

### 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	3671300469		
法人名	有限会社なかがわ苑		
事業所名	グループホーム なかがわ苑		
所在地	徳島県阿南市那賀川町大京原393-1		
自己評価作成日	平成26年12月22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.jp/">http://www.kaigokensaku.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	平成27年2月17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)】

利用者様の持っている力を把握し、自分でできる事を称え自信を持って頂き、一人ひとりの思いやその人の個性を大切に気持よく過ごせ、チームで統一したケアができるよう努めている。また、利用者様の健康に気を付け、小さな体調変化も職員間で報告を受け、主治医や家族様に連絡し相談するように努めている。家族様が訪問しやすく気軽に話ができる環境作りにも努め、家族様の思いや要望に応じた介護ができるよう努めている。

【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、地域との繋がりを大切に捉え、天候の良い日には積極的に散歩へ出かけて住民と挨拶を交わしている。住民から野菜のおすそ分けをいただくこともあり、交流を行っている。また、事業所として地域の団体等の一員を担い、地域行事や清掃活動に参加している。また、利用者の家族や友人、知人、ボランティアの来訪は多い。地域の“子ども通学駆け込みの場”としての位置づけもあり、地域のなかの一事業所として取り組んでいる。職員は、利用者の思いや個性を大切に捉え、一人ひとりが生きがいをもって生活することができるよう支援している。

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 3. 利用者の1/3くらい 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	
			I ユニット 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理解し、運営理念を共有することで、介護の現場に生かされるよう話し合いを持ち、チームで実践に繋がる様努力している。	事業所では、理念を目につきやすい場所に掲示している。理念に基づき、利用者一人ひとりに着目した自立支援に取り組むようにしている。管理者と職員は、事業所の理念の実現に向けた実践に努めている。	
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	毎朝の施設周辺の散歩で地域の人とあいさつを交わしたり、町の敬老会への参加、買い物に出かけた折に近所の人に話しかけられたり、畑でできた野菜や果物を持ってきてくださったり交流を行っている。	天候の良い日には、利用者と職員で事業所の周辺を散歩している。地域住民と挨拶を交わしたり、野菜や果物を差し入れてもらったりして、地域との繋がりを大切に支援している。	
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	2か月に一度地域の方や入居者家族に参加していただき運営推進会議を行ったり年に一度家族会を開催し意見を出し合い、今年は市の勧めるボランティアを受け入れる体制を整えている。		
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	2か月に一度市役所の担当者、お世話センターの方、民生委員の方や入所者とその家族に参加頂き入居状況や取り組みについて報告したり相談を行いより良いサービスに繋げるよう努力している。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。家族や民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の出席を得ている。会議では、事業所から報告を行ったり、改善課題について話し合ったりしている。	
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	運営推進会議の時だけでなく、分からない事、困ったこと等がある時には、直接相談を行い問題解決に取り組んでいる。	職員は、市担当窓口を訪問して事業報告を提出するなどし、頻繁に話し合うよう心がけている。困難事例の発生時には相談するなどして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	身体拘束の意味を理解し、拘束ゼロでどのようにすれば安全を確保できるかを話し合い、利用者の自由な暮らしが尊重されるよう取り組んでいる。	事業所では、玄関や室内の窓を施錠することなく解放的な空間を確保している。転倒や骨折事例等から、家族と安全策について話し合っている。しかし、職員間で身体拘束の内容と弊害について十分に共有化を図る機会を十分に設けるまでには至っていない。	利用者が拘束感無く過ごすことができるよう、職員間でも話しあう機会を設けるなど、自らの行う支援の質を高めるための機会への確保に向けた工夫を行われたい。
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注意を払い、防止に努めている	虐待について学ぶ機会を持ち、職員間でも報告、相談を行い、一人ひとりが虐待防止の意志を持って介護を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			I ユニット 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	勉強会や申し送り時等に制度を学べる機会を設けている。また、必要に応じ利用者や家族に説明や情報の提供が出来るように支援している。		
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	契約時に重要事項説明書や利用契約書の内容、個人情報保護、身体拘束、看取り等の説明を十分に行い、誤解の生じないように気を付け、理解、納得していただいた上で署名、押印していただいている。		
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	面会時などに気軽に意見や要望を話せる雰囲気作りに努めている。出された事柄に対しては早急に話し合い介護の向上や信頼関係が深まる様取り組んでいる。	事業所では、家族が意見や要望等を表出しやすいよう、雰囲気づくりに努めている。利用者や家族から出された意向等は、職員間で話し合っって早急に対応するようにしている。また、運営面に関する意見等は、運営推進会議等の機会にも議題にあげている。	
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	管理者は適時に現場に出ることで、現状を十分把握できるように努めている。申し送り時やその都度意見や提案等話し合い、早急な問題解決に繋げている。	つねに代表者は、周囲への配慮を心がけ、話しやすい雰囲気づくりに努めている。職員とコミュニケーションを図るよう心がけている。職員から出された意見や要望には迅速に対応するよう心がけ、働きやすい環境づくりに努めている。	
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	管理者は職員の勤務状況、努力や実績、成果を把握し働きやすい環境作りに努めている。		
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	職員一人ひとりの経験や能力に応じ、資格習得、外部研修を受けられるように環境作りに努めている。また、働きながらスキルアップに繋げるよう勉強会を開催するなど学べるよう支援を行っている。		
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	近隣の同業者とは交流をもち、お互いに分からないことは相談しやすい環境作りに努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			I ユニット 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	事前に面談で収集した情報を把握し、本人の希望や困っていること等を理解するようにし、不安や不満要素を取り除くよう努めている。		
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	事前に家族とも面談を行い、家族としての要望等を把握し、家族同士の関係を考慮しながら、意向を尊重するよう努めている。		
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	ご本人やご家族の意向や現状を把握し適切で納得したサービスが利用できるように努めている。		
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	人生の先輩として尊敬し、利用者の得意、不得意分野を見極めながら、一緒に過ごす中で助言を頂いたりし、信頼関係を築けるように努めている。		
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	面会時やお便り等で施設での生活の様子、健康状態について報告を行い、ご本人にとって必要なこと困っていることなどの現状を家族様と共に解決するよう努めることで関係を密にしている。		
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	以前より利用している美容室に家族様が同行できない時は、職員付き添いで出かけている。	家族の協力を得たうえで、利用者の馴染みの美容院や医療機関の受診を支援している。利用者や職員で、本人のアルバムを見ながら昔話を聞いたり、家族からも情報を得たりして、馴染みの人や場所との関係を継続することができるようにしている。友人や知人、家族の来訪も多い。	
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	利用者の性格や相性を把握しながら、仲の良い者同士が会話を楽めるようテーブルを同席したり職員が間に入り、共に支え合い楽しく生活できるよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			I ユニット 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	退所され他の施設に移られた後も、その後の生活を伺ったりし、いつでも相談できる体制のあることを伝えている。		
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	生活の関わりの中で、何気ない言葉や表情から、その方の真意を汲みとる様努め、希望や意向について話し合い、思いやりをもち添えるよう職員間で検討している。	日頃の利用者との会話や入浴時などに、一人ひとりの思いや希望を聞き取ったり、意向の把握に努めたりしている。また、意思疎通の困難な方には、家族や関係者から情報を得よう努め、一人ひとりの思いに添うことができるよう職員間で話し合っている。	
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	今まで歩んでこられた生活を担当ケアマネやご家族に聞き取りを行い、これまでの経過、慣れ親しんだ暮らし方、人生観、価値観の把握に努めている。		
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	日常生活の中で変わってゆく利用者の能力や状態の把握に努め、その方に合った一日の過ごし方ができるよう利用者の視点に立った援助に努めている。		
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	利用者、ご家族に思いや希望を伺い、その人らしく過ごしていられるように「モニタリング」「アセスメント」を行い職員でケアカンファレンスを行い介護計画に役立てている。	日頃の利用者の暮らし方などを担当職員がまとめ、利用者と家族の思いや希望を聞いたうえで、現状に応じた個別の介護計画を作成している。心身状態の変化に応じて、そのつど介護計画を変更している。	
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	個別介護記録を使用し、行ったケア、利用者の言動を記録している。また、申し送り時には、気になる事、疑問点を話し合いチームケアや介護計画の見直しに繋げている。		
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	利用者一人ひとりに合わせ、病院受診や美容室、買い物など、個別にサービスを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			I ユニット 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	毛染めやカットの要望がある時は、美容室の送迎を行ったり出かけられない方には、訪問美容に来てもらっている。また、喫茶店や寿司店に出かけたり近所の神社や寺に出かけている。		
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	事業所の協力医の他、家族が希望される医療機関や利用前からのかかりつけ医の家族様付き添い受診。その時の症状により眼科受診、皮膚科受診、歯科往診等の支援をしている。	多くの利用者が、事業所の協力医療機関の意思を主治医としている。主治医による訪問診療を受け入れるなどして体調管理に留意している。また、利用者や家族の希望に応じて、眼科等の専門医の受診を支援している。	
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	訪問看護師に利用者様の体調変化や気になることの相談を行い助言で適切な医療に繋げている。		
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。	入院時には職員が継続して見舞うことで、本人や家族、医療機関の方と話す機会を持ち情報交換を行いスムーズに治療やケアができるように努めている。		
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	入居契約時に重度化した場合や終末期の対応について書面をもとに苑の対応力についても説明し、十分な理解、了承を頂いている。利用者一人ひとりの状態に合わせて支援することができるよう医療機関との連携体制を整備している。	協力医療機関と24時間の連絡を取ることのできる体制を築いている。しかし、利用者一人ひとりへの対応について、職員間で話し合う機会を十分に設けるまでには至っていない。	
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	利用者の状態を常に把握しておき、起こりうる急変や事故の予測を申し送り時に話し合い、対応法を学び、分からないことは主治医や看護師の方に教えて頂いている。		
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	緊急時・事故マニュアルを作成し全職員が理解している。年2回の避難訓練で避難経路の確認、消火方法、避難方法等の訓練を行っている。	災害対応マニュアルを作成している。町内会や消防団の協力体制も築いている。しかし、具体的な避難方法や避難手順を明確にするまでには至っていない。	災害時に、利用者の円滑な避難を実現し、一人ひとりの安全を確保するためには、日頃から具体的な手順に基づく訓練を重ねる必要がある。今後は、このことについて全職員で話し合い、具体的な手順の作成と共有化について検討されたい。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			I ユニット 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	援助する場合でも、本人の気持ちを優先し誇りやプライバシーを損ねないよう言葉かけに気を付けている。	職員は、利用者の個性を尊重し、同じ目線で一人ひとりにあった言葉かけを行うようにしている。本人が自己決定しやすいよう雰囲気づくりを心がけている。	
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	決まった一日の流れであっても押し付けることなく、言葉で表現できなくても利用者様のその時の気持ちを大切に、思いを受け止めるようにしている。		
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	一日の流れは有りますが、その日の利用者の体調やその時の気持ちを大切にしながら一人一人のペースを大切に支援している。		
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	今までの生活で馴染みのある愛用してきた物を入居後も可能な限り身につけていけるよう持参していただいている。化粧品や整髪剤、洗顔石鹸等の消耗品も予備をお預かりしたり無くなるように家族に連絡して補充している。		
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	季節の食材を積極的に取り入れ、節目には行事食を作り、お誕生日にはその方の食べたいメニューを提供している。	事業所では、食事に季節の食材や行事食を取り入れたりしている。誕生日には、利用者の希望するメニューを提供している。おにぎりやミキサー食なども活用している。	
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	好き嫌いがあり食べられないメニューは食べられる物に変更し、野菜嫌いに対しては、市販の野菜ジュースを提供するなどし、食事摂取量の低下や栄養アンバランスを防ぐようにしている。		
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	毎食後に声かけを行い、洗面所で自力でできる方は見守り、できない方は、その状態に合わせた介助に行っている。就寝前に義歯を預かり酵素液に浸け消毒を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			I ユニット 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	利用者様一人ひとりの身体能力や排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を重視し、自尊心に配慮した介助を行っている。	利用者の排泄パターンの把握に努め、一人ひとりの排泄の自立に向けて、トイレ誘導や介助を行っている。また、排泄を誘発するような運動やマッサージを取り入れている。	
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	食事での野菜摂取、毎日の牛乳摂取を促がし(野菜の嫌いな方には生野菜をミキサーにかけ野菜ジュースで味を調える等)、排便チェック表で一人一人の排便状態を把握し、その方に合った予防や排便方法に取り組んでいる。		
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	個々に入浴希望の意思を確認し、その気もちになっていない方には、日時をずらす等している。ゆっくりと湯船につかりたい方には時間に余裕をもって対応し満足してもらえるようにしている。	利用者一人ひとりの希望や身体状況に応じて、お湯の温度や水量を調整している。ゆず湯や菖蒲湯を楽しんでもらうこともある。また、入浴を拒む利用者には、一人ひとりの気持ちに配慮した声かけや誘導を心がけ、無理強いすることなく時間をかけて支援している。	
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	一人ひとりのこれまでの生活習慣に配慮し、その時の体調や利用者の要望に応じて、休みたいときに好みの所でゆったりと休息していただいている。		
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	利用者の服薬ファイルを作成し、職員がいつでも確認できるようにし、処方や容量が変わったときには、症状の変化に気を付けている。服薬する薬はダブルチェックを行う事で見間違いを防ぎ、服薬を確認している。		
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	利用者の意欲や能力に応じた役割を考慮し、散歩や日常生活でのお手伝いを職員と一緒にやっている。喫煙をされる方には、安全や吸い過ぎに気を付けて見守っている。		
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	家族から頂いているお小遣いを持ち、自動販売機で缶コーヒーを購入をされる方が玄関から出る時は、付き添ったり見守ったりと支援していた。	利用者一人ひとりの習慣や楽しみごとに応じて、天気の良い日には積極的に散歩に出かけるようにしている。また、家族やボランティアにも声かけを行い、季節の花見や弁当等を持参して戸外へ出かけることもある。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			I ユニット 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	利用者様の力や家族の要望により、適当なお小遣いを持って頂き購入する支援をしている。		
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	遠くはなれた家族からの定期的な電話の取次ぎを行い、電話をかけてきやすい雰囲気づくりに努めている。		
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	トイレや部屋、衣類の臭いに気を配り清潔な環境作りに努めている。ホールは窓が大きくとられ、明るく光が差し込み、台所からは料理を作るおいしそうなお匂いがホールや廊下に漂い、玄関には季節が感じられる生け花を飾っている。	事業所内には、明るい自然光が差し込んでおり、ゆったりとした雰囲気がある。台所からは、料理の匂いを感じることができ、つねに職員と会話をするできるようになっている。壁面には、利用者と職員で作成した切り絵や作品を掲示している。	
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	食堂と居間は同じフロアで仕切りがないためソファやテーブル、椅子の配置等を考慮し、仲の良い者同士が談話しゆったり過ごせるように工夫している。		
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	家族とも相談し、利用者様の使い慣れたものや思い出深い絵画や写真、仏壇を持ち込んでいただき落ち着いた空間で過ごすことができるよう支援している。	居室は日当たりが良く、空調への配慮も見受けられる。なお、本人や家族と相談し、一人ひとりの使い慣れた寝具や家具を持ち込んでもらっている。家族の来訪も多く、居室には写真や花を飾っている。	
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	その時々を利用者の変わっていく力に配慮し、どのような補助があれば安全な自立支援につながるかを考え、環境整備に努めている。		

## 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
			Ⅱユニット 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	理念はいつでも目の届くところに掲げ、共有することで職員が一丸となってチームケアを行っている。		
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	毎朝の施設周辺の散歩で地域の人とあいさつを交わしたり、町の敬老会への参加、買い物に出かけた折に近所の人に話しかけられたり、畑でできた野菜や果物を持ってきてくださったりし交流を行っている。		
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	2か月に一度地域の方や入居者家族に参加していただき運営推進会議を行ったり年に一度家族会を開催し意見を出し合い、今年は市の勤めるボランティアを受け入れる体制を整えている。		
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	2か月に一度市役所の担当者、お世話センターの方、民生委員の方や入所者とその家族に参加頂き入居状況や取り組みについて報告したり相談を行いより良いサービスに繋げるよう努力している。		
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	運営推進会議の時だけでなく、分からない事、困ったこと等がある時には、直接相談を行い問題解決に取り組んでいる。		
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	利用者が玄関から出ていこうとされる時には、声をかけ一緒について出たり、その方のその時の思いを受け止めるようにしている。		
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	虐待について学ぶ機会を持ち、職員間でも報告、相談を行い、一人ひとりが虐待防止の意志を持って介護を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Ⅱユニット 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	勉強会や申し送り時等に制度を学べる機会を設けている。また、必要に応じ利用者や家族に説明や情報の提供が出来るように支援している。		
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	契約時に重要事項説明書や利用契約書の内容、個人情報保護、身体拘束、看取り等の説明を十分に行い、誤解の生じないように気を付け、理解、納得していただいた上で署名、押印していただいている。		
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	運営推進会議を行い、話し合うことで閉ざされた運営になることを防ぎ、面会時には職員一人ひとりが声をかけ話しやすい雰囲気作りに努めている。また、家族会にはアンケートをとったり、ご意見箱を設置している。		
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	管理者は適時に現場に出ることで、現状を十分把握できるように努めている。申し送り時やその都度意見や提案等話し合い、早急な問題解決に繋げている。		
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	代表者は、常に現場の状況を知り、職員個々に合った労働条件等を考慮し、勤務の継続に繋がる様に努めている。		
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	職員一人ひとりの経験や能力に応じ、資格習得、外部研修を受けられるように環境作りに努めている。また、働きながらスキルアップに繋げるよう勉強会を開催するなど学べるよう支援を行っている。		
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	近隣の同業者とは交流をもち、お互いに分からないことは相談しやすい環境作りに努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Ⅱユニット 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	事前に面談で収集した情報を把握し、本人の希望や困っていること等を理解するようにし、不安や不満要素を取り除くよう努めている。		
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	事前に家族とも面談を行い、家族としての要望等を把握し、家族同士の関係を考慮しながら、意向を尊重するよう努めている。		
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	ご本人やご家族の意向や現状を把握し適切で納得したサービスが利用できるように努めている。		
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	人生の先輩として尊敬し、利用者の得意、不得意分野を見極めながら、一緒に過ごす中で助言を頂いたりし、信頼関係を築けるように努めている。		
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	面会時やお便り等で施設での生活の様子、健康状態について報告を行い、ご本人にとって必要なこと困っていることなどの現状を家族様と共に解決するよう努めることで関係を密にしている。		
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	入所前からのかかりつけクリニックや接骨院に家族様と共に出かける支援を行っている。また、以前より通っていた眼科受診の付き添いも行っている。		
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	利用者の性格や相性を把握しながら、仲の良い同士が会話を楽しめるようテーブルを同席したり職員が間に入り、共に支え合い楽しく生活できるよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Ⅱユニット 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	退所され他の施設に移られた後も、その後の生活を伺ったりし、いつでも相談できる体制のあることを伝えている。		
<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	生活の関わりの中で、何気ない言葉や表情から、その方の真意を汲みとる様努め、希望や意向について話し合い、思いやりをもち添えるよう職員間で検討している。		
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	今まで歩んでこられた生活を担当ケアマネやご家族に聞き取りを行い、これまでの経過、慣れ親しんだ暮らし方、人生観、価値観の把握に努めている。		
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	日常生活の中で変わってゆく利用者の能力や状態の把握に努め、その方に合った一日の過ごし方ができるよう利用者の視点に立った援助に努めている。		
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	利用者、ご家族に思いや希望を伺い、その人らしく過ごしていられるように「モニタリング」「アセスメント」を行い職員でケアカンファレンスを行い介護計画に役立てている。		
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	個別介護記録を使用し、行ったケア、利用者の言動を記録している。また、申し送り時には、気になる事、疑問点を話し合いチームケアや介護計画の見直しに繋げている。		
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	利用者一人ひとりに合わせ、病院受診や美容室、買い物など、個別にサービスを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Ⅱユニット 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	毛染めやカットの要望がある時は、美容室の送迎を行ったり出かけられない方には、訪問美容に来てもらっている。また、喫茶店や寿司店に出かけたり近所の神社や寺に出かけている。		
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	事業所の協力医の他、家族が希望される医療機関や利用前からのかかりつけ医の家族様付き添い受診。その時の症状により眼科受診、皮膚科受診、歯科往診等の支援をしている。		
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	訪問看護師に利用者様の体調変化や気になることの相談を行い助言で適切な医療に繋げている。		
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。	入院時には職員が継続して見舞うことで、本人や家族、医療機関の方と話す機会を持ち情報交換を行いスムーズに治療やケアができるように努めている。		
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	入居契約時に重度化した場合や終末期の対応について書面をもとに苑の対応力についても説明し、十分な理解、了承を頂いている。利用者一人ひとりの状態に合わせて支援することができるよう医療機関との連携体制を整備している。		
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	利用者の状態を常に把握しておき、起こりうる急変や事故の予測を申し送り時に話し合い、対応法を学び、分からないことは主治医や看護師の方に教えて頂いている。		
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	緊急時・事故マニュアルを作成し全職員が理解している。年2回の避難訓練で避難経路の確認、消火方法、避難方法等の訓練を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Ⅱユニット 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	援助する場合でも、本人の気持ちを優先し誇りやプライバシーを損ねないよう言葉かけに気を付けている。		
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	利用者様の言動に留意し、その人や場面に合った支援(声かけ・傾聴)を行い、その人の思いや希望を引き出せ、自己決定ができるように働きかけている。		
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	これまでの暮らしてこられた経過や生活を知り、その方の考え方や行動パターンを理解することで個性を尊重し、一人ひとりのペースに合わせ、その人らしい生活を送れるよう、希望に沿い支援している。		
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	家族や利用者の要望がある時は、美容室へ送迎し、毛染めやカットの付き添いを行っている。		
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	利用者様の能力に合わせて盛り付け、配膳、下膳、片付けのお手伝いをしていただいている。		
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	食事や水分量を確認し、水分摂取量の少ない方に関しては、水分を飲んでもらえる種類、回数、タイミング等を考え声かけで摂取を促すようにしている。		
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	自分で出来る方は声かけ、見守りをし、出来ない方は、その時の気分も考慮した声かけ、介助を子なっている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Ⅱユニット 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	パンツやパットの使い方、ポータブルトイレの使用も、その方の状態変化に合わせ随時検討している。		
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	毎日の散歩、体操やレクリエーションで体を動かす機会を設け、腸の働きを良くするよう努めている。		
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	個々に入浴希望の意思を確認し、その気もちになっていない方には、日時をずらす等して対応し、入浴の声かけにも工夫を凝らしている。		
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	利用者の体調に注意しながら、日中の活動を促して生活リズムを整えるように支援し、心地よい夜間の睡眠に繋が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	利用者の服薬ファイルを作成し、職員がいつでも確認できるようにし、処方や容量が変わったときには、症状の変化に気を付けている。服薬する薬はダブルチェックを行う事で見間違いを防ぎ、服薬を確認している。		
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	利用者の意欲や能力に応じた役割を考慮し、散歩や日常生活でのお手伝いを職員と一緒にやっている。		
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	四季折々の花見や遠足、外食を企画し外出の機会を設けている。朝の散歩を希望する利用者は歩行困難な方も車椅子で出かけている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			Ⅱユニット 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	今まで通り自分で所持する事で安心される様であれば、ご家族の考えを考慮し少額のお金を持っている方もいます。一人ひとりの力に合わせた支援を行っています。		
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	家族に連絡を取りたいときには、家族の要望を聞きいれながら連絡できるように支援している。年賀状の返事を出せる支援を行っている。		
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	壁面には季節を感じられるように、その時々飾りを利用者様と一緒に作成し、飾ることで楽しみや喜びに繋がり、居心地良い空間作りの工夫を行っている。		
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	共同空間で人の気配を感じながら、利用者一人ひとりの気に入る、落ち着いて過ごせる場所を優先的に考え、穏やかに過ごせるよう配慮している。		
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	家族とも相談し利用者様の使い慣れた物、好きな物(ぬいぐるみ・クッション等)、家族の写真等居室に置き安らげる居室作りに努めている。		
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	一人ひとりの力を把握し自室や各入口に必要な目印をつけ不安や混乱が起らないよう配慮している。		