

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	3671500845		
法人名	社会福祉法人 サンシティあい		
事業所名	グループホーム矢上		
所在地	徳島県板野郡藍住町矢上字原129-3		
自己評価作成日	平成24年12月26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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=36
----------	---

【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24年2月12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)】

玄関前の畑には季節の花や桜の木を植え、利用者や面会の方の目を楽しませている。隣接のケアハウスとの交流もあり、利用者同士が行き来するなどして馴染みの関係を築いている。大きな行事の時には、互いに協力し合う関係ができています。近所にはバラ園などの公園もあり、運動も兼ねて散歩に出かけたりしている。

【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)】

利用者の“選択”と“自己決定”を優先し、健康で楽しく生活することを理念に掲げ、実践している。日ごろから、事業所は地域の一員として交流を行っており、協力関係の構築に努めている。職員は、年間研修計画に基づき、事業所内・外の研修へ積極的に参加している。入居時の段階で、重度化や終末期の方針について関係者間で話しあい、利用者や家族の意向にそった支援へと繋げている。遠出の外出計画を立て、四季折々の花見や神社への参拝等へ出かけている。毎月、職員は利用者一人ひとりの暮らしを記した手紙を家族へ送付している。

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
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)	○	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、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	
			チューリップ 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	地域とふれあいゆっくと健康で楽しい毎日を過ごすの理念を事業所内に掲げ、利用者の支援にあたっている。	全職員で話しあって作成した事業所独自の理念を掲げている。管理者と職員間で理念を共有し、利用者が住み慣れた地域のなかで楽しく自由な生活を送ることができるよう支援している。	
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	散歩や外出時には積極的に挨拶や会話をし、大きな行事の時には地域住民や家族等に参加を呼び掛けて交流を図っている。	同一法人の運営する併設事業所と合同で秋祭りを開催しており、多数の家族や地域の住民、子どもなどの参加を得ている。利用者は、近隣へ散歩や買い物に出かけており、住民と挨拶を交わすなどして交流を図っている。また、事業所で生け花教室を開催している。	
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	事業所を含め、法人での行事の際には家族や地域の方々を招いたり、ボランティアの受け入れを行ったり、地域の一員として取り組んでいる。		
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	2か月に1回開催し、事業所の現状報告だけでなく、職員が参加した研修の報告など様々な議題を提供し、意見交換を行ってサービスの向上に活かせるようにしている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。夜勤体制の改善に関する報告を行うなど、事業所の運営面とサービスの質の向上を図るための機会としている。事業所の現状や研修報告等を行い、参加者から意見や要望を出してもらって協議しているが、家族の参加を得るまでには至っていない。	運営推進会議は、外部の人々の目を通して事業所の取り組みや改善課題について話しあったり、事業所への要望や期待を把握したりするための貴重な機会であることから、今後は、家族の参加に向けた働きかけを強化するなどして、より活発な会議の開催へと繋げられたい。
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	町担当者と連携を取り、事業所の現状を伝えたり、困難事例の相談等の協力関係を築いている。	職員は、定期的に介護保険担当窓口へ出向いて事業所の現状報告を行っている。また、運営面に関する相談を行ってアドバイスをもらうなどしており、協力体制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	日中は玄関を開錠している。職員間で身体拘束に関する勉強会を行い、職員の認識の共有を図っている。	事業所の職員で構成する身体拘束廃止委員会を設置している。委員会が中心となって、身体拘束廃止マニュアルに基づく研修を実施している。職員間で共通認識をもって拘束のない支援に取り組んでいる。見守りを徹底することで、日中は玄関を開錠し、利用者の自由な暮らしを支援している。併設事業所や近隣住民と連携を図り、利用者の安全面の確保と自由な生活を支えている。	
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	職員は虐待防止の勉強会を行い、理解を深めている。また、利用者に対する言葉づかいなど日頃から気をつけている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	研修に参加したり、勉強会を行って職員の理解を深めるようにしている。		
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	入居時には利用料金や事業所の取り組みなど、利用者、家族に丁寧に説明している。また、加算等料金の改定時にも書面と口頭で説明して理解を図っている。		
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	玄関に意見箱を設置している。家族の面会時には職員との会話の中で要望や意見を遠慮なく話してもらえるような関係を築いている。出された意見は職員間で話し合い、運営に反映させている。	日ごろの利用者との関わりのなかで、一人ひとりの希望や要望等を把握している。家族の意見や要望は、来訪時に伝えてもらっている。目安箱を設置し、出された意見は管理者と職員で検討し、運営面に反映させている。	
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	管理者は職員全員でのミーティングを行ったり、職員一人一人の意見を聞く機会を持ち、意欲やサービスの向上に活かしている。	管理者は、毎月の職員会議や面談等の機会に、職員の意見を聞いている。また、日ごろから職員とのコミュニケーションを心がけ、意見等を表出しやすい関係づくりに努めている。代表者も事業所へ来訪し、把握した職員の意見や要望等を運営面に取り入れている。	
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	資格取得や研修への参加を奨励し、職員の処遇にも反映させ、向上心を持って働ける環境作りを行っている。		
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	職員は積極的に外部の研修に参加している。法人内の研修では全員に発表の場を設け、技術や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	外部研修等で他の事業所職員との交流を図ったり、他施設に見学に行くなどしてサービスの質の向上を目指している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	事前にご本人、家族と面会して普段の生活を見せて頂いたり生活歴などを聞くようにしている。事業所にも見学に来ていただき、安心してもらえるよう努めている。		
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	これまでの経過や、サービスに対する希望などゆっくりと傾聴し、家族や本人の思いを汲んだケアを行うようにしている。		
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	本人や家族の要望に添い、その上で何が必要かを見極め、出来るだけの対応を心掛けている。		
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	本人と過ごす時間を大切にし、思いや苦しみ、不安や喜び等を知ること努め、共に支え合う関係を築いている。		
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	家族の面会時には、本人の近況や状態など細かく報告するようにしている。体調不良時はもちろん、些細な事も電話連絡を入れたい、毎月の生活報告も送付している。		
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	いつでも馴染みの知人や友人に面会に来てもらえるような関係作りをしている。本人の行きたい場所への外出希望に沿うよう努めている。	利用者の友人等が来訪してくれたときには、気兼ねなくゆっくりと過ごすことができるよう配慮している。利用者がこれまで培ってきた人間関係や近所づきあいを大切に捉え、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	気の合う利用者同士の時間や、全体で楽しく過せる時間を大切にしている。職員が間に入って孤立することなく良い関係性が継続できるようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	契約が終了した場合でも、また気軽に立ち寄ってもらえるよう関係を断ち切らないようにしている。他の事業所に移られた時には、これまでの経過や必要な情報の伝達を行っている。		
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	把握が困難な場合でも、表情や行動など日頃の関わりの中で思いを汲みとる事に努め、職員で話し合って検討している。	日ごろの利用者との暮らしのなかで、一人ひとりの思いや希望の把握に努めている。利用者の言葉や表情、些細な動作の変化等から意向を把握するよう努めている。	
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	本人から聞いたり、家族の面会時にはこれまでの環境や生活の様子など時間をかけて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	職員は本人の生活の流れを把握し、できる事やわかる事に注目して有する力を引き出せ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	介護計画作成時には、全職員で意見を出し合い、本人や家族の要望に沿った計画を立てている。ケアカンファレンスやモニタリングを行い、定期的に見直しを行っている。	全職員の意見や気づきを集約し、利用者一人ひとりの暮らしを反映した介護計画の作成に努めている。定期的に計画を見直しているが、本人や家族の要望、身体状況に変化等が見受けられた際にも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	個別のケース記録やチェック表に記入し、申し送り時に報告を行い、全職員が情報を共有している。また、その記録をもとに介護計画を立てている。		
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	その時々状況に応じて受診や外出など柔軟に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	民生委員や地域包括支援センターの方と地域の情報を交換している。また、出張理容や本人の馴染みの地域の商店を利用するなどしている。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医と連携し、緊急時にも対応してもらっている。他の専門医など必要時には家族と連携し、受診や通院の支援を行っている。	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。家族の協力を得て、専門医の通院も支援している。月2回、往診を受けている利用者もいる。	
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	協力医やそれぞれのかかりつけ医と連携し、緊急時の対応や日常の状態の報告や相談など行っている。		
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。	入院時には医療機関に必要な情報の伝達などを行っている。職員が頻繁に面会に行き、医療関係者や家族とも連携し、退院後のケアに結び付けている。		
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	入居時から本人や家族と終末期についての話し合いを行い、その後も本人の状態の変化に応じてその都度確認し、職員も意志を共有するようにしている。	入居時の段階で、終末期の支援方針等を説明し、理解を得ている。安心して納得のいく最期を迎えることができるよう、そのつど利用者や家族の意思を確認し、関係者と方針を共有して支援している。医療機関と連携を図り、24時間の対応が可能な体制を構築している。	
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	急変時や事故発生時のマニュアルを作成しており、また応急手当の研修に参加するなどして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、消防署の協力を得て、日中・夜間想定のもと避難・消火訓練を行っている。	消防署の協力を得て、年2回、避難・消火訓練を実施している。利用者や消防団員、併設事業所の職員等も訓練に参加している。また、災害時に備え、水や食料、備品等を備蓄している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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
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	職員は個人情報保護の書面に署名している。本人の尊厳を傷つけることのないよう、対応や言葉かけなどに気をつけている。	利用者一人ひとりの気持ちに配慮し、自己決定しやすい言葉かけを心がけている。利用者の個別ファイルの管理を徹底し、責任ある取り扱いに努めている。	
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	日々の関わり合いの中で、本人の意思や思いを汲み、大事にするように心がけている。意志表示が困難な方でも、職員が一方的に判断することがないようにしている。		
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	その日の気分や体調に合わせて柔軟な対応を行い、職員側の都合を押しつけないように支援している。		
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	本人や家族から好みを聞くなどして、情報を得るようにしている。出張理容が来てくれた時は自分好みのスタイルができるよう支援している。		
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	準備や片づけなど本人の状態によって様々なお手伝いをしてもらっている。誕生日等特別な日には本人のリクエストに応じた食事を作っている。	利用者は、食事の準備や後片づけなどの役割を担っている。職員は、利用者の食事支援に徹している。	
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・水分摂取量は毎回チェック表に記入している。苦手な献立の時には柔軟に変更に対応したり、それぞれに応じた食事形態にしている。		
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	食後は歯磨きの声かけや手伝いを行い、できない方はスポンジブラシなどで汚れを取り除いて清潔保持に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	排泄チェック表を使用して排泄パターンを把握するとともに、尿意のない方にも定期的なトイレ誘導や声かけを行っている。	パットやリハビリパンツを使用している利用者や尿意のない利用者にも時間を計らってトイレ誘導を行っている。利用者全員がトイレで気持ちよく排泄することが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	便秘しやすい方には適度な運動や水分を多めに摂ってもらうようにしている。また、おやつ時には便秘を解消するものを出すなどしている。		
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	利用者の体調や希望を確認して入浴している。入浴を拒否する方にも、声かけを工夫したり時間や対応する職員を変更するなどしている。	利用者一人ひとりの希望に応じ入浴を支援している。特殊浴槽と一般浴槽を用意し、利用者一人ひとりの身体状況に応じた支援へと繋げている。	
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	夜間なかなか眠れない方には、お茶を飲んだり会話をするなどしている。夜間の状態によっては、日中休んでもらうなどの対応をしている。		
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	服薬している薬の内容はファイルに綴じ、職員は把握に努め、いつでも確認できるようにしている。主治医に状態を報告し、処方してもらっている。		
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	洗濯や掃除、食事の片づけなど、日常生活の中でできる役割を見つけて支援しています。趣味のカラオケや生け花など、楽しみめの場も設けている。		
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	車椅子利用の方も、天気の良い日は近所を散歩したり、なるべく外気に触れるようにしている。隣接の施設にお邪魔して顔なじみの関係を築いたり、外泊やお墓参りなどは家族と連携を取って支援している。	天気の良い日には、積極的に散歩へ出かけ、気分転換やストレス発散の機会を設けている。日ごろは行くことが困難な場所でも、家族の協力を得るなどして利用者の希望にそった外出を支援している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	本人や家族との話し合いのうえ、希望する方には自分で所持してもらっている。事業所で預かっている方でも、買い物の際などは自分で支払ってもらうなどの支援をしている。家族には毎月預かり金の報告をしている。		
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	電話の希望があればいつでも利用してもらっている。暑中見舞いや年賀状など家族に宛てた手紙も出している。		
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	共用スペースの壁の飾り付けなどは利用者と一緒に、あまり華美になりすぎないように行っている。ひな人形や五月人形などを飾り、季節感を出している。	テレビの前に大きなソファと椅子を設置し、利用者はゆったりとくつろいで過ごしている。利用者や職員でカラオケを楽しむこともあり、心身の活力を引き出す活動に繋がっている。リビングには、季節の装飾やアンティークな家具を配置しており、落ち着いた居心地の良い空間となっている。	
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	食事テーブルとは別にソファ、椅子を設置している。屋外にもベンチを置くなどして好きな場所でゆっくりくつろげるスペースを設けている。		
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	本人の使い慣れた家具や馴染みの物を持ってきて頂いている。居室で安心・安全に過ごせるような配置にしている。	利用者の使い慣れた馴染みの家具や小物を居室に持ち込んでもらい、本人が安心して自分らしく暮らすことができるよう配慮している。すべての居室にトイレが付いているが、どの居室も臭気が無く、清潔に保つよう配慮している。実家の部屋を再現し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	浴室や脱衣所など必要な個所には手すりを増設したり、トイレや浴室は分かりやすいように表示している。		

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
			バラ	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	地域とふれあいゆっくりと健康で楽しい毎日を過ごすの理念を事業所内に掲げ、利用者の支援にあたっている。		
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	散歩や外出時には積極的に挨拶や会話をし、大きな行事の時には地域住民や家族等に参加を呼び掛けて交流を図っている。		
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	事業所を含め、法人での行事の際には家族や地域の方々を招いたり、ボランティアの受け入れを行ったり、地域の一員として取り組んでいる。		
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	2か月に1回開催し、事業所の現状報告だけでなく、職員が参加した研修の報告など様々な議題を提供し、意見交換を行ってサービスの向上に活かせるようにしている。		
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取り組んでいる	町担当者と連携を取り、事業所の現状を伝えたり、困難事例の相談等の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	日中は玄関を開錠している。職員間で身体拘束に関する勉強会を行い、職員の認識の共有を図っている。		
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	職員は虐待防止の勉強会を行い、理解を深めている。また、利用者に対する言葉づかいなど日頃から気をつけている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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	研修に参加したり、勉強会を行って職員の理解を深めるようにしている。		
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	入居時には利用料金や事業所の取り組みなど、利用者、家族に丁寧に説明している。また、加算等料金の改定時にも書面と口頭で説明して理解を図っている。		
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	玄関に意見箱を設置している。家族の面会時には職員との会話の中で要望や意見を遠慮なく話してもらえよう関係を築いている。出された意見は職員間で話し合い、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	管理者は職員全員でのミーティングを行ったり、職員一人一人の意見を聞く機会を持ち、意欲やサービスの向上に活かしている。		
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	資格取得や研修への参加を奨励し、職員の処遇にも反映させ、向上心を持って働ける環境作りを行っている。		
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	職員は積極的に外部の研修に参加している。法人内の研修では全員に発表の場を設け、技術や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	外部研修等で他の事業所職員との交流を図ったり、他施設に見学に行くなどしてサービスの質の向上を目指している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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	事前にご本人、家族と面会して普段の生活を見せて頂いたり生活歴などを聞くようにしている。事業所にも見学に来ていただき、安心してもらえるよう努めている。		
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	これまでの経過や、サービスに対する希望などゆっくりと傾聴し、家族や本人の思いを汲んだケアを行うようにしている。		
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	本人や家族の要望に添い、その上で何が必要かを見極め、出来るだけの対応を心掛けている。		
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	本人と過ごす時間を大切にし、思いや苦しみ、不安や喜び等を知ることにも努め、共に支え合う関係を築いている。		
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	家族の面会時には、本人の近況や状態など細かく報告するようにしている。体調不良時はもちろん、些細な事も電話連絡を入れたり、毎月の生活報告も送付している。		
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	いつでも馴染みの知人や友人に面会に来てもらえるような関係作りをしている。本人の行きたい場所への外出希望に沿うよう努めている。		
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	気の合う利用者同士の時間や、全体で楽しく過せる時間を大切にしている。職員が間に入って孤立することなく良い関係性が継続できるようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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	契約が終了した場合でも、また気軽に立ち寄ってもらえるよう関係を断ち切らないようにしている。他の事業所に移られた時には、これまでの経過や必要な情報の伝達を行っている。		
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	把握が困難な場合でも、表情や行動など日頃の関わりの中で思いを汲みとる事に努め、職員で話し合って検討している。		
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	本人から聞いたり、家族の面会時にはこれまでの環境や生活の様子など時間をかけて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	職員は本人の生活の流れを把握し、できる事やわかる事に注目して有する力を引き出せ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	介護計画作成時には、全職員で意見を出し合い、本人や家族の要望に沿った計画を立てている。ケアカンファレンスやモニタリングを行い、定期的に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	個別のケース記録やチェック表に記入し、申し送り時に報告を行い、全職員が情報を共有している。また、その記録をもとに介護計画を立てている。		
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	その時々状況に応じて受診や外出など柔軟に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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	民生委員や地域包括支援センターの方と地域の情報を交換している。また、出張理容や本人の馴染みの地域の商店を利用するなどしている。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医と連携し、緊急時にも対応してもらっている。他の専門医など必要時には家族と連携し、受診や通院の支援を行っている。		
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	協力医やそれぞれのかかりつけ医と連携し、緊急時の対応や日常の状態の報告や相談など行っている。		
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。	入院時には医療機関に必要な情報の伝達などを行っている。職員が頻繁に面会に行き、医療関係者や家族とも連携し、退院後のケアに結び付けている。		
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	入居時から本人や家族と終末期についての話し合いを行い、その後も本人の状態の変化に応じてその都度確認し、職員も意志を共有するようにしている。		
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	急変時や事故発生時のマニュアルを作成しており、また応急手当の研修に参加するなどして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、消防署の協力を得て、日中・夜間想定のもと避難・消火訓練を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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	職員は個人情報保護の書面に署名している。本人の尊厳を傷つけることのないよう、対応や言葉かけなどに気をつけている。		
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	日々の関わり合いの中で、本人の意思や思いを汲み、大事にするように心がけている。意志表示が困難な方でも、職員が一方的に判断することがないようにしている。		
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	その日の気分や体調に合わせて柔軟な対応を行い、職員側の都合を押しつけないように支援している。		
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	本人や家族から好みを聞くなどして、情報を得るようにしている。出張理容が来てくれた時は自分好みのスタイルができるよう支援している。		
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	準備や片づけなど本人の状態によって様々なお手伝いをしてもらっている。誕生日等特別な日には本人のリクエストに応じた食事を作っている。		
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・水分摂取量は毎回チェック表に記入している。苦手な献立の時には柔軟に変更に対応したり、それぞれに応じた食事形態にしている。		
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	食後は歯磨きの声かけや手伝いを行い、できない方はスポンジブラシなどで汚れを取り除いて清潔保持に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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	排泄チェック表を使用して排泄パターンを把握するとともに、尿意のない方にも定期的にトイレ誘導や声かけを行っている。		
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	便秘しやすい方には適度な運動や水分を多めに摂ってもらうようにしている。また、おやつ時には便秘を解消するものを出すなどしている。		
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	利用者の体調や希望を確認して入浴している。入浴を拒否する方にも、声かけを工夫したり時間や対応する職員を変更するなどしている。		
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	夜間なかなか眠れない方には、お茶を飲んだり会話をするなどしている。夜間の状態によっては、日中休んでもらうなどの対応をしている。		
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	服薬している薬の内容はファイルに綴じ、職員は把握に努め、いつでも確認できるようにしている。主治医に状態を報告し、処方してもらっている。		
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	洗濯や掃除、食事の片づけなど、日常生活の中でできる役割を見つけて支援しています。趣味のカラオケや生け花など、楽しみごとの場も設けている。		
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	車椅子利用の方も、天気の良い日は近所を散歩したり、なるべく外気に触れるようにしている。隣接の施設にお邪魔して顔なじみの関係を築いたり、外泊やお墓参りなどは家族と連携を取って支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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	本人や家族との話し合いのうえ、希望する方には自分で所持してもらっている。事業所で預かっている方でも、買い物の際などは自分で支払ってもらうなどの支援をしている。家族には毎月預かり金の報告をしている。		
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	電話の希望があればいつでも利用してもらっている。暑中見舞いや年賀状など家族に宛てた手紙も出している。		
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	共用スペースの壁の飾り付けなどは利用者と一緒に、あまり華美になりすぎないように行っている。ひな人形や五月人形などを飾り、季節感を出している。		
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	食事テーブルとは別にソファ、椅子を設置している。屋外にもベンチを置くなどして好きな場所でゆっくりくつろげるスペースを設けている。		
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	本人の使い慣れた家具や馴染みの物を持ってきて頂いている。居室で安心・安全に過ごせるような配置にしている。		
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	浴室や脱衣所など必要な個所には手すりを増設したり、トイレや浴室は分かりやすいように表示している。		