

### 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	3670200421		
法人名	社会福祉法人 平成記念会		
事業所名	グループホーム鳴門		
所在地	徳島県鳴門市撫養町木津防崎445-1		
自己評価作成日	令和2年1月3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	<a href="http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/</a>
----------	---

#### 【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	令和2年1月27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)】

地域住民との関わりを大切にしており、婦人会活動や地域行事への参加やボランティアの受け入れをさせていただいている。また、月に一度、その季節に応じた行事を開催したり、季節の食材を使った特別食を提供し、季節を感じるができるように努めている。入居者様の能力に応じた日課に取り組んでいただき、達成感や充実感を感じていただくように工夫すると共に、心身機能の維持や認知症の進行の遅延を図れるよう努めている。散歩などで戸外へ出ることによって適度に体を動かしていただいたり、気分転換を図れるように支援している。

#### 【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)】

事業所は、利用者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるように、地域とのつながりを重視している。地域の行事や婦人会活動への参加、ボランティアの受け入れ、事業所の季節ごとの行事への地域住民の参加等、地域とのつながりを深める取り組みを行っている。利用者一人ひとりにあったレクリエーション等を行い、達成感や充実感を味わってもらえるよう支援している。天候の良い日には、近隣を散歩して体を動かし、地域の方と挨拶を交わしている。自己評価は、全職員が関わり、ユニットごとに行うなど、サービスの質を高めるために取り組んでいる。

#### 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)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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 (参考項目:4)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 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させている (参考項目:30,31)	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 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	
			2F	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
<b>I 理念に基づく運営</b>						
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	事業所理念あり、毎朝、申し送りの後で、理念を復唱している。理念を書いた紙を名札の裏に入れて確認できるようにしている。	事業所では、開設当初から地域密着型サービスの意義を踏まえた理念を掲げている。理念を事業所内に掲示したり、名札に理念を記載したカードを入れて持ち歩いたりして、職員間での共有を図っている。		
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	地域のイベントや婦人会行事への参加を利用者様と一緒にやる機会を作っている。保育園やボランティアの方々にも来ていただくなど交流に努めている。	事業所では、利用者とともに地域や婦人会のイベントに参加している。年1回のふれあい集会では、独居の方を対象に交流するなど、事業所をイベント会場として活用し、地域の方たちを受け入れるなど、相互に交流している。		
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	運営推進会議では、認知症の方への支援に関する取り組みを伝えている。以前は老人会の場へ出向いて認知症に関する話をする場をいただいたりしていたが、今年度は実施できていない。			
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	入居者様の現状やサービスの取り組み状況などを報告している。アドバイスなど頂いた場合は、今後のケアに反映できるように努めている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。会議では、事業所の報告のほか、前回の会議での勘案事項等についての経過報告や自己評価・外部評価についての話し合いなどを行っている。出された意見は、職員間で共有し、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に取り組んでいる	市の担当者が運営推進会議に出席してくださっており、そこでサービスの取り組み状況などを報告している。介護相談員の報告会でも日頃の取り組み状況を伝える場があり、意見などいただいている。	職員は、市の担当窓口を訪問し、事業所の現状を伝えている。法令改正の際には、意見やアドバイスをもらうこともある。市の介護相談員の来訪もあり、協力関係を築いている。		
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「介護保険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	勉強会を実施し、身体拘束の弊害等の知識を深めるように努めている。身体拘束にあたる行為はしないようにしている。	事業所では、身体拘束に関する勉強会を開催し、職員の共通認識を図っている。ミーティング等で日ごろの支援を振り返り、言葉かけや本人の気持ちへの配慮などについて確認し、身体拘束をしない支援に取り組んでいる。		
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逃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	勉強会を実施し、高齢者虐待防止に関する知識を深めている。内出血ができていないかなどの皮膚状態の観察を行ったり、ケアの方法は適切にできているかなどを職員同士で気に留めるようにしている。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2F 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	勉強会を定期的に行う事で職員全員が学び制度の理解を深めている。家族様から相談があった時は話を伺い、関連機関の紹介など行っている。		
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	契約の締結や変更に関しては家族様へ説明を行い、疑問や不安な点はないか確認を行っている。変更事項がある場合は事前に電話連絡を行うと共に、変更の書類にサイン・押印いただいている。		
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	半年ごとにアンケート実施し意見や要望を反映してよりよい施設作りに努めている。意見箱もエレベーター前に設置し、投函がないか確認している。集計結果はホールに掲示している。	事業所では、年2回、家族等にアンケートを実施し、意見や要望を確認している。出された意見や要望については、職員間で検討し、運営面に反映している。検討の経過や結果については、家族に報告している。	
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	職員会議の場や、月末には気付きを報告する機会を設けて自由に意見を提案できるようにし、必要なことは業務に反映させている。	管理者は、日ごろから職員とコミュニケーションを図り、意見を伝えやすい雰囲気づくりに努めている。管理者は、利用者とのかかわりのなかで生まれる、職員の気づきやアイデアを大切に、とらえている。出された意見等は検討のうえで、運営面に反映している。	
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	職員がやりがいや向上心をもって働けるようにチームワーク強化や環境の整備を行っている。人事考課や自己評価をする機会がある。		
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	施設での勉強会や外部研修を職員全員が受ける機会を作り知識の向上に努めている。		
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	外部の研修会に参加して同業者と交流を図る機会を設けるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2F 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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	施設見学や面談の際に十分な聞き取りを行っている。ご本人が不安に思っていることや要望等を把握し安心して生活が出来る関係作りに努めている。		
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	家庭での状況を含め、ご家族様が不安に思っていることなど、聞き取りを行い、必要な情報を職員間で共有しご家族様に安心して頂けるようにしている。		
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	本人様が必要としているサービスを見極めそれに応じて適切なサービスを導入、利用できるよう対応に努めている。		
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	家事的なお手伝いなどを職員と共にさせていただいている。入居者様に対し常に敬う気持ちを持って接するよう心掛けている。本人様の気持ちを尊重し、職員との信頼関係を築けるようにしている。		
19		○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、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	本人様の状態や状況の報告を都度行い関係性の維持に努めている。一方的なサービスの提供ではなく家族様にもご協力頂きながら関係を築いている。		
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	本人様やご家族様から馴染みの場所を聞き取り、外出できるようにしている。ご本人の希望があればできるだけ応じるようにしている。	事業所では、利用者が馴染みの店舗に買い物に出かけたり、家族の協力を得て、お墓参りに行ったりすることを支援している。利用者の友人や知人の来訪時には、快く受け入れるなど、馴染みの関係が途切れないように支援している。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	日常的に過ごす機会の多い食事席は入居者様同士が関係を保つことが出来るよう十分に配慮している。入居者様同士が楽しく過ごせるようサポートしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2F 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	退所先に今までのご本人の情報を申し送ったり、後日、支払いに来られた時にはご本人の様子をお聞きしている。		
<b>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</b>					
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	普段の会話に本人の希望等を聞ける様に努めている。困難な場合は状況に応じて家族様に伺うこともある。	職員は、利用者との日ごろのかかわりのなかで、希望や意向の把握に努めている。意思の表出が困難な利用者には、表情や仕草の変化等から推測したり、筆談で希望を確認したりして、本人本意に検討している。	
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	入居時等にご家族に生活歴をお聞きしたり、日常会話から今までの生活の様子や興味のある情報等をお聞きし、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	ケアを行ないながら気付いたことはノート記入や直接の申し送りをし、情報共有して現状の把握に努めている。		
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	職員間でのカンファレンスやご本人や家族様に意向を確認したり主治医に状態の説明し意見を伺うことで現状に応じたケアプランを作成するよう努めている。	事業所では、利用者と家族等の意向を反映して、介護計画を作成している。日ごろの支援内容の記録をもとに、心身状況を把握している。定期的な見直しのほか、心身状況の変化に応じて、随時、計画を見直している。	
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	申し送りノートに日々の様子や気付きなどを記入して、情報共有している。ケアプランの援助内容の実施状況については毎日チェック表を記入している。		
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	入居者様の要望をお聞きし計画を立てていき叶えられるように努力している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2F 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	移動図書館の利用、習字等のボランティアの受け入れを行い、一人ひとりの趣味活動の場を広げている。		
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	かかりつけ医については入居時に希望を確認し、希望する病院への受診ができるようにしている。定期的にかかりつけ医を受診して頂き、その付き添いを行っている。	事業所では、入居時に利用者や家族等が希望するかかりつけ医を確認している。月2回、協力医療機関の訪問診療を受けたり、法人の看護師の協力を依頼したりして、連携体制を整備することで、適切な医療を受けられるよう支援している。	
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	体調の変化や現状を伝え、指示や助言を受けている。		
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。	入院時には病院関係者にこれまでの生活の様子などを申し送りしている。また入院中も連絡を取り合って状態を把握するようにしている。		
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	重度化した場合や終末期について入居時に事業所の方針をお伝えしている。	入居時の段階で、利用者や家族等に重度化した場合や終末期における事業所の方針について説明し、同意を得ている。利用者の心身状況の変化に応じて、家庭や関係機関などと連携を図り、支援に取り組んでいる。	
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	定期的に勉強会を行い、急変や事故発生時に備えている。マニュアルを提示し周知徹底を図っている。		
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	年二回、日中想定、夜間想定にて避難訓練を行い、入居者様にも参加して頂いている。消火器の取り扱いの演習を受けている。地域住民の方には訓練の様子を見ていただいたり、緊急連絡先としてご協力いただいている。	年2回、利用者とともに、日中と夜間における避難訓練を行っている。消防署等の協力を得て、フロア間の移動や消火器を使った訓練など、実践的に取り組んでいる。備蓄品も整備して、災害時に備えている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2F	実践状況	実践状況
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	トイレ誘導などの声かけは排泄と分らないように声かけし配慮を行っている。声かけの口調やトーンなどに気をつけるようにしている。	職員は、利用者の誇りやプライバシーを損ねないよう支援している。特に、トイレ誘導の際などは、言葉のかけ方や声の大きさに配慮している。事業所は、プライバシーに関する勉強会を開催し、職員の知識・理解を深めるために取り組んでいる。	
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	入居者様にまずは希望をお聞きしている。質問に対する返答を待つ姿勢を大切にしている。		
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	入浴やレクなどの時間で実施している事もあるが本人様の要望で決定して頂き無理強いないように心掛けている。		
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	男性入居者様には毎日、朝に髭剃りを行って頂いている。同じ服ばかりにならないように配慮している。汚れた服はすぐに着替えていただいている。		
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	食事前に献立を伝えている。職員と一緒に食事をし、適度に会話したり、ムセ等がないか見守りを行っている。食器洗いを手伝ってくださる入居者様もいる。	事業所では、管理栄養士が作成した献立のもと、利用者と職員で調理を行っている。地域住民から野菜等の差し入れを受けた際は、メニューに取り入れている。職員は、利用者とともに調理したり、一緒に食事をとったりして、利用者にとって食事が楽しみなものになるように支援している。	
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	毎食の食事量のチェックを行っている。口腔の状態に応じて切り方を工夫して食べやすいようにしている。介助すると食べられる方もおり、適宜対応している。月に一回、体重測定を行っている。		
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、口腔ケアを行っている。利用者の状態に応じて介助を行い、入眠前は義歯消毒を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2F 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	個々の排泄ペースを考え、誘導時間を決めている、出来るだけオムツに頼らずトイレで排泄して頂ける様に対応を行っている。	事業所では、排泄パターンチェック表を活用し、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して適切な声かけを行っている。全ての居室に、トイレを設置し、利用者が、できる限りトイレで気持ちよく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動きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	出来るだけ身体を動かしてもらうように食前にも体操を取り入れている。おやつにも乳製品等の便秘に良いものを提供している。		
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、個々にそった支援をしている	一人一人の状態や体調に配慮しながら入浴をして頂いている。個々のペースに合わせて十分な入浴時間を設けている。	事業所では、利用者一人ひとりの希望に応じて、毎日でも入浴できるよう支援している。入浴を拒む利用者には、声かけのタイミングを変えるなどして、無理強いのことなく入浴できるようにしている。また、入浴剤を使用するなどして、個別のペースで楽しみながら入浴することができるよう工夫している。	
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、ベッドで休息される方もおられる。休息が長時間にならないように気をつけ、夜間に十分睡眠が取れるように日中の過ごし方に注意している。また室内の温度にも注意している。		
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	薬の変更があれば職員間で共有し、薬の説明書で確認している。薬の増量、臨時薬等の把握に努めている。誤薬に対する取り組みは徹底している。		
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	一人一人の能力や生活歴など、得意分野に応じた日課や趣味活動支援を行っている。散歩も実施している。食べたいお菓子を購入し食べているかたもおられる。		
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	誕生日など、外食やドライブ等に出かけている。本人様の思い出のある場所に行く様に努めている。	事業所では、気候のいい日に事業所周辺を散歩している。利用者の誕生日には、一人ひとりの希望の場所への外出を支援している。また、お祭りや初詣など、季節に応じた外出も支援している。家族の協力を得て、外出することもある。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2F 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	職員と一緒に出かけ、自分で支払える方には支払いして頂いている。預かり金の管理は職員が行っているが必要なものがある時は家族様に同意を得ている。		
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	ご家族宛てに年賀状を書いていたが、電話をかけたが希望される方は今はおられない。		
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	鉢植えや季節の生花を飾ったり季節感を感じられる壁面を作成している。温度、湿度も配慮し快適に過ごせるような場所作りに努めている。	事業所内は、玄関や居間、廊下等に仕切りをせず、開放感がある。行事の写真や季節の作品を飾りつけたり、大きな窓際にソファを置き、ゆったりと過ごせるコーナーを作ったりして、居心地の良い空間づくりを行っている。	
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	ソファでテレビを見たり入居者様同士で雑談をしたり、一人一人が気楽に過ごせるような場所作りに努めている。		
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	家で使っていたタンス等を使用して頂いたり、家族様の写真を飾ったりして居心地良く過ごせるように配慮している。	事業所では、利用者と家族で相談し、使い慣れた家具や調度品を持ち込んでもらっている。家具の配置を工夫するなどして、利用者が居心地よく過ごすことができるよう取り組んでいる。	
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	個々の居室に目印をつけたり、転倒防止のため移動線や移動スペースに物を置かないように工夫している。本人の能力を活かして生活して頂いている。		

## 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
			3F 実践状況	実践状況	実践状況
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	名札の裏に事業所の理念を書いた紙を携帯しており、常に確認出来る様にしている。内容は地域の方との交流なども含まれている。		
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	定期的に地域の祭りや婦人会などの行事に参加をさせて頂いており、利用者、職員共に交流を図っている。		
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	運営推進会議などを通して、施設での取り組みやケアの方法などを発信する事で理解を深めて頂く様にしている。		
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	会議では取り組んでいる事や実情を報告しており、それについての地域の方や市の職員の方の意見を頂く事で、サービスの向上に努めている。		
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に取り組んでいる	必要に応じて連絡を取り合っており、会議などにも参加をさせて頂いている。その際に取り組みの実情などを報告し、協力関係の構築に努めている。		
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	定期的に勉強会を実施しており、身体拘束についての知識の向上に努めている。また日中は玄関は開放しており閉鎖感を無くす様にしている。		
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	定期的に勉強会を行い、知識、意識の向上に努めており、日常のケアの方法などにも注意をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3F 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	資料を参考にし定期的に権利擁護や日常生活自立支援制度の勉強会を行っている。		
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	契約の締結や解約、改定などある際には時間をかけて家族様に管理者が説明を行っている。		
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	食事や環境・接遇面などのアンケートを定期的に行い、意見を聞く機会を設けている。意見を運営に反映できるよう努めている。		
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	職員は気付いた事を管理者に報告し、管理者はその事に対して指示を仰いだり対応策を考えたりしている。		
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	年に1度、コンピテンシーを行い職員の勤務状況の把握に努めている。 職員が向上心や責任感を持てるように役割を決めている。		
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	法人内外の研修を受ける機会を設ける事で、知識や技術の向上に繋げている。		
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	各部署で協力をし合っている。また、職員向けの行事などに参加し交流の機会を設けている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3F 実践状況	実践状況	実践状況
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入所される前に、面談を行い家族様や利用者様の要望などを聞き、入所された後も話を傾聴する時間を設けて信頼関係を築くことができるように努めている。		
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	入所されるにあたって家族様より不安に思っている事を聞き取り、入所後も定期的に生活の様子や状態を報告して信頼関係を深めるよう努めている。		
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	本人様の状態に応じて、他のサービスの利用を含めた対応に努めている。		
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	本人様の出来る事を見つけ、職員と一緒に家事を手伝って頂く事で、家庭的な雰囲気と信頼関係を築いている。		
19		○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、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	常に状態報告を行い、家族様のご意見も大切にしながら、共に良い関係を築けるよう努めている。		
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	家族様に尋ねたりし、本人様の希望も含め今までの関係が継続できるよう協力支援を行っている。		
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	利用者様同士で関われる様に、またトラブルの際には職員が仲裁に入り、良好な関係が保てるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3F 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	面会など可能であれば、入院先や入所先へお見舞いに行く等しており、家族の相談等も受けつけるようにしている。		
<b>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</b>					
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	怪我や事故に繋がると思われる行為以外は本人様の意思を尊重し、行動をしていたに努めている。		
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	ご本人やご家族にこれまでの生活について日常の会話の中から聞き取りを行ったり、回想法を用いて話を引き出すなど工夫をしている。		
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	入居者様の日々の状態や状況を職員が把握できる様に、申し送りノートを活用している。		
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	家族様や職員だけではなく、かかりつけ医とも話し合いを行い、現状に即した計画を作成している。入居者様には担当の職員を設けており、担当職員がセンター方式の見直しを行っている。		
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	申し送りノートへの記入やカルテに状態を記録する事で、職員間での情報の共有に努めている。ケアプランの内容については実施できたかチェックしている。		
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	面会時に家族様と会話をする事で、気になる事などを聞き取り、サービスに活かす様に取り組んでいる。また定期的な電話連絡も行い本人様の状態を伝え、家族様の意見も取り入れる様に努めている		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3F 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	習字やハーモニカなどのボランティア活動の受け入れを行っている。また地域の行事にも参加し、交流を図る様に努めている。		
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	かかりつけ医の希望を伺い、その医院に受診を受けられる様、支援を行っている。		
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	入居者様に体調の変化が見られた際には、直ぐにかかりつけ医に報告、相談を行い指示を仰いで頂いている。		
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。	入院時には本人様の既往歴や服薬等、情報提供を行っている。また管理者が病院のソーシャルワーカーと連絡を取り合い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・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	体調の変化や重度化した場合については、入居時に家族様へ説明を行っている。体調の変化が見られた際には随時家族様に連絡を行い意向をお聞きし、支援に取り組んでいる。		
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	急変や事故発生時について、定期的に勉強会を行っている。AEDの使い方についても勉強会を行っており、職員は把握に努めている。		
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、防災訓練を行い、その際に消防隊の方より避難時のアドバイスを頂いている。職員が使用できる様に消火器や消火栓の使い方についても練習を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3F 実践状況	実践状況	実践状況
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	入浴時や排泄時の声のかけ方について配慮をしている。また、ドアの開放についても注意を行っている。		
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	学習療法時、入居者様の希望に添ったものを提供できる様に声かけを行っている。入浴前にはご自分で衣服を選べるようにしたり、返答しやすい質問にするなど工夫している。		
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	入居者様の意思を優先し、職員は入居者様に危険が伴いよう行動を見守り、その方のペースに合った生活が出来る様に支援している。		
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に支援している	その時期に合った服を、入居者様に声をかけながら一緒に選ぶようしている。起床時、入浴後など身だしなみにも気をつける様にしている。		
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	食前の体操をしたり、メニューをお伝えし毎日の食事が楽しく出来る様に支援している。洗い物など家事と一緒に手伝っていただいている。		
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	入居者様一人一人の摂取量に応じて盛り付けや食事形態に配慮している。月に一度、体重測定を行い、体重の増減がないか把握できるようにしている。		
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、口腔ケアを行っている。その方に応じた介助を行い口腔内が清潔に保てる様に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3F 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	時間を決めてトイレ誘導を行っており、その際に排泄が無ければ、時間を開けて誘導をするなどしている。本人様から訴えたがあつた場合には、その都度、行くようにしている。		
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	おやつ時や水分補給時に、乳製品を摂る様にしている。また夕食では麦ごはんを提供したりし工夫をしている。		
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、個々にそつた支援をしている	本人様の入りたい時間を尋ねたりし、希望に添える様に配慮している。入浴剤を利用する事で、保湿効果あり、見た目にも良いので利用している。		
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	夜間の入眠に繋がる様に、日中は散歩をしたり、身体を動かすレクリエーションを取り入れる様にしている。		
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	薬の変更がある時は報告を行い、把握に努めている。服薬介助の際には職員は十分に注意しながら行う様にしている。		
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	食器洗いや洗濯物のことなど、1人1人に応じた出来る事を日課として、して頂いている。本人様の希望があれば、それに添える様に支援を行っている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそつて、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	本人様や家族様から要望をたずね、要望に添える様に段取りをし外出できる様に支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3F 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	入居者が買い物をする際には必ず職員が付き添う様にしている。 お金の管理は職員が行うようにしている。		
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	年末には入居者が年賀状を書き、家族様に送れる様に支援をしている。携帯電話を持ちたい方は持っていたりすることもある。		
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	ホールでは入居者が転倒をしない様に、床に物品を置かない様にしており、また広々としている。テレビ鑑賞をされる際にはソファに座り、ゆったりと過ごせる様にしている。		
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	テーブル席では気の合う方同士で座れるように配慮をしている。テレビを見たい方はソファの方に自由に行けるようにしている。		
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	自宅で使用していた使い慣れた家具を居室に持ち込まれておられる。動きやすいように動線にも配慮している。		
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	手元に杖が置けるように工夫をしたり、安全の為に入居者が歩行される場所には手すりが設置されている。また、貼り紙で自室やトイレを分かり易くしたりしている。		