

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	3690600014		
法人名	有限会社コミュニケーション		
事業所名	グループホームひばり		
所在地	徳島県三好市井川町西井川375番地		
自己評価作成日	平成28年12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	http://www.kaigokensaku.jp/
----------	---

【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29年2月7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)】

近隣の保育所や小学校との交流により、利用者が楽しめる時間作りをしている。利用者と職員が一緒に洗濯、掃除、野菜の植え付け、草ぬき、収穫等を行うことで家庭的な生活が実感でき、笑顔で過ごせる様な取り組みを行っている。少しの気付きも職員間で話し合いをしている。家族や推進会議での意見を取り入れ利用者一人ひとりが、安心して生活する事が出来るような取り組みをしている。清潔な環境の中で生活して頂けるよう、掃除、洗濯、整理整頓、清潔な衣類に気をつけ、匂いのない施設作りにも努めています。室内でも四季を感じて頂けるような環境作りを行っている。

【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)】

事業所では、共用空間の空調に配慮しており、清潔な環境のなかでゆったりと生活することができるようにしている。利用者の集う居間や台所は天井が高く、大きな窓からは自然の光が差し込んでくる。事業所の農園では、利用者と職員で野菜の植え付けや草抜き、収穫を行っており、作ることや食べるの楽しさを共有することができるようにしている。職員は、利用者にと寄り添い、家庭的な生活を支援している。近隣の保育所の子どもや小学校の生徒の来訪があり、利用者と歌を歌ったり、肩もみをしたりして、日常的に交流している。また、事業所として、福祉人材の育成に積極的に取り組んでおり、計画的に実習生を受け入れている。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、生き活きと働けている (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		

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	
			A棟 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
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	地域密着型サービスの意義を踏まえた、事業所独自の理念を作成している。また、月間目標を掲げて朝の申し送り時、理念と一緒に唱和している。	事業所では、地域密着型サービスの意義を踏まえた理念を作成し、毎朝、全職員で唱和している。理念を深く掘り下げた月間目標を作成し、日頃の実践に取り組んでいる。	
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	近隣の保育所や小学校との交流を行っている。推進会議には地域の民生委員さんや駐在所のお巡りさんに参加してもらっている。	事業所には、地域の保育所の子どもや小学校の生徒の来訪があり、歌を歌ったり、肩もみをしてくれたりしており、利用者との触れ合いの機会となっている。天候の良い日には、庭に出て会話を楽しんだり、散歩をしたりしている。	
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	地域の方への浸透は図れていない。		
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	利用者の状況や行事の報告を行っている。出された意見や要望は職員会議で話し合いサービスの向上に活かしている。	運営推進会議には、利用者の家族や地域の民生委員、児童委員、警察官、市担当者等の出席を得ている。利用者も体調の良いときには出席してもらっている。日頃の利用者の状況や事業所の運営状況、行事の内容に関する報告を行うとともに、運営面に関する意見などを出してもらっている。	
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	市の担当窓口月に月次報告をしている。施設の抱える課題等を相談し助言をして頂いている。	職員は、市担当窓口へ出向いて毎月の報告を行ったり、相談をしたりしている。事業所の実情や取り組み内容などを伝えるとともに、課題等の解決に向けて助言や指導を得ている。	
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	身体拘束禁止の勉強会を実施し、全職員が身体拘束の弊害を理解している。落ち着いた利用者に対しては見守り、居場所の確認を徹底するなどして、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	事業所内部で身体拘束に関する勉強会を実施し、全職員が身体拘束の内容と弊害を正しく理解することができるよう努めている。利用者一人ひとりの状況や個別の要望の把握に努め、さりげない声かけを行ったり、見守りを徹底したりして、安全で自由な暮らしの支援へと繋げている。	
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	虐待防止の勉強会を実施している。職員会議や申し送り時に話し合いをし、虐待のないケアに取り組んでいる。また、虐待を見逃す事がないよう注意している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A棟 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	権利擁護の勉強会を実施したり、研修会に参加して、全職員が理解を深め活用できるように努めている。		
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	契約時には契約書の一つひとつを説明し、不安や疑問が解決できる様十分に時間を設け、理解、納得してもらえるように努めている。		
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	家族の来訪時に意見や要望を伺うようにしている。玄関にも意見箱を設置している。契約時には外部の意見窓口の説明もしている。	家族の来訪時には、職員から利用者の状況を伝えるようにしている。また、近況報告として手紙を送っており、その際にも利用者の状況を伝え、併せて意見や要望を聞くようにしている。出された意見や要望は職員間で話し合い、運営面に反映するようにしている。	
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	職員会議や申し送りノートを通じて意見や、提案を出し合い反映させている。	代表者や管理者は、日頃から職員とコミュニケーションを図るよう心がけ、意見や提案を出しやすいよう努めている。職員から出された意見や提案は、話し合いを行ったうえで運営面に反映させている。	
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	代表者は、管理者や職員の話真剣に聞いてくれ仕事のしやすい様に、便宜を図ってくれている。また、健康面にも留意し、定期的に健康診断、予防接種を行ってくれている。		
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	代表者は、各職員の資格習得に向けた取り組みの支援と、力強い励ましをしてきている。研修会参加にも力を入れてくれている。		
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	研修会参加により、同業者との意見交換をする事が出来ている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A棟 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
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	不安なく生活出来るように、家での生活、困っている事、不安に思う事、等をゆっくりと傾聴し、要望の実現について話をすることにより、安心感を持って頂けるよう努めている。		
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	見学や相談に来られた時は、十分な時間を設け不安な事、困っている事を聞き、事業所が出来る事も説明し理解してもらっている。		
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	利用者や家族にとって最も適したサービスが受けられるよう必要に応じて他のサービス利用も含めて対応している。		
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	掃除や洗濯などの家事を、利用者と職員が一緒に行うことで、共に支え合いながら暮らしていけるよう努めている。		
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	家族の面会時や電話などで日頃の状況を報告し、家族の希望を聞き、利用者の望む暮らしを、家族とともに考え支援出来るよう努めている。		
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	家族と一緒に行きつけの美容院に出かけたり、知人や友人の面会や電話などで、話が出来よう時間をつくっている。馴染みの場所や人との関係が途切れないよう、家族様にも協力してもらっている。	家族の協力を得たうえで、利用者の行きつけの美容院にでかけるようにしている。また、知人や友人の来訪を受け入れたり、電話等で話ができる機会を設けるなどして、馴染みの関係が途切れることのないよう支援している。	
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	利用者みんなが楽しく参加できるようなレクリエーションや、行事を行い職員、利用者同士が関われるよう取り組んでいる。利用者同士の関わりが困難な場合には、職員が間に入り孤立しないよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A棟 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	契約終了後も相談があった時は応じるなどの援助を継続している。		
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	利用者一人ひとりと、ゆっくりと関わる時間を設け、利用者の言葉や表情などから、思いや意向を把握出来るよう努めている。	職員は、利用者一人ひとりとゆったりと関わる時間を設け、一人ひとりの言葉や表情等から真意を推し計り、思いや意向を把握するようにしている。意志疎通の困難な利用者には本人本位に検討している。	
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	入所時に利用者や家族から情報を収集するように努めている。入所後は、その都度本人や家族からこれまでの暮らしの情報を聞くようにしている。		
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	バイタルチェックや食事摂取量、排泄、睡眠状態を記録し、一人ひとりの心身状態や生活リズムが把握出来るようにしている。		
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	日頃の関わりの中から、利用者の思いを感じとり、家族から意見を聞き、介護計画を作成している。全職員で意見を出し合い、3ヶ月ごとの見直しを行っている。	日頃の利用者や家族との関わりを通じて思いや意向を把握し、介護計画に反映させている。職員会議では、全職員で意見やアイデアを出し合い、利用者の現状に応じた介護計画となるよう努めている。	
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	日々の状況や、気づき、工夫等を業務日誌、介護記録、申し送りノートに記入し、ミーティングで共有しケアの向上につなげている。		
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	事業所の特性を活かし利用者や家族が希望する事を、臨機応変に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A棟 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	地域民生委員、地域駐在さんなどに推進会議に参加してもらっている。町内の小学校、保育所に来てもらい、子供たちとの交流を楽しんでもらえるような取り組みを行っている。		
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	本人や家族が希望するかかりつけ医の受診を支援している。家族の協力で通院したり、利用者一人ひとりの希望に応じた受診体制をとり、利用者が安心して暮らすことが出来るよう支援している。	事業所では、本人や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。通院は家族の協力を得て行っている。家族の同行が困難な場合には、必要に応じて職員が同行するようにしている。	
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	体調の変化や気付いた事は、その都度看護師に報告、相談し、状態に応じた対応をしてもらっている。		
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。	入院した際にはお見舞いに伺い、病院との情報交換を密に行っている。早期に退院できる様連携を図っている。		
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	入所時の段階で事業所の出来る最大のケアの範囲について説明している。事業所による支援が困難になった場合には、家族や医療機関などの関係者と連携を図り対応している。	入居時の段階で、重度化した場合や終末期のあり方について、事業所が対応できる最大のケアについて本人や家族に説明している。利用者の状態の変化に応じて家族の意向を聞き、医療機関と連携を図って支援している。	
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	緊急時マニュアルを作成し、緊急時や事故発生時に備えている。消防署指導のもと、救急訓練も実施している。		
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	消防署指導のもと、年2回避難訓練を行っている。また災害時には地域住民の協力が得られるよう依頼している。	消防署の指導のもと、年2回、利用者とともに避難訓練を行っている。職員は、事業所の非常口の確認や消火器の使い方に関する訓練も行っている。各種会議の際に、地域住民の協力を得ることができるよう話し合い、住民へ依頼を行っている。	

自己	外部	項目	A棟		
			自己評価 実践状況	外部評価 実践状況 次のステップに向けて期待したい内容	
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	利用者への対応の勉強会を実施し、利用者の誇りや、尊厳を傷つけることのないよう全職員が意識して言葉かけや、行動に注意している。	利用者の誇りやプライバシーの確保に関する勉強会を開催し、全職員で確認し合っている。支援が必要などときには、さりげないケアを心がけたり、言葉かけや対応に留意したりしている。	
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	ゆっくりと利用者に関わりを持ち、利用者の思いを感じとれるよう努めている。利用者が自己決定できるよう、さりげない言葉かけや、行動に注意している。		
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	決められたスケジュールはなく、利用者の要望に応じて柔軟な対応をしている。		
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	希望があれば本人の望む美容院でカットや、毛染めなどが出来るよう支援している。希望のない方は、定期的に美容師の来訪がありカットして頂いている。		
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	ひばり農園で収穫した新鮮野菜で、食事を作り、季節感を感じてもらっている。利用者は一人ひとりの力量に応じて、下膳やテーブル拭き、野菜の選別等を職員と一緒にやっている。	事業所の農園で栽培した野菜を収穫したり、利用者とともに掘ったサツマイモで焼き芋や干し芋、スイートポテトを作っている。後片付けなどは、利用者一人ひとりの力量に応じて、職員とともに行うようにしている。	
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	食事は個人にあった量に調整している。水分量の少ない方には、好みの物を飲んでいただいたり、こまめに水分補給をしてもらっている。定期的に体重測定を実施し、体調管理している。		
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	毎食後声かけや、誘導にて歯磨きを実施。利用者一人ひとりに合わせて全介助、一部介助、見守りで支援している。また必要時には、歯科往診も依頼している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A棟 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	排泄の失敗がないよう、一人ひとりの排泄パターンに応じたトイレ誘導を行っている。日中は出来る限り、紙パンツや布パンツで過ごしていただけるよう支援している。	職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンの把握に努め、身体機能に応じたさりげない支援を心掛けている。トイレでの排泄を大切に、紙パンツや布パンツ、パット類も本人に合わせて検討している。	
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	食事、水分補給、生活運動に配慮し、便秘予防に努めている。排泄表の記録により、排便状態を全職員が、把握出来るようにしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	利用者が安心して入浴出来るよう、その日の体調や、気分に応じて入浴の支援をしている。入浴を拒む方には、無理強いせず日を変え、気分のいい日に入浴して頂いている。	利用者の体調や希望、タイミングに合わせた入浴支援を行っている。入浴を拒む利用者には、時間をずらしたり、声掛けをする職員を交代したりしている。日時を変えるなどの工夫もっており、利用者一人ひとりの希望に沿った支援をしている。	
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	日中眠い時は居室や、和室で休んでいただけよう支援している。夜間は部屋の温度、布団の調整、パジャマの調整等を行い、安心して、気持ちよく眠れる空間作りに努めている。		
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	薬の説明書をファイルにまとめ、必要な時にはすぐ確認出来るようにしている。症状が悪化する様な時は、すぐに主治医に連絡がとれる体制を整え薬の変更があれば必ず申し送りして、全職員が把握出来るようにしている。		
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	掃除や洗濯たみなどは、日常生活の中に取り入れている。また、天候の良い日は外気浴や、散歩などに出かけ気分転換が出来るよう支援している。		
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	希望があれば家族の方と外出したり、外泊したりする事が出来るよう支援している。	利用者一人ひとりの習慣や希望に合わせて、職員とともに近隣を散歩している。また、庭で日光浴をしたり、お好み焼きなどの食事会を楽しんでもらったりしている。家族とともにお墓参りや外泊、お見舞いなどへ出かけており、利用者の希望に合わせた外出支援に努めている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A棟 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	金銭管理を出来る方がほとんどないのが現状です。必要な金銭は、施設で預かり小遣い帳に記入している。使った小遣いは、毎月家族に書面で報告している。また、面会時に小遣い帳の確認をして頂いている。		
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	希望があれば電話や、手紙などのやりとりが出来るよう支援している。		
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	壁面には利用者と共に制作したちぎり絵や、季節に応じた飾りつけなどで、季節感のある空間作りにも努めている。空調により快適な温度、癒しの音楽などで、利用者が居心地良く、安心して暮らせるよう配慮している。	共用空間内の天井は広く、大きな窓からは明るい自然光が差し込んでくる。どの場所においても居心地良く過ごすことができるよう空間整備を行っている。フロアには、季節に応じた手作りの作品を飾ったり、一休みすることのできる畳の間を設けたりしている。利用者が一人で過ごしたり、利用者同士がくつろいだりすることができるようにしている。	
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	気の合う同士で和室や、ソファでのんびり、ゆっくりとくつろげる様な空間作りをしている。		
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	入所前に本人や家族に使い慣れた物を持ち込んでもらえるよう説明している。好みの物や、写真など馴染みのある物を居室に飾り、居心地良く暮らせるよう工夫している。	事業所では、居室に利用者の使い慣れたベットや家具、調度品、写真等を持ち込んでもらっている。家具の配置は、本人や家族と相談して決めており、一人ひとりが居心地良く過ごすことができるよう配置している。	
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	トイレや洗面所がすぐわかるように、大きな字で貼り紙している。廊下などに障害物を置かず安全に生活する事が出来るよう努めている。		

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
			B棟 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	地域密着型サービスの意義を踏まえた、事業所独自の理念を作成している。また、月間目標を掲げて朝の申し送り時、理念と一緒に唱和している。		
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	近隣の保育所や小学校との交流を行っている。推進会議には地域の民生委員さんや駐在所のお巡りさんに参加してもらっている。		
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	地域の方への浸透は図れていない。		
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	利用者の状況や行事の報告を行っている。出された意見や要望は職員会議で話し合いサービス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に取り組んでいる	市の担当窓口にも月次報告をしている。施設の抱える課題等を相談し助言をして頂いている。		
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	身体拘束禁止の勉強会を実施し、全職員が身体拘束の弊害を理解している。落ち着いた利用者に対しては見守り、居場所の確認を徹底するなどして、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	虐待防止の勉強会を実施している。職員会議や申し送り時に話し合いをし、虐待のないケアに取り組んでいる。また、虐待を見過ごす事がないよう注意している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B棟 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	権利擁護の勉強会を実施したり、研修会に参加して、全職員が理解を深め活用できるように努めている。		
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	契約時には契約書の一つひとつを説明し、不安や疑問が解決できる様十分に時間を設け、理解、納得してもらえるように努めている。		
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	家族の来訪時に意見や要望を伺うようにしている。玄関にも意見箱を設置している。契約時には外部の意見窓口の説明もしている。		
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	職員会議や申し送りノートを通じて意見や、提案を出し合い反映させている。		
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	代表者は、管理者や職員の話真剣に聞いてくれ仕事のしやすい様に、便宜を図ってくれている。また、健康面にも留意し、定期的に健康診断、予防接種を行ってくれている。		
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	代表者は、各職員の資格習得に向けた取り組みの支援と、力強い励ましをしてきている。研修会参加にも力を入れてきている。		
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	研修会参加により、同業者との意見交換をする事が出来ている。		

自己	外部	項目	自己評価	B棟	自己評価	自己評価
			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	不安なく生活出来るように、家での生活、困っている事、不安に思う事、等をゆっくりと傾聴し、要望の実現について話をすることにより、安心感を持って頂けるよう努めている。			
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	見学や相談に来られた時は、十分な時間を設け不安な事、困っている事を聞き、事業所が出来る事も説明し理解してもらっている。			
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	利用者や家族にとって最も適したサービスが受けられるよう必要に応じて他のサービス利用も含めて対応している。			
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	掃除や洗濯などの家事を、利用者と職員が一緒に行うことで、共に支え合いながら暮らしていけるよう努めている。			
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	家族の面会時や電話などで日頃の状況を報告し、家族の希望を聞き、利用者の望む暮らしを、家族とともに考え支援出来るよう努めている。			
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	家族と一緒に行きつけの美容院に出かけたり、知人や友人の面会や電話などで、話が出来よう時間をつくっている。馴染みの場所や人との関係が途切れないよう、家族様にも協力をしてもらっている。			
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が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者みんなが楽しく参加できるようなレクリエーションや、行事を行い職員、利用者同士が関われるよう取り組んでいる。利用者同士の関わりが困難な場合には、職員が間に入り孤立しないよう支援している。			

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B棟 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	契約終了後も相談があった時は応じるなどの援助を継続している。		
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	利用者一人ひとりと、ゆっくりと関わる時間を設け、利用者の言葉や表情などから、思いや意向を把握出来るよう努めている。		
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	入所時に利用者や家族から情報を収集するように努めている。入所後は、その都度本人や家族からこれまでの暮らしの情報を聞くようにしている。		
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	バイタルチェックや食事摂取量、排泄、睡眠状態を記録し、一人ひとりの心身状態や生活リズムが把握出来るようにしている。		
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	日頃の関わりの中から、利用者の思いを感じとり、家族から意見を聞き、介護計画を作成している。全職員で意見を出し合い、3ヶ月ごと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	日々の状況や、気づき、工夫等を業務日誌、介護記録、申し送りノートに記入し、ミーティングで共有しケアの向上につなげている。		
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	事業所の特性を活かし利用者や家族が希望する事を、臨機応変に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B棟 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	地域民生委員、地域駐在さんなどに推進会議に参加してもらっている。町内の小学校、保育所に来てもらい、子供たちとの交流を楽しんでもらえるような取り組みを行っている。		
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	本人や家族が希望するかかりつけ医の受診を支援している。家族の協力で通院したり、利用者一人ひとりの希望に応じた受診体制をとり、利用者が安心して暮らすことが出来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	体調の変化や気付いた事は、その都度看護師に報告、相談し、状態に応じた対応してもらっている。		
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。	入院した際にはお見舞いに伺い、病院との情報交換を密に行っている。早期に退院できる様連携を図っている。		
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	入所時の段階で事業所の出来る最大のケアの範囲について説明している。事業所による支援が困難になった場合には、家族や医療機関などの関係者と連携を図り対応している。		
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	緊急時マニュアルを作成し、緊急時や事故発生時に備えている。消防署指導のもと、救急訓練も実施している。		
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	消防署指導のもと、年2回避難訓練を行っている。また災害時には地域住民の協力が得られるよう依頼している。		

自己	外部	項目	自己評価	B棟	自己評価	実践状況	自己評価	実践状況
			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	利用者への対応の勉強会を実施し、利用者の誇りや、尊厳を傷つけることのないよう全職員が意識して言葉かけや、行動に注意している。					
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	ゆっくりと利用者に関わりを持ち、利用者の思いを感じとれるよう努めている。利用者が自己決定できるよう、さりげない言葉かけや、行動に注意している。					
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	決められたスケジュールはなく、利用者の要望に応じて柔軟な対応をしている。					
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	希望があれば本人の望む美容院でカットや、毛染めなどが出来るよう支援している。希望のない方は、定期的に美容師の来訪がありカットして頂いている。					
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	ひばり農園で収穫した新鮮野菜で、食事を作り、季節感を感じてもらっている。利用者は一人ひとりの力量に応じて、下膳やテーブル拭き、野菜の選別等を職員と一緒にやっている。					
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	食事量は個人にあった量に調整している。水分量の少ない方には、好みの物を飲んでいただいたり、こまめに水分補給をしてもらっている。定期的に体重測定を実施し、体調管理している。					
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	毎食後声かけや、誘導にて歯磨きを実施。利用者一人ひとりに合わせて全介助、一部介助、見守りで支援している。また必要時には、歯科往診も依頼している。					

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			B棟 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	排泄の失敗がないよう、一人ひとりの排泄パターンに応じたトイレ誘導を行っている。日中は出来る限り、紙パンツや布パンツで過ごしていただけ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	食事、水分補給、生活運動に配慮し、便秘予防に努めている。排泄表の記録により、排便状態を全職員が、把握出来るようにしている。		
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	利用者が安心して入浴出来るよう、その日の体調や、気分に応じて入浴の支援をしている。入浴を拒む方には、無理強いせず日を変え、気分のいい日に入浴して頂いている。		
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	日中眠い時は居室や、和室で休んでもらえるよう支援している。夜間は部屋の温度、布団の調整、パジャマの調整等を行い、安心して、気持ちよく眠れる空間作りに努めている。		
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	薬の説明書をファイルにまとめ、必要な時にはすぐ確認出来るようにしている。症状が悪化する様な時は、すぐに主治医に連絡がとれる体制を整え薬の変更があれば必ず申し送りして、全職員が把握出来るようにしている。		
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	掃除や洗濯たみなどは、日常生活の中に取り入れている。また、天候の良い日は外気浴や、散歩などに出かけ気分転換が出来るよう支援している。		
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	希望があれば家族の方と外出したり、外泊したりする事が出来るよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	B棟	自己評価	自己評価
			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	金銭管理を出来る方がほとんどないのが現状です。必要な金銭は、施設で預かり小遣い帳に記入している。使った小遣いは、毎月家族に書面で報告している。また、面会時に小遣い帳の確認をして頂いている。			
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	希望があれば電話や、手紙などのやりとりが出来るよう支援している。			
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	壁面には利用者と共に制作したちぎり絵や、季節に応じた飾りつけなどで、季節感のある空間作りに努めている。空調により快適な温度、癒しの音楽などで、利用者が居心地良く、安心して暮らせるよう配慮している。			
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	気の合う同士で和室や、ソファーでのんびり、ゆっくりとくつろげる様な空間作りをしている。			
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	入所前に本人や家族に使い慣れた物を持ち込んでもらえるよう説明している。好みの物や、写真など馴染みのある物を居室に飾り、居心地良く暮らせるよう工夫している。			
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	トイレや洗面所がすぐわかるように、大きな字で貼り紙している。廊下などに障害物を置かず安全に生活する事が出来るよう努めている。			