役割を果たしてもらい、また、それを励ますことにより役割意識、存在感の確認、生活のリズムの形成に役立っています。(花の水やり・編み物・縫い物・洗濯干し・たたみ等)	○	・もっとその方の能力を引き出せる事があるのではないかと思われるので、声かけ、傾聴の中からその人らしい暮らしを考えて、支援していきます。
60	○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	・お金を持つ事で安心感を得られる方がいらっしゃいます。ご家族と相談のうえ、ハンドバッグに入れ常に身につけています。 ・希望に応じて、所持しているお金でお買い物をする方もいらっしゃいます。	○	・一人ひとりの希望を伺い、ご家族と話し合いの下、所持と使用について考えて支援します。
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	・日常的に散歩の機会を多く持つようにして健康管理のため、気分転換のため少しでも毎日歩くように心がけています。 ・花見(梅・桜等)、公園、動物園などドライブを兼ねて出かけています。	○	・一人ひとりの希望を念頭において、計画性を持って取り組みたいと思います。 ・気分転換を図るためにも買い物、散歩など外出できるように努めます。
62	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	・ご主人様が他の施設(特養)に入所されているご利用者は、年に数回、職員と共に訪問しています。また、お身内の結婚式・お墓参り・会食・ご家族とのレジャーと出かけられています。 ・お天気の良い日に、海にも行きます。	○	・ご利用者の様子から、隠された思いを拾い上げていきたいと思ひます。 ・ご家族のいらっしゃらない方もおります。自己主張されない方もおります。このような方々の思いを引き出せるよう、毎日の生活の中で付き合っていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
63	○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	・希望にそった対応をしています。 3月に特別養護老人ホームに転居されたご利用者ですが、入居されていた3年6ヶ月間、毎朝、息子さんとの電話での会話を楽しまれていました。	○	・引き続き、年行事の呼びかけ・手紙・電話等のやり取りのお手伝いをしていきます。
64	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	・面会時間・人数には、制限はありません。1日置きにご主人、娘さんの面会がある方がいらしゃいます。 ・一緒に昼食を召し上がって頂いたり、外食されたりしています。	○	・より豊かな生活のために、ご家族・知人の方々の協力を得ながら馴染みの人の訪問を受け入れることに努めます。
(4) 安心と安全を支える支援				
65	○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	・ご利用者・ご家族の希望をお聞きし、安全、安心を考え職員間で話し合いを繰り返し意識の徹底を図っています。 ・下肢筋力低下により歩行不可の方は車椅子を使用していますが、立ち上がりによる転倒の危険があります。目配り・声かけをしながら事故防止に努め、ご利用者の生活を見守っています。	○	・精神的弊害を考慮し、ご利用者の個性を大切にするためにも、身体拘束をしないケアを心がけています。
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	・危険防止、事故防止(徘徊・帰宅願望等による無断外出)のため又、不審者の侵入防止、パニック、幻聴、幻覚で飛び出してしまう方がおり、玄関の施錠は行っています。 ・その日の職員全員が鍵を常時携帯することで、ご利用者への対応を心がけています。	○	・ご利用者が安定した生活が送れる様に努めてまいります。その中で、施錠しなくても安心して暮らせるような環境づくりに努めます。
67	○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	・夜間不眠の方、日中臥床の方、昼夜落ち着かない方等色々な方々がいらっしゃいます。所在の確認・体の様子などに気配り・目配りし、状況によっては、バイタルチェックを行い安全を図っています。 ・夜間のご家族の希望もあり定期的に巡視を行っています。	○	・人権・プライバシーに十分配慮、尊重し、思い込みや慣れに気をつけ、目配り・気配り・声かけを心がけています。
68	○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	・洗剤等は、棚にカーテンをして直接目に触れない様にしてあります。薬品類、包丁、はさみは、施錠が出来るキャビネットに保管しています。 ・居室においては、ご利用者の状態に応じ、ご家族と相談の上、対処するようにしています。(家具・絵画・写真・文房具等)	○	・過剰な管理・保管になっていないか検証し、ご利用者様の変化を把握し、対処する様に努めます。
69	○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	・月1回のフロア会議で一人ひとりの状況の把握、ヒヤリハット(事故報告書)の検討を適宜行っています。 ・配薬表・リーダー・声だしによる確認で誤薬防止に努めています。 ・歯の様子やレベルに合わせたキザミ食・ミキサー食・トロミ対応等の他、食べる姿勢にも注意しています。	○	・ご利用者の安全・安心が第一です。慣れに流されず、取り組んでいきます。 ・行方不明等に関して、職員の意識、職員体制の充実を図っていきたいと考えています。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
70	○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	・日中・夜間等の急変時のマニュアルは、目に付くところに掲示し、状況に応じて、話し合い検討しています。 ・救命救急法の講習を、職員は順次受講しています。 ・救急対応マニュアルを各フロアに常備しています。	○	・ご利用者の必要性に柔軟に対応するためにも、急変時や事故発生時の応急手当等の研修、学習の場を増やすことに努めます。
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	・防災訓練は、年二回実施しています。又、隣接のグループホームの方々とも合同で実施しています。(うち一回) ・職員がご利用者様のモデルとなり避難訓練をしています。 ・消火器・避難経路・防火器具等の定期的な点検をしています。 ・食器棚の固定をしています。	○	・地震や水害などの災害対策をご家族・職員共々話し合っ てより良い安心・安全を確保し支援できるよう定期的に検 討してます。(家具の転倒防止・食物、水の確保・防災用品) ・防災用具等の備蓄についても検討中です。
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている	・それぞれに起こり得るリスクについて、ご家族には電話、面 会時に説明、理解いただけるように話し合いに時間をいただ いてます。 ・生活面については職員が、医療面については、かかりつけ 医から説明をしていただき、その方のリスクについての対応 策を話し合っています。	○	・ご家族の理解を得るためにも、コミュニケーションを大切 にしていきます。 ・信頼関係を築き上げることを、各々職員が自覚し、共に協 力し対応策を相談し、支援できるよう努めます。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
73	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	・顔色・体感・食事量・水分量・バイタルチェックなどの情報から変化が読み取れた場合、かかりつけ医・ご家族へ連絡、相談し対応しています。 ・緊急時に備え、マニュアルを常備しています。	○	・変化や異変に対して、早期発見できるような目を養い、サービスへつなげて行きたいと思います。
74	○服薬支援 職員は、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	・薬の種類・副作用・用法が記載された配薬表で、確認できるようにしています。 ・誤薬の危険性を防ぐためにも、二回チェックをして与薬をしています。 ・薬の変更があった場合は、申し送り・記録の徹底を図っています。	○	・誤薬防止のための二回のチェックは怠らないようにします。 ・薬の変更等があった場合は、その後の様子を観察し、状況によっては医師・ご家族に相談し服薬支援に努めます。 ・薬の目的・副作用について、理解を深め支援をしています。
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	・排泄チェック表を見て、一人ひとりの状態を把握し、食べ物・水分摂取・適度の運動などで対応し、便秘の予防に努めています。 ・排泄時間のほぼ決まっている方は、様子を見てトイレ誘導し排泄を促しています。	○	・メリハリのある生活の中からスムーズな排泄を目指し、食事後のトイレ誘導・散歩・メニューの見直し等(栄養士による指導)工夫をして、取り組んでいます。
76	○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力に応じた支援をしている	・誤嚥防止を考え、食前のうがいや毎食後の歯磨きを勧めています。(歯間ブラシの使用) ・夕食後は、義歯をはずし消毒し、翌日お渡ししています。 ・状況に応じて、歯科医に診ていただいています。(検診を含めて)	○	・職員の声かけなどの関わりで全員が毎食後行えるように支援しています。(チェック表にて確認) ・口腔ケアを毎食後行っていない方には、声かけや洗面所の目に付く所にコップを置くなどして、さりげなく支援していきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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・水分摂取表に記録し、日々の摂取を把握しています。 ・自力摂取が困難なご利用者には、介助を行い、水分摂取が困難な方には、ゼリーなどにして各々、工夫をしています。	○	・味付け・塩分・糖分・栄養・形状について定期的に職員で話し合い、それぞれの対応ができるように努めます。 ・管理栄養士の方による勉強会をひらき、そこで学んだことを反映させていきます。
78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	・感染症予防のマニュアル作り、防止に努めています。 ・インフルエンザの予防接種は、ホーム内でご利用者・職員・ボランティアの方々と一緒に、かかりつけ医にお願いしています。 ・ホーム内の衛生管理に努めています。(毎日のお掃除・洗濯)	○	・感染症予防のマニュアルを確認し、又、状況に応じて見直し検証していきます。 ・個々の感染症についての正しい理解に努めます。
79	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	・食器は乾燥機を使用し、布巾・まな板等は消毒しています。 ・食材については、2～3日分の発注・配達をお願いし、その都度品物のチェックをしています。	○	・食材の納品業者の協力により新鮮で安全な食材の使用に努めます。 ・調理器具等を消毒、除菌し、衛生管理に努めます。 ・職員の体調管理に努めます。
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				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	・敷地内入り口は、広くとってあり、自由に出入りができます。入り口の花壇には季節の花を植えて親しみやすい雰囲気づくりに努めています。 ・夜間、外灯をつけて内外に対して安心感を与えています。 ・玄関周りの掃除を心がけています。	○	・建物としてこの地域に違和感なく溶け込み、又、安心して出入りができるような雰囲気を作るために、定期的に職員と話し合っています。(清潔感・庭作り等)
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	・廊下・居間には、ご利用者の作品や行事の写真が貼ってあり、安全な場所に観葉植物を置いています。また、その日の天気により光の調節をしています。 ・ご利用者が活けたお花を飾り、ミニいけばな展をひらいています。 ・和室にはソファ・座布団を置き、いつでもくつろげる様にしています。	○	・心地の良い空間は、ご利用者はもちろんのこと、ご家族の方々にとっても、職員にとっても良いことです。どのような事ができるのか話し合っご利用者と一緒に作り上げていきたいと思います。
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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	・フロアのそれぞれの場所で、ご自由に選んでいただき過ごしていただいています。(和室・廊下に置いたソファ・椅子)	○	・無理強いすることなく、一人ひとりが最も寛いでいただける時間と空間を提供できるように、ご利用者との関わりあいの中からヒントをもらえるようなケアに努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	・使い慣れた、馴染みの物を持ってきて下さるようお勧めしています。また、配置や使い勝手についても一緒に考え、安全面も考慮し相談のうえ、決めています。 ・ご利用者の中には、亡くなられたご主人の仏壇を置かれ毎朝、手を合わせている方もおります。	○	・ご利用者・ご家族と相談し、その人らしいお部屋作りに努めます。
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだよみがなく換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	・空気清浄機を常に使用しており、必要に応じ窓を開け、換気に気をつけています。 ・温度調整は、ご利用者の様子を見ながらこまめに対応しています。(エアコン・床暖房・窓の開閉)	○	・ご利用者の状況を判断し、温度調節に配慮し、こまめに対応していきます。(温度管理・衣類・食べ物など)
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
85	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かし、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	・歩行困難なご利用者の方は、居室でご自由にポータブル・トイレが使用できるようにしています。 ・洗濯干しの高さをご利用者が使い易いように高さを工夫しています。 ・歩行不安定の方には、手すりを使用して頂き、居室・リビングをご自由に歩いていただいています。	○	・転倒につながるような物品のチェックを日頃から心がけ、より安全な環境づくりに取り組みます。
86	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かし、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	・「これから朝食です。」「十時のおやつです。」等のカードをリビングの見やすい所にかけています。 ・居室には各々の表札が掛かっています。 ・できることは、手をかかず、見守りの中でやっていただいています。	○	・日々の暮らしの様子から、何が出来るのか見つけて、そのお手伝いをしていきます。 ・混乱、失敗を防ぐため、その都度、声かけ・見守りをしていきます。
87	○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	・裏庭には、畑があり地域のボランティアの方々により野菜、果物、花等植えられ、ご利用者は収穫等を楽しまれています。 ・前庭で、ボール投げ、ゲーム、ミニ運動会やサンマの会等のアクティビティをみんなで楽しんでいます。 ・ベランダでは、お花の好きな方が鉢植えのお花を育てています。	○	・家庭菜園・花の世話・庭掃除など共に楽しめることを考えて行きたいと思います。

V. サービスの成果に関する項目			
項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	○	①ほぼ全ての利用者の
			②利用者の2/3くらいの
			③利用者の1/3くらいの
			④ほとんど掴んでいない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	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
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	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
91	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	○	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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	○	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
93	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	○	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
94	利用者は、その時々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
95	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	○	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

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
96	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	○	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
97	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	○	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
98	職員は、生き活きと働けている	○	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
99	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
100	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

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

○精神的な病の後に、認知症があらわれた為、当ホームに入居された方がおります。

日々の生活の中で幻聴・幻覚のあるご利用者と接することで、病気を含めて、その方の全てを受け入れる事の難しさを感じております。なかなか思い通りに行かない事の連続ですが、時間をかけて一緒に生活することにより、少しずつホームの生活に慣れてスタッフを信頼してくれる様子が見られると、あきらめずにコツコツと、皆で話し合いながら支援して来たことが報われるような気がします。

○ほぼ1日おきに面会に来られる娘さんやご主人がおり、ホームの行事にも積極的に参加してくれるので他のご利用者とも顔なじみになり、まるで自分の家族のように親しく交流し楽しみにしています。

自己評価票

- 自己評価は全部で100項目あります。
- これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。
- 項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目（例えば、下記項目のⅡやⅢ等）から始めて下さい。
- 自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。
- 自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
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	17
1. 一人ひとりの把握	3
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	3
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	10
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
V. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

○記入方法

〔取り組みの事実〕

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。（実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入）

〔取り組んでいきたい項目〕

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

〔取り組んでいきたい内容〕

「取り組んでいきたい項目」で○をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

〔特に力を入れている点・アピールしたい点〕（アウトカム項目の後にある欄です）

日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入します。

○用語の説明

家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族＝家族に限定しています。

運営者＝事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員＝管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム＝管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

○評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目（No.1からNo.87）とサービスの成果（アウトカム）の項目（No.88からNo.100）の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	梨雲ハウス平戸
（ユニット名）	幸水
所在地 （県・市町村名）	横浜市戸塚区平戸町1156-1
記入者名 （管理者）	布施 範子
記入日	平成 20 年 8 月 15 日

地域密着型サービス評価の自己評価票

(☐ 部分は外部評価との共通評価項目です)

取り組んでいきたい項目

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)	取り組んでいきたい内容 (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	○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	・「梨雲ハウス」独自の「目指す物」「理念」を掲げております。かつてこの地は日光を浴び風をうけ梨を育んできたところです。そのような立地環境の中でご利用者様がその人らしく生活出来る様支援してます。	○	・理念に基づき、一人ひとりにあった生活を支援していきます。
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	・「理念」はヘルパー室に常時貼りだされており、日常的に目にし、心に刻んでおり、又、入社時、内部研修等では、必ず各職員に伝えています。	○	・新しい職員にも理解してもらい、全ての職員が共有出来るように定期的に研修・面談等を行っていきます。
3	○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる	・ご家族には毎月のお便りを通してご理解頂けるよう努めております。 ・面会時の際、目のつくところに掲示しご理解いただいています。 ・見学などで訪問された方にも、パンフレット等を通して「理念」をお伝えしています。	○	・地域の方々にも、より一層のご理解を頂けるように、介護教室等の開催などに力を入れていきたいと考えています。 ・消防訓練などでも、地域の消防団の協力を得ながら実施していきたいと思います。
2. 地域との支えあい				
4	○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	・お隣のグループホームの皆様とは顔を合わせれば挨拶をかわし、催し物があればお互いに行き来をしています。 ・お散歩の際、近隣の方々と挨拶等を交わしコミュニケーションをとっています。	○	・地域の催し物等の積極的な参加を心がけ、日常的なつきあいが出来るよう努めています。
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	・地域のボランティアさんの協力の下、年間の催し物を行わせて頂いています。(獅子舞・お花見・梨狩り等) ・地域の方々の見学を常に受け付けています。 ・地域の中学生の学習の場として提供しています。	○	・老人会には加入しておりませんが、会員の方々のホーム見学会の実施、催し物のお誘い、参加等に積極的に関わっていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	・かかりつけの医師の方にお話しし、地域の方々に参加していただく「介護教室」を実施しています。 ・今年度は、「介護教室」の開催はしていませんが、「運営推進会議」の場で、認知症の症例・進行・転倒事故等の説明、車椅子等の説明などを行っています。	○	・介護支援専門員・社会福祉士・介護福祉士の有資格者も増えています。ホーム内外に向けて研修の場を広げていきたいと思っています。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用				
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	・日常のケア等、介護全般にどう関わっているか問われ、又、振り返るという意味もあり、今年度も全職員で取り組みました。 ・今までの評価を見直しすることで、新たな課題も見えてきています。	○	・評価されたことは真摯に受け止め、それぞれの職員がその意義を考えて取り組んでいきたいと思っています。
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	・2月・4月・7月に運営推進会議が行われ、少しずつですが開催の意義が深まりつつあります。次回は10月に予定しています。	○	・運営推進会議を継続して開催し、地域やご家族の声を活かしてより良いサービスを提供できるよう努めていきます。
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	・県・市・区等の連絡会には、必ず参加し情報を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいます。	○	・職員にも周知できるように内容の報告、掲示等につとめます。
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	・管理者は「地域福祉権利擁護事業」や「成年後見人制度」について研修会等で学び、定例会議等で報告、理解に努めています。 ・成年後見人の制度をご利用されている方がいらっしゃいます。	○	・職員が同じ理解の下、活用出来るように「学ぶ機会」を定期的に設けていきます。
11	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で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	・管理者や職員が研修会等で学び、会議等で他職員に報告し、説明・注意・話し合いの場が設けられています。	○	・拘束・虐待のない介護を目指すために職員間での話し合い、試みなど常に考えながら同じ意識のもと、取り組むように努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制				
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	・契約・解約の際には、ご利用者・ご家族の思い・悩みを共有しながら相手の側に立った話し合いをし、当ホームの考えを十分にご理解いただいた上で、一人ひとりに最善の方法を提案しています。	○	・常に一人ひとりの立場に立ち、明確な説明を行い、十分に理解・納得をして頂けるような話し合いをしています。 ・出来ること・出来ないことを明確に提示し、ご理解頂けるように心がけていきます。
13	○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、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	・直接的な意思表示という面では難しいご利用者が多い中で、出来るだけその意向を推しはかり、ご家族との話し合いの中で、何でも話していただける雰囲気づくりに努め、苦情相談についても対応できるようにしています。	○	・人権擁護等に関する学習をする事により意識を高め、傾聴などにより個々に対して対応出来るように話し合っています。(随時)
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	・月に一度のお便りで、ご利用者の状況・様子(写真)、金銭の収支報告(依頼があれば領収書添付)にてお伝えしています。 ・面会された折には、近況を報告し、また定期・緊急に関わらず受診の際には、逐次状況報告をしています。	○	・月一度のお便りについては、内容の充実に努めます。 ・健康管理・金銭管理・職員の異動等については、ご理解して頂けるようなきめの細かい報告をしています。
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	・ご家族の来訪の際に、職員一人ひとりが常にご家族の思いに耳を傾けることで、意見、不満、苦情を吸い上げる事に心がけています。状況によっては会議や家族との話し合いを設けています。	○	・ご家族同士の話し合いの場を継続して積み重ねる中から、家族会を発足させていければと思っています。
16	○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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	・代表・管理者・主任・計画作成担当者・ホーム特別補佐による「梨の実会議」を毎月開催し、決定事項(人事・入退去者・行事・フロアの状況等)を各フロア会議において報告し話し合いを設けています。 ・意見箱を設けて意見や思いを汲み取っています。	○	・職員の意思の統一を図り、介護のしやすい職場づくりをこれからも目指していきます。 ・職員の意見はすぐに実現できなくても優先順位を設けて反映するように努めます。
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	・状況にあった時間帯の職員を採用したり、緊急時などの職員の確保ができるように努めています。 ・急病による欠勤などの場合、フロア間で職員を融通し合って協力体制を築いています。	○	・特定の職員に負担が掛からないよう、柔軟な勤務調整、職員の定着を目指し、ご利用者様、ご家族に対してより良いサービスを提供できるように努力しています。
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	・多くの職員が関わることによってご利用者様へのダメージを薄くする様に心がけています。	○	・風通しの良い働きやすい職場環境づくりに努めます。 ・認知症に対する理解を深めるようなマニュアルを作成する等考えています。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援				
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	・フロア会議で困難事例や不得意な事を全員で話し合い経験交流を行い、職員の不安解消に努めています。 ・研修等の機会を設け、参加していただいています。研修内容については、会議等において職員が共有できるよう報告、勉強会としてつなげています。(報告書の提出)	○	・介護者として質の向上を目指し、自覚と責任のある介護を提供するためにも職員の確保、計画的な研修の取り組みを考えています。
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	・管理者と一部の職員は、区の連絡会等に参加し、勉強の機会をもち、サービスの質の向上に取り組んでいます。 ・いろいろな勤務形態の職員がいますので、すべての職員がとなると難しい面がありますが、交換研修等を取り入れ多くの機会を設けるように努力しています。	○	・少しでも多くの職員が交流の機会にのぞめるような工夫をし、他の同業者とのかかわり合いをもつことで、介護についての理解を深め、サービスの質の向上に努めます。
21	○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	・ご利用者の重度化・業務集中等からのストレスの軽減は万全ではありませんが、職員同士、声を掛け合い協力し合っています。 ・運営者・管理者は、どの職員に対しても気軽に声をかけ、意見・希望を吸い上げるようにしています。	○	・職員の採用・定着化を推進し、ご利用者の重度化に対応できる職員体制づくりに努めています。
22	○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	・内部・外部研修の実施を心がけています。 ・居室担当・メニュー作り・食材発注等ローテーションで各々が責任を分散する事で仕事への理解を得られるよう、そして考えてもらえるようにしています。	○	・職場環境の整備、勤務状況の把握に日頃より努め、「やりがいのある・働きやすい職場」づくりに努力していきます。
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				
23	○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	・アセスメント時の聴き取りの際または、ケアプラン作成時の話し合いの折、一人ひとりの不安や悩み、思いを共感し、その方の状況を理解し信頼関係が築けるよう努力しています。	○	・ご利用者、ご家族の話しに耳を傾け、その方のニーズに合った対応をしていきます。
24	○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	・電話等のお問い合わせ、見学、面接においてその方の立場にたち、お話を聞き即時的及び長期的なニーズが何なのかを考慮し状況の把握に努めています。	○	・ご家族の立場にたち、本当に安心して頂けるよう、耳を傾けるような機会を多く設けていきます。 ・今後も引き続きケアプラン作成時等、ご家族と十分なコミュニケーションをとるよう心がけてまいります。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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	・ご本人の介護度、ご家族の介護状況、経済力、社会的な要因等で初期の見極めをし、必要に応じて他のサービス(行政)も含めた対応に努めています。	○	・困っている事や不安な事に対し的確な助言ができるようにしています。その為にも十分な時間をかけ話し合いを心がけます。
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	・ご本人・ご家族・知人の方と、又は、入院先のケースワーカー・医師との見学やホームでの食事を一緒に楽しんでいただくなど、相談しながら行っています。	○	・ご本人の意思を尊重しながら、時間をかけ、焦らず、丁寧に介護サービスを提供するように努めます。
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
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	・お手伝い等でご自分の役割を自覚し、率先してやっていただけのご利用者もいらっしゃいます。職員も感謝の気持ちを心からお伝えし互いに協力し合えるようになりました。ご利用者の「ありがとう」の言葉で元気をいただいています。	○	・ご利用者とともに生活の場ということを意識しながら接することに努めます。工夫すべき点はまだまだあると思います。試行錯誤の繰り返しだとしても職員で話し合いながら共に支えあう関係を築き上げられるよう努めます。
28	○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	・ご家族に受診・入浴介助・食事介助等のお手伝いをさせていただいています。 ・誕生日会などに、若い頃の写真・ビデオ等を持ってきて下さり思い出を共有しています。 ・ケアプラン作成時における事前打ち合わせを利用し、それぞれの思いをすり合わせることに努めています。	○	・それぞれ時間の経過に違いがあるので、各々の状況を踏まえた上で、ご家族に寄り添いながら共に支えていく関係を築き上げられるように努めます。 ・ご利用者の一進一退をご家族と共に悩み・喜び共感できることを大切にしていきます。
29	○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	・夫婦・親子・嫁姑関係等スタッフにとっては苦しい場面もあります。話しを伺うことで少しずつ時間をかけながら本人と家族との関係に理解を深めていくことに心がけています。 ・ご本人の希望とご家族の意向とが一致せず、実現できないこともあります。試行錯誤しながら努力していきます。	○	・行事等(誕生日会など)の参加呼びかけに工夫をし、ご利用者様とのつながりを深められる機会を、できるだけ提供していく事を考えていきます。 ・ご本人・ご家族の事情を配慮しつつ、お互いの橋渡し役になれるよう努めます。
30	○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	・ご家族・ご友人等の訪問は大歓迎です。 ・誕生日会・行事など、ご家族が来訪しやすい場面を設けたり、外泊も可能な限り自由にして頂いています。	○	・重度化が進み、外出・外泊が困難な方も増えてきていますが、ご家族・職員で協力して支援に努めてまいります。 ・ご利用者の体調・ご家族の事情等で現状では、馴染みの場所にお連れする等は難しいのですが、ご相談をしながら、機会を作っていければと思っています。
31	○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利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	・座席など些細なことが大きなしこりにならないように、ご利用者同士の関係を把握し、集団生活を円滑に過ごしていただけるように努めています。 ・個々のADLの差が大きく、必ずしも要望に添うアクティビティーを行える形ではありませんが職員が媒介になり、より良い関係をつくるよう努めています。	○	・老いによる孤独感や不安からくるご利用者同士の静いを、職員がクッションになって温かく受け止めていきます。 ・重度化が進み、ご利用者同士のコミュニケーションが難しい場面も増えてきていますが、少しでも向き合えられる時間を提供できるよう工夫に努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
32	○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	・いつでも遊びに来ていただけるように行事参加への呼びかけ、連絡(ハガキ等)を取っています。	○	・関係を断ち切らない付き合いを大切にする為、定期的、計画的にきめの細かい対応ができるように考慮していきます。
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				
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	・立位がとれずともトイレでの排泄を希望するご利用者には、2人介助を行うなど、その方にとって一番良い方法を模索し、最もふさわしい生活を送って頂けるよう努力しています。 ・言葉だけでなく、ご利用者が理解できるコミュニケーションの方法を考えています。(暑い・寒い・熱い・冷たい・天候等)	○	・引き続き、ご利用者の言葉や言葉にしづらい思いを日々の行動・表情から汲み取り支援をしていきます。
34	○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	・アセスメント時の情報収集、また、その後のご家族から伺ったお話・看護サマリー(要約)・ご本人の希望などを基にしてカンファレンス(会議)で把握しあっています。	○	・今までの生活歴等の刷り込み、整理、定期的に見直すことにより確実な把握を心がけます。
35	○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	・日々の申し送り・連絡ノートの活用、心身状態の気になる方については、生活状況表を記入し、現状の把握に努めています。 ・受診の際、記録等を主治医に見ていただき、より細かく総合的に判断していただいています。	○	・申し送り・記録・情報の伝達に工夫をし、個々のご利用者の対応についても状況に応じて職員間の意見交換を密に取っていきたいと思います。
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				
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	・ご利用者・ご家族・関係者のお話しをお聞きし、希望、要望を取り入れたものを作成しています。また、その為にフロア会議等で多くの職員が関り、話し合いも行っています。 ・意思表示の難しいご利用者に対しても、何を望んでいらっしゃるのか、その立場にたって考え、作成するようにしています。	○	・日々、職員がご利用者に寄り添い、それぞれの希望・要望に添った分かりやすく、充実した介護計画の作成に努めています。 (その時、その方が必要な事柄を取り入れた介護計画)
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	・日常生活の様子・体調の変化で介護計画を見直す必要がでてきた場合には、医師の診断・アドバイス・家族との話し合いのもと現状に合った見直し、実施に努めています。特に、日々変化の激しい方については、その日の様子を見て適宜対応しています。	○	・体調が短期間に変化する方が多いので、これまで以上に小まめにご利用者と介護計画を照らし合わせ、内容に相違がないかを確認しながら支援に努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
38	○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、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	・介護日誌・個人ケース記録の記入及び、対応の変化を求められた場合には、細目をボードに貼りだし、職員に周知できるようにしています。 ・介護計画書にも赤字で書き込み、変更の箇所がすぐ分かるようにし職員全員が情報の共有に努めています。 ・フロア会議でも話し合い、各職員の介護が均一になるよう努力しています。	○	・記録の充実に努め、多くの職員が同時期に情報の共有化が図れるようなシステムづくりに努力しています。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援				
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	・敷地内の畑にふれていただいたり、事務所で飼っている2匹の猫たちによるふれあいを心がけています。 ・ご家族との買い物・外出・外食・外泊等、柔軟に対応、支援しています。	○	・畑での作物の充実(ナス・トマト・かぼちゃ・ピーマン・モロヘイヤ・しし唐・にら・イチジク等)と共に活用に使います。 ・ご利用者によって、ADL・家庭環境の違いがあるので、各々の状況に応じて出来る事を見つけていきます。
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				
40	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	・県・市・施設間の研修にも常勤・非常勤に関わらずスタッフの特性をみて参加しています。 ・尺八・家庭菜園のボランティアの方々による支援を頂いています。 ・救急法の研修に適宜参加しています。	○	・公民館・地域プラザ等のほかの機関との協力を今後は図りながら変化のある支援を考えていきます。 ・これからも救急法の研修に多くの職員の受講を勧めていきます。
41	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	・地域の医院の看護師さんにボランティア訪問していただきご利用者様の様子を看ていただいています。 ・訪問理容・訪問歯科・介護タクシー・福祉用具活用についてのアドバイスを受けながらご利用者の支援に努めています。	○	・他のケアマネジャーの方々との交流を適時図り、話し合いながらより良いサービスの向上を目指していきます。
42	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	・地域包括センターに伺い、この地域でのグループホームとしての理解をしていただくために話し合いをしています。	○	・運営推進会議の開催等を含め、定期的に協働が出来るような関係づくりに努めていきます。
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	・入居時に家族の希望を聞き、なじみの医療機関を大切にします。また、梨雲ハウス開所時より主治医の話をし、家族より選択して決定されてます。 ・ご利用者の体調変化については、ご家族に付き添っていただき認知症の進行・身体的な状況の説明・相談、入院先の紹介など、ご利用者の支援に努めています。	○	・ご利用者または、ご家族の希望に応じて医療機関での受診を支援していきます。 ・ご家族対応の受診をされているご利用者に対しての情報の共有に心がけていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
44	○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	・困難事例については職員で相談をし、専門の医師に生活状況表などの記録から日頃の生活状況を理解して頂けるよう努め、きめ細かなアドバイス・治療を受けています。また、急変時にはその都度、電話での相談・指示を仰いでいます。	○	・医療機関との良好な関係を継続し、ご利用者がいつでも診察・治療が受けられるよう努めます。 ・専門医との関わりから認知症についての理解をより深める事に努めます。
45	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	・地域の看護師の方にご利用者の状況を相談し、必要に応じて訪問して頂き、実際に様子を診て頂いています。必要であれば受診し、早期の対応を心がけています。 ・精神科受診の方については、その都度、診察・電話での相談等に対応して頂いています。	○	・現状維持・継続に心がけ、より一層の良い関係づくりに多くの職員が関わりながら、ご利用者への支援に努めます。
46	○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している	・入院時には、必ず看護サマリー(要約)をお渡ししています。 ・ご家族、医療機関関係者との情報交換を密にし、早期退院に向けて話し合いを行っています。 ・安心していただけるように面会に伺い入院中の様子を見ることで退院に向けての準備に努めています。	○	・入院中の面会時に看護職員からの情報収集に努めます。 ・入院中、退院後のご利用者の混乱を少しでも防ぐように、日頃よりご家族との意思の疎通を図ります。
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	・入居時にホームでの生活と終末期の介護状況を説明し、それぞれの状況に応じてご本人・ご家族・主治医と私達の介護力を考え話し合い、方針の共有に努めています。 ・ご家族と職員の信頼関係の構築に努めています。	○	・重度化・終末期のあり方についてホームとして、個々のご利用者様へどのような方針で取り組むのか、ご利用者・ご家族・医療機関それぞれの意向をもとに繰り返し話し合いの場を設けるようにします。
48	○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	・ご家族、ご利用者の意向に添いながら繰り返し話し合いを行っています。 ・ホームでの生活が可能な限り医師の指示の下、職員で情報の共有を図り各種の制約の中、一つひとつ「できる事」を増やしなが、創意工夫のもと、できる限り心安らかに暮らしていただくことに努めています。 ・夜間帯に関しては、出勤可能者のリスト作成、三人夜勤体制の試み等を模索しています。	○	・ホームでの生活がより良く暮らしていただけるよう、ご家族・医療機関・職員の連携を密に図り支援するように努めます。
49	○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	・他施設に移る方には、当ホーム入居時の健康診断書・お薬説明書・ADL(日常生活動作能力)・介護度等の書類をコピーし、情報提供に努めています。	○	・住み替えによるダメージを最小限に防ぐために、職員間での話し合いを十分にして、きめの細かい情報交換が出来るように考えていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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			
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	・誇りやプライバシーを損ねる事がないよう、会議・研修等にて職員の意識の徹底に努めています。	○	・個人のプライバシー・誇りについて職員間で話し合い対応に努めます。
51 ○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	・職員の一方的な働きかけばかりでなく、ご本人がやりたい・選びたいという意思のある方には、なるべく自己決定していただけるような対応をしています。また、そうでない方に対しても必ずお伺いするよう心がけています。	○	・職員の都合による支援でなく、ご利用者の希望、要望に添った支援を日頃より考えて日常生活の支えとなるように働きかけています。 ・職員側の負担とのバランスを考えながら、出来るだけ協力し合って努力して行ければと思います。
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	・ご利用者一人ひとりのペースを大切にした対応を心がけ支援をしています。(散歩・買い物等) ・起床や食事時間をずらす等、ご利用者一人ひとりのペースや体調を大切にした対応を心がけた支援をしています。	○	・時として、ご希望に沿えない場合もあり、そのような時に、その方のご希望をどのような形でかなえられるのか？考えながら対応できるように努めます。
(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			
53 ○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	・希望がある方には、その人らしい身だしなみ等が出来るように支援しています。そうでない方には、様子を伺いながら職員がおしゃれ、身だしなみを考えて対応しています。(起床時の整髪・洗顔は欠かさず行なっています) ・理容・美容については、ご希望の方はホーム近くの行きつけの理容店・訪問理容等にて整髪いただいております。	○	・現状の維持に努めながら、その人らしさを日々の介護の中から汲み取れるように努めます。
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	・毎日の食事が楽しいものになるような雰囲気づくり(音楽等)、その方のレベルにあわせて、配膳、片付け等をお願いしています。 ・お誕生日会などには、ご本人の好物などを伺ってメニューを考えています。	○	・一人ひとりの持っている力を見極めながら、試みるということを考えて支援できるように努めます。
55 ○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	・お酒・たばこを嗜まれている方は、現在おりませんが、飲み物やおやつについては、マンネリにならないように色々と工夫をこらしています。 ・一人ひとりの希望については、それぞれの居室等で対応するなど状況にあわせて対応しています。	○	・集団生活の中で、それぞれが好みの物を楽しむ事の難しさはありますが、個々の好みを、状況にあわせて日常的に楽しんでいただけるよう、いろいろな方法を考えていきます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
56	○気持よい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	- 一人ひとりのレベルとペースに合わせた排泄介助に心がけ、排泄のサインを見逃さないようトイレ誘導をしています。 - 立位がとれず常時オムツ対応の方も、状況に応じ・思いを汲み取り二人対応でトイレにお連れしています。(日中・夜間)	○	- 日頃の行動パターンを観察し、排泄の失敗やオムツの使用を減らし、一人ひとりの持っている力をひきだし、維持できるよう支援に努めます。 - 個人を尊重し、安心して、気持ちよく排泄に導くような声かけ、雰囲気づくりに気配ります。
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	- 曜日・時間に関しては、ある程度の決まりはありますが、状況に応じて柔軟に対応しています。(体調等を考えて) - 季節感を味わっていただけるよう(菖蒲湯・ゆず湯等)工夫しています。心ゆくまで楽しんでいただけるよう支援しています - 必要な方には、リフト浴使用で不安と疲労の軽減に努めています。	○	入浴の時間がスムーズに、楽しみとして思ってもらえるような工夫(四季折々の雰囲気づくり)に取り組めます。
58	○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	- めりはりある生活に心がけ、安眠や休息を生活習慣の中に上手に取り入れることに努力しています。 - ゆったりと安心して過ごしていただけるような雰囲気作りに努めます。(居室内の整理整頓等) - 体力の低下・体調の変化に応じて臨機応変に対応しています。	○	一人ひとりの体調、状況を観察、把握し、それぞれに合った安眠や休息に導く方法を職員で話し合い実践していきます。
(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				
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	- 掃除・洗濯・炊事・後片付け等に関わっていただけるような声かけをし、歌や・フラワーアレンジメントなど気分転換を考え、楽しんでいただけるよう支援しています。 - ボランティアさんによる尺八の会を楽しんでいただいています。	○	個人差が大きいので好みや力量に合わせた楽しみを見つけることは簡単ではありませんが、一人ひとりが本当に楽しみ、喜んでいただける事を一つでも多く見つけ、取り入れられるよう支援していきます。
60	○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	- ご利用者・ご家族との話し合いの下、所持・管理できる方に対しては希望に応じて好きな物を決定、購入していただくように支援しています。 - お金を所持することで安心される方には、各自所持していただいています。	○	見守りの中で、お金の所持や使うことに関して、少しでも多くの機会を設け、お買い物など楽しんでいただけるよう支援していきます。
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	- お天気の良い日は、お買い物や公園に出かけています。 - できる限り希望に沿った外出をめざし、その方の馴染みの場所に出かけています。(ご家族の協力を得ながら) - 車椅子の方にも、四季を感じていただけるように計画的に取り組んでいます。	○	- 一人ひとりの希望に沿えるような機会をつくり支援を心がけて行きます。 - その日の希望にそえない場合でも、楽しみにしていたその思いを大事にして実現していくように張り合いのある対応を心がけていきます。
62	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	- ご利用者のご希望をお聞きし、関係者等を含め計画、打ち合わせをし実現に向けての取り組みをしています。(職員とラーメン屋さんでの飲食等) - 車椅子の方々の外出も可能な限り、希望にそえるように計画を立て、積極的に取り組んでいます。	○	ご利用者の声にならない声を、日々の生活の中から拾い上げることで、その思いを察して少しでも多くの外出の機会を提供できるように努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
63	○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	・電話をしたり、手紙のやり取りは、希望があれば、いつでも対応しています。(家族・友人・知人等のやり取りは大歓迎です。) ・年賀状・クリスマスカードなど節目の時期には、職員がお手伝いし、少しでもその方の思いが伝わるような物をお送りしています。	○	・ご利用者の方々に、目配り、気配りし、重度の方に対してもご家族等、大切な人とのやり取りにお役に立てられるように支援していきます。
64	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	・特別に「面会時間」というものは設けていません。ご都合の良い時に訪問していただいています。 ・訪問の際も、居室、リビングなどお好きな場所でお寛ぎいただけるように心がけています。 ・ご家族の事情で面会困難な方もいらっしゃいますが、知人・友人と面会される方もおられます。	○	・お好きな時にいつでも訪問を受け入れて行きたいと思います。また、より良い空間を提供できるように、居心地の良い雰囲気づくりを目指していきます。 ・ご家族の事情でご希望がかなえられない方もいらっしゃいますが職員が媒介となりかなえられる方法を模索していきます。
(4) 安心と安全を支える支援				
65	○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	・身体拘束をしないケアを目指し、話し合いを繰り返す事で意識の徹底をはかり支援しています。 ・「できる事、できない事」についてご家族の方々と話し合いながら介護において創意工夫し、転倒防止、骨折防止などに努めています。 ・ベッドの足元に、音を感知するセンサーを手作りで設置するなど工夫をしています。	○	・ご利用者の精神的弊害を考慮し、身体的拘束をしないケアを目指していきます。
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	・危険防止、事故防止(徘徊・帰宅願望等による無断外出)のため、又、不審者の侵入防止の意味も含め玄関の施錠は行っています。 ・その日の職員全員が鍵を常時携帯することでご利用者様への対応を心がけています。	○	・日々の状況(ご利用者・職員の人員確保等)の中から、鍵をかけないケアを検討し、試みて行きます。引き続き、具体的な計画を職員で考えていきます。
67	○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	・ご家族からの希望もあり、夜間は巡視を行い、昼間は必ずリビング等に職員を配置し、安全に配慮しています。 ・申し送り等の充実を図り、ご利用者の体調の変化、所在等を把握し情報の共有、対応に配慮しています。 ・職員は、音や気配に気を配って仕事をしています。	○	・ご利用者の人権・プライバシーに十分配慮、尊重し、思い込みや慣れに気をつけ、目配り、気配りに努めます。 ・ご利用者の体調変化の振幅が大きいので、職員間の情報の共有を徹底しています。
68	○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	・一人ひとりの様子を把握し、状況に応じて、職員で話し合い危険な物品は、置き場所、保管場所に配慮しています。 ・居室に関しては、ご家族との話し合いの下、対処するように心がけています。(花瓶・絵画・ポット・写真) ・事故・怪我につながるようなものは、代替するなど配慮しています。	○	・過剰な管理・保管になってはいないのか検証し、ご利用者の変化を把握し、対処するように努めます。
69	○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	・申し送り、カンファレンス(会議)により一人ひとりの状況を把握し、事故防止に取り組んでいます。 ・インシデント報告を活用し、職員間の情報共有を徹底しています。 ・家具の配置・調理の工夫・障害物の認識等日頃より考慮しています。	○	・事故防止に対して、それぞれ具体的な知識を身につけるための勉強会を定期的に設けて介護に役立てられるように努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
70	○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	・日中・夜間等の急変時のマニュアルは、目に付くところに掲示し、状況の変化にあわせ、話し合いの下、検討しています。 ・可能な限り救命救急法の講習を受け、多くの職員が共有しています。 ・救急対応マニュアルを各フロアに常備しています。 ・夜勤三人体制を試みはじめました。(月数回)	○	・ご利用者の必要性に、柔軟に対応するためにも、急変時や事故発生時の応急手当・救命救急法等の研修、学習を、随時行なっています。 ・夜間緊急時の連絡網を整備しています。
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	・防災訓練は年二回実施しています。また、隣接のグループホームの方々とも合同で実施しています。(うち一回) ・職員がご利用者様のモデルとなり避難訓練をしています。 ・消火器・避難経路・防火器具等の定期的な点検をしています。	○	・地震・水害などの災害対策を、日頃より心がけ、より良い安全を確保し支援できるよう定期的に検討していきます。 (家具の転倒防止・飲食物の確保) ・運営推進会議の中でも、地域の方々との連携を図れるよう取り組み始めました。
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている	・それぞれに起こり得るリスクについて、ご家族にお電話・面会等で説明し、理解いただけるように話し合いに時間を頂いています。 ・生活面については職員から、医療面については医師からの説明を聞いていただき、その方のリスクについての対応策を話し合っています。 ・常日頃より、連絡による信頼関係をご家族とつくる努力をしています。	○	・ご家族の理解を得るためにも、コミュニケーションを大切にしていきます。 ・信頼関係を築きあげることを、各々職員が自覚し、共に協力し対応策を相談しながら支援に努めます。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
73	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	・毎日のバイタルチェック、食事、水分、排泄、睡眠状況の情報を共有し、早期発見に努めています。また、主治医との連携に取り組んでいます。 ・個々の方々の顔色や体感、様子に注意し、兆候を見逃さないように気を付けています。 ・ご利用者・ご家族のご理解の下、夜間の急変時に備え、巡視を行っています。	○	・些細な変化・サインを見逃さないような観察力を身につけ、速やかに対応できるように申し送り等での情報の共有に努力をします。
74	○服薬支援 職員は、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	・配薬表を作成し、服薬の目的、副作用、用法が確認できるようになっています。 ・薬の変更、新しく処方された薬、容量の増減の場合は、ご利用者を一定期間観察し、様子の変化等を見逃さないようにしています。状況に応じて医師に相談をしています。	○	・服薬支援にあたり、変更などがあった場合ご家族に報告、相談し、ご理解をいただけるような取り組みをしています。
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	・排泄表を作成しており、一人ひとりの状況をどの職員も把握できるようにしています。便秘の方には、その原因を考慮した生活を提供しています。 ・日々の体操・水分摂取・食事バランスに注意し、可能な限り自然な排泄を促せられるような対応を考えています。 ・定期的にトイレ誘導をしています。	○	・薬に頼らず自然排泄に心がけ、きめの細かい個別の対応に努めます。 ・飲食物の特性を学び、効率的な体操を取り入れることで便秘の予防に努めます。 ・ご利用者の達成感などを考慮し、二人介助によるトイレでの排泄に努めています。
76	○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力に応じた支援をしている	・それぞれのご利用者に合った口腔ケアを、毎食後実施しています。 ・義歯は、夕食後に手入れをし、消毒のために一晩お預かりしています。	○	・口腔ケアの意義について理解し、毎食後の口腔ケアを目指し検討し、取り組もうと考えています。 ・誤嚥性肺炎の防止のためにも、口腔内の清潔を保つように努めています。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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・水分表を作成し、職員がそれぞれ把握しています。 ・一人ひとりの状態に合わせた食事を工夫し、提供しています。(きざみ食・ミキサー食・お粥) ・管理栄養士の方にみていただき、アドバイスをいただいています。	○	・定期的に栄養士の方とも相談しながら献立の検討を図り一人ひとりに合った食事が提供できるような支援を考えています。 ・管理栄養士の方による勉強会を開き、そこで学んだことを反映させています。
78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	・かかりつけ医にお願いし、ご利用者、職員は、インフルエンザの予防接種を行なっています。 ・感染症予防のマニュアルを作り、防止に努めています。 ・フロア・居室の衛生管理に配慮しています。 ・流行の兆しが見られた場合、ご利用者に変化があった場合は、医師の指示を仰ぎ、時には受診等で対応しています。	○	・感染症予防のマニュアルを状況に応じて検証していきます。 ・ご家族に対しても速やかな情報の提供に努め、理解していただける様に働きかけます。 ・その時々状況を把握し、医療機関等との相談の下、的確な対応ができるように努めます。
79	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	・衛生管理に関しては、チェック表を作成し、食中毒の予防に努めています。 ・調理器具・布巾・まな板・冷蔵庫内の消毒等を行っています。 ・食材の管理については、発注・配達の際に安全管理のチェックに努めています。	○	・米・野菜・魚・その他の食材について、業者の方たちの協力をいただき常に新鮮で安全な食材の管理と使用に努めていきます。 ・調理する人の体調管理・衛生管理の維持に努めます。
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				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	・建物の周りには、植木鉢・プランターを配置し和やかな雰囲気づくりに努めています。 ・玄関周りの掃除をすること、清潔に保つことで安心安全という環境作りに努めています。	○	・近隣の方々にも違和感なく親しみやすい雰囲気づくり、安心感を持っていただけるホームづくりを心がけていきます。
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	・トイレには、一般家庭のようにカレンダーを掛けたり、タペストリーを掛けています。 ・ベランダにはプランターに植えたお花を置いています。また、月二回、ご利用者がフラワーアレンジメントをして飾っています。 ・リビングの壁にはご利用者と一緒で作った作品(絵・折り紙等)や、季節感を感じていただけるような作品を飾っています。	○	・生活感・季節感・安心感そして居心地の良い空間とは、どのようなことなのか職員で考え、雰囲気づくりに努めていきます。 ・ご利用者にとって良い空間というのは、職員にとっても面会の方々にとっても居心地の良いことだと思います。日々の生活に流されることなく工夫をしていきたいと思います。
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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	・居室・リビング・和室・廊下に置いたソファなど、好きな時に、それぞれの場所で過ごしていただけるようにしています。 ・体調に配慮して、一人ひとりの状況に応じてリラックスして過ごせる場所にお連れすると共に、閉じこもり、寝たきり防止の為に、職員の声かけでリビングで過ごしていただけるような働きかけをしています。	○	・無理強いすることなく、一人ひとりが最も寛いでいただける時間と空間を提供できるように、ご利用者との関わり合いの中からヒントをもらえるようなケアに努めます。 ・ご利用者同士のトラブルを目配り・気配りをして防止するよう努めます。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	・それぞれの居室には、使い慣れた馴染みの物、安心感のある物を持ち込み、お部屋づくりをされています。 ・写真・思い出の品物など、ご自身の生きがいの場を築いていただいています。 ・誕生日会の写真・寄せ書き・行事での写真をそれぞれの居室に飾っています。	○	・その人らしくあっていただく為にも、その人を知る上にも、ご利用者、ご家族との話し合いの中から個性的なお部屋づくりに、お手伝いできればと思います。
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおよみがえないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	・空気清浄機を各フロアに五機設置してます。毎朝、定期的に換気しています。 ・冬場の床暖房は、やさしい暖かさで好評です。 ・夏場の冷房はご利用者の状況に合わせこまめに対応しています。 ・外気温との差についても、衣類の着脱にて対応しています。	○	・それぞれのご利用者の状況を判断し、温度調節に配慮し、こまめに対応していきます。(温度管理・衣類・食べ物など)
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
85	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	・フロア内はすべてバリアフリーになっています。 ・廊下・トイレ・浴室には手すりを取り付けており、転倒防止に配慮しています。入浴の際、立位の取れない方にはリフト浴を行っています。 ・就寝時、転落の危険性のある方には、低いベッドを使用し、ベッドの下には弾力性のあるマットを敷いて安全に生活が送れるように工夫しています。	○	・一人ひとりの身体機能を活かせるように定期的に見直します。 ・一人ひとりに合わせた体操を行い筋力低下を防ぐため努力します。
86	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	・時計・カレンダーの設置、または、生活ボードを活用しメリハリのある生活の場を提供しています。 ・個々のレベルに合わせて、暮らしていただけるよう声かけし、家事等の実践の中から達成感や充実感を感じていただけるように工夫しています。	○	・個々の力を最大限に引き出せるように、日頃より観察のうえ、職員間で見極めながら小さなことから試みながら支援していきます。
87	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	・外回り・ベランダには、その季節を感じていただけるようお花や植木鉢を置き、リビングからでも楽しんでいただけるよう工夫しています。 ・車椅子の方にも外のスペースを利用して、外気浴を楽しんでいただいています。また、昨年より「ミニ運動会」を開催し楽しんでいます。	○	・重度化が進み困難な方もいらっしゃいますが、屋内だけでなく、外での活動によりご利用者が少しでもメリハリある生活、心身のリフレッシュに役立つような工夫をしていくように努めます。

V. サービスの成果に関する項目

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	○	①ほぼ全ての利用者の
			②利用者の2/3くらいの
			③利用者の1/3くらいの
			④ほとんど掴んでいない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	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
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている		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
91	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	○	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
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	○	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
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている	○	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
94	利用者は、その時々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
95	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		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

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
96	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		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
97	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている		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
98	職員は、生き活きと働けている	○	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
99	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
100	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

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

○この1年間、ご利用者のADLの低下、体調の急変等の中、職員一同、対応に四苦八苦の日々ですが、ご利用者一人ひとりが精神的・肉体的危機を克服しようと奮闘し続け、今を向かえられていることを職員一同喜びと誇りに思っています。

○自己決定・意思表示の領域が狭められたご利用者の多い中ですが、職員はそうした皆様の生きる事への前向きな姿勢を実感し「ありがとう」「うれしい」の言葉に元気をもらい教えられ、皆さんと喜怒哀楽を共有しています。

○ご家族、かかりつけ医、職員とが相互に協力しあい、情報を共有化しチームとして取り組み「できること」を一つひとつ積み上げながら、精一杯やりたいと思います。