

### 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		
自己評価作成日	令和4年2月12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="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/">https://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4年3月8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)】

愛、真心、癒しを理念に掲げ利用者が安心して暮らすことができるよう一人一人に寄り添ったケアに取り組んでいる。日中過ごすことが多いホールは田畑や山が見え、季節の移り変わりを感じる事ができ、さらに室内でも四季を感じていただけるような環境作りに努めている。敬老会、クリスマス、節分など季節の行事を行い、行事食を提供し家庭的に過ごすことができるよう支援している。

【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、国道から少し離れた場所に位置している。理念として“愛、真心、癒し”を掲げ、利用者一人ひとりに寄りそうとともに、その人らしく暮らし続けることができるよう支援に取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、交流等に制約があるなかで、家族等との面談について、ガラス越しに行ったり、スピーカーを活用したりして、安全に行うことができるようにしている。また、地域との関係性が途切れることのないよう、地元商店を利用するなど、できることを模索している。さらに、事業所内においては、定期的な換気や消毒を心がけつつ、空気清浄機を設置するなど、感染症予防対策に取り組んでいる。管理者は、日ごろから支援の方法や内容等について、気付いたことを協議し、より良いサービスの提供に向けて、意欲的に取り組んでいる。

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)	○	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、その時々々の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	
			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
<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	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。毎朝の申し送り時に職員全員で理念を唱和し、理念に基づいた支援、実践ができるようにしている。	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掲げている。毎月、理念の達成・共有化を図るために、具体的な月間目標を作成し、日ごろの支援の実践につなげている。	
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	コロナ禍のなか地域との交流が出来ていないのが現状です。	事業所では、地域のボランティアや小学生の来訪を受入れるなど、日常的に交流している。感染症(コロナ等)の流行下においては、地元商店に出かけた際、挨拶を交わすなど、交流の継続に努めている。	
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	運営推進会議は郵送し、利用者の状況やここでの生活を報告している。		
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	コロナ禍のため会議はできておらず、書面にて利用者のサービス等の報告をしている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。感染症の流行に伴い、書面会議を実施している。事業所の現況や利用者の状況等について、各委員に文書で伝えるとともに、質問票を同封しているが、意見を集約するまでには至っていない。	今後は、意見書や電話などを活用し、各委員からの意見等を収集することが望まれる。また、出された意見等を集約し、職員間で協議・検討することで、サービスの質の向上に活かすことに期待したい。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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時報告をしている。施設の抱えている課題等の相談をし助言をいただいている。	職員は、毎月、市の担当窓口を訪問し、事業所の報告や利用者の状況等を伝えている。事業所に関わる制度の変更時等には、助言を受けるなど、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	身体拘束の勉強会を実施している。身体拘束の弊害、正しいケア方法を理解し、身体拘束をしないケアを目標に全職員が取り組んでいる。	事業所では、定期的に、身体拘束に関する研修会を開催し、拘束の内容や弊害について、職員間での周知・理解を図っている。職員は、利用者の行動を見守ることを心がけつつ、安全で自由な暮らしの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行い、言葉遣いや態度などにも気をつけ、虐待のないケアに取り組んでいる。また、虐待を見過ごすことがないように注意している。		

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行い、制度について理解を深めている。		
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	契約時には契約書を一つ一つ説明し、不安や疑問が解決できるよう十分に時間を設け、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。出された意見、要望は運営に反映するよう努めている。	事業所では、日ごろの支援のなかで、利用者の意向等の把握に努めている。家族等については、来訪時や電話などの機会に、意見をききとっている。出された意見等は、申し送りノートなどで共有化を図りつつ、運営面に反映している。	
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	意見や提案があれば、その都度相談するようにしている。	管理者は、日ごろから職員とコミュニケーションを図り、意見や提案等を出しやすい雰囲気づくりに努めている。出された意見等を運営面に反映し、職員の意欲向上につなげている。	
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	職員の話に耳を傾けてくれ、働きやすい職場環境に努めている。		
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	代表者は各職員の資格修得の支援と力強い励ましをくれている。		
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	コロナ禍のため同業者との交流の機会が出来ていない。		

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
<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	不安なく生活できるように、家での生活、困っていること、不安に思うことなどをゆっくりと傾聴し、要望の表現について話をする事により、安心感をも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、不安なこと、困っていることを聞き、事業所が出来ることも説明し、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	洗濯物を干したり畳んだり、玉ねぎの皮をむいたり、出来ることは職員と一緒にするよう心がけている。		
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、支援できるよう努めている。		
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	コロナ禍で出かけることができないため、電話で話したり、手紙を書いたりしてもらっている。	事業所では、利用者の馴染みの関係が継続できるよう努めている。感染症の流行下においては、希望に応じて、電話や手紙のやり取りを支援している。また、写真を一緒に見つつ、会話することで、終息後の楽しみを持つことができるようにしている。	
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	利用者がみんな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。		
<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	利用者一人ひとりと、ゆっくり関わる時間を設け、利用者の言葉や表情などから思いや意向を把握できるよう努めている。	職員は、日ごろの利用者とかかわりのなかで、思いや意向等の把握に努めている。意思の表出が困難な場合は、会話や表情等から汲み取りつつ、職員間で共有化を図り、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できるようにしている。		
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取り、家族から意向を聞き取り、把握できるよう努めている。3ヶ月毎に見直しを行い、介護計画を作成している。	事業所では、利用者や家族等の意見を踏まえた介護計画を作成している。定期的に、モニタリングや見直しを行いつつ、意思や専門職等の意見を伺い、現状に即した計画となるよう取り組んでいる。	
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、工夫などを業務日誌、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、ケアの向上に繋げている。		
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	利用者の状態が変わればその都度職員間で話し合いの場をもち、その状態にあったサービスを提供している。		

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	地域駐在さんや消防団など何かあれば見廻りをしてきている。		
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取り、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、利用者や家族等が希望するかかりつけ医の受診を支援している。月2回、協力医療機関の往診がある。随時、歯科の往診も受けている。専門医等を受診する際は、家族等の協力を得ることもある。また、緊急時に適切に医療を受けることができる体制も整備している。	
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	毎朝バイタルチェックを行い、体調管理し、異変を感じた時は素早く看護師に連絡し、指示を仰ぎ、状態により病院、家族に連絡するなどの対応をし、健康管理に努めている。		
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。	入院した際には経過を細かく聞くなど情報交換を密に行い、早期退院できるよう連携を図っている。		
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。	事業所では、入居時の段階で、重度化や終末期の方針について、利用者や家族等に説明している。本人の心身状況の変化に応じて、家族等の意向を確認しつつ、医療機関や関係機関等と連携を図り、チームで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	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。消防署指導の元、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	避難訓練を行っている。地元消防団や駐在さんの協力により、台風や大雨時の巡回や避難時の協力もお願している。備蓄品も確保している。	事業所では、年2回、火災等を想定した避難訓練を実施している。大雨の際に、地域の消防団の見回りを受けるなど、地域との協力体制を築いている。また、食料等の備蓄も1週間分確保し、災害に備えている。	

自己	外部	項目	A棟		
			自己評価	外部評価	
			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>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	挨拶、言葉遣い、接し方などの勉強会を行い、利用者の自尊心を傷つけることの無いよう、全職員が意識して言葉かけや行動に注意している。	事業所では、年4回、プライバシー保護に関する勉強会を開催し、職員間での考え方の共有化を図っている。職員は、日ごろの支援や言葉のかけ方等に配慮し、利用者一人ひとりの自尊心を傷つけることのないよう心がけている。	
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	ゆっくりと利用者に関わりを持ち、利用者の思いを感じ取れるよう努めている。利用者が自己決定出来るよう、さり気ない言葉掛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	毎日清潔な衣類を着用し、汚れたら着替えることができるよう支援している。また、本人の望む服を着ていただけるよう希望も聞いている。		
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	食事中はテレビを消し、ゆったりした音楽を流している。利用者は一人一人の力量に応じて、下膳やテーブル拭きなどできることをしてもらっている。	食事は、敷地内の畑で育てた野菜を活用したり、行事食を提供したりして、楽しむことができるよう支援している。下膳やテーブル拭きなど、利用者と一緒に行うことで、一人ひとりの力を活かし、生きがいにつなげている。	
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もの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	毎食後声掛けや、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頂けるよう支援している。	事業所では、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、できる限りトイレで排泄することができるよう支援している。夜間も、個別の状況にあわせてトイレ誘導を行っている。気持ちよく排泄することができるよう、運動や食事などにも配慮している。	
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、運動などに配慮し、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できている。お茶、水が飲めない方には水分補給ゼリーやスポーツドリンクなど口に合うものを飲んでいただいたり工夫している。		
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できるよう、その日の体調や気分に応じて、日を変えるなど対応している。湯船に浸かれない時は足浴やシャワー浴で身体に負担の掛からないような支援をしている。	事業所では、週2回は入浴できるよう支援している。利用者一人ひとりの心身状況にあわせて、シャワー浴を行ったり、職員2名で介助したりして、気持ちよく入浴することができるようにしている。また、季節に応じて、ゆず湯を行うなど、入浴を楽しむ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	利用者はその日の体調により居室で休まれたりソファーでくつろいだりしている。夜間は部屋の温度調整や布団の調整、パジャマの調整をすることで気持ちよく眠れるよう支援している。		
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	薬の説明書をファイルにまとめ、すぐに確認できるようにしている。症状が悪化するような時はすぐに主治医に連絡が取れる体制を整え、必ず申し送りして、全職員が把握できるようにしている。服薬時には必ず職員同士で確認している。		
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	洗濯干しや洗濯たたみ、新聞ゴミ入れ作りなど日常生活に取り入れている。楽しみごととして、パズル、読書、カラオケ、ボール遊びなど利用者が好きなことができ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	天候の好い日は庭のベンチに座り日光浴をしたり、近くを散歩したりしている。コロナ禍により外出、外泊は出来ていません。	事業所では、利用者一人ひとりの希望に応じた外出を支援している。感染症の流行下においては、近隣を散歩したり、敷地内で日光浴をしたりするなど、外気に触れる機会を設けている。管理者は、より一層楽しみのある外出支援を行うことを検討している。	今後は、少人数でのドライブなど、安全面に配慮しつつ、利用者の希望に応じた支援が望まれる。また、写真や映像、オンライン等を活用し、利用者の外出に対する興味・関心を継続することができるよう、取り組みの工夫に期待したい。

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いないのが現状です。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、また面会時に小遣い帳の確認をしていただいている。		
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のやり取りが出来るように支援している。		
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	壁面には季節に応じた飾り付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が居心地良く安心して暮らせるよう努めている。	共用空間、複数窓があり、採光に配慮している。壁面には、季節にあわせた作品や地域の小学生が作った作品等を飾り、季節感や温かさを感じることができるようにしている。定期的に、換気や消毒を行ったり、空気清浄機を設置したりして、安全面にも配慮している。	
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	部屋で過ごす方、ソファで過ごす方、職員と話される方、テレビを見ている方、思い思いに過ごすことができるような支援をしている。		
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	入所時に本人や家族に使い慣れたものを持ち込んでもらえるよう説明している。好みのもので写真など馴染みのあるものを居室に飾り、居心地良く暮らせるよう工夫している。	居室には、布団や衣装ケース、写真など、利用者に馴染みのある家具や飾りなどを持ち込んでもらっている。希望に応じて、ベッド・布団を選ぶことができるなど、一人ひとりの暮らし方に配慮している。	
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	トイレや洗面所がわかるよう大きな文字で張り紙をしている。歩行器や手すりを利用する方の為に廊下や部屋に障害物を置かず、安全に生活できるよう努めている。		

## 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
<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	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。毎朝の申し送り時に職員全員で理念を唱和し、理念に基づいた支援、実践ができるようにしている。		
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	コロナ禍のなか地域との交流が出来ていないのが現状です。		
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	運営推進会議は郵送し、利用者の状況やここでの生活を報告している。		
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	コロナ禍のため会議はできておらず、書面にて利用者のサービス等の報告をしている。		
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	市の担当窓口月に月時報告をしている。施設の抱えている課題等の相談をし助言をいただいている。		
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	身体拘束の勉強会を実施している。身体拘束の弊害、正しいケア方法を理解し、身体拘束をしないケアを目標に全職員が取り組んでいる。		
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行い、言葉遣いや態度などにも気をつけ、虐待のないケアに取り組んでいる。また、虐待を見過ごすことがないように注意している。		

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行い、制度について理解を深めている。		
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	契約時には契約書を一つ一つ説明し、不安や疑問が解決できるよう十分に時間を設け、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。出された意見、要望は運営に反映するよう努めている。		
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	意見や提案があれば、その都度相談するようになっている。		
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	職員の話に耳を傾けてくれ、働きやすい職場環境に努めてくれている。		
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修得の支援と力強い励ましをくれている。		
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	コロナ禍のため同業者との交流の機会が来ていない。		

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
<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	不安なく生活できるように、家での生活、困っていること、不安に思うことなどをゆっくりと傾聴し、要望の表現について話をするにより、安心感をも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、不安なこと、困っていることを聞き、事業所が出来ることも説明し、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	洗濯物を干したり畳んだり、玉ねぎの皮をむいたり、出来ることは職員と一緒にするよう心がけている。		
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、支援できるよう努めている。		
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	コロナ禍で出かけることができないため、電話で話したり、手紙を書いたりしてもらっている。		
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	利用者がみんな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、利用者同士が関わら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。		
<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	利用者一人ひとりと、ゆっくり関わる時間を設け、利用者の言葉や表情などから思いや意向を把握できるよう努めている。		
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できるようにしている。		
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取り、家族から意向を聞き取り、把握できるよう努めている。3ヶ月毎に見直しを行い、介護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	日々の状況や気づき、工夫などを業務日誌、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、ケアの向上に繋げている。		
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	利用者の状態が変わればその都度職員間で話し合いの場をもち、その状態にあったサービスを提供している。		

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	地域駐在さんや消防団など何かあれば見廻りをしてきている。		
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取り、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	毎朝バイタルチェックを行い、体調管理し、異変を感じた時は素早く看護師に連絡し、指示を仰ぎ、状態により病院、家族に連絡するなどの対応をし、健康管理に努めている。		
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。	入院した際には経過を細かく聞くなど情報交換を密に行い、早期退院できるよう連携を図っている。		
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。消防署指導の元、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	避難訓練を行っている。地元消防団や駐在さんの協力により、台風や大雨時の巡回や避難時の協力もお願いしている。備蓄品も確保している。		

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
<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	挨拶、言葉遣い、接し方などの勉強会を行い、利用者の自尊心を傷つけることの無いよう、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取れるよう努めている。利用者が自己決定出来るよう、さり気ない言葉掛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	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	毎日清潔な衣類を着用し、汚れたら着替えることができるよう支援している。また、本人の望む服を着ていただけるよう希望も聞いている。		
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	食事中はテレビを消し、ゆったりした音楽を流している。利用者は一人一人の力量に応じて、下膳やテーブル拭きなどできることをしてもらっている。		
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もの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	毎食後声掛けや、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頂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、運動などに配慮し、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できている。お茶、水が飲めない方には水分補給ゼリーやスポーツドリンクなど口に合うものを飲んでいただいたり工夫している。		
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できるよう、その日の体調や気分に応じて、日を変えるなど対応している。湯船に浸かれない時は足浴やシャワー浴で身体に負担の掛からないような支援をしている。		
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	利用者はその日の体調により居室で休まれたりソファでくつろいだりしている。夜間は部屋の温度調整や布団の調整、パジャマの調整をすることで気持ちよく眠れるよう支援している。		
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	薬の説明書をファイルにまとめ、すぐに確認できるようにしている。症状が悪化するような時はすぐに主治医に連絡が取れる体制を整え、必ず申し送りして、全職員が把握できるようにしている。服薬時には必ず職員同士で確認している。		
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	洗濯干しや洗濯たたみ、新聞ゴミ入れ作りなど日常生活に取り入れている。楽しみごととして、パズル、読書、カラオケ、ボール遊びなど利用者が好きなことができ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支援している	天候の好い日は庭のベンチに座り日光浴をしたり、近くを散歩したりしている。コロナ禍により外出、外泊は出来ていません。		

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いないのが現状です。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、また面会時に小遣い帳の確認をしていただいている。		
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のやり取りが出来るように支援している。		
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		壁面には季節に応じた飾り付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が居心地良く安心して暮らせるよう努めている。		
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		部屋で過ごす方、ソファで過ごす方、職員と話される方、テレビを見ている方、思い思いに過ごすことができるような支援をしている。		
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		入所時に本人や家族に使い慣れたものを持ち込んでもらえるよう説明している。好みのもや写真など馴染みのあるものを居室に飾り、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		トイレや洗面所がわかるよう大きな文字で張り紙をしている。歩行器や手すりを利用する方の為に廊下や部屋に障害物を置かず、安全に生活できるよう努めている。		