

### 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番地3		
自己評価作成日	令和4年7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8月23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)】**

藍住町の住宅街に位置する施設である。バラ園などが近隣にあり花の咲く時期、気候のいい時期には散歩にでかけている。  
 同法人内には、地域密着型特別老人ホーム・ケアハウス・キッズステーションなどがあり、利用者同士の交流を大切にしている。法人全体で行事をしてきたが、近年はコロナの影響で中止となり利用者同士の交流が少なくなっている。  
 年に1回度は敬老会を開催している。近隣の料亭に家族様と一緒に祝いをしてきたが施設内で職員がプレゼント仕出し等を取りお祝いをした。

**【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、周囲ににんじん畑の広がる住宅地に位置している。敷地内には、同一法人の運営する他サービス施設が併設し、独自の職員防災メールにより、災害時の初動対応等、連携している。“地域とふれあい ゆっくりと健康で 楽しい毎日をすごす”を理念として掲げ、家庭的な雰囲気づくりと利用者一人ひとりに寄りそう支援に努めている。日ごろから、併設施設の看護師に利用者の健康に関する相談体制がある。重度化や終末期においては、必要に応じて訪問看護ステーションと連携し、利用者や家族等の意向にそうすることができるよう取り組んでいる。新型コロナウイルスの流行下においても、看取り期に家族の来訪を受け入れるなど、利用者や家族等の思いを大切にしている。また、地域住民から季節の野菜等の差し入れを受けたり、地域の小学校の介護講座に協力したりして、できる限りの地域交流に努めている。

**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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活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
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	
			1Fバラ 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	地域とふれ合い、ゆっくりと健康で楽しい毎日を過ごすという理念を事業所内に掲げて、職員と共有し支援にあたっている。	事業所は、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。理念はホールに掲示し、共有化を図っている。新人職員には、研修や支援のなかで理念について伝えている。職員は、理念について話しあい、利用者一人ひとりに寄りそった支援に努めている。	
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	地域ぐるみの大きな行事をしていたがコロナの影響で中止となり、散歩の時に地域の方と畑に育っている野菜について会話を楽しんでいる。	事業所では、感染症(コロナ等)の流行下においても、散歩の際に地域住民とあいさつを交わしたり、近隣住民や婦人会からの差し入れ等を受けたりして、交流している。毎年、管理者が近隣小学校の介護講座で講師を務めるなど、地域貢献活動にも取り組んでいる。	
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	法人での大きな行事を行うときには、地域の方々を招待し地域の一員として取り組みを行っていたが近年は散歩の途中で出会う方に職員から挨拶を行い少しでも理解をしてもらう努力をしている。		
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	2ヶ月に1度文書を送り、事業所の現状報告や行事を行った時の様子を綴り、課題についての意見を文書で返信してもらうようにしている。課題を貰った時は丁寧に返答をしている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。感染症の流行下においては、各委員に資料を送付し、事業所の現況や行事を報告し、意見を得ている。会議の資料は、職員間で共有し、サービスの質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	町の担当者と連携を取りながら現状報告・困難事例の相談をしたりと協力関係を築けるよう取り組んでいる。	管理者は、毎月、事業所の報告書を町の担当課へ持参し、顔の見える関係づくりに取り組んでいる。困難事例や相談ごとがあれば、担当課へ相談し、助言を得るなど、協力体制を築いている。	
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	日中は鍵をせず、入居者の出入りができるようにしている。外に出て行くときは職員が付き添い行動を制止しない様にしている。施設内で身体拘束についての研修、話し合いをしている。	事業所では、定期的に身体拘束廃止委員会や研修を開催し、身体拘束をしないケアの実践に努めている。管理者は、支援のなかでスピーチロック等に注意し、気になることがあれば、随時、研修を開催するなど、職員の意識向上を図っている。	
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	施設内で虐待防止の研修をしたり、職員が相談しやすい雰囲気大切にしゆとりを持って支援にあたるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1Fバラ 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	家族がいない利用者、家庭に事情がある利用者には早めに制度の説明をするようにしている。制度についての研修も施設内で行っている。		
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・改定の際はその都度 丁寧に説明している。料金・個人情報・加算についても理解を得てもらえるよう丁寧に説明している。		
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が、利用されることは少なく 面会時には職員から声掛けを行い意見・要望を聞く機会を持つようになっている。	職員は、日ごろの支援のなかで、利用者の意見や要望を聞いている。家族等からは、電話連絡や月1回の支払時に意見等を聞いている。出された意見等は、ミーティングや担当者会議等で検討し、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	管理者は職員の個人面談を行い意見を聞く機会を持つようになっている。	管理者は、日ごろから、職員の意見や提案を聞いている。毎日の申し送りや年2回の個別面談で、意見等を聞く機会を設けている。出された意見等は、職員間で検討し、運営面に反映している。	
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	管理者は職員に資格取得や研修を促し、やりがいや向上心をもって働けるように努めている。		
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	外部の研修に参加しレポートを作成し情報の共有を心がけている。		
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	外部研修などで他の事業所職員との交流をはかったり、大学の研修生を受入れ交流を図りサービスの質の向上を図っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1Fバラ 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	事前の面談でご本人の要望・生活状況などを伺い安心して利用できるよう努力している。		
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	ご家族が不安に思っていること、要望を伺い対応している。		
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	ご本人やご家族の要望に対して、施設としてどのように対応できるか話を傾聴し見極めるよう努めている。		
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	ご本人の思いを知るために時間をかけて話を聞き理解しあえる関係を築いている。		
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	ご家族の面会時にはご本人の近況・体調など報告している。体調不良時には詳細に連絡する様にしている。毎月、生活状況の報告もしている。		
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	コロナの影響で家族に限定し面会をしている。家族から、なじみの知人や友人の話をきいて懐かしい思いをしている。天気の良い日には家の近くまで散歩やドライブをしている。	事業所では、利用者の友人や知人の来訪を受け入れ、馴染みの関係継続を支援している。感染症の流行下においては、利用者の自宅や田んぼ等へドライブに出かけるなどして、できる限り関係が途切れることのないよう努めている。	
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	皆が楽しく過ごせるような時間や気の合う利用者で過ごせるようにしている。 また、来たばかりの利用者が孤立しない様に職員も気を配っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1Fバラ 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	他の事業所に情報提供をし、連携に努めている。家族からの問い合わせなどにも丁寧に対応している。		
<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	日常生活の中で声掛けをして、把握に努めている。困難な場合は言動・表情から確認するようにしている。	事業所では、利用者一人ひとりに担当職員を配置し、思いや意向を把握しやすい関係づくりに努めている。意思の表出が困難な利用者には、表情や仕草等から思いを汲み取り、利用者の気持ちに寄りそった支援に努めている。	
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	ご本人からとご家族の面会時にこれまでの生活について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	職員はご本人の生活を理解し思いを大切に受け止め、できることに対して有する力を引き出すように努力している。		
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	介護計画作成時にはモニタリングを基に職員間で意見を出し合いご本人や家族の要望に沿った計画を立てている。定期的にかンファレンスを行い見直しを行っている。	事業所では、利用者や家族、主治医等の意見を反映し、自立支援を重視した介護計画を作成している。定期的モニタリングを行い、計画を見直している。随時、利用者の心身状況の変化に応じて、計画を見直し、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	職員の気づきや利用者の様子を個別のケア記録に記載し、それを基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	ご本人ご家族の状況に応じて買い物・通院送迎など必要な支援に柔軟に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1Fバラ 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・地域包括支援センターの方々と情報を交換している。また、理髪店の出張・とくし丸の移動販売など利用している。		
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	ご本人・家族の希望するかかりつけ医と連携をとり、緊急時に対応してもらっている。他の専門医の受診が必要な時にはご家族と連携し、受診の支援を行う。	事業所では、利用者や家族等の希望するかかりつけ医の受診を支援している。他科受診は、原則、職員が支援し、家族等と情報を共有している。月2回、協力医の往診もあり、適切な医療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	同敷地にある特養の看護師に日頃から健康管理の相談・助言を行っている。		
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を提供し、職員が付き添い医療機関、ご家族との連携に努め、退院後スムーズに支援できるようにしている。		
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	ご本人・ご家族の意向を踏まえ、随時意思を確認し、密に話し合い、医師との連携に努めている。	事業所は、利用者の心身状態の変化に応じて、本人や家族等に重度化や終末期における意向を確認している。訪問看護ステーションと医療連携体制を整備し、必要に応じて、家族等の意向にそうすることができるよう努めている。感染症の流行下においても、看取り期には、家族の来訪を受け入れるなど、本人・家族本位の最期を向かえることができるよう支援している。	
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	急変時・事故発生マニュアルを製作し、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	消防署の協力を得て、避難・消火訓練を年2回実施している。施設内研修も開催している。	年2回、日中と夜間を想定した避難訓練を行っている。法人独自の防災メールを作成し、災害発生時の初動招集体制を構築している。また、同一法人の運営する併設の他サービス施設と合同で備蓄を整備し、災害時に備えている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1Fバラ 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	ご本人の思いを大切にし、個人的な支援に配慮したり、自己決定がしやすい様に声掛けを大切にしている。	職員は、日ごろから利用者の思いを大切に支援に努めている。丁寧な声かけで人格の尊重とプライバシーの確保に努めている。特に、利用者の排泄・入浴時には、扉やカーテンを必ず閉めるよう配慮している。年2回、事業所では、人権やプライバシーに関する研修会を開催し、意識の統一化を図っている。	
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	毎日の関わりの中で、ご本人の意思・思いをくみ取り職員の決めたことを押し付けない様に自己決定できるようにしている。		
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	個人のペース・その日の体調に合わせ、柔軟な対応・希望に添えるよう支援している。		
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	今日、着る服を選んでもらい、身だしなみや、清潔感、季節感のある服装を支援している。		
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	ご本人の状態によって食事の準備・後片付けのお手伝いをしてもらい、おやつを作る時は一緒にしてもらっている。	事業所では、食事の盛り付けや利用者の食事形態に応じて、きざみ等の加工を行っている。利用者には、下膳等、できることで役割を担ってもらっている。誕生日等、行事の際に利用者の好みの食事を提供したり、おやつを手づくりしたりして、食事を楽しむことができるよう支援している。	
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	食事は厨房から届くが個々に合わせ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	食後の歯磨きの促し、手伝いを行っている。出来ない方は介助を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1Fバラ 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	排泄チェックを行い、表にして排泄パターンの把握に努め、尿意が無くても声掛けをしてトイレ誘導を行っている。	職員は、排泄チェック表を活用し、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握している。さり気ない声かけでトイレ誘導し、日中は可能な限りトイレでの排泄を支援している。夜間は、利用者の安眠に配慮し、パッドを使用するなど工夫している。継続してトイレで排泄ができるよう介護計画にも反映している。	
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	個々の身体能力に応じ、適度な運動・水分補給を促し、できるだけ薬に頼らない様に心がけている。		
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、個々にそった支援をしている	利用者の体調や希望を考慮して入浴してもらっている。入浴拒否の方には声掛けをして、対応する職員を変えるなど工夫している。	事業所では、利用者の希望に応じて、少なくとも週2回の入浴ができるよう支援している。入浴剤を使用したり、季節に応じてゆず湯等を行ったりして、入浴を楽しむことができるよう工夫している。同性介助を行うなど、羞恥心にも配慮している。	
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	夜なかなか寝付けられない方には、飲物を飲んでもらったり、会話をして過ごしてもらう。元気な方には日中の活動量を増やしてもらい、体力のない方には個々の状態に応じて日中休んでもらう等の対応をしている。		
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	服薬の内容は個々のファイルに綴じて、職員がいつでも確認できるようにしている。変更時には受診記録に記入して、申し送りを行っている。		
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	掃除・洗濯・片付け等日常生活の中で出来ることを支援し、趣味のカラオケ・レクリエーション職員によるレクも月数回開催している。		
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	車椅子の方も、天気のいい日には近所を散歩したり、隣接の施設に友達を頼って行ったり買い物・ドライブ等家族と連携をとり支援している。	事業所では、感染症の流行下においても、気候の良い日に近隣の散歩や利用者の希望の場所へドライブに出かけている。毎週、家族等の協力を得て、自宅の犬に会いに行くなど、できる限り一人ひとりの希望に応じた外出を支援している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1Fバラ 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	ご本人・ご家族との話あいのもと、希望する方には自分で所持してもらい、事業所で預かる方は買い物時に自分で支払ってもらうようにしている。また、家族には毎月預り金の報告・確認をしてもらっている。		
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	電話の希望がある方には常時事務所の電話を利用してもらっている。また、年賀状・手紙などを家族にあてて書く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	共有スペースの壁の飾り付けを利用者と一緒にに行い、季節感を味わってもらえるようにしている。リラックスできる空間づくりをしている。	共用空間は、日光が差し込み明るい。毎月、利用者とともに作成した季節の作品を飾りつけるなど、季節感を採り入れている。利用者がくつろぐことができるようソファを設置している。換気や消毒等感染対策にも気を配り、安心・安全な共用空間づくりに取り組んでいる。	
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	食事テーブルの他にソファ・椅子等設置している。好きな場所でくつろげるスペースを作っている。		
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	入居時に、ご本人の使い慣れた物などを持ってきてもらい、安心して過ごせるように心がけている。	居室には、自宅で使い慣れている家具や趣味のもの等を持ち込んでもらっている。利用者や家族等と話しあい、家具等の配置を決めている。動線を確保し、居心地のいい居室づくりに取り組んでいる。	
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	ホール・浴室・脱衣所・トイレ等、必要な箇所には手すりを設置し安心・安全に生活を送れるよう工夫している。		

## 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
			2F チューリップ 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	地域とふれ合い、ゆっくりと健康で楽しい毎日を過ごすという理念を事業所内に掲げて、職員と共有し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	地域ぐるみの大きな行事をしていたがコロナの影響で中止となり、散歩の時に地域の方と畑に育っている野菜について会話を楽しんでいる。		
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、地域の人々に向け活かしている	法人での大きな行事を行うときには、地域の方々を招待し地域の一員として取り組みを行っていたが近年は散歩の途中で出会う方に職員から挨拶を行い少しでも理解をってもらう努力をしている。		
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	2ヶ月に1度文書を送り、事業所の現状報告や行事を行った時の様子を綴り、課題についての意見を文書で返信してもらうようにしている。課題を貰った時は丁寧に返答をしている。		
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	町の担当者と連携を取りながら現状報告・困難事例の相談をしたりと協力関係を築けるよう取り組んでいる。		
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	日中は鍵をせず、入居者の出入りができるようにしている。外に出て行くときは職員が付き添い行動を制止しない様になっている。施設内で身体拘束についての研修、話合いをしている。		
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逃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	施設内で虐待防止の研修をしたり、職員が相談しやすい雰囲気を大切にしゆとりを持って支援にあたるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F チューリップ 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	家族がいない利用者、家庭に事情がある利用者には早めに制度の説明をするようにしている。制度についての研修も施設内で行っている。		
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・改定の際はその都度 丁寧に説明している。料金・個人情報・加算についても理解を得てもらえるよう丁寧に説明している。		
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が、利用されることは少なく 面会時には職員から声掛けを行い意見・要望を聞く機会を持つようにしている。		
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	管理者は職員の個人面談を行い意見を聞く機会を持つようにしている。		
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	管理者は職員に資格取得や研修を促し、やりがいや向上心をもって働けるように努めている。		
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	外部の研修に参加しレポートを作成し情報の共有を心がけている。		
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	外部研修などで他の事業所職員との交流をはかったり、大学の研修生を受入れ交流を図りサービスの質の向上を図っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F チューリップ 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	事前の面談でご本人の要望・生活状況などを伺い安心して利用できるよう努力している。		
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	ご家族が不安に思っていること、要望を伺い対応している。		
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	ご本人やご家族の要望に対して、施設としてどのように対応できるか話を傾聴し見極めるよう努めている。		
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	ご本人の思いを知るために時間をかけて話を聞き理解しあえる関係を築いている。		
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	ご家族の面会時にはご本人の近況・体調など報告している。体調不良時には詳細に連絡する様にしている。毎月、生活状況の報告もしている。		
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	コロナの影響で家族に限定し面会をしている。家族から、なじみの知人や友人の話をきいて懐かしい思いをしている。天気の良い日には家の近くまで散歩やドライブをしている。		
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	皆が楽しく過ごせるような時間や気の合う利用者で過ごせるようにしている。 また、来たばかりの利用者が孤立しない様に職員も気を配っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F チューリップ 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	他の事業所に情報提供をし、連携に努めている。家族からの問い合わせなどにも丁寧に対応している。		
<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	日常生活の中で声掛けをして、把握に努めている。困難な場合は言動・表情から確認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	ご本人からとご家族の面会時にこれまでの生活について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	職員はご本人の生活を理解し思いを大切に受け止め、できることに対して有する力を引き出すように努力している。		
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	介護計画作成時にはモニタリングを基に職員間で意見を出し合いご本人や家族の要望に沿った計画を立てている。定期的にカンファレンスを行い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	職員の気づきや利用者様の様子を個別のケア記録に記載し、それを基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	ご本人ご家族の状況に応じて買い物・通院送迎など必要な支援に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
			2F チューリップ 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	民生委員・地域包括支援センターの方々と情報を交換している。また、理髪店の出張・とくし丸の移動販売など利用している。		
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	ご本人・家族の希望するかかりつけ医と連携をとり、緊急時に対応してもらっている。他の専門医の受診が必要な時にはご家族と連携し、受診の支援を行う。		
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	同敷地にある特養の看護師に日頃から健康管理の相談・助言を行っている。		
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を提供し、職員が付き添い医療機関、ご家族との連携に努め、退院後スムーズに支援できるようにしている。		
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	ご本人・ご家族の意向を踏まえ、随時意思を確認し、密に話し合い、医師との連携に努めている。		
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・事故発生マニュアルを製作し、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	消防署の協力を得て、避難・消火訓練を年2回実施している。施設内研修も開催している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F チューリップ 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	ご本人の思いを大切にし、個人的な支援に配慮したり、自己決定がしやすい様に声掛けを大切にしている。		
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	毎日の関わりの中で、ご本人の意思・思いをくみ取り職員の決めたことを押し付けない様に自己決定できるようにしている。		
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	個人のペース・その日の体調に合わせ、柔軟な対応・希望に添えるよう支援している。		
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	今日、着る服を選んでもらい、身だしなみや、清潔感、季節感のある服装を支援している。		
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	ご本人の状態によって食事の準備・後片付けのお手伝いをしてもらい、おやつを作る時は一緒にしてもらっている。		
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	食事は厨房から届くが個々に合わせ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	食後の歯磨きの促し、手伝いを行っている。出来ない方は介助を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F チューリップ 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	排泄チェックを行い、表にして排泄パターンの把握に努め、尿意が無くても声掛けをしてトイレ誘導を行っている。		
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	個々の身体能力に応じ、適度な運動・水分補給を促しできるだけ薬に頼らない様に心がけている。		
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、個々にそった支援をしている	利用者の体調や希望を考慮して入浴してもらっている。入浴拒否の方には声掛けをして、対応する職員を変えるなど工夫をしている。		
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	夜なかなか寝付けない方には、飲物を飲んでもらったり、会話をして過ごしてもらい、元気な方には日中の活動量を増やしてもらい、体力のない方には個々の状態に応じて日中休んでもらう等の対応をしている。		
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	服薬の内容は個々のファイルに綴じて、職員がいつでも確認できるようにしている。変更時には受診記録に記入して、申し送りをしている。		
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・洗濯・片付け等日常生活の中で出来ることを支援し、趣味のカラオケ・レクリエーション職員によるレクも月数回開催している。		
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	車椅子の方も、天気のいい日には近所を散歩したり、隣接の施設に友達を頼って行ったり買い物・ドライブ等家族と連携をとり支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F チューリップ 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	ご本人・ご家族との話あいのもと、希望する方には自分で所持してもらい、事業所で預かる方は買い物時に自分で支払ってもらうようにしている。また、家族には毎月預り金の報告・確認をしてもらっている。		
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	電話の希望がある方には常時事務所の電話を利用してもらっている。また、年賀状・手紙などを家族にあてて書く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	共有スペースの壁の飾り付けを利用者と一緒に行い、季節感を味わってもらえるようにしている。リラックスできる空間づくりをしている。		
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	食事テーブルの他にソファ・椅子等設置している。好きな場所でくつろげるスペースを作っている。		
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	入居時に、ご本人の使い慣れた物などを持ってきてもらい、安心して過ごせるように心がけている。		
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	ホール・浴室・脱衣所・トイレ等、必要な箇所には手すりを設置し安心・安全に生活を送れるよう工夫している。		