

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3671300428		
法人名	有限会社 慈恵会		
事業所名	グループホーム花乃苑		
所在地	徳島県阿南市羽ノ浦町中庄大久保78		
自己評価作成日	平成23年1月28日	評価結果市町村受理日	

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://kaigo.tokushakyo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3671300428&SCD=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会
所在地	徳島県徳島市中昭和町1丁目2番地 県立総合福祉センター3階
訪問調査日	平成23年3月14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)】

平屋建てでゆったりとした敷地の中に配置されている。南向きの共同リビングから野外に続くウッドデッキがあり、大きな窓からは花壇のある中庭や田園風景を見ることができる。敷地内の畑には四季折々の花を植え、地域の方にも楽しんでもらっている。地域の一員として張り合いや喜びのある生活を送れるよう、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割を担ってもらいともに支え合っている。食事は季節感を感じられるよう旬の食材を使い、利用者と職員が調理している。「ゆったり、楽しく、いっしょに、今のあなたを大切に」という理念にそって、利用者と職員が信頼関係を築き、笑顔が絶えない家庭的な雰囲気生活で生活できるよう支援している。地域や周辺施設、近隣の幼稚園との交流、お茶会等のボランティアを介して民生委員や他の事業所との交流に取り組んでいる。

【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)】

事業所の敷地には、山茶花が植えられており、明るくゆったりとした雰囲気がある。木造平屋建ての建物内は、利用者が過ごしやすいように整理整頓しており、大きな窓からは心地良い日差しが差し込んでくる。職員は、理念の「ゆったり、楽しく、いっしょに、今のあなたを大切に」を実践し、利用者一人ひとりの思いや希望に向き合っており、やさしく穏やかなケアの提供に努めている。また、地域との繋がりを大切にしており、日ごろの暮らしの中で協力体制を築いている。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	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
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	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:2,20)	○ 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
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	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が拡がったり深まり、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
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	66 職員は、活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
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	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
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	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. ほとんどできていない
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、安心して暮らしている (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		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	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ふ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	理念にもとづいて実践できているかどうか、ミーティングや申し送り時に全職員で話し合っている。	日ごろから、管理者と職員は理念を意識したケアの実践に努めている。ミーティング時など、機会あるごとに職員間で話し合っている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	利用者とともに地域行事に積極的に参加している。また、近隣の幼稚園や他の事業所の方とさつまいもの栽培を通して交流を深めている。	月1回、地元の幼稚園児と交流の機会を設けている。幼稚園の作品展や運動会に参加したり、さつまいもの植え付けや収穫をともに楽しんでいる。地域の住民と散歩時等に気軽に声をかけあえる関係を構築している。	
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	管理者は、地域研修に関わりながら認知症ケアの啓発に努めている。また、人材育成の貢献として研修生の受け入れを行っている。		
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践、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、外部評価結果を踏まえて取り組み状況を報告している。参加者から意見を出してもらい、サービスの質の向上に活かしている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。利用者や家族、地域住民、民生委員、地域包括支援センター職員、市担当者等の参加がある。	
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	市担当者との連携を密にし、事業所の実情やケアサービスの取り組みを伝えて協働関係を築いている。	市担当者との話し合う機会を設けている。事業所の実情や取り組みを伝えてアドバイスをもらっている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	身体拘束の内容やその弊害を認識できるようミーティングで話し合い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	職員間で身体拘束の内容や弊害について話し合い、身体拘束をしないケアを実践している。	
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の虐待が見逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止関連法に関する内容の理解と遵守について職員に周知徹底している。		

自己	外部	項目	外部評価		
			自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について管理者以外の職員に機会あるごとに説明している。		
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	契約時、十分な時間ととって丁寧に説明している。重度化した場合や看取りについての対応、医療連携体制について詳しく説明し、納得して同意を得られるよう努めている。		
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ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	家族には手紙や来訪時、家族会等で意見を出してもらっている。出された意見や要望等はミーティング等で話し合い、運営に反映させている。	家族の来訪時に、気軽に意見を言ってもらえるように伝えている。また、請求書を送付する際、家族が意見を書き込めるように専用の用紙を同封して、要望の把握に努めている。意見箱も設置している。	
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	全体ミーティングで職員の要望や意見を聞いている。また、職員とのコミュニケーションを密にし、要望や意見を出しやすいようにしている。	ミーティングの際、日ごろの職員の気づき等を自由に出しあって話し合い、ケアに反映している。日ごろから、代表者や管理者は、職員とコミュニケーションをとり、意見や要望を出しやすい環境をつくっている。	
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	研修出席時は勤務時間を活用している。資格取得のため、休日勤務を考慮している。		
13		○職員を育てる取り組み 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	職場での立場や経験、習熟度の段階に応じた研修に参加できるよう配慮し、職員の資質向上に努めている。		
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作り、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	同一法人の事業所や他事業所へ見学に行っている。相互研修会の事例検討を通して意見や経験を活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	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 サービスを導入する段階で、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	サービス導入時、必ず本人と話し合いをしながら心身状況や本人の思いに向き合っている。職員やサービスが利用者に受け入れられるような関係づくりに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	家族が困っていることや求めていることを理解し、事業所としてどのような対応ができるか事前に話し合っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	相談時、本人や家族の思い・状況等を確認し、できるだけ柔軟に対応している。必要なときは他の事業所のサービスにつなげている。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人の思いや根本にある苦しみ、不安、喜びなどを知ることにも努めている。暮らしの中で共感し、分かち合いながらともに支え合う関係づくりに努めている。		
19		○本人と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、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	職員は家族の思いに寄りそいながら、日ごろの暮らしの出来事や気づき等の情報を共有し、本人と一緒に支えるという思いで支援しているということを家族に伝えている。		
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	地域に暮らす知人や友等が気軽に来訪し、継続的な交流ができるよう働きかけている。職員が墓参りに付きそなど、一人ひとりの生活習慣を尊重している。	馴染みの理髪店や墓参り、以前住んでいた家等に出かけている。利用者と温泉に出かけたり、手芸を支援するなど、馴染みの関係を断ち切らないよう努めている。	
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	みんなで楽しく過ごす時間や気の合う利用者同士で過ごせる場面づくりをしている。利用者同士の関係がうまくいくよう、職員が調整役となって支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	サービス利用が終了した方も、手紙等で継続的な付き合いができるよう心がけている。		
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	日ごろの関わりの中で声をかけ、意向の把握に努めている。言葉や表情等から真意を推し測り、それとなく確認するようにしている。困難な場合は、家族から情報を得ている。	職員は、利用者一人ひとりといねいに接することで、会話や表情等から思いを把握している。把握が困難な場合は、家族の協力を得て、意見や情報をもらっている。	
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	利用時、本人や家族、関係者から情報を得ている。利用後も折に触れ本人や家族にどんな生活をしてきたのか聞き、全体像の把握に努めている。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムを理解するとともに、できることやわかる力を日ごろの生活や全体像から把握するように努めている。		
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	センター方式を取り入れ、ミーティング等で全職員で意見交換を行っている。一人ひとりの希望を取り入れた具体的な計画づくりに取り組んでいる。変化に応じモニタリングを行っている。	日ごろの職員の気付きや意見を出し合い、本人や家族の意見を取り入れて検討を重ね、利用者の現状に応じた計画を作成している。	
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	個別ファイルを用意し、食事・水分摂取量や排泄等の身体的状況、日ごろの暮らしの様子等を記録している。いつでも全職員が確認できるようにし、勤務開始前の確認を義務付けている。		
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	本人や家族の状況に応じて通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し、一人ひとりの満足度を高められるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者が安心して地域で暮らし続けられるよう、民生委員や地域包括支援センター、消防署と意見交換する機会を設けている。		
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	事業所の協力医療機関のほか、利用者の希望するかかりつけ医で医療を受けられるよう家族と協力し、通院介助を行ったり複数の医療機関と協力関係を築いている。	入居時に本人や家族と話し合っ、協力医療機関で受診できる体制を整えている。週2回の往診や緊急時の対応等の連携を図っている。また、家族の協力を得て、かかりつけ医の受診を支援している。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	契約にもとづき、日ごろの健康管理や医療面での相談、助言、対応を行っている。		
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、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時、本人への支援方法に関する情報を医療機関に提供している。家族と情報を交換しながら早期に退院できるよう支援している。		
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	本人や家族の意向を踏まえ、医師や職員が連携を図り、安心して納得のいく最期が迎えられるよう支援している。また、本人や家族の気持ちの変化に注意を払い、支援につなげている。	入居時に、家族や本人と方針を話し合っている。重度化した場合、医師と職員が連携を図り、家族の協力のもと支援している。	
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、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	医療機関や消防署の協力を得て、救急手当等研修を実施し、全職員が対応できるようにしている。		
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、利用者と共に避難訓練を行っている。地域の協力体制について、運営推進会議で協力を呼びかけている。	年4回、避難訓練を実施している。その内の年2回は、利用者と職員で話し合った結果に基づき、消防署の協力を得て訓練を実施している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	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	一人ひとりの人格、誇りやプライバシーについてミーティング時に話し合い、職員間で統一した言葉かけや対応をしている。	日ごろのミーティングの際に、利用者の誇りやプライバシーの確保について話し合っている。排泄や入浴の際には、思いやりのある対応を心がけている。	
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	日常生活の中で、利用者の希望にそえるように複数の選択肢を提案して、一人ひとりの利用者が自分で決める場面をつくっている。		
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し、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	基本的な1日の流れは持っているが、時間を区切った過ごし方はしていない。買い物や散歩等、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら柔軟に対応している。		
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に支援している	個々の生活習慣に合わせ支援し、また、日ごろからも化粧やおしゃれを楽しんでもらえるよう取り組んでいる。本人の馴染みの美容院を利用できるよう連携を取っている。		
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	献立づくりや調理、片付け等も利用者とともに同じテーブルを囲んで楽しく食事できる雰囲気づくりを大切にしている。	利用者の好みを取り入れた家庭的な献立を職員が作成している。事業所の菜園や代表者が育てた野菜等を活用し、利用者と職員はともに食事を楽しんでいる。	
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	毎日、食事・水分摂取量をチェック表に記録し、個々に応じたバランスのよい食生活となるよう職員が情報を共有している。		
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	毎食後、歯磨きの声かけを行っている。力に応じて職員が見守ったり介助を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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むけた支援を行っている	チェック表を活用し、尿意のない利用者にも時間を見計らって誘導することによってトイレで排泄できるよう支援している。	利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、早めの声かけや誘導を行っている。排泄の自立に向けた支援に努めている。	
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	便秘予防に効能のある食材を使用するとともに、散歩や家事活動等、身体を動かす機会を適度に設けて自然排便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、個々にそった支援をしている	利用者が入浴したい日、希望する時間に入浴できるよう配慮している。言葉かけや対応を工夫し、入浴を楽しんでもらっている。	2日に1回は入浴できる体制を構築している。利用者一人ひとりの状態や希望に応じて、見守りや介助を行っている。入浴を拒む方には、家族の協力を得て、清潔の保持に努めている。	
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	なるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えるよう努めている。一人ひとりの体調や希望を考慮して、ゆっくり休息がとれるように支援している。		
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	個々の薬の効能・目的を示した処方箋をファイルし、職員は用法を理解している。服薬確認表で管理して正しい服薬支援を行っている。		
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	利用者一人ひとりの力を発揮してもらえるよう、お願いできそうな仕事を頼み、感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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支援に努めている。又、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	本人の気分や希望に応じて季節を感じてもらい、心身の活性につながるよう日ごろから散歩や買い物、ドライブ等に出かけている。	年間を通じて、桜まつりや菖蒲、コスモス等の花見、雛飾りや鯉のぼりの見学、滝を見に行くなど外出の機会を設けている。また、利用者が以前住んでいた周辺に列車で出かけるなど、本人の気持ちに寄り添った支援に努めている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	自分の財布からお金を出すことで社会性の維持につなげており、買い物に行く時は本人が支払えるよう支援している。		
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	家族や友人などに電話しやすい雰囲気づくりに努め、職員が声かけを行っている。		
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	ホールの飾りつけやソファの配置は利用者と一緒に考え、自分の住んでいる家だという意識を高めてもらうように工夫している。	事業所の敷地は広く、明るい空間になっている。廊下や居間、トイレ等に季節の花を飾るなど環境整備に努めている。廊下には、テーブルや長椅子を設置しており、利用者がくつろげる空間となっている。	
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	ホール等にソファを置いたり和室に炬燵を設置している。仲のよい利用者同士でくつろげるスペースをつくっている。		
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	利用者の好みや今まで使っていた馴染みの品を持ち込んでもらい、本人が居心地よく過ごせるように工夫している。	居室には、利用者一人ひとりの使い慣れた家具を持ち込んでもらい、過ごしやすく工夫している。家族の写真や手芸作品、ぬいぐるみ等を飾ったり、仏壇や神棚を祀っている利用者もいる。	
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」「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	利用者の状態に合わせて手すりや浴室、トイレ、廊下などの居住環境が整備できているか見直し、安全確保と自立支援につなげている。		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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ふ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	理念にもとづいて実践できているかどうか、ミーティングや申し送り時に全職員で話し合っ確認している。		
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	利用者とともに地域行事に積極的に参加している。また、近隣の幼稚園や他の事業所の方とさつまいもの栽培を通して交流を深めている。		
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	管理者は、地域研修に関わりながら認知症ケアの啓発に努めている。また、人材育成の貢献として研修生の受け入れを行っている。		
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践、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、外部評価結果を踏まえて取り組み状況を報告している。参加者から意見を出してもらい、サービスの質の向上に活かしている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	市担当者との連携を密にし、事業所の実情やケアサービスの取り組みを伝えて協働関係を築いている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	身体拘束の内容やその弊害を認識できるようミーティングで話し合い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。		
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	高齢者虐待防止関連法に関する内容の理解と遵守について職員に周知徹底している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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	地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について管理者以外の職員に機会あるごとに説明している。		
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	契約時、十分な時間をとって丁寧に説明している。重度化した場合や看取りについての対応、医療連携体制について詳しく説明し、納得して同意を得られるよう努めている。		
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ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	家族には手紙や来訪時、家族会等で意見を出してもらっている。出された意見や要望等はミーティング等で話し合い、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	全体ミーティングで職員の要望や意見を聞いている。また、職員とのコミュニケーションを密にし、要望や意見を出しやすいようにしている。		
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	研修出席時は勤務時間を活用している。資格取得のため、休日勤務を考慮している。		
13		○職員を育てる取り組み 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	職場での立場や経験、習熟度の段階に応じた研修に参加できるよう配慮し、職員の資質向上に努めている。		
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作り、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	同一法人の事業所や他事業所へ見学に行っている。相互研修会の事例検討を通して意見や経験を活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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 サービスを導入する段階で、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	サービス導入時、必ず本人と話し合いをしながら心身状況や本人の思いに向き合っている。職員やサービスが利用者に受け入れられるような関係づくりに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	家族が困っていることや求めていることを理解し、事業所としてどのような対応ができるか事前に話し合っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	相談時、本人や家族の思い・状況等を確認し、できるだけ柔軟に対応している。必要などきは他の事業所のサービスにつなげている。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人の思いや根本にある苦しみ、不安、喜びなどを知ること努めている。暮らしの中で共感し、分かち合いながらともに支え合う関係づくりに努めている。		
19		○本人と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、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	職員は家族の思いに寄りそいながら、日ごろの暮らしの出来事や気づき等の情報を共有し、本人と一緒に支えるという思いで支援しているということを家族に伝えている。		
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	地域に暮らす知人や友等が気軽に来訪し、継続的な交流ができるよう働きかけている。職員が墓参りに付きそうなど、一人ひとりの生活習慣を尊重している。		
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利用者が同士の関係がうまくいこう、職員が調整役となって支援している	みんなで楽しく過ごす時間や気の合う利用者同士で過ごせる場面づくりをしている。利用者同士の関係がうまくいこう、職員が調整役となって支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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	サービス利用が終了した方も、手紙等で継続的な付き合いができるよう心がけている。		
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	日ごろの関わりの中で声をかけ、意向の把握に努めている。言葉や表情等から真意を推し測り、それとなく確認するようにしている。困難な場合は、家族から情報を得ている。		
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	利用時、本人や家族、関係者から情報を得ている。利用後も折に触れ本人や家族にどんな生活をしてきたのか聞き、全体像の把握に努めている。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムを理解するとともに、できることやわかる力を日ごろの生活や全体像から把握するように努めている。		
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	センター方式を取り入れ、ミーティング等で全職員で意見交換を行っている。一人ひとりの希望を取り入れた具体的な計画づくりに取り組んでいる。変化に応じモニタリングを行っている。		
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	個別ファイルを用意し、食事・水分摂取量や排泄等の身体的状況、日ごろの暮らしの様子等を記録している。いつでも全職員が確認できるようにし、勤務開始前の確認を義務付けている。		
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	本人や家族の状況に応じて通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し、一人ひとりの満足度を高められるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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	利用者が安心して地域で暮らし続けられるよう、民生委員や地域包括支援センター、消防署と意見交換する機会を設けている。		
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	事業所の協力医療機関のほか、利用者の希望するかかりつけ医で医療を受けられるよう家族と協力し、通院介助を行ったり複数の医療機関と協力関係を築いている。		
31		○看護職との協働 介護職は、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	契約にもとづき、日ごろの健康管理や医療面での相談、助言、対応を行っている。		
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、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時、本人への支援方法に関する情報を医療機関に提供している。家族と情報を交換しながら早期に退院できるよう支援している。		
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	本人や家族の意向を踏まえ、医師や職員が連携を図り、安心して納得のいく最期が迎えられるよう支援している。また、本人や家族の気持ちの変化に注意を払い、支援につなげている。		
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、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	医療機関や消防署の協力を得て、救急手当等研修を実施し、全職員が対応できるようにしている。		
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、利用者と共に避難訓練を行っている。地域の協力体制について、運営推進会議で協力を呼びかけている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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	一人ひとりの人格、誇りやプライバシーについてミーティング時に話し合い、職員間で統一した言葉かけや対応をしている。		
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	日常生活の中で、利用者の希望にそえるように複数の選択肢を提案して、一人ひとりの利用者が自分で決める場面をつくっている。		
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日の流れは持っているが、時間を区切った過ごし方はしていない。買い物や散歩等、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら柔軟に対応している。		
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に支援している	個々の生活習慣に合わせ支援し、また、日ごろからも化粧やおしゃれを楽しんでもらえるよう取り組んでいる。本人の馴染みの美容院を利用できるよう連携を取っている。		
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	献立づくりや調理、片付け等も利用者とともに同じテーブルを囲んで楽しく食事できる雰囲気づくりを大切にしている。		
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	毎日、食事・水分摂取量をチェック表に記録し、個々に応じたバランスのよい食生活となるよう職員が情報を共有している。		
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	毎食後、歯磨きの声かけを行っている。力に応じて職員が見守ったり介助を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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むけた支援を行っている	チェック表を活用し、尿意のない利用者にも時間を見計らって誘導することによってトイレで排泄できるよう支援している。		
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	便秘予防に効果のある食材を使用するとともに、散歩や家事活動等、身体を動かす機会を適度に設けて自然排便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、個々にそった支援をしている	利用者が入浴したい日、希望する時間に入浴できるよう配慮している。言葉かけや対応を工夫し、入浴を楽しんでもらっている。		
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	なるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えるよう努めている。一人ひとりの体調や希望を考慮して、ゆっくり休息がとれるように支援している。		
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	個々の薬の効能・目的を示した処方箋をファイルし、職員は用法を理解している。服薬確認表で管理して正しい服薬支援を行っている。		
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	利用者一人ひとりの力を発揮してもらえるよう、お願いできそうな仕事を頼み、感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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支援に努めている。又、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	本人の気分や希望に応じて季節を感じてもらい、心身の活性につながるよう日ごろから散歩や買い物、ドライブ等に出かけている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			さくら 実践状況	実践状況	実践状況
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	自分の財布からお金を出すことで社会性の維持につなげており、買い物に行く時は本人が支払えるよう支援している。		
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	家族や友人などに電話しやすい雰囲気づくりに努め、職員が声かけを行っている。		
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	ホールの飾りつけやソファの配置は利用者と一緒に考え、自分の住んでいる家だという意識を高めてもらうように工夫している。		
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	ホール等にソファを置いたり和室に炬燵を設置している。仲のよい利用者同士でくつろげるスペースをつくっている。		
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	利用者の好みや今まで使っていた馴染みの品を持ち込んでもらい、本人が居心地よく過ごせるように工夫している。		
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」「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	利用者の状態に合わせて手すりや浴室、トイレ、廊下などの居住環境が整備できているか見直し、安全確保と自立支援につなげている。		