

(様式3)

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年9月18日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0891200032		
法人名	社会福祉法人 翔馬会		
事業所名	小規模多機能型居宅介護事業所 すぎの木	ユニット名	
所在地	〒311-0502 茨城県常陸太田市徳田町306		
自己評価作成日	平成26年3月26日	評価結果 市町村受理日	平成26年9月17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.kaigokensaku.jp/08/index.php?action_kouhyou_detail_2013_021_kihon=true&JigyosyoCd=0891200032-00&PrefCd=08&VersionCd=021
-----------------	---

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成26年4月16日	評価機関 決 済 日	平成26年8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）】

ご利用者さまと一緒に家事などを行いテーブルを囲み食事やお茶をしながらふれあう時間を最優先し、ご利用者さまの思い、苦しみ、悩みが共感できるよう日々のケアに努めております。また、利用者のご希望に応じ外に出る機会を多く持ち、季節感を感じてもらおうと共に上手に気分転換ができるよう支援しております。

送迎時間も小規模多機能施設ならではの柔軟な対応を生かし、送迎時間を7時00分～19時30分とゆとりを持ち対応しています。また、緊急時の泊りにもできる限り対応することで、ご利用者さまとご家族さまが安心して在宅生活を継続できるよう支援しております。また、近隣に協力病院がありますので、医療的にも安心してご利用できる施設です。

【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）】

代表者は自分が卒業し廃校になった小学校校舎を再利用して事業所を開設しており、木造を活かした温かみのある建物になっている。

地域住民にとっては馴染み深い場所であり、昔を知る地域の高齢者が集まり易い環境となっている。

事業所は茨城県地域密着型介護サービス協議会の会員であるとともに、「地域の認知症相談」の窓口にもなっており、代表者と管理者は月1回開催される地域在住の長男が集まる「徳長会」に参加し、独り暮らしの高齢者の情報など、地域の情報を得ながら相談に応じている。

職員は利用者を家族同様に思い、全職員で連携を図りながらその日の外出先を検討し実施しているため、利用者との信頼関係が厚く、遣り甲斐を感じながら日々の支援にあたっている。

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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	「住み慣れた家や地域で、その人らしく生活することを支えます」を理念としている。毎年度、理念を念頭にスタッフ全員で事業計画を話し合い立案し、理念と目標の共有に努めている。	職員で年に1回話し合い、理念の見直しを行いながら「住みなれた家や地域で」とのキーワードを含む、地域密着型サービスの意義を踏まえた独自の理念を作成している。玄関や事務室、職員トイレに掲示するとともに、職員で共有を図り、その人らしく地域で生活ができるように支援をしている。	
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	地域のお祭りや行事ごとに参加したり、地元の保育園とも定期的に交流する機会を設けている。昨年からはずぎの木敷地内で地域の方と一緒に夏祭りを開催し交流を深めている。	利用者は保育園で行われる運動会やクリスマス会に出かけた際、子ども達と一緒に歌ったり、会話を交わしたりしながら楽しく交流をしている。職員と利用者は地域の草刈りに参加するなど、地域の一員として日常的に交流をしている。管理者は自治会の回覧板を通して事業所の行事案内を配布してもらえるように関係を築いているほか、事業所で開催した夏まつりには地域住民のボランティアを含めて60名程の参加を得ている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域ネットワークの集まりに参加し、事業所の活動内容や認知症の方に対する理解と協力を依頼している。また、事業所内に認知症サポート相談窓口を設置している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	定期的に運営推進会議を行い、事業報告や委員メンバーで意見交換をしている。また、町会長には地域行事の情報を頂いたり、防災訓練時の地域住民への案内など協力をしてくれている。事業所での問題点や課題に対してもアドバイスをいただき、サービスの向上に努めている。	運営推進会議は2ヶ月に1回家族等や市担当者、社会福祉協議会の地域ケアコーディネーター、民生委員、地域住民、併設するグループホームの管理者とともに合同で開催している。毎年事業所で開催している夏祭りは、今回初めてアスファルトに整備された広い駐車場で行うことになったため、地域住民のボランティアの協力を仰いだところ、準備段階から大勢の協力者を得ることができた。参加委員から出た意見を受け、「身だしなみや電話対応」の勉強会を開催している。	

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議開催時に、事業報告や利用者、家族からの要望や苦情、事故報告などを行いアドバイスをいただいている。また、様々な問題が生じた時は、市役所に出向き相談をしている。市の職員は協力的であり良好な関係ができていると感じる。	管理者は市担当者から行政のお知らせや介護保険制度改正等の情報をメールで受け取り、利用者及び家族等に正確な情報が提供できるようにしている。 電話や市役所に直接出向くなどして、介護保険制度改正や消費税増税に伴う料金変更についての相談をするほか、日頃より密に連絡を取り、変更があった場合には即時対応ができるよう努めている。	
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	法人内研修や事業所内で勉強会を開催し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。また、マニュアル等も作成しスタッフへの周知を図り、必要に応じてミーティング時にケアの方法等を話し合っている。	身体拘束排除マニュアルを作成するとともに、管理者は年1回の内部研修を実施し、全職員が身体拘束の対象となる行為を正しく理解ができるように努めている。 玄関は夜間以外は施錠せず、身体拘束をしないケアに取り組んでいるほか、やむを得ず身体拘束をしなければならない場合を想定し、家族等から同意を得ることができる書類一式を整備している。	
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	法人内研修や事業所内で勉強会を開催し、高齢者虐待についての知識向上に努めている。 また、利用者や家族の関係を把握し虐待の早期発見に努めている。スタッフに対しても、管理者はミーティングや定期的な面接で、仕事上の不満や悩みを言える機会を設けている。		
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に支援している	事業所内で勉強会を開催し、知識向上に努めている。 管理者は利用者や家族の状況を判断し、必要に応じてパンフレットなどで活用し、制度の説明をしている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	説明する時は、重要事項説明書に沿って出来る限り分かりやすい表現で説明すると共に、不明な点や疑問点を確認しながら理解を求めている。また、利用料が変わる時も、随時変更内容を説明し、同意書の取り交わしを行なっている。		
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	事業所内に、ご意見箱の設置と苦情窓口の案内を掲示している。また、訪問時等に利用者、家族からご意見ご要望を伺ったり、独自にお客様満足度調査を実施し、サービスの向上に努めている。苦情や意見に対しては、法人内の苦情委員会で改善等を話し合い、第三者委員や運営推進会議で報告している。	職員は日々のケアの取り組みにおいて、利用者の意見や要望を把握した際には、その都度付箋紙に書き取るとともに、食堂の壁に「気づきシート」という掲示板を設け、全職員で情報が共有できるように貼り付けている。 前回の外部評価の提案を受け、家族等にアンケートを実施するとともに、集計結果を家族等に送付している。 家族等から出た要望を受け、降雨時に車の出入りが困難になる駐車場の整備を行うなど、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1回のミーティング等でスタッフが意見や提案を言える機会を設けると共に、管理者はスタッフと面接を行ない、意見や要望を聴いている。また、書面でも意見があるように「業務改善提案書」なども用意し、職員が行っても記載できるようにしている。	管理者は月1回のミーティングや毎日の申し送り時に、職員の意見や提案を聞くように努めている。 要望等を出し難い場合に備え、「業務改善提案書」や「職員健康アンケート」を実施するとともに、利用者の使用する歯ブラシの保管方法を改善するなど、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	年度ごとに人事考課(自己目標・自己評価・評価)を行い、昇給や昇進に反映している。また、管理者は年に1回以上スタッフと面接を行い、要望や意見を聴く機会を設けている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人内や事業所内で計画的に勉強会を実施し、知識と技術の向上に努めている。また、スタッフ全員が1年に1回以上は外部研修に参加できる体制を整えている。新人・新任職員には研修プログラムのもと、研修を実施している。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	市のケアマネージャー連絡会と地域密着型介護サービス協議会・市のグループホーム連絡会に入会しており、定例会や研修会を通して、情報交換等を行いサービスの向上に努めている。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	相談時には、必ずご本人とお会いし心配事や不安・思いを傾聴し受け止められるよう心がけている。また、利用希望時は1日体験利用を勧めている。		
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	相談時には、ご家族の不安や心配事・困りごとを傾聴した上で、事業所のサービス内容を説明している。初回の面接時には、紹介者のケアマネージャー等にも同席を依頼している。利用開始前には、最低2回は訪問し意向の確認を行っている。		
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	相談内容によっては、様々な選択肢があるということを説明し、その時、最も必要とされるサービスの紹介を行っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	利用者のできる力に合わせた支援を心がけている。家事を一緒に行ったり、野菜の作り方や地元の風習や慣わしを教してもらいながら、利用者とスタッフが共に支えあう関係が築けるよう努めている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	利用者と家族のそれぞれの立場や思いを理解する為、共感する姿勢で接している。また、何事も家族に報告し相談しながらケアの方法を決めている。		
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	利用時の面会受入や、以前利用していたデイサービスと交流する機会を設けている。1人暮らしの利用者には、地域ケアシステム担当者と連携し、地区の民生委員や近所の方に声をかけ見守りを依頼している。買い物や床屋なども、今までの行きつけの場所に付き添い関係が維持できるよう支援している。	利用者のこれまでの生活を把握するために、地域住民や家族等から話を聞き、馴染みの人や場所を把握している。 馴染みの理美容院やスーパーへの買い物を支援したり、利用者が地域住民の協力を得ながら葬儀に参列ができるよう連絡調整を行ったりしている。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者同士の関係を把握し、座席の位置に配慮している。また、難聴気味の利用者に対しては、スタッフが会話の架け渡しをして、コミュニケーションが図れるようサポートしている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	利用中止後も、家族に困りごとがあったら連絡をいただけるよう声をかけている。また、担当ケアマネジャーに状況を聞いたり、特養に入所した場合は、利用者と一緒に会いにいき、その後の交流も続いている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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。	日々の会話の中で、利用者の思いや願いを傾聴しスタッフ間でその情報を共有し支援につなげられるように努めている。言葉が不自由な方でも、これまでの生活歴や習慣、表情や動作から思いが読み取れるようスキミングを大切にしている。気づきはメモにしてまとめている。	利用開始時のアセスメントで、家族等から趣味や交流のある人などを聞くほか、職員は月1回利用者にとのよう暮らしたいかを聞いて意向を把握し、利用者本位のサービスを提供するよう努めている。 利用者の言葉にならない思いなどは、日々の支援の中で表情や態度から気付いたことを「気づきシート」や介護記録に記載し、月1回のミーティングや申し送り時に職員で共有している。	
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	本人や家族からだけではなく、ケアマネージャーや利用していた事業所から、出来る限り情報を収集している。また、日常会話から今までの暮らし方が分かることが多いので、日常会話を大切にしている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	1日の暮らしの中で、その人のできる力の発見に努め、出来る限り生活ペースにあわせたケアに努めている。		
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	利用者と家族双方の意向を考慮し、医療関係者や担当職員を交え、定期的にサービス担当者会議を開催し情報交換を行い、現状に即した介護計画書が作成できるよう努めている。	介護計画は利用者が通院する際に協力医療機関の会議室で、介護支援専門員や利用者のほか主治医、家族等の参加でサービス担当者会議を開催している。 利用者の状態に即した居宅用と施設利用時用の「ライフサポートプラン」の2本立てで作成し、モニタリングを実施して必要に応じて見直している。	

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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	日々の状態や変化、職員の気づきを個人記録に記載している。特に申し送りが必要な事項に関しては、申し送りノートや家族との連絡ノートを活用し情報を共有している。		
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、その時々に見え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	急な泊りや訪問・通いにも状況に応じ柔軟な対応がスタッフ全員ができるよう努めている。また、利用者や家族の状況を把握し、地域資源の情報提供を行っている。		
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	地域ケアシステムの担当者と連絡を取り、地区の民生委員や班長に見守りや緊急時の連絡などの協力を依頼している。		
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支援している	定期受診は家族が対応している。緊急時の対応については、事前に家族と相談し連絡先の確認を行っている。また、必要に応じ1人暮らしや高齢者世帯などの利用者については、受診時の送迎などにも対応している。普段の様子は、必要に応じ主治医に報告をしている。	協力医療機関のほか、利用者と家族等が希望するかかりつけ医への受診ができるように送迎等の支援を行っている。家族等へ受診状況を口頭で報告したり、家族等が受診の付き添いをする場合には利用者の様子を文書で伝えるなど、スムーズに受診ができるよう配慮している。受診後は家族等から聞き取った受診内容を介護記録に記載し、職員で情報を共有するほか、希望に応じて歯科受診の訪問診療を受けられるよう支援している。	
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支援している	日々の健康管理や身体状態の観察に努め、状況に応じ事業所の看護師や訪問看護・協力病院に報告する体制が整っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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。又は、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。	利用者が入院した場合、スタッフが面会したり、必要に応じ食事介助等に出向き、状況把握に努めている。また、その都度、病院関係者と情報交換や相談をしながら、より良い関係作りに努めている。		
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・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	重度化した場合における指針や同意書・マニュアル等を整備している。事業所内でも勉強会を開催し、対応方法や心構えなどの周知に努めている。家族には、指針の説明を行い、早い段階からご家族等で終末期のあり方を考えていただけのように説明している。	終末期ケアの取り組みに関する事業所の指針やマニュアルを整備しており、前回の外部評価を受けて家族等から同意を得ている。管理者は職員と一緒に重度化に向けたケアの研修会を実施しているが、全職員が実際のケアの場面で不安になることなく支援に取り組むことができるように、全職員で動作確認を話し合うまでには至っていない。	現在は重度化した利用者はいないが、今後の事業所での終末期ケアの方針を全職員で再確認し、職員が安心して医療機関とチームで支援に取り組むことを期待する。
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、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	法人や事業所内での勉強会を開催しており、緊急時の対応マニュアル等も整備している。		
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回の避難訓練を計画的に実施している。町会長を通じ、地区の消防団や近所の方にも防災訓練実施の案内することで、参加協力してくれている。事業所内に飲料水等の備蓄も保管してある。災害時のマニュアルも作成し職員に周知している。	年2回火災以外に地震や夜間を想定した避難訓練を地域住民の参加を得ながら実施するとともに、訓練記録を作成するほか、「手作り担架の材料をステンレス製から竹製に変更する」などの改善点を次回の訓練に活かしている。タイムキーパーの担当を決めて時間を計っているが、記録に残すまでには至っていない。緊急連絡網を作成するほか、前回の外部評価を受け、備蓄品一覧表を作成するとともに、3日分の飲料水、米、缶詰等の食品を備えている。	全職員がいつでも安心して勤務ができ、活動中や就寝中の利用者の命を守るためにも、訓練実施時は必ず所要時間を記録に残すとともに、次回の訓練に活かすことを期待する。

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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	法人、事業所内でプライバシー保護等について勉強会を開催している。個人情報の保護に関しては、利用者及び家族と同意書の取り交わしをしている。 また、利用者個々人の自尊心や羞恥心に配慮した言葉かけ等を心がけている。	呼称に配慮し、利用者に対して「〇〇さん」と敬意を払った呼びかけを心がけるとともに、トイレ誘導時の声かけは耳元で話しかけるなど、一人ひとりの人格を尊重した支援に努めている。 プライバシー保護に関する研修会を開催するとともに、マニュアルを整備し、職員がいつでも確認ができるよう食堂の棚に置いている。 利用者の個人ファイル等は鍵のかかる書棚に保管し、責任ある取り扱いと管理をしている。	
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	利用者のレベルに合わせたコミュニケーション方法を工夫している。また、日常のかかわりの中から、利用者の思い、悩み、望みが理解できるように努め、その事柄については、スタッフ間で話し合い情報を共有している。		
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	一人ひとりの生活ペースに合わせたケアを心がけている。その日の入浴やレクの予定も、利用者の状況やペースに合わせ、その都度、スタッフ間で話し合い柔軟な対応ができるよう努めている。		
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に支援している	1人暮らしや車椅子の方には、ご希望により訪問理容の支援を行っている。 衣類等も季節や気温、好み、こだわりを十分に配慮し衣類の調整や着替えをサポートしている。必要に応じて、事業所で洗濯するなどの支援も行っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	自分たちで育てた野菜や地域や利用者家族から頂いた旬の野菜を使い、利用者と一緒に下ごしらえをして、一緒に食卓を囲んでいる。後片付け等も出来る限り利用者と一緒にやっている。	職員と利用者は自家栽培の野菜を食材に取り入れた食事を同じテーブルで会話を交わしながら楽しんでいる。 利用者は食事の準備や野菜の下ごしらえ、後片付けなど、できることは役割を持って取り組んでいるほか、利用者自ら陶芸教室で制作した陶器の湯飲みを使用している。 職員は年2回利用者の嗜好に合わせてラーメンや鰻など、外食ができるように支援しているほか、庭にテーブルを出しておやつを食べるなど、食事が楽しみなものとなるよう工夫している。	
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	嚥下や咀嚼状態に合わせた食事・水分形態を工夫している。摂取量が少ない時は、利用者の嗜好に合わせたものを提供できるよう努めている。食事摂取量も記録に残し家族に報告している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	歯ブラシや口腔ケア用品を預かり、毎食後に口腔ケアを実施している。 歯槽膿漏や義歯があっていない利用者に対しては、家族に歯科受診を勧めている。		
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	利用者の排泄パターンの把握と身体状態に合わせた排泄介助を行っている。日中はほとんどの利用者がトイレで排泄することかできている。	職員は排泄チェック表を活用して利用者一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、タイミングを見計りながらトイレ誘導をし、排泄の自立ができるような声かけと介助に努めている。 車いす対応の広さがあるトイレに手摺が設置され、介助が必要な状況でも排泄の自立に向けた支援ができるように配慮している。 居室にポータブルトイレを設置しているため、夜間帯でも容易にトイレを利用することができ、失禁の予防に役立っている。	

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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	排便の有無を毎日確認している。便秘傾向にある利用者に対しては、水分補給や朝の冷水・牛乳・寒天ゼリー等を提供すると共に、トイレに座る習慣を大切にしている。家族にも排便の大切さを話し、協力をお願いしている。		
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をしている	その日の入浴予定は立ててあるが、利用者の希望や状態により、その都度、スタッフで話し合い柔軟な対応ができるよう努めている。夜間の入浴もできる限り対応している。入浴が困難な利用者も、全身清拭や手浴、足浴等を行い、身体清潔保持と気持ち良さが提供できるよう努めている。	通所サービス利用時には午前中の時間帯に入浴ができる体制となっているほか、宿泊利用者の要望によっては夜間帯でも入浴ができるように工夫をしている。利用者が安心して入浴ができるよう音楽を流したり、歌を歌ったり、柚子湯やみかん湯、林檎湯を取り入れて季節感を演出したり、市販の入浴剤を利用したりして入浴が楽しみとなるよう工夫しながら支援をしている。	
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	日中は、本人の希望にあわせ居室や和室でゆっくりくつろいでもらう配慮をしている。夜間も、利用者の意向や身体状態、在宅での状況を考え居室配置をしている。		
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	利用者から薬剤情報を提供していただいている。現場でスタッフがいつでも確認できるようファイルにしている。薬の管理・服薬方法についてもマニュアルを作成し、事故防止に努めている。主治医からは、薬の副作用や注意点について助言を求めている。		
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、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者のできる力に合わせて、家事の手伝いや縫い物を行ってもらっている。また、利用者の希望に応じ外出や散歩をして、上手に気分転換ができるよう努めている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	日常の会話から、利用者の行きたいところを把握し、買い物やドライブをしている。遠足などには家族の方にも案内し、一緒に参加していただけるようお誘いしている。また、普段の買い物等は、今までの行きつけの場所に出向き、地域の人との関係が維持できるように支援している。	職員は毎日午後のレクリエーションの時間に利用者の要望や体調に合わせて外出を計画し、管理者に外出届を提出して買い物や周辺の散歩等へ出かけている。 普段行けないような場所にも車を利用し、外出ボランティアや家族等の協力のもと、初詣や花見、那珂川水遊園、袋田の滝などの観光名所や公園へ出かけ、自然や動植物等にふれ合うことができるように支援している。	
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	利用者の希望により、お小遣い程度の所持は可能。お買い物の予定がある時は、事前に家族に説明し、お小遣いを持参し買い物を支援している。		
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をしている	本人の希望により、いつでも電話の利用ができる体制を整えている。		
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まねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関やリビングには、季節の花を生けたり、レクで作成した作品や記念写真を飾り思いで話ができるようにしている。また、和室にはコタツなどを置きゆっくりと過ごせる工夫をしている。	玄関には生花や鉢植えを飾っているほか、利用者が月1回制作している陶芸教室での作品や季節感のある折り紙作品を展示している。 食堂兼居間の南向きの窓は明るく、山間の自然が一望できるほか、畳敷きのスペースには炬燵が配置され、そこで食事を摂る利用者もいる。 事務所にはソファや椅子が複数配置され、利用者と職員がいつでもお茶を飲みながら寛いで過ごすことができるよう、お茶セットを準備している。	

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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	
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	気の合う利用者同士の席に配慮したり、必要に応じ個室にテレビを置いたり、和室を襖で区切り、ひとりでゆっくり過ごせる場所を提供している。	/		
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	泊まりが長い方や、泊りを不安に思う利用者に対しては、家族と相談し本人が愛用している私物（枕や時計・人形など）を持ち込み、傍においてあげるなどの配慮をしている。	<p>宿泊の部屋は利用者の身体状況に応じて畳敷きの部屋を利用することもできるほか、夫婦で同室利用や以前の利用時と同じ部屋で宿泊ができるように配慮している。</p> <p>利用者は家族等の協力を得ながら自宅で使い慣れた寝具や電気スタンドなどを持ち込み、居心地よく過ごせるような居室づくりをしている。</p> <p>職員は家族等の書いた習字やカレンダー、時計、利用者の写真などを飾り、利用者が安心して過ごせるよう工夫している。</p>	/	
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	利用者のできる力・分かる力を見極め、できることはそっと見守り、できないことは、さりげなく手伝うように心がけている。	/		

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みられている (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る。 (参考項目：9, 10, 19)	○ 1, ほぼ全ての家族と 2, 家族の2/3くらいと 3, 家族の1/3くらいと 4, ほとんどできていない

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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3, たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 大いに増えている <input type="radio"/> 2, 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3, あまり増えていない <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2, 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2, 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 4, ほとんどいない

(様式4)

目 標 達 成 計 画

事業所名 小規模多機能型居宅介護事業所すぎの木

作成日 平成26年9月17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組み内容	目標達成に要する期間
	33	現在は重度化した利用者はいないが、今後の事業者での終末期ケアの方針を全職員で再確認し、職員が安心して医療機関とチームで支援に取り組むことを期待する	終末期ケアの不安について、考え、皆で共有を深める	終末期についての勉強会を開催し、皆で悩みや考えを話す場を作る。医療機関等との協力体制について確認する。	平成26年9月
2	35	全職員がいつでも安心して勤務ができ、活動中や就寝中の利用者の命を守る為にも、訓練実施時は必ず所要時間を記録に残すとともに、次回の訓練に活用する事を期待する	訓練の所要時間を取り生かす	タイムキーパーを置き毎回の記録を共有する	平成26年9月
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。