

### 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	3670100936		
法人名	医療法人 明和会		
事業所名	グループホーム フェニックス		
所在地	徳島市国府町井戸字左ヶ池39-1		
自己評価作成日	平成22年8月1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://kaigo.tokushakyo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3670100936&amp;SCD=320">http://kaigo.tokushakyo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3670100936&amp;SCD=320</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22年9月10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)】

日ごろから、利用者一人ひとりが自分のペースで生活できるように支援している。毎食の調理や洗濯掃除などを利用者と職員が一緒に行っている。防災訓練の見学やお礼所でのお接待を一緒に行うなど地域の方との交流や関わりも徐々に増えている。外部の研修に積極的に参加し、認知症の理解やケアの質の向上を図っている。また、毎月の職場内研修を計画し、全職員に周知・実施している。医療機関や訪問看護事業所との連携をより一層緊密にし、利用者や家族の安心につなげている。

【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)】

管理者や職員は、利用者や家族とのコミュニケーションを大切に考え、実践している。日ごろの関わりの中で意向の把握に努め、利用者の思いに寄りそい安心してゆったりと過ごせるよう配慮している。また勉強会に積極的に取り組み、サービスの質の確保・向上を目指して専門性を高められるよう努めている。地域性を活かして四国霊場でのお接待を行い、利用者の役割意識や生きがいにつながっている。

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	
			1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
<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	全職員が「地域の中でその人らしい生活を支える」という理念を共有し、日ごろのケアに活かしている。	理念について定期的に話し合い、共有している。利用者の状況に配慮しながら、日ごろから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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	毎日の食材は地域のスーパーで購入している。利用者や職員は、地域の方とともに四国霊場の札所で手作りのおやつを配るお接待をしている。	地域の一員として、四国霊場でお接待をすることが生きがいになっている利用者もいる。地域の保育園との交流や防災訓練、自治会との連携など地域との交流が広がっている。	
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	人材育成への貢献として、専門学校や大学の実習生を積極的に受け入れている。認知症で困っている方の相談窓口として、民生委員との連携のもと相談に応じている。		
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	運営推進会議で外部評価等の取り組みについて報告している。一方通行の話し合いにならないように参加者から意見をいただいている。	事業所の現状を報告するだけでなく、参加者から意見を出してもらいサービスの改善や質の向上に活かしている。また、地域と協力関係を築き、災害対策に努めている。	
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	介護認定の更新等の機会に、運営推進会議の結果を提出したり、相談や事故の報告を行い連携を図っている。	機会あるごとに報告や相談を行い、市担当者と協力関係を築けるよう努めている。	
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	玄関は施錠せず、交通事故の予防のため各ユニットの扉にセンサーを設置し人の出入りを把握している。外出希望のある利用者の方には、さりげなく同行するようにしている。	利用者の人権を守るという認識に立ち、どういったことが身体拘束にあたるのか職員間で話し合い、振り返りながらケアに取り組んでいる。	
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	高齢者虐待防止法について、定例会議の時間に勉強会を実施し、周知を図っている。特に、判断の難しいグレーゾーンについては意見交換を重ねている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1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	地域包括支援センター主催の勉強会に参加し、理解を深めている。家族の方と連携し、後見人と保佐人の申請を行った経緯がある。		
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	「説明一覧」を作成し、契約や加算、自己評価、外部評価など一つ一つ時間をかけて納得いただけるように説明している。		
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	面会時や手紙を活用して、意見をいただけるように努めている。出された意見は、定例会議で話し合い運営に反映している。	日ごろから利用者によく話をしている。家族とも連絡を密に取り、出された意見を検討してサービスの質の向上につなげている。	
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	月に1回の定例会議や記録の時間等に意見を聞いたり、ケアや業務に対する提案をしてもらっている。職員で話し合い、運営に反映している。	管理者は、職員が意見や気づきを出しやすい環境づくりに配慮し、耳を傾ける姿勢を持っている。出された意見や気づきを運営に反映させている。	
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	職員の資格取得を支援し、資格取得後は本人の意向を尊重しながら、職場内で活かせる労働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	積極的に法人内外の研修会に参加できるようにしている。参加者は、定例会議などで報告し、全員に周知する体制ができています。		
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	他事業所との相互訪問や相互評価に積極的に取り組んでいる。相互に情報交換を行い、ケアの質の向上に活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1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
<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	相談時にこれまでの経緯を聞かせていただくようにしている。疑問や要望等をお聞きし、不安の解消や今後に向けた関係作りに努めている。		
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	家族の苦労や今までのサービス利用状況など、これまでの経緯について、ゆっくりと聞くようにしている。事業所として提供できるサービスも説明している。		
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	相談時に、早急に入居先を探されている場合は、他事業所を紹介することもあり、利用者や家族のことを第一に考えて対応している。		
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	ともに家事を行うなかで、職員が知らないことを教えてもらうことも多く、そのような場面作りをしている。		
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	特に面会時において、支援の内容や方法を提案したり、家族に意向をお聞きする等、協力関係を築いている。		
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	馴染みの美容院やお墓参り、友達に会いに行ったりと、これまでの生活習慣を尊重した関わりを行っている。	利用者の思いを受け止め、本人の行きつけの美容院やお墓参りに出かけ、馴染みの関係が途切れ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	一人で過ごすことを好まれる方や、周囲を気にされる方もいる。職員がさりげなく間に入り、利用者一人ひとりの状態に応じて、自助・互助の関係が保てるように支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1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	入院している方のほとんどが、協力医療機関を利用している。事業所間での連携を密に図っている。また、受診時に家族にお会いして最近の様子をお聞きしたり、利用者のお見舞いに行っている。		
<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	日ごろの関わりをととして、思いや意向の把握に努めている。表情の変化を見逃さず声のトーンも聞き逃さないように留意している。	日ごろの関わりの中で、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。	
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	家族や介護支援専門員と連携し、生活歴や暮らし方の把握に努めている。一度に聞けなくても、利用者との関わりの中かで把握した家族を思う話なども家族に伝えるようにしている。		
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	できることに着目して、関わるようにしている。		
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	担当制によりアセスメントを実施している。記録の時間等にケアについての話し合いを行い計画に反映している。	利用者ごとに担当者を決め、アセスメントをしている。本人や家族の希望、職員の気づき等を職員間で話し合い、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	全職員が出勤した後、利用者全員の生活記録や夜間の様子、バイタルチェックの結果等を確認してから支援を行うようにしている。		
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	事業所見学に来られた際、来訪者の悩みを聞き、専門職者としての見地に立ったアドバイスをしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1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	月に1回、地域のボランティアとともに札所に行き、お遍路さんのお接待をしている。利用者からのお接待を励みにされるお遍路さんも多い。		
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	入居前に、意向を確認している。利用者や家族の希望するかかりつけ医への通院や送迎を支援している。	利用者一人ひとりの受診経過や希望を把握し、本人や家族の希望にそった医療機関の受診を支援して通院介助を行っている。	
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	訪問看護事業所との契約に基づき、日ごろの健康管理や医療面での相談・助言・対応を行ってもらっている。		
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。	環境の変化による心理的負担には、協力医療機関の医師や看護師にも十分に配慮してもらっている。状態が安定してから退院するようにしている。点滴等は、訪問看護師に事業所で行ってもえるようにしている。		
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	重度化に伴う意思確認書を作成し、事業所が対応しうる最大のケアについて説明を行い、同意を得ている。	事業所独自の「看取りに関する指針」をもとに、入居時に説明している。状況変化に応じて家族や医療関係者と十分話し合い、事業所が対応しうる最大のケアについて方針を共有し、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	月1回の定例会議で過去の急変事例を振り返り、対応方法の確認を行っている。		
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回の防災訓練を実施している。また、運営推進会議のメンバーである民生委員を通して地域の方に見学してもらった。	日中、夜間の火災を想定した避難訓練を行っている。職員のみ誘導の限界を認識し、運営推進会議や自治会で、地域の方に協力をお願いしている。	地域住民の参加や協力を得ながら、災害対策について話し合い、具体的な避難方法など支援体制の整備が望まれる。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1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
<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	利用者の気持ちを第一に考えて支援している。利用者に決定してもらえるような声かけや支援をしている。	人権意識について、話し合ったり研修会等で確認し、利用者への言葉かけや対応に配慮している。	
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	行きつけの美容院やお墓参り、買い物等、利用者からの希望を聞いて対応している。難聴の利用者は筆談用のボードを用い、意思確認を行っている。		
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	朝、起きるのがゆっくりな利用者には、食堂にいられた時に温め直した食事を出して食べてもらうなど、利用者一人ひとりのペースに応じた支援を行っている。食事の開始時間やホールの消灯時間は決めている。		
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	行きつけの理・美容室に通えるように送迎をしている。鬚剃りや整髪、スキンケアなどをしてもらえるように支援している。		
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	買い物や調理、味見、後片付けなど、利用者とともに携わるようにしている。	利用者一人ひとりの力を活かしながら食事の準備を手伝ってもらっている。利用者と職員と一緒に食事をして、食事が楽しみなものとなるよう支援している。また、利用者の希望に応じて外食を楽しんでいる。	
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	水分は基本的に、1,200ml摂取してもらえるように支援している。食事は管理栄養士に基本メニューを作ってもらい、好き嫌いのほか、刻み食やとろみ食、ミキサー食を提供している。		
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	毎食後に声かけや介助を行い、口腔ケアをしている。近所に相談できる歯科医がいるため相談や治療をお願いしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1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	チェック表を作成し、排泄のタイミングを見計らいながらトイレで排泄してもらえるように支援している。紙パンツやパットなども時間帯やその時の状況に応じて検討している。	チェック表を活用し、一人ひとりの排泄パターンを把握している。できるだけトイレでの排泄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	散歩や日光浴のほかに、牛乳やヨーグルトなどを食事に取り入れて便秘予防を図っている。		
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	基本的な入浴時間帯は設定しているが、利用者の希望に応じて入浴できるようにしている。	入浴を嫌がる利用者の思いに配慮し、対応職員が交替するなど気持ちよく入浴できるよう支援している。	
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	なるべく日中の活動を促し、昼寝の時間が短くなるように声かけをしている。		
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	薬剤師から処方薬についての説明を受け個人カルテに綴じて、いつでも確認できるようにしている。主治医にも服薬後の状態を報告している。		
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	食事作りや花壇の手入れ、買い物、食材運搬などをお願いし、感謝の言葉を伝えている。買い物の時に食べたいものを選んでもらったり、得意なことに取り組んでもらえるように支援している。		
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	理・美容院やお墓参り、一時帰宅等、利用者の希望に応じて送迎の支援をしている。	利用者の状態や習慣、持っている力、季節ごとの行事など本人の希望にそった外出支援を行っている。	



自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1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	少額でも、できるだけお金を持ってもらえるようにしている。お金を所持している利用者には、買い物時や理・美容院の支払い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	一人で話せる場所に公衆電話を設置したり、携帯電話を持ち込んでかけている利用者もいる。手紙のやりとりの支援も行っている。		
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	トイレや部屋の扉に目印の紙を貼るなど、わかりやすい環境にしている。エアコン使用時には、1日に2回程度、換気をしている。	ベンチやソファの配置を工夫したり、生活感や季節感のある飾り付け等をするなど、利用者が居心地よく過ごせる雰囲気づくりを心がけている。	
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	ホールや廊下、洗濯室前にベンチやソファを設置し、気の合う利用者同士や家族とともに過ごせるようにしている。		
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	利用者は居室に使い慣れたものを持ち込んでいる。「(事業所には)旅行にきているので、明日、帰る」と話される利用者はあまり物を置かず、“持ち帰らなければならない荷物”が少ないようにしている。	タンスの持ち込みはないが、思い出のアルバムや使い慣れた品を置いて落ち着いて過ごせるよう配慮している。	
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	脱衣室やトイレは、利用者の身体状況にあわせて、手すりを追加設置している。トイレの扉の取っ手も、色や感触でわかりやすいようにテープを巻いている。		

## 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
			2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	全職員が「地域の中でその人らしい生活を支える」という理念を共有し、日ごろのケアに活かしている。		
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人として日常的に交流している	全職員が「地域の中でその人らしい生活を支える」という理念を共有し、日ごろのケアに活かしている。		
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	人材育成への貢献として、専門学校や大学の実習生を積極的に受け入れている。認知症で困っている方の相談窓口として、民生委員との連携のもと相談に応じている。		
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	運営推進会議で外部評価等の取り組みについて報告している。一方通行の話し合いにならないよう参加者から意見をいただいている。		
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	介護認定の更新等の機会に、運営推進会議の結果を提出したり、相談や事故の報告を行い連携を図っている。		
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	玄関は施錠せず、交通事故の予防のため各ユニットの扉にセンサーを設置し人の出入りを把握している。外出希望のある利用者の方には、さりげなく同行するようにしている。		
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	高齢者虐待防止法について、定例会議の時間に勉強会を実施し、周知を図っている。特に、判断の難しいグレーゾーンについては意見交換を重ねている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	地域包括支援センター主催の勉強会に参加し、理解を深めている。家族の方と連携し、後見人と保佐人の申請を行った経緯がある。		
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	「説明一覧」を作成し、契約や加算、自己評価、外部評価など一つ一つ時間をかけて納得いただけるように説明している。		
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	面会時や手紙を活用して、意見をいただけるように努めている。出された意見は、定例会議で話し合い運営に反映している。		
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	月1回の定例会議や記録の時間等に意見を聞いたり、ケアや業務に対する提案をもらっている。職員で話し合い、運営に反映している。		
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	職員の資格取得を支援し、資格取得後は本人の意向を尊重しながら、職場内で活かせる労働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	積極的に法人内外の研修会に参加できるようにしている。参加者は、定例会議などで報告し、全員に周知する体制ができている。		
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	他事業所との相互訪問や相互評価に積極的に取り組んでいる。相互に情報交換を行い、ケアの質の向上に活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	相談時にこれまでの経緯を聞かせていただくようにしている。疑問や要望等をお聞きし、不安の解消や今後に向けた関係づくりに努めている。		
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	家族の苦労や今までのサービス利用状況など、これまでの経緯について、ゆっくりと聞くようにしている。事業所として提供できるサービスも説明している。		
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	相談時に、早急に入居先を探されている場合は、他事業所を紹介することもあり、利用者や家族のことを第一に考えて対応している。		
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	ともに家事を行うなかで、職員が知らないことを教えてもらうことも多く、そのような場面作りをしている。		
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	特に面会時において、支援の内容や方法を提案したり、家族に意向をお聞きする等協力関係を築いている。		
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	馴染みの美容院やお墓参り、友達に会いに行ったりと、これまでの生活習慣を尊重した関わりを行っている。		
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	一人で過ごすことを好まれる方や、周囲を気にされる方もいる。職員がさりげなく間に入り、利用者一人ひとりの状態に応じて、自助・互助の関係が保てるように支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	入院している方のほとんどが、協力医療機関を利用している。事業所間での連携を密に図っている。また、受診時に家族にお会いして最近の様子をお聞きしたり、利用者のお見舞いに行っている。		
<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	日ごろの関わりをとおして、思いや意向の把握に努めている。表情の変化を見逃さず、声のトーンも聞き逃さないように留意している。		
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	家族や介護支援専門員と連携し、生活歴や暮らし方の把握に努めている。一度に聞けなくても、利用者との関わりの中で把握した家族を思う話なども家族に伝えるようにしている。		
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	できることに着目して、関わるようにしている。		
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	担当制によりアセスメントを実施している。記録の時間等にケアについての話し合いを行い計画に反映している。		
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	全職員が出勤した後、利用者全員の生活記録や夜間の様子、バイタルチェックの結果等を確認してから支援を行うようにしている。		
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	事業所見学に来られた際、来訪者の悩みを聞き、専門職者としての見地に立ったアドバイスをしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	月に1回、地域のボランティアとともに礼所に行き、お遍路さんのお接待をしている。利用者からのお接待を励みにされるお遍路さんも多い。		
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	入居前に、意向を確認している。利用者や家族の希望するかかりつけ医への通院や送迎を支援している。		
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	訪問看護事業所との契約に基づき、日ごろの健康管理や医療面での相談・助言・対応を行ってもらっている。		
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。	環境の変化による心理的負担には、協力医療機関の医師や看護師にも十分に配慮してもらっている。状態が安定してから退院するようにしている。点滴等は、訪問看護師に事業所で行ってもえるようにしている。		
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	重度化に伴う意思確認書を作成し、事業所が対応しうる最大のケアについて説明を行い、同意を得ている。		
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	月1回の定例会議で過去の急変事例を振り返り、対応方法の確認を行っている。		
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回の防災訓練を実施している。また、運営推進会議のメンバーである民生委員を通して地域の方に見学してもらった。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	利用者の気持ちを第一に考えて支援している。利用者に決定してもらえるような声かけや支援をしている。		
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	行きつけの美容院やお墓参り、買い物等、利用者からの希望を聞いて対応している。難聴の利用者は筆談用のボードを用い、意思確認を行っている。		
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	朝、起きるのがゆっくりな利用者には、食堂にいられた時に温め直した食事を出して食べてもらうなど、利用者一人ひとりのペースに応じた支援を行っている。食事の開始時間やホールの消灯時間は決めている。		
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	行きつけの理・美容室に通えるように送迎をしている。鬚剃りや整髪、スキンケアなどをしてもらえるように支援している。		
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	買い物や調理、味見、後片付けなど、利用者とともに携わるようにしている。		
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	水分は基本的に、1,200ml摂取してもらえるように支援している。食事は管理栄養士に基本メニューを作ってもらい、好き嫌いのほか、刻み食やとろみ食、ミキサー食を提供している。		
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	毎食後に声かけや介助を行い、口腔ケアをしている。近所に相談できる歯科医がいるため相談や治療をお願いしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	チェック表を作成し、排泄のタイミングを見計らいながらトイレで排泄してもらえるように支援している。紙パンツやパットなども時間帯やその時の状況に応じて検討している。		
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	散歩や日光浴のほかに、牛乳やヨーグルトなどを食事に取り入れて便秘予防を図っている。		
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	基本的な入浴時間帯は設定しているが、利用者の希望に応じて入浴できるようにしている。		
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	なるべく日中の活動を促し、昼寝の時間が短くなるように声かけをしている。		
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	薬剤師から処方薬についての説明を受け個人カルテに綴じて、いつでも確認できるようにしている。主治医にも服薬後の状態を報告している。		
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	食事作りや花壇の手入れ、買い物、食材運搬などをお願いし、感謝の言葉を伝えている。買い物の時に食べたいものを選んでもらったり、得意なことに取り組んでもらえるように支援している。		
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	理・美容院やお墓参り、一時帰宅等、利用者の希望に応じて送迎の支援をしている。		



自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	少額でも、できるだけお金を持ってもらえるようにしている。お金を所持している利用者には、買い物時や理・美容院の支払い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	一人で話せる場所に公衆電話を設置したり、携帯電話を持ち込んでかけている利用者もいる。手紙のやりとりの支援も行っている。		
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	トイレや部屋の扉に目印の紙を貼るなど、わかりやすい環境にしている。エアコン使用時には、1日に2回程度、換気をしている。		
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	ホールや廊下、洗濯室前にベンチやソファを設置し、気の合う利用者同士や家族とともに過ごせるようにしている。		
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	利用者は居室に使い慣れたものを持ち込んでいる。「(事業所には)旅行にきているので、明日、帰る」と話される利用者はあまり物を置かず、“持ち帰らなければならない荷物”が少ないようにしている。		
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」「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	脱衣室やトイレは、利用者の身体状況にあわせて、手すりを追加設置している。トイレの扉の取っ手も、色や感触でわかりやすいようにテープを巻いている。		