

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 22 年 9 月 14 日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670103441
法人名	有限会社エムエー企画
事業所名	グループホームほのぼの家族の里 (ほほえみ)
所在地	鹿児島市吉野町6013-1 (099)295-8680
自己評価作成日	平成22年5月18日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	http://www.kagoshima-kaigonet.com
-------------	---

【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 社会保障制度活用支援協会
所在地	鹿児島県鹿児島市城山一丁目16番7号
訪問調査日	平成22年7月29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)】

当事業所は郊外の高台に位置し、自然に恵まれ近くの小・中学校や住宅地に溶け込んだ環境にあります。200坪の広大な敷地には芝生の庭や四季の花々、野菜が植えられた畑があり入居者は自由に屋内と屋外を出入りされています。当事業所の運営理念でもある「自由」と「尊厳」を大切にしながら入居者の方々へのさりげない見守りや介助をさせていただき、名称の通りほのぼのとした家庭的な雰囲気のある事業所を目指しています。

【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)】

運営者は定年後地域で社会貢献することを目標にホームを設立されている。認知症のお年寄りが人としての幸せな生き方ができるように自由と尊厳を大切にすることを理念とし、職員に対し倫理教育を徹底しており、職員の挨拶や笑顔、穏やかな対応、丁寧な言葉づかいなどで伺える。

利用者・家族・職員の思いを常に理解し合いたいと、家族と職員との連絡ノートが各居室に備えられ密なやり取りがされている。運営者と職員間においても個別ノートを備えている。運営推進会議には全家族への呼びかけをしている点など独自の工夫が伺える。

利用者が自然の安らぎができるようにとの思いで、広大な敷地を平坦にし、一面に芝生を敷きつめ歩きやすいように良く手入れされている。周辺に野菜や花を植えて身近で楽しめるよう努力されている。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	地域密着型サービスとして適切な事業所独自の運営理念を作り上げている。朝礼やミーティングなどの場で理念について度々取り上げ確認するとともに日々のサービスに反映するよう意識付けを行っている	平成15年開設時より地域密着型サービスとしての役割や必要性を考えた理念を作っている。理念の実践に向けてホーム長や管理者は朝礼や会議の場で職員に具体的な意識づけを図っている。	
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	夏祭りなどの地域での催しに参加したり、小学校での運動会、バザーへの参加や小、中学生の体験学習の受け入れなどを行い、地元の人々と交流する機会を設けている	地域行事への参加を行いながら、地域の人にホームの庭でバーベキューパーティーや子供の夏休みラジオ体操など使用解放の呼びかけをしている。一昨年はフリーマーケット開催、今年は灰汁巻き作りの開催をするなど地域交流に努めている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	地域のグループホーム連絡協議会や地域密着型サービス連絡会に入会し、認知症教室の開催や地域でのイベントに参加した		
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	運営推進会議では利用者や職員の状況やサービス内容の報告、自己評価、外部評価結果の報告を行い、その場でも出された意見や要望を議事録にして回覧することで全職員が把握し、サービスの向上につなげている	会議は2ヶ月に1回開催しているが、昨年11月のみ職員のインフルエンザ発生の為開催が見送られている。全家族への参加を呼び掛け家族の出席者が多く充実した会議になっている。災害時の備蓄や災害時の協力体制など意見をサービスの向上に活かしている。	

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	こちらから市役所に出向いた際に市町村担当者とコミュニケーションをとり情報交換を行っている。市から派遣される介護相談員の受け入れには毎年応じている	市の担当者とは運営推進会議時の情報交換や、運営状況報告、スプリンクラー設置などの相談、行政集団指導への参加、8月に介護相談員の受け入れをするなど市との協力関係を築くよう取り組んでいる。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	身体拘束廃止委員会を設置し、全職員が身体拘束について正しく理解し、それを行わないケアに取り組んでいる 居室や日中、玄関は鍵をかけずに自由に出入りできるようになっている。また、鍵をかけないことの大切さを理解し、入居者の単独での外出に一早く気づき、制止せず見守るケアを行うことを実践している。	ホームは契約書に身体拘束に当たる具体的な行為を記し、身体拘束を行わない事を明記している。身体拘束廃止委員会が中心になり、外部研修に参加し、職員に伝達研修を行い身体拘束をしないケアに取り組んでいる。運営推進会議においても、安全性を重要視する家族と向き合いながら、身体拘束をしないケアについて討議している。	
7		○虐待の防止の徹底 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	高齢者虐待について社内研修や朝礼、ミーティングで度々取り上げて徹底防止に努めている		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 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。	日常生活自立支援事業や成年後見制度について社内研修で学習する機会を設けている		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。	入居契約時に十分に時間をかけて説明を行っている。また入居中や解約時そのつど契約に関する確認や再度説明を行い理解、納得を図っている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 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。	利用者は、市が派遣する介護相談員に意見や要望を伝えたり、月一回の割合で入居者同士の話し合いを実施して、事業所に対しての意見や要望を出して運営に反映させている 家族は、家族と職員との連絡ノートを活用や運営推進会議で意見や要望を述べたり、事業所内に苦情・相談受付に関する掲示を行い、意見・要望を運営に反映させている	介護相談員の受け入れ、全家族に運営推進会議への呼びかけをしている。利用者同士の話し合いの機会を設けたり、家族と職員の連絡帳を部屋に備えるなど利用者や家族の意見の出し易い場面の工夫をしている。出された意見や要望は前向きに受け止め運営に反映させている。	
11	7	○運営に関する職員意見の反映 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。	月一回のミーティングや勉強会を実施し、職員の意見や提案を聞き出し運営に反映させている。運営者と職員は個別にノートで意見を交換している	運営者は職員と個別にノートを作り意見を出しやすいように工夫している。その他ミーティングや勉強会においても意見を求めており、利用者の脱水防止、布団の干し方、洗濯の仕方など意見やアイデアに耳を傾け運営に反映させている。	
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。	年一回(9月)人事考課を行いその結果を給与、賞与に反映させている。また有給休暇の完全消化、役職員の親睦会等を年4回実施し職員のリフレッシュに努めている。		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	社内研修は全員参加、外部研修は当日勤務扱いとし、常勤・非常勤を問わず希望者や順番に参加し、後日全職員に伝達研修を実施している		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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り組みをしている</p>	管理者や職員は地域の福祉関係者との交流、地域のグループホーム同士の交流を通して日頃の自分達のケアを振り返り、向上に活かしている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本人と会話する機会を多く持ち、不安を感じられている時などは特に密にコミュニケーションを図ったり、話しやすい環境を作るようにしている		
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	当事業所利用対象となるか否かは別として、家族の悩みや相談を聞き、受容することに努めている		
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	本人や家族が必要としている支援を見極め、当事業所で提供したり、他のサービス提供事業所を紹介したりしている		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 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	職員は日々の業務の中で、入居者に教えていただく場面や手伝っていただく場面などを意図的に設けながら共に支えあう関係作りに努めている		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	家族には連絡ノートや面会時に口頭で入居者の様子や職員の対応を伝えたりして情報交換を行い、ケアの実行に協力していただいている		
20	8	○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	家族以外の友人・知人にも気軽に面会に来ていただくよう声かけを行っている。 以前、住んでいた場所での友人や同郷の知人が頻繁に訪ねてきている。	馴染みの訪問者もあるが、意思表示の困難な利用者が多く、一人ひとりの友人や知人にもよく声かけし、同郷の方々にも訪ねて来てもらっている。	利用者にとって今までの地域社会との関係継続は大切であり、その人に見合った方法で今後とも取り組まれることを望みます。
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	入居者同士の相性を見極め、食事時の席の配置に配慮したり、職員が間に入ることで孤立しがちな入居者が他の入居者と交流する機会を設けている		
22		○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、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	契約終了後も御家族と電話や手紙で近況を報告しながら、関係が続いている		

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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。	日々の入居者との対話、表情や言動からその思いや意向を把握するように努めている。情報共有のため職員間でノートも活用。月一回の入居者同士の話し合いの場でも意見・要望などを聞くようにしている	職員は日常の流れの中で一人ひとりの利用者に関心を払い思いや意向の把握に努めており、情報共有ノートへの記入したり、ミーティングで本人の視点にたった意見を出し合い話し合いをしている。		
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	入居時に本人や家族から生活歴や生活習慣などを聞いたり、入居後もそのつど必要に応じて尋ねるようにして把握するよう努めている			
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	入居者・家族の意向も取り入れ、一人ひとりの生活のリズムのパターンを把握しながらサービス提供を実施している			
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	入居者家族の意見や要望を反映させた介護計画を毎月ケアカンファレンスを実施して作成している	利用者や家族の意見要望を聞き、居室の家族との連絡ノートを活用し、看護師や職員、医師など関係者の意見やアイデアを反映させた介護計画を作成している。医師とは月1回往診時のカンファレンスで情報提供や助言をもらい、毎月ケアカンファレンスを実施し現状の把握に努めている。		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日々の入居者の様子、健康状態、ケアの実践や結果は、毎日個別記録に細かく記入され情報を共有するとともに介護計画作成に役立てている		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	入居者・家族の状況や要望に応じた通院介助、移送サービス、手続きの代行などの支援をしている。また、希望者家族には宿泊場所、食事の提供を行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	警察、消防、民生委員、他の施設へは事業所のパンフレットを配布したり、特徴を伝えて理解を求め協力を要請している。		
30	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、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	入居時に医療支援について本人、家族と十分に話し合い、入居後のかかりつけ医を決定している。必要に応じてそのつど受診を支援している	家族の望むかかりつけ医にしている。他科受診の通院支援は基本的には家族に通院介助をしてもらうとしているが、不可能な場合代行し通院介助（有料）もしている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○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	当事業所職員の看護師と相談しながら入居者の日常の健康管理や医療活用の支援を行っている		
32		○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。または、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入居者の入院時には情報提供を行い、入院中も早期退院に向けて医師やMSWと情報交換を行っている		
33	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、早い段階から本人や家族等と話し合いを行い、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化に伴う入居者、家族の同意書を作成し、事業所が対応し得るケアについて説明を行っている。職員にも日頃より重度化や終末期に向けたケアについて話す機会を設けている	重度化や終末期に向けての指針を作成し、入居時に説明し同意書を得ている。現在までに看取りの経験はないが職員は緊急に備えて救命講習や、AED設置、重度化や終末期に対してのケアについて研修を行い力量を高めている。	
34		○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、すべ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	定期的に社内研修で応急手当や初期対応の訓練を実施している職員の大半が普通救命講習(消防局指導)を受講している		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>年2回の避難訓練、緊急避難時の近隣住民への協力要請を行っている。また、災害に備えて飲料水や非常食の備蓄も行っている緊急避難時に備えて協力を承諾した近隣住民の連絡網も作成している</p>	<p>防火管理者が中心となり、今年度から年2回の防災訓練以外に、災害自主訓練や災害研修を3ヶ月毎計画し、地域協力者の連絡網の作成や今年度スプリンクラー設置を予定するなど災害に対する備えをしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	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	入居者のプライドを傷つけたり、プライバシーを損ねないよう言葉使いや声かけの仕方、援助方法などを勉強会やミーティングで繰り返し学習したり、不適切な場面があれば日々その場で指摘するようにしている	利用者の尊厳については運営理念に掲げており、ホーム長は繰り返し人としてのあるべき対応を指導している。職員は馴れ合いのことばかけもなく、さりげなく優しく接している。	
37		○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	入居者の意見を引き出すような声かけを行い、余暇活動への参加、活動内容の自己決定、おやつや飲み物の選択などの場面を作っている		
38		○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	基本的な1日の流れはあるが、それに固執せず臨機応変に入居者の希望も取り入れて、いい意味での変化のある暮らしを支援している		
39		○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支援している	入居前の生活習慣も参考にして入居者・家族の希望に応じて支援している（髪染め、訪問理美容サービスの利用、美容室への付き添い日用品の購入付き添いなど）		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	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	介助を必要とする入居者の側でケアを実行しつつ職員も一緒に食事を摂り、食事の準備・配膳・下膳・後片付けを入居者と共に実施している	メニューは当日材料を見て利用者と話し合いながら決めている。職員と利用者は食事を共にし、素材や作り方、菜園の話題、味の話題、手伝ってもらった話などしながら楽しい食事ができるよう雰囲気づくりをしている。	
41		○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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録して全職員が把握できるようにしている。勉強会で高齢者の栄養摂取やバランスのとれた食事について学ぶ機会を設けている		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	食後、歯磨きの声かけを行い、必要に応じて見守りや介助を実施している。義歯の管理や手入れも支援している		
43	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	入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、過度な援助や援助不足とならないよう清潔保持に努めている	計画作成時に排泄についてのアセスメントも実施し、計画に反映させている。排泄の自立に向けておむつや尿取りパットの使用変更、誘導時間の変更など自立に向けて支援している。	

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
44		○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	職員は入居者の排便状況の把握に努め、薬剤のみに頼らずに食事や運動でも便秘を改善できるよう取り組んでいる		
45	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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援している	入浴日、時間、長さ、回数などは入居者の希望に合わせており、拒否の場合も無理強いはしないようにしている	入浴は午後から4～5名入浴している。2日に1回の割合で入浴を予定しているが、こだわらず柔軟に対応している。入浴順の要望や入浴拒否などについても声かけで納得してもらい気分良く入浴できるように支援している。	
46		○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	夜間の安定した睡眠を確保するために、日中は趣味活動や屋外での活動に取り組んだりして生活のリズムを整えるようにしている。休息も本人の意向を受け入れながら随時支援している		
47		○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	個人ファイルに服薬中の薬剤について記載された説明書をつづり全職員が把握するようにしている。服薬は職員が重複して確認を行った上で介助を行っている。薬の処方や用量が変更された時は特に細かな様子観察を実施している		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
48		○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、一人ひとりの生活暦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	調理、掃除、園芸、散歩、買物など入居者の希望に応じた支援を行っている。また、週一回の割合で回想法を実施し昔の出来事等を回想しながら談話することで気分転換を図っている		
49	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に支援に努めている。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。	入居者の希望に応じて随時、散歩や買い物、受診などの外出支援を行っている。意思表示困難な入居者もなるべく戸外で過ごす機会を設けるようにしている。日頃より、行ってみたい場所を入居者に尋ね、そのつど車でのドライブや近隣のレジャースポットに出かけている。	利用者の希望に沿って買い物、散歩、受診など外出支援も行われているが、入居年数と共に、重度化人数も増加し車椅子の利用者はドライブなど希望にそった外出支援は、出来兼ねている。	利用者は屋内だけで過ごすストレスがたまりやすく周辺症状の増悪や体調不良に陥り易いため、ストレス発散や五感刺激の外出機会を作って頂きたい。家族に外出支援の協力を呼びかけたり本人の望む外出機会の工夫を望みます。
50		○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	買物付き添い時に本人に財布を預けて支払いをしていただいたり、金銭を自己管理していただいているケースがある		
51		○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している	電話は入居者の希望に応じて使用していただいている。手紙も受け取るだけでなく、暑中見舞いや年賀状など記入できるよう支援している		

鹿児島県グループホーム ほのぼの家族の里

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
52	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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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	共用の空間には季節を感じることでできる花や展示物があり、音・光・におい・温度などに配慮しながら生活感あふれる中で過ごしていただいている	ややホールが狭くその分バルコニーや庭に出やすくしてある。ガラス張りで外の眺めがよく圧迫感がない。玄関、トイレ、浴室、は家庭的なつくりで綺麗に清掃されている。使用しない椅子などは直ぐクローゼットに収納し障害物がなく落ち着いて過ごせるようにしている。	
53		○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	リビングには一人掛けの椅子や2. 3人掛けのソファを設置し、それぞれが好きな場所で過ごしていただくようにしている		
54	20	○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	入居者にとって使い慣れた家具や小物を居室に置き、テレビやラジオを視聴したり、暦や家族との写真を展示するなどして居心地良く過ごせるようにしている	備え付けのベット、クローゼット、ダンスがあり自宅からダンス、椅子、テレビ、皇室写真入りのカレンダー、家族写真、観葉植物、仏壇など持ち込みその人らしい過ごし方が伺える部屋になっている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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が送れるように工夫している	廊下やトイレ浴室には手すりを設置し、必要に応じて新たに補助具の取り付けを行い、安全かつ自立した生活ができるよう工夫している。居室やトイレ、浴室には家庭的な雰囲気を壊さないような表札を掲げたりして、混乱や失敗を招かないようにしている		

V アウトカム項目

56	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。 (参考項目：23, 24, 25)		1 ほぼ全ての利用者の
		○	2 利用者の2/3くらいの
			3 利用者の1/3くらいの
			4 ほとんど掴んでいない
57	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, 38)	○	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	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
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿が見られている。 (参考項目：36, 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
60	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：49)		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
61	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。 (参考項目：30, 31)	○	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
62	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。 (参考項目：28)	○	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
63	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ます。 (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
64	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：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない

65	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の拡がりや深まりがあり、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
66	職員は、生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
67	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
68	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 ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	地域密着型サービスとして適切な事業所独自の運営理念をつくりあげている。朝礼やミーティングなどの場で理念について度々取り上げ確認するとともに日々のサービスに反映するよう意識づけを行なっている		
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	夏祭りなどの地域での催しに参加したり、小学校での運動会、バザーへの参加や小、中学生の体験学習の受け入れなどを行い、地元の人々と交流する機会を設けている		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	地域のグループホーム連絡協議会や地域密着型サービス連絡会に入会し、認知症教室の開催や地域でのイベントに参加した		
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	運営推進会議では利用者や職員の状況やサービス内容の報告、自己評価、外部評価結果の報告を行い、その場で出された意見や要望を議事録にして回覧することで全職員が把握し、サービスの向上につなげている		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	こちらから市役所に向いた際に市町村担当者とコミュニケーションをとり情報交換を行っている。市から派遣される介護相談員の受け入れには毎年応じている		
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	身体拘束廃止委員会を設置し、全職員が身体拘束について正しく理解し、それを行わないケアに取り組んでいる。居室や日中、玄関は鍵をかけずに自由に出入りできるようになっている。また、鍵をかけないことの大切さを理解し、入居者の単独での外出に一早く気づき、制止せず見守るケアを行うことを実践している		

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>高齢者虐待について社内研修や朝礼、ミーティングで度々取り上げて徹底防止に努めている</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>日常生活自立支援事業や成年後見制度について社内研修で取り上げて学習する機会を設けている</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>入居契約時に十分に時間をかけて説明を行っている。また、入居中や解約時にもそのつど契約に関する確認や再度説明を行い理解、納得を図っている</p>		
10	<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>利用者は、市が派遣する介護職員を受け入れて入居者の意見や要望を明らかにしたり、月一回の割合で入居者同士の話し合いをサポートし、事業所に対しての意見や要望を出していただき運営に反映させている。家族は、家族と職員との連絡ノートを活用や運営推進会議で意見や要望を受け付けたり、事業所内に苦情・相談受付に関する掲示を行い、意見・要望を運営に反映させている</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>月一回のミーティングや勉強会を実施し、職員の意見や提案を聞き出し運営に反映させている。運営者と職員は個別にノートで意見を交換している</p>		
12	<p>○就業環境の整備</p> <p>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。</p>	<p>年一回（9月）人事考課を行い、その結果を給与、賞与に反映させている。また、有給休暇の完全消化、役員職員の親睦会等を年4回実施し、職員のリフレッシュに努めている</p>		
13	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>社内研修は全員参加、外部研修は当日勤務扱いとし、常勤・非常勤を問わず希望者や順番に参加し、後日全職員に伝達研修を実施している</p>		

14	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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り組みをしている</p>	<p>管理者や職員は地域の福祉関係者との交流、地域のグループホーム同士の交流を通して日頃の自分達のケアを振り返り、向上に活かしている</p>		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>本人と会話する機会を多く持ち、認知症の程度を見極めながら話しを傾聴し受容している</p>		
16	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>当事業所利用対象となるか否かは別として、家族の悩みや相談を聞き、受容することに努めている</p>		
17	<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>本人や家族が必要としている支援を見極め、当事業所で提供したり、他のサービス提供事業所を紹介したりしている</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>職員は日々の業務の中で、入居者に教えていただく場面や手伝っていただく場面などを意図的に設けながら共に支えあう関係作りに努めている</p>		
19	<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>職員は、家族を介護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</p>	<p>家族には連絡ノートや面会時に口頭で入居者の様子や職員の対応を伝えたりして情報交換を行い、ケアの実行に協力していただいている</p>		
20	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>家族以外の友人・知人にも気軽に面会に来ていただくよう声かけを行っている。馴染みの場所については古い昔の記憶で訪問を希望されている方もいて訪問支援ができていない。以前、利用していた介護サービス事業所の職員が度々面会に来たり、自営業をしていた頃の元・職員が本人を訪ねて面会に来るなど以前からの関係が途切れることなく続いている</p>		

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	入居者同士の相性を見極め、食事時の席の配置に配慮したり、職員が間に入ることで孤立しがちな入居者が他の入居者と交流する機会を設けている		
22	○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、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	契約終了後も御家族と電話や手紙で近況を報告しながら、関係が続いている		
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。	日々の入居者との対話、表情や言動からその思いや意向を把握するよう努めている。情報共有のため職員間でノートも活用。月一回の入居者同士の話し合いの場でも意見・要望などを聞くようにしている		
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	入居時に本人や家族から生活歴や生活習慣などを聞いたり、入居後もそのつど必要に応じて尋ねるようにして把握するよう努めている		
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	入居者・家族の意向も取り入れ、一人ひとりの生活のリズムのパターンを把握しながらサービス提供を実施している		
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	入居者・家族の意見や要望を反映させた介護計画を毎月ケアカンファレンスを実施して作成している		
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	日々の入居者の様子、健康状態、ケアの実践や結果は、毎日個別記録に細かく記入され情報を共有するとともに介護計画作成に役立てている		

28	<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる</p>	<p>入居者・家族の状況や要望に応じた通院介助、移送サービス、手続きの代行などの支援をしている。また、宿泊希望の家族には寝具や食事の提供を行っている</p>		
29	<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らし方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</p>	<p>警察、消防、民生委員、他の施設へは事業所のパンフレットを配布したり、特徴を伝えて理解を求め協力を要請している</p>		
30	<p>11 ○かかりつけ医の受診支援</p> <p>受診は、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</p>	<p>入居時に医療支援について本人・家族と十分に話し合い、入居後のかかりつけ医を決定している。必要に応じてそのつど受診を支援している</p>		
31	<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>当事業所職員の看護師と相談しながら入居者の日常の健康管理や医療活用の支援を行っている</p>		
32	<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。または、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。</p>	<p>入居者の入院時には情報提供を行い、入院中も早期退院に向けて医師やMSWと情報交換を行っている</p>		
33	<p>12 ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>重度化に伴う入居者・家族の同意書を作成し、事業所が対応し得るケアについて説明を行っている。職員にも日頃より重度化や終末期に向けたケアについて話す機会を設けている</p>		
34	<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	<p>定期的に社内研修で応急手当や初期対応の訓練を実施している。職員の大半が普通救命講習（消防局指導）を受講している</p>		

35	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2回の避難訓練、緊急避難時の近隣住民への協力要請を行っている。 (近隣住民の緊急連絡網も作成) また、災害に備えて飲料水や非常食の備蓄も行っている		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	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	入居者のプライドを傷つけたり、プライバシーを損ねないよう言葉遣いや声かけの仕方、援助方法などを勉強会やミーティングで繰り返し学習したり、不適切な場面があれば日々その場で指摘するようにしている		
37		○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	入居者の意見を引き出すような声かけを行い、余暇活動への参加、活動内容の自己決定、おやつや飲み物の選択などの場面を作っている		
38		○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	基本的な一日の流れはあるが、それに固執せず臨機応変に入居者の希望も取り入れて、いい意味での変化のある暮らしを支援している		
39		○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支援している	入居前の生活習慣も参考にして入居者・家族の希望に応じて支援している(髪染め、訪問理美容サービスの利用、日用品の購入付き添いなど)		
40	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	介助を必要とする入居者の側でケアを実行しつつ職員も一緒に食事を摂り、食事の準備・配膳・下膳・後片付けを入居者と共に実施している		
41		○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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録して全職員が把握できるようにしている。勉強会で高齢者の栄養摂取やバランスのとれた食事について学ぶ機会を設けている		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	食後、歯磨きの声かけを行い、必要に応じて見守りや介助を実施している。義歯の管理や手入れも支援している		

43	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	入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、過度な援助や援助不足とならないよう清潔保持に努めている		
44		○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	職員は入居者の排便状況の把握に努め、薬剤のみに頼らずに食事や運動でも便秘を改善できるよう取り組んでいる		
45	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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援している	入浴日、時間、長さ、回数などは入居者の希望に合わせており、拒否の場合も無理強いをしないようにしている		
46		○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	夜間の安定した睡眠を確保するために、日中は趣味活動や屋外での活動に取り組んだりして生活のリズムを整えるようにしている。休息も本人の意向を受け入れながら随時支援している		
47		○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	個人ファイルに服薬中の薬剤について記載されたお薬手帳をつづり、全職員が把握できるようにしている。服薬は職員が介助を行い、薬の処方や用量が変更された時は特に細かな様子観察を実施している		
48		○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、一人ひとりの生活暦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	調理、掃除、園芸、散歩、買物など入居者の希望に応じた支援を行っている。（食事の際、調理に携わった入居者を紹介したり、共用のスペースの掃除をしてくださった入居者に手厚くお礼の言葉を述べるようにしている）また、週一回の割合で回想法を実施し、昔の出来事等を回想しながら談話することで気分転換を図っている		
49	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に支援に努めている。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。	入居者の希望に応じて随時、散歩や買物、受診などの外出支援を行っている。意思表示困難な入居者もなるべく戸外で過ごす機会を設けるようにしている。日頃より、行ってみたい場所を入居者に尋ねたりしているが、具体的に示されるケースが少なく、その思いにも変動がみられたり、矛盾がみられたりしている。全体行事での外出や近隣への散歩以外の日常的な外出の機会をもっと増やし、気分転換を図れるように援助していきたい		

50	<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>買物付き添い時に本人に財布を預けて支払いをしていただいたり、金銭を自己管理していただいているケースがある</p>		
51	<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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している</p>	<p>電話は入居者の希望に応じて使用していただいている。手紙も受け取るだけではなく、暑中見舞いや年賀状など記入できるよう支援している</p>		
52	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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</p>	<p>共用の空間には季節を感じることでできる花や展示物があり、音・光・におい・温度などに配慮しながら生活感あふれる中で過ごしていただいている</p>		
53	<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>リビングには1人掛けの椅子や2、3人掛けのソファを設置し、それぞれが好きな場所で過ごしていただくようにしている</p>		
54	<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</p>	<p>入居者にとって使い慣れた家具や小物を居室に置き、テレビやラジオを視聴したり、暦や家族との写真や最近の行事参加写真を展示するなどして居心地よく過ごせるようにしている</p>		
55	<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が送れるように工夫している</p>	<p>廊下やトイレ、浴室には手すりを設置し、必要に応じて新たに補助具の取り付けを行い、安全かつ自立した生活ができるよう工夫している。居室やトイレ、浴室には家庭的な雰囲気を壊さないような表札を掲げたりして、混乱や失敗を招かないようにしている</p>		

V アウトカム項目

56	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。 (参考項目：23, 24, 25)		1 ほぼ全ての利用者の
		○	2 利用者の2/3くらいの
			3 利用者の1/3くらいの
			4 ほとんど掴んでいない
57	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, 38)	○	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	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
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿が見られている。 (参考項目：36, 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
60	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：49)		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
61	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。 (参考項目：30, 31)	○	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
62	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。 (参考項目：28)	○	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
63	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ます。 (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
64	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：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない

65	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の拡がりや深まりがあり、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
66	職員は、生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
67	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
68	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 ほとんどいない

2 目 標 達 成 計 画

事業所名 ほのぼの家族の里
 作成日 平成 22年 9月 14日

【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点, 課題	目 標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	49	<p>・毎月「入居者意見交換会」などで次々と提案される入居者の方々の外出希望に迅速に対応したい。</p> <p>・意思表示困難な入居者の外出希望を把握出来ずとも外出に取り組むことで成果を得られると判断した時は積極的に実施したい。</p>	現状より入居者の方々の外出の機会が増える	<p>日勤者が4名体制の日や前もって計画した4名以上の日勤者がいる日に希望の外出先へ出かけられるよう支援します。日勤者が3名体制の時や遠方、身内にしかわからないような場所への外出希望がある場合は家族へ相談し実現に向け、協力していただけるように働きかけます。</p>	平成22年10月 から 平成23年9月 までの一年間
2	20	<p>意思疎通困難な入居者の方々も含め、馴染みの人は誰なのか、場所はどこなのか、会いたいのか、行きたいのか、実現可能なのか、まずはしっかり把握する必要がある。</p>	入居者にとっての馴染みの人、場所を把握し、関係継続に向けた支援が可能か検討、実行する。	<p>「入居者意見交換会」でテーマとして取り上げたり日頃のコミュニケーション、家族からの情報で把握し、関係継続への取り組みが可能であれば、家族の協力も得ながら、面会や外出で実現に向けて取り組んでいきます。</p>	平成22年10月 から 平成23年9月 までの一年間
3					
4					

5				
---	--	--	--	--

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。

3 サービス評価の実施と活用状況

事業所の外部評価の実施と活用状況について振り返ります。
「目標達成プラン」を作成した時点で記入します。

【サービス評価の実施と活用状況についての振り返り】

実施段階		取り組んだ内容 (↓該当するもの全てに○印)	
1	サービス評価の事前協議		① 運営者、管理者、職員でサービス評価の意義について話し合った
			② 利用者へのサービス評価について説明した
			③ 利用者家族へサービス評価や家族アンケートのねらいを説明し、協力をお願いした
			④ 運営推進会議でサービス評価を説明するとともに、どのように評価機関を選択したかについて、報告した
			⑤ その他 ()
2	自己評価の実施		① 自己評価を職員全員が実施した
			② 前回のサービス評価で挙げた目標の達成状況について、職員全員で話し合った
			③ 自己評価結果をもとに職員全員で事業所の現状と次のステップに向けた具体的な目標について話し合った
			④ 評価項目を通じて自分たちのめざす良質なケアサービスについて話し合い、意思統一を図った
			⑤ その他 ()
3	外部評価（訪問調査当日）		① 普段の現場の具体を見てもらったり、ヒアリングで日頃の実践内容を聞いてもらった
			② 評価項目のねらいを踏まえて、評価調査員と率直に意見交換ができた
			③ 対話から、事業所が努力・工夫しているところを確認したり、次のステップに向けた努力目標等の気づきを得た
			④ その他 ()
4	評価結果（自己評価、外部評価）の公開		① 運営者、職員全員で外部評価の結果について話し合った
			② 利用者家族に評価結果を報告し、その内容について話し合った
			③ 市町村へ評価結果を提出し、現場の状況を話し合った
			④ 運営推進会議で評価結果を報告し、その内容について話し合った
			⑤ その他 ()
5	サービス評価の活用		① 職員全員で次のステップに向けて話し合い、「目標達成プラン」を作成した
			② 「目標達成プラン」を利用者、利用者家族や運営推進会議へ説明し、協力やモニター依頼した（する）
			③ 「目標達成プラン」を市町村へ説明し、提出した（する）
			④ 「目標達成プラン」に則り、目標を目指して取り組んだ（取り組む）
			⑤ その他 ()