

平成29年度

## 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	1493000143	事業の開始年月日	平成22年6月1日	
		指定年月日	平成22年6月1日	
法人名	株式会社 日本アメニティライフ協会			
事業所名	花物語 やまと西			
所在地	( 〒242-0006 ) 神奈川県大和市南林間9-1-7			
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護  <input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	登録定員	名	
		通い定員	名	
		宿泊定員	名	
		定員計	18	名
		ユニット数	2	ユニット
自己評価作成日	平成29年6月14日	評価結果 市町村受理日	平成29年12月26日	

基本情報リンク先 <http://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokanri.nsf/pSearch3?Open>

### 【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)】

いつも事業所の理念を念頭に置き支援させて頂いています。  
職員・利用者様知人のボランティアの方も加わり楽しく過ごしたり、個々のペースで自分らしく安心して生活ができるようお手伝いさせて頂いています。  
地域行事の参加に季節の食事や行事、保育園の交流を取り入れボランティアの受け入れ、外出を通じて四季を感じるメリハリのある生活を過ごさせて頂いています。

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社フィールズ		
所在地	251-0024 神奈川県藤沢市鶴沼橋1-2-7 湘南リハウスビル3階		
訪問調査日	平成29年9月13日	評価機関 評価決定日	平成29年10月14日

### 【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、小田急線「南林間駅」からバスで約5分、バス停「十一條」下車、徒歩8分の閑静な住宅地にあります。木造2階建て2ユニットのグループホームで、小規模多機能型居宅介護事業所「花織やまと西」が併設されています。

<優れている点>

入居者の自主性と能力、行動力を尊重し、時間がかかっても、自分でできることは自分でやらせようように習慣づけています。体操や散歩などできるだけ全員が参加するようにして、身体能力の維持と向上に努めています。地域密着型サービスとしての役割を踏まえて、当初から自治会に加入し、自治会の集会や防災訓練などにも参加しています。近くの保育園などとは定期的に交流し、地域の祭りにも参加し、事業所が行う「もみじ祭り」に地域の人々を招待するなど相互交流を行っています。

<工夫点>

ダイルームが快適な状態に保たれているかを確認するため、業務日誌に温度・湿度の記入欄を作り、記録するよう工夫しています。併設の小規模多機能型居宅介護事業所と共同で、各種のイベントや、ボランティア団体の招へいを実施しており、活気のあるグループホームづくりを目指しています。運営推進会議の開催に合わせて「健康まつり」を実施するなど、地域住民の立ち寄りやすい事業所づくりを行っています。

### 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
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 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	花物語 やまと西
ユニット名	1階

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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

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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えています。 (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
66	職員は、生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
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
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. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	地域に根ざした事業所作りを基本に、利用者の方がホッと出来る場所であり、第二の我が家のように気兼ねなく自由に気楽にいられる空間作りをモットーにしています。	「1 今までの生活に少しでも近づけるように手伝う。2 ホットできる場所、笑顔が絶えない暮らしを提供する。3 自由に気楽に自分らしく居られる空間づくりをする。」という理念を実現するために、職員は入居者の自主性を尊重し、見守りを重視しています。	
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。	自治会に加入し、町内の催しへの参加や避難訓練、近隣の幼稚園の園児との交流やもみじ祭りなどで地域の方に参加していただいたり交流を図っている。	設立当初から自治会に加入し、会合や避難訓練に参加しています。近くの保育園や幼稚園とは定期的に交流しています。毎年秋に開催する「もみじ祭り」や運営推進会議の際に行う「健康祭り」に地域の住民に参加を呼び掛けています。	
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。	運営推進会議や施設見学会などを通じて事業所の認知症の方への支援についてご理解を頂けるよう努めている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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。	概ね2ヶ月ごとに開催し、事業所からの報告だけでなく、運営推進会議のご案内のチラシを郵送もし、参加者からの意見や要望などをいただいております。同時に行事を予定して気軽に参加できる工夫をしています。	2ヶ月に一度開催しています。出席者は利用者、家族代表、自治会長、民生委員、市役所および地域包括支援センター職員などで、事業所側から状況を報告し、出席者から意見や助言を受けるなど、双方向的な会議になるように配慮しています。	
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。	市担当者とは、定期的に利用者受け入れ状況報告を行ったり、運営推進会議に参加頂いた際に事業所の現状報告を行うなどの連携をとっている。事業所の取り組みについて理解して頂けるよう努めている。市町村の行う研修に参加している。	大和市介護保険課には定期的に訪問し、資料の受け渡しや情報交換を行っています。グループホーム連絡会にも出席して他のグループホームと連絡を取り合っています。地域包括支援センターとも協力関係を築いています。	

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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。	事業所内でのミーティングの際に研修を行い、職員間で理解を深めるように取り組んでいる。また、外部研修に参加出来るようにし、3つの拘束なども社内研修に取り入れるようにしている。	身体拘束の禁止については、利用契約書に明記し、家族にも事業所の方針を説明しています。身体拘束だけではなく、薬（ドラッグ）の使用、スピーチロックなどについても、勉強会やカンファレンスで議題に取り上げ、入居者に対しては、拘束をしないケアの実践を心がけています。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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。	事業所内でのミーティングの際に研修を行い、なぜ介護のプロなのに虐待がおきるのか？などのオリジナル研修も行い職員間で理解を深めるように取り組んでいる。また、外部研修に参加し、社内研修にも取り入れるようにしている。		
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。	以前、後見人制度を利用している方がおられたため、事業所内では研修を実施し権利擁護なども、職員間でも話し合いの場を設けている。		
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。	契約前には、重要事項の説明を十分に行い、ご理解いただいた上で契約をしている。		
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並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。	ご家族の来所時随時や運営推進会議の場で要望や意見を伺い、また、ご家族へのアンケートを実施して意見を収集し、頂いた意見をミーティングなどで検討している。運営への反映、及び個別ケアに活かせるよう取り組んでいる。	入居者の意思表示は、細心の注意を払って把握するように努めています。家族の来訪時に意見や希望を聴取して、ミーティングで検討しています。来訪の少ない家族に対しては、電話などで状況を報告する際に、意見や要望を聞くようにしています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	毎月のミーティングや個人面談（随時）の機会を設け、個々の職員の意見や提案を反映させることで、事業所内の統一介護、チームケアに努めている。	ミーティングを月に1回実施しています。職員は個々の意見を述べ、管理者とともに提案の実現に努めています。利用者の状況に合わせた介護方法などで、職員の提案が生かされています。管理者との個人面談も随時行っています。	
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。	施設長、管理者は個別ヒアリングなどを通し、各職員の勤務及び業務状況の把握に努めている。業務や職場環境、処遇について困っていることがあば、随時個別面接を行い、改善につなげている		
13		○職員を育てる取組み 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。	資格取得支援制度や内部研修はもとより、外部研修についても、受講する機会を阻害しないよう勤務ローテーションへの配慮をしている。		
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つくり、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組みをしている。	市内のグループホーム連絡会や地域の同業者との交流会・勉強会への参加を奨励している。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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。	まずは、ご利用前に当事業所がどのようなところなのかをご見学いただき、その際にご本人のご要望等に耳を傾けるよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご家族からの率直な意見に耳を傾けられるよう、時間をかけて悩みや要望等を伺うよう心がけている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご利用者様とご家族にとって今何が必要なのかを見極め、地域包括支援センター・花織やまと西と連携し、適切な支援が出来るよう努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	ご本人のご要望に耳を傾けつつ、共に支えあえる関係作りを心がけている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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。	ご利用者様ご本人のご様子や、日々の暮らしぶりなどの情報をご家族とも共有し、一方通行にならないよう心がけている。		
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。	入居者様の地元の方の訪問など、入居者様の生活圏域での馴染みの関係を維持できるよう支援している。	「今までの生活に少しでも近づけるように手伝う」ことが理念の1つであり、友人や地元の方の訪問や交流を歓迎しています。電話や手紙での連絡については、都度職員が支援しています。馴染みの美容院や墓参りなどは、通常家族が同行しています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	ほとんどのご利用者様は日中デイルームで過ごし、気の合った利用者通しで会話も弾んでいる。職員が会話に加わったり、レクリエーションを行うなどして、ご利用者様同士が関わり合いを持つ機会を増やし、支えあえるよう支援している。		
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。	サービス終了後でも、ご家族からのご相談に対しては、きめ細かい対応が出来るよう心がけている。		
<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。	ご利用者様からは随時お話をお伺いし、ご家族にはアンケートを送付し、希望・意向を伺っている。また、サービス計画表の更新時にもご要望をお聞きしケアプランに反映するようにしている。	日常生活の中で、入居者の思いや意向を正確に把握することに努めています。自由意思を尊重して、自分らしく生きることを支援しています。家族には訪問時に意見を聞いたり、事業所からアンケートを送付して、思いや要望の把握に努めています。	
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。	利用に至る経緯や生活歴など入居前のアセスメントを行い、職員間で共有し把握できるようにしている。		
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。	支援記録への確実な記録と、申送りノートなどの活用により、日々の暮らしの中での必要な情報の共有を全職員間で行っている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	毎月のカンファレンスにて、多くの意見を出し合い、介護計画に反映させている。お会いできないご家族には手紙・電話で、ご意見を頂く様に対応している。	介護計画は、本人の要望、家族の意向、職員の意見などを総合して作成しています。毎月のミーティングでは、計画作成について、職員から活発な意見の提案があります。適切な介護計画の実施により、介護状態が軽くなったケースもあります。	
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。	支援記録に記入したことや、日々のケアによる気づきをフロアミーティングの席で共有し、個別ケアに活かしている。		
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。	ご入居者様やご家族様のその時生まれるニーズに対して柔軟に対応している。		
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、自治会、近隣の幼稚園との連携を図るよう進めている。また、施設での行事の際に、地域ボランティアの方に参加頂き、交流・活性化を図っている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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。	現在、全員の方が協力医療機関の往診医に受診して頂いている。定期的な往診時にはご家族が立ち会うこともあり直接往診医と相談していただいている。状態の変化によって臨時の往診もしてもらい医療機関との連携は密にとっている。	家族の同意を得て入居者は月2回の協力医の往診を受けています。診療科目以外の通院では家族の付き添いにより行っています。近隣に住む看護職員の週2回の訪問やオンコール体制により健康管理を支援しています。歯科医の往診も毎週行っています。	



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	看護職員を配置し、利用者の健康管理や状態変化に応じた支援を行っている。不在時には往診医の24時間オンコール体制をとり利用者の状態について、適宜報告し指示を受けている。		
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、また、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。又は、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。	ご利用者様の入院中も、ご家族や医療機関相談員との連絡や相談を行うよう心がけ、退院時にはスムーズに受け入れが出来るようにしている。		
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。	重度化の指針を入居前に説明している。また、急変時の対応方法や、受診・往診対応について、ご家族やかかりつけ医と連絡を取り方針の共有をしている。職員の研修も行っている。	家族には「急変時や重度化した場合の指針」「看取りに関する指針」を説明し同意書を交わしています。職員研修は「看取り介護のフローチャート」などにより行っています。看取りの実績はありませんが、看護職員・協力医と連携した対応体制になっています。	
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。	緊急時の対応方法については、フロアミーティングの際に研修を行い、職員への周知を行っている。また、外部研修にも参加し、対応力の向上に努めている。		
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。	事業所として大地震や夜間を想定しての避難訓練を定期的に行っている。また、運営推進会議において、地域住民への避難訓練の参加を求めている。施設内倉庫には3日分の水・食料等の備蓄を行っている。	夜間を想定した訓練を含め年2回の避難訓練を実施しています。今年から大雨を想定した避難訓練も行っています。事業所の2階への移動訓練を行い、今後も継続することになっています。災害備蓄品は2階の倉庫に併設の事業所と共同で保管しています。	災害対応備蓄品の水・食料・介護用品などを併設する小規模多機能型居宅介護事業所と共同で保管・管理しています。グループホームと区分した保管量や賞味期限の日常管理が期待されます。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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。	事業所理念にも謳っているが、ご利用者様は人生の先輩であるという認識を持って接しており、接遇について失礼の無いよう心がけ、言葉遣いには特に気をかけている。フロア毎のミーティングの際にも職員への徹底を図っている。	職員は、入居者が出来ることは時間がかかってもやってもらうよう心掛け、待つことを尊重しています。行動指針として共有している「気づき・考え・行動する」を実践し、足の運びが悪いからすぐ車椅子ではなく、良く考え、対応するようにしています。	
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。	ご本人から申し出があることに関しては、職員の押し付けではなく、ご自身の意思を尊重し、出来得る限り自己決定できるような支援をしている。		
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。	マニュアル通りの支援ではなく、ご利用者様のその時の気持ちや状況を考慮して、押し付けではない支援を行うようにしている。		
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。	訪問理美容の活用（髪のカット、顔そり、ひげそり）をしている。また、利用者が心が弾むよう、ちょっとした心配り、洋服の声掛けも行っている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている。	利用者一人ひとりの状態を把握し、適切な提供が出来るよう配慮している。特に水分については、ご利用者様が摂取し易いよう、飲み物の種類を変えるなど工夫をしている。	専門業者よりメニュー・食材を受入れ調理は職員が行っています。行事などでは変化のある食事を選んでいます。皮むきなど自分が出来る役割を發揮してもらうよう温かく見守りながら支援しています。本社のマイクロバスを使いカレーハウスなどへの外食もあります。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	毎食後、職員による声掛けや介助にてご利用者様の口腔ケアを行っている。		
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。	毎食後、ご利用者様の食事摂取時間に合わせ、口腔ケアのお声掛けや介助にてご利用者様の口腔ケアを行っている。		
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向けた支援を行っている。	ご利用者様のご状態や排泄の習慣を把握し、自力の排泄が出来るよう支援している。ご自分から言えない方は食前、食後、時間を見て声をかけて、トイレでの排泄を行っている。失敗の多い方については、ミーティング等で話し合い、改善を図っている。	排泄は個人ファイルに記録し、パターンを確認しています。トイレでの排泄が出来るよう表情も見ながら声掛け誘導を行っています。リハビリパンツの利用者には起立できるよう体操などを奨励し、取り組んでいます。失敗の際には落ち込まないように声掛けしています。	
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。	食材に偏りが無いよう注意し、乳製品を取り入れ、事業所内外での散歩や体操など身体を動かしていただくよう心がけている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている。	職員の都合ではなく、利用者本人の意向や、当日のバイタルチェックによる身体状況に合わせた入浴の支援を行っている。入浴を楽しんでいただけるよう、入浴剤を使用したり、季節のものを湯船に入れ香りを楽しんでいる。	入浴は週2回を基本に対応しています。午後入浴ではバイタルチェックを直前にも行っています。入居者によっては入浴剤を入れて寛いでいます。季節感を味わってもらうよう菖蒲湯・柚子湯も楽しんでいます。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	夜間安眠していただくように、日中のお過ごしに配慮した活動や休息が取れるよう支援している。また、夜間の定期巡回時に、室温・湿度や睡眠状況などを把握し、支援を行っている。		
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。	職員同士の声掛け、見守り、服用後の再確認等、複数の職員による連携・確認を重視し、服薬事故の無いよう努めている。		
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好みや趣味嗜好などを把握し、その方が力を発揮していただけるような役割を持っていただくよう支援している。		
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。また、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。	散歩などその日の気分で外出したり、季節ごとに、季節感を味わうことが出来る外出先を選び、戸外に出かけられるよう配慮している。	日常の散歩は近くのスポーツ広場コースや事業所の周りで行っています。建物の外に出て花壇や広い駐車場での外気浴も取り入れています。自治会が主催する「どんど焼き」や併設事業所の送迎車によるバラ園への外出、恒例の初詣・花見なども支援しています。	
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。	認知症対応型施設の為、ご利用者様には、お金の管理が難しく、必要な物品・その他購入品は、ご家族に連絡し、施設にて管理・後日、請求させて頂くよう、ご家族に承諾を得ています。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	事業所設置の電話の利用や手紙のやり取りは、ご本人のご希望やご家族のご意向に即して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。	玄関やデイルームには入居者様と共に制作した作品を飾っている。家庭的な雰囲気を大切にし、季節の草花などを飾りホッとできる空間作りと南向きの窓から差込む光で、明るい空間作り、エアコンや加湿器、空気清浄機などによる室温・湿度管理にも配慮している。	デイルーム（食堂兼リビング）は対面キッチンとなっており見守りがし易くなっています。テレビを利用した体操ビデオを放映し、入居者が一緒に楽しく体操をする姿が見られます。職員と一緒に作り上げた模造紙大の貼り絵などを掲示し、共用場所の雰囲気を和らげています。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	疲れて横になりたい時にはソファや居室で休んで頂き、ご利用者の相性を配慮した席順を用意し、ご利用者が気分よく快適に過ごせる空間を提供している。		
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。	それぞれのご利用者の好みの物や馴染みの物等を持ち込んでいただき、その方の居心地のよい環境作りに配慮している。また、居室の物品は定期的に整理して、使いやすいようにしている。	居室は、介護ベッド・エアコン・照明・クローゼット（ウォークイン）が備えられています。室内はスッキリと整えられており、入居者の家族写真、時計、カレンダー、縫いぐるみなどを置き、落ち着いた雰囲気の住いになっています。	
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」や「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。	シンクや調理台、洗面台など利用しやすい高さに設定し、トイレやお風呂、また、居室の表示について、ご利用者様にわかりやすく表示している。		

事業所名	花物語 やまと西
ユニット名	2階

V アウトカム項目	
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 type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者の
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいの
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいの
	<input type="radio"/> 4, ほとんど掴んでいない
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 type="radio"/> 1, 毎日ある
	<input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある
	<input type="radio"/> 3, たまにある
	<input type="radio"/> 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 type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 4, ほとんどいない
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 type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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 type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 4, ほとんどいない
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、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 4, ほとんどいない

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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族と
	<input type="radio"/> 2, 家族の2/3くらいと
	<input type="radio"/> 3, 家族の1/3くらいと
	<input type="radio"/> 4, ほとんどできていない
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：9, 10, 19)	<input type="radio"/> 1, ほぼ毎日のように
	<input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある
	<input type="radio"/> 3, たまに
	<input type="radio"/> 4, ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えています。 (参考項目：4)	<input type="radio"/> 1, 大いに増えている
	<input type="radio"/> 2, 少しずつ増えている
	<input type="radio"/> 3, あまり増えていない
	<input type="radio"/> 4, 全くいない
66 職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての職員が
	<input type="radio"/> 2, 職員の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 職員の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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 type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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 type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族等が
	<input type="radio"/> 2, 家族等の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 家族等の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 4, ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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。	地域に根ざした事業所作りを基本に、利用者の方がホッと出来る場所であり、第二の我が家のように気兼ねなく自由に気楽にいられる空間作りをモットーにしています。		
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。	自治会に加入し、町内の催しへの参加や避難訓練、近隣の幼稚園の園児との交流やもみじ祭りで地域の方に参加していただいたり交流を図っている。		
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。	運営推進会議や施設見学会などを通じて事業所の認知症の方への支援についてご理解を頂けるよう努めている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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。	概ね2ヶ月ごとに開催し、事業所からの報告だけでなく、運営推進会議のご案内のチラシを郵送もし、参加者からの意見や要望などをいただいております。同時に行事を予定して気軽に参加できる工夫をしている。		
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。	市担当者とは、定期的に利用者受け入れ状況報告を行ったり、運営推進会議に参加頂いた際に事業所の現状報告を行うなどの連携をとっている。事業所の取り組みについて理解して頂けるよう努めている。市町村の行う研修に参加している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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。	事業所内でのミーティングの際に研修を行い、職員間で理解を深めるように取り組んでいる。また、外部研修に参加出来るようにし、3つの拘束なども社内研修に取り入れるようにしている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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。	事業所内でのミーティングの際に研修を行い、なぜ介護のプロなのに虐待がおきるのか？などのオリジナル研修も行い職員間で理解を深めるように取り組んでいる。また、外部研修に参加し、社内研修にも取り入れるようにしている。		
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。	以前、後見人制度を利用している方がおられたため、事業所内では研修を実施し権利擁護なども、職員間でも話し合いの場を設けている。		
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。	契約前には、重要事項の説明を十分に行い、ご理解いただいた上で契約をしている。		
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並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。	ご家族の来所時随時や運営推進会議の場で要望や意見を伺い、また、ご家族へのアンケートを実施して意見を収集し、頂いた意見をミーティングなどで検討している。運営への反映、及び個別ケアに活かせるよう取り組んでいる。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	毎月のミーティングや個人面談（随時）の機会を設け、個々の職員の意見や提案を反映させることで、事業所内の統一介護、チームケアに努めている。		
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。	施設長、管理者は個別ヒアリングなどを通し、各職員の勤務及び業務状況の把握に努めている。業務や職場環境、処遇について困っていることがあば、随時個別面接を行い、改善につなげている		
13		○職員を育てる取組み 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。	資格取得支援制度や内部研修はもとより、外部研修についても、受講する機会を阻害しないよう勤務ローテーションへの配慮をしている。		
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つくり、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組みをしている。	市内のグループホーム連絡会や地域の同業者との交流会・勉強会への参加を奨励している。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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。	まずは、ご利用前に当事業所がどのようなところなのかをご見学いただき、その際にご本人のご要望等に耳を傾けるよう努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご家族からの率直な意見に耳を傾けられるよう、時間をかけて悩みや要望等を伺うよう心がけている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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。	ご利用者様とご家族にとって今何が必要なのかを見極め、地域包括支援センター・花織やまと西と連携し、適切な支援が出来るよう努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。	ご本人のご要望に耳を傾けつつ、共に支えあえる関係作りを心がけている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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。	ご利用者様ご本人のご様子や、日々の暮らしぶりなどの情報をご家族とも共有し、一方通行にならないよう心がけている。		
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。	入居者様の地元の方の訪問など、入居者様の生活圏域での馴染みの関係を維持できるよう支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	ほとんどのご利用者様は日中デイルームで過ごし、気の合った利用者通して会話も弾んでいる。職員が会話に加わったり、レクリエーションを行うなどして、ご利用者様同士が関わり合いを持つ機会を増やし、支えあえるよう支援している。		
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。	サービス終了後でも、ご家族からのご相談に対しては、きめ細かい対応が出来るよう心がけている。		
<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。	ご利用者様からは随時お話をお伺いし、ご家族にはアンケートを送付し、希望・意向を伺っている。また、サービス計画表の更新時にもご要望をお聞きしケアプランに反映するようにしている。		
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。	利用に至る経緯や生活歴など入居前のアセスメントを行い、職員間で共有し把握できるようにしている。		
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。	支援記録への確実な記録と、申送りノートなどの活用により、日々の暮らしの中での必要な情報の共有を全職員間で行っている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	毎月のカンファレンスにて、多くの意見を出し合い、介護計画に反映させている。お会いできないご家族には手紙・電話で、ご意見を頂く様に対応している。		
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。	支援記録に記入したことや、日々のケアによる気づきをフロアミーティングの席で共有し、個別ケアに活かしている。		
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。	ご入居者様やご家族様のその時生まれるニーズに対して柔軟に対応している。		
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、自治会、近隣の幼稚園との連携を図るよう進めている。また、施設での行事の際に、地域ボランティアの方に参加頂き、交流・活性化を図っている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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。	現在、全員の方が協力医療機関の往診医に受診して頂いている。定期的な往診時にはご家族が立ち会うこともあり直接往診医と相談していただいている。状態の変化によって臨時の往診もしてもらい医療機関との連携は密にとって		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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。	看護職員を配置し、利用者の健康管理や状態変化に応じた支援を行っている。不在時には往診医徒の24時間オンコール体制をとり利用者の状態について、適宜報告し指示を受けている。		
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、また、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。又は、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。	ご利用者様の入院中も、ご家族や医療機関相談員との連絡や相談を行うよう心がけ、退院時にはスムーズに受け入れが出来るようにしている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる。	重度化の指針を入居前に説明している。また、急変時の対応方法や、受診・往診対応について、ご家族やかかりつけ医と連絡を取り方針の共有をしている。職員の研修も行っている。		
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。	緊急時の対応方法については、フロアミーティングの際に研修を行い、職員への周知を行っている。また、外部研修にも参加し、対応力の向上に努めている。		
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。	事業所として大地震や夜間を想定しての避難訓練を定期的に行っている。また、運営推進会議において、地域住民への避難訓練の参加を求めている。施設内倉庫には3日分の水・食料等の備蓄を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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。	事業所理念にも謳っているが、ご利用者様は人生の先輩であるという認識を持って接しており、接遇について失礼の無いよう心がけ、言葉遣いには特に気をかけている。フロア毎のミーティングの際にも職員への徹底を図っている。		
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。	ご本人から申し出があることに関しては、職員の押し付けではなく、ご自身の意思を尊重し、出来得る限り自己決定できるような支援をしている。		
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。	マニュアル通りの支援ではなく、ご利用者様のその時の気持ちや状況を考慮して、押し付けではない支援を行うようにしている。		
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。	訪問理美容の活用（髪のカット、顔そり、ひげそり）をしている。また、利用者が心が弾むよう、ちょっとした心配り、洋服の声掛けも行っている。		
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。	利用者一人ひとりの状態を把握し、適切な提供が出来るよう配慮している。特に水分については、ご利用者様が摂取し易いよう、飲み物の種類を変えるなど工夫をしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	毎食後、職員による声掛けや介助にてご利用者様の口腔ケアを行っている。		
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。	毎食後、ご利用者様の食事摂取時間に合わせ、口腔ケアのお声掛けや介助にてご利用者様の口腔ケアを行っている。		
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向けた支援を行っている。	ご利用者様のご状態や排泄の習慣を把握し、自力の排泄が出来るよう支援している。ご自分から言えない方は食前、食後、時間を見て声をかけて、トイレでの排泄を行っている。失敗の多い方については、ミーティング等で話し合い、改善を図っている。		
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。	食材に偏りが無いよう注意し、乳製品を取り入れ、事業所内外での散歩や体操など身体を動かしていただくよう心がけている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている。	職員の都合ではなく、利用者本人の意向や、当日のバイタルチェックによる身体状況に合わせた入浴の支援を行っている。入浴を楽しんでいただけるよう、入浴剤を使用したり、季節のものを湯船に入れ香りを楽しんでいる。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	夜間安眠していただくように、日中のお過ごしに配慮した活動や休息が取れるよう支援している。また、夜間の定期巡回時に、室温・湿度や睡眠状況などを把握し、支援を行っている。		
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。	職員同士の声掛け、見守り、服用後の再確認等、複数の職員による連携・確認を重視し、服薬事故の無いよう努めている。		
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好みや趣味嗜好などを把握し、その方が力を発揮していただけるような役割を持っていただくよう支援している。		
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。また、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。	散歩などその日の気分で外出したり、季節ごとに、季節感を味わうことが出来る外出先を選び、戸外に出かけられるよう配慮している。		
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。	認知症対応型施設の為、ご利用者様には、お金の管理が難しく、必要な物品・その他購入品は、ご家族に連絡し、施設にて管理・後日、請求させて頂くよう、ご家族に承諾を得ています。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	事業所設置の電話の利用や手紙のやり取りは、ご本人のご希望やご家族のご意向に即して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。	玄関やデイルームには入居者様と共に制作した作品を飾っている。家庭的な雰囲気を大切にし、季節の草花などを飾りホッとできる空間作りと南向きの窓から差込む光で、明るい空間作り、エアコンや加湿器、空気清浄機などによる室温・湿度管理にも配慮している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所 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。	疲れて横になりたい時にはソファや居室で休んで頂き、ご利用者の相性を配慮した席順を用意し、ご利用者が気分よく快適に過ごせる空間を提供している。		
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。	それぞれのご利用者の好みの物や馴染みの物等を持ち込んでいただき、その方の居心地のよい環境作りに配慮している。また、居室の物品は定期的に整理して、使いやすいようにしている。		
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」や「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。	シンクや調理台、洗面台など利用しやすい高さに設定し、トイレやお風呂、また、居室の表示について、ご利用者様にわかりやすく表示している。		