

### 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	3671600165	
法人名	有限会社 双葉	
事業所名	グループホーム琴葉	
所在地	阿波市市場町市場字岸ノ下201番地1	
自己評価作成日	平成29年8月21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29年10月30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)】**

事業所は田園に囲まれた静かな場所に立地しており、利用者の散歩コースに最適で、地域の人々と交流をはかりながら自然も季節感も味わうことができる環境である。近隣には、総合病院・スーパー・金融機関・外食のできる店が点在しており、買い物に出かけたり食事に出かけたり利用者の気分転換を図っている。近隣住民の見守りや災害時の避難訓練の協力も得られている。医療連携体制を整備し、重度化した場合や終末期のあり方に向けた体制作りも充実し、利用者が日々の生活が安心して送れるよう家族等と相談しながら支援している。
---

**【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、地域密着型サービスの意義をふまえ、事業所独自の理念を掲げており、職員の拠り所となっている。管理者と職員は、理念について話し合うなどして、理念の実現に向けて取り組んでいる。地域の見守り活動や清掃活動に参加したり、住民からの福祉サービスや認知症に関する相談に応じたりしている。職員は、利用者を人生の先輩として敬い、一人ひとりの人格を尊重した支援に努めている。職員間で、言葉遣いや声かけ等について確認したり、プライベートについて話し合ったりしている。また、利用者一人ひとりが適切な医療を受けられるよう支援しており、かかりつけ医等の受診に同行することもある。関係者間で、情報を共有し連携が図れるよう“連絡ノート”を作成するなどして、普段の様子や変化を伝えるようにしている。
---

**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広がったり深まり、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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (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	毎朝の申し送りで、職員全員で理念を合唱し理念の大切さや目的を理解共有している。	事業所では、法人の理念を大切にしつつ、地域密着型サービスの意義をふまえた事業所独自の理念を掲げており、毎朝、職員は、理念を唱和している。職員間で、ミーティングの際に話し合うなどして、理念を共有している。	
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	声かけや挨拶を交わすことはできているが、地域の活動への参加はできていない。	事業所では、地域の清掃活動に参加したり、青色バトカーを活用した地域住民の見守りを行ったりしている。また、中学生の職場体験の受け入れを行うなどして、双方向の交流に努めているが、十分とはいえない。	今後は、管理者が中心となって、利用者が地域との交流を行い、地域で暮らし続けることができるよう職員間で話し合うなどして、さらなる取り組みに期待する。
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	毎年5月、10月には利用者の方と一緒に町内の美化活動を実施している。		
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回運営推進会議を開催している。地域の方、利用者の方、利用者本人に集まって頂き、取り組み状況などの報告、話し合い、意見を出し合いサービス向上に活かしている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。事業所の利用状況や行事等の報告を行うなどして、出席者から意見や助言等を得られるようにしている。出された意見等は、職員間で共有し、サービスの向上につなげるようにしている。	
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	直接市役所へ出向いて相談し、意見を聞いたり指導を受けたりしながらサービスの向上に取り組んでいる	管理者や職員は、市担当窓口に出向くなどして、情報を共有したり、成年後見人制度等の利用に関する助言を得たりしている。市や包括支援センターの担当職員に事業所の実際を伝え、連携を図れるように努めている。	
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	身体拘束をしないケアサービスに取り組んでいるが、利用者の状況で時間的に玄関を施錠することもある	職員は、身体拘束の弊害や具体的な拘束の内容を理解している。しかし、事業所では、利用者の安全確保の理由から玄関を施錠することもある。	事業所として、鍵をかけるという行為が当然のようにならないよう、職員間で話し合うなどして、拘束感のないケアの実践の充実に取り組まれない。
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に注意を払い、防止に努めている	虐待に関する勉強会を実施し、職員間でも言葉遣い等に気をつけるよう注意し合っている。		

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
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	市町村と相談しながら日常生活自立支援事業や成年後見制度を活用している		
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	契約の締結時や改定時等には十分な説明を行い納得して頂いた上で同意を得ている。また、利用者や家族からの質問事項等には、不安や疑問が残らないよう十分な説明を行っている。		
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	管理者や職員と話し合っている。運営推進会議でも協議している	職員は、家族の来訪時には、利用者の生活の様子を伝えるなどして、話しを聞くようにしている。また、電話で話をすることもある。また、話しやすい雰囲気づくりにも努めている。出された意見は、職員間で話し合い、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	代表者や管理者は、職員の意見や提案等聞き入れ、運営に反映させている。	管理者は、ミーティングや申し送りの際に、職員の意見や要望を聞くようにしたり、個別に話しを聞く機会も設けたりしている。出された意見等は、代表者に伝える仕組みがあり、運営に活かしている。	
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	勤務状況等を把握し、働きやすい職場環境を整備している。		
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	職場での勉強会には全職員が参加するように声かけを行い、ほぼ全員の職員が参加出来ている。また、経験年数に応じた内容の法人外の研修にも参加している		
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	法人外の研修に参加した際、同業者との交流を図っている。		

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
<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	利用の希望や要望なども踏まえわかりやすく説明し不安なく利用できるように対応している		
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	家族が困っている事や不安に思っている事をしっかりと受け止め、不安が軽減できるような対応を心がけている		
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	他サービス利用も含めて説明を行なっている。本人の状況に応じて他のサービスを紹介することもある。		
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	助け合いながら時には相談もし、共に生活できている。		
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	一部の家族とは協力できているが、全ての家族との関係を構築するには至っていない。		
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	利用者の心身状態によっては、馴染みの関係等が継続できない人もいる。	事業所は、利用者の友人や知人の来訪を、快く受け入れており、お茶を出すなどしている。家族の協力を得て、利用者一人ひとりが、馴染みの商店に買い物に出かけたり、一時帰宅して、近所の方と話をしたりすることができるよう支援している。	
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	互いに支えあいながら生活できている。		

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	サービスの利用が終了しても、利用者を訪問したり、電話をかけるようにしている。また、来訪されたときには、現在の状況を把握するように努めている。関係を断ち切らないように取り組んでいる。		
<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	利用者一人ひとりの意見や希望を聞いて検討している。	職員は、利用者と時間をかけて話しをする機会を設けており、一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。意向の表出が困難な場合は、言動や表情の変化等から意向を汲み取ったり、家族から話しを聞くようにしたりしている。	
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	利用者一人ひとりのこれまでの暮らしを出来るだけ把握できるようにカンファレンスなどで情報の共有を図るように努めている。		
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	利用者とかまめに関わりを持ち、また職員間の連携を密にする事で、各利用者の状態や可能性を見落とさないよう努めている		
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	状況の変化に応じて介護計画を見直している。また、家族とも話し合っている。	利用者や家族の意向を確認したうえで、関係者間で話し合っ、介護計画を作成している。利用者の心身状態に応じて、介護計画を見直している。	
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	個別記録に記入し、職員間で情報を共有したうえで計画の見直しを行なっている。		
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	その都度職員間で話し合いを行ったり家族とも相談したりしている。		

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	地域の方や消防の方をお呼びして火災訓練等を行ったり、救命講習も消防署の方に指導していただきながら年一回実施している		
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	本人や家族の希望する医療機関への受診を支援している。	事業所では、本人や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。受診ノートを作成して、かかりつけ医や専門医、協力医療機関等と連携を図っている。緊急時にも対応できるよう、利用者一人ひとりの情報提供カードを整えるなどしている。また、歯科医等の往診がある。	
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	看護職員を配置し、日頃の健康管理や医療機関の受診等を支援している。		
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へ十分に情報が伝えられるように情報連携シートを医療危難と相談し作成し利用している。退院時も家族本人を踏まえてのカンファレンスを行い退院に向けての支援に取り組んでいる		
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	必要になった段階で主治医と家族と相談しながらターミナルケアに取り組んでいる。	事業所では、重度化した場合等の指針を作成し、入居の段階で、利用者や家族に重度化した場合や終末期の事業所の方針を伝えている。利用者の心身の状況の変化に応じて、本人や家族の意向を再確認している。関係者間で、話し合うなどして、対応方針を共有している。	
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	定期的に勉強会などを実施してはいるが、的確に判断時実行できるまでには至っていないので、継続して取り組む必要がある		
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	地域の方の協力のもと、避難訓練を実施しているが、実際に起きた場合に迅速に対応できるように今後も体制作りをしていく必要がある	年2回、事業所では、日中・夜間を想定した避難訓練を行っている。水害や震災を想定した訓練にも取り組んでおり、地域の避難施設へ避難する経路や手段を職員間で確認している。運営推進会議でも防災について話し合うなどして、助言を得ている。	

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>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	言葉かけや言葉使いには十分に注意をしているが、適切でない対応もあるので、今後もプライバシーを損なわない配慮が出来るように取り組んでいく必要がある	職員は、利用者を人生の先輩として敬いつつ、一人ひとりの人格を尊重した支援を行っている。職員間で、言葉遣いや声かけ等について確認したり、写真の掲載などのプライバシーについて話し合ったりしている。	
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	なるべく本人の思いや意向を聞きながら、希望に添った支援が行なっている。		
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	出来るだけ本人の意向を聞きながら支援しているが、意志の疎通が困難な方には職員が判断することもある		
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	できるだけ本人の希望を聞きながら希望に添えるよう支援している。		
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	利用者の食べたい物等を聞いて献立に取り入れているが、食事の準備を行なうことはできていない野菜の下準備や皮むき程度はできている	事業所では、利用者の嗜好を把握するなどして、献立を立てている。外食にも行っている。利用者一人ひとりに合った、食事形態に配慮し、自分で食べることができるようにしている。職員と利用者は、菜園で野菜を育てており、献立に採り入れている。	
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	利用者一人ひとりの状態に応じた支援を行なっている。		
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、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、声かけや介助を行って口腔ケアを実施している。		

自己	外部	項目	1ユニット		
			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
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	オムツを使用している人でも、はくパンツを活用してトイレ誘導を行なうなどし、排泄の自立に向けた工夫を行なっている。しかし、利用者一人ひとりの力や排泄パターンを反映した排泄の自立支援には至っていない。	事業所では、利用者一人ひとりに応じた支援に努めている。職員は、排泄の自立に向け、プライドを損ねないように、声かけやトイレへの誘導を心がけている。	
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	水分補給を行なっているが、下剤を服用している方もいる。		
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	利用者一人ひとりの希望に応じた支援を行なっている。	事業所では、利用者の心身の状況に応じて、特浴を探り入れるなどして、本人が安心して入浴できるように支援している。職員は、声かけや会話を工夫し、利用者が入浴の時間を楽しみと思うことが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	昼間の生活を工夫したり、生活リズムを整えたりし利用者の方が気持ちよく眠れるようにしている。		
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	薬の副作用などは十分に理解はできていないが、状態の観察はこまめに行なっている。異常やわからない事は看護職員に相談したりしながら支援している。		
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	利用者一人ひとりの要望や希望等を聞いて支援している。		
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	外出等の希望があれば、家族の協力を得て戸外に外出できるよう支援を行ったり、目的地で家族と待ち合わせて、目的地までの送迎介助を行ったりして本人の希望にそえる外出が行えるよう支援している。	季節の良い日には、利用者と職員で、近隣に散歩に出かけたり、季節の花見にも行ったりしている。家族の協力を得て、一人ひとりの意向や希望に応じた外出が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	
			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	自分で金銭管理を行なっている人がいる。自分で金銭を管理することが困難な利用者には、必要に応じて使えるよう支援している。		
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	一部の方は自身の携帯電話で家族と連絡を取られているが、ベッド上で大半過ごされている利用者の方には、施設の携帯電話を使用して家族と連絡が取れるよう支援を行っている		
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	生活感や季節感を感じ取ってもらえるよう、季節に応じた飾りつけを工夫している。	共用空間では、台所から調理の音や香りを感じることができるようにし、居心地の良さや心身の活力を引き出せるようにしている。畳コーナーもあり、利用者同士で会話を楽しむなど、利用者の安心感のある空間となっている。	
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	和室やホールのソファ等、団欒の場を設けている。利用者同士が、楽しく雑談している姿も見られ思い思いに過ごさせている。		
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	好みの品物を飾ったり、使い慣れた家具を置いて自分好みの部屋にされている方もいる。	事業所では、利用者の使い慣れた家具などを居室に持ち込んでもらうようにしている。利用者と職員が、話し合うなどして、利用者一人ひとりの希望する生活スタイルや安全面に配慮した居室となっている。	
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	出来るだけ自立した生活を安全に送れるよう支援している		

## 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
			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	毎朝の申し送りで、職員全員で理念を合唱し理念の大切さや目的を理解共有している。		
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	声かけや挨拶を交わすことはできているが、地域の活動への参加はできていない。		
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	毎年5月、10月には利用者の方と一緒に町内の美化活動を実施している。		
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回運営推進会議を開催している。地域の方、利用者の家族、利用者本人に集まって頂き、取り組み状況などの報告、話し合い、意見を出し合いサービス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に取り組んでいる	直接市役所へ出向いて相談し、意見を聞いたり指導を受けたりしながらサービスの向上に取り組んでいる		
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	身体拘束をしないケアサービスに取り組んでいるが、利用者の状況で時間的に玄関を施錠することもある		
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	虐待に関する勉強会を実施し、職員間でも言葉遣い等に気をつけるよう注意し合っている。		

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	市町村と相談しながら日常生活自立支援事業や成年後見制度を活用している		
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	契約の締結時や改定時等には十分な説明を行い納得して頂いた上で同意を得ている。また、利用者や家族からの質問事項等には、不安や疑問が残らないよう十分な説明を行っている。		
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	管理者や職員と話し合っている。運営推進会議でも協議している		
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	代表者や管理者は、職員の意見や提案等聞き入れ、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	勤務状況等を把握し、働きやすい職場環境を整備している。		
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	職場での勉強会には全職員が参加するように声かけを行い、ほぼ全員の職員が参加出来ている。また、経験年数に応じた内容の法人外の研修にも参加している		
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	法人外の研修に参加した際、同業者との交流を図っている。		

自己	外部	項目	自己評価	2ユニット	自己評価	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	利用の希望や要望なども踏まえわかりやすく説明し不安なく利用できるように対応している			
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	家族が困っている事や不安に思っている事をしっかりと受け止め、不安が軽減できるような対応を心がけている			
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	他サービス利用も含めて説明を行なっている。本人の状況に応じて他のサービスを紹介することもある。			
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	助け合いながら時には相談もし、共に生活できている。			
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	ほとんどの家族と相談しながら協力も得られている			
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	利用者の心身状態によっては、なじみの関係等が継続できない人もいる。			
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	互いに支え合えながら生活できている。			

自己	外部	項目	自己評価	2ユニット	自己評価	自己評価
			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	サービスの利用が終了しても、利用者を訪問したり、電話をかけるようにしている。また、来訪されたときには、現在の状況を把握するように努めている。関係を断ち切らないように取り組んでいる。			
<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	利用者一人ひとりの意見や希望を聞いて検討している。			
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	利用者一人ひとりのこれまでの暮らしを出来るだけ把握できるようにカンファレンスなどで情報の共有を図るように努めている。			
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	利用者とかまめに関わりを持ち、また職員間の連携を密にする事で、各利用者の状態や可能性を見落とさないよう努めている			
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	状況の変化に応じて介護計画を見直している。また、家族とも話し合っている。			
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	個別記録に記入し、職員間で情報を共有したうえで計画の見直しを行なっている。			
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	その都度職員間で話し合いを行なったり家族とも相談したりしている。			

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	地域の方や消防の方をお呼びして火災訓練等を行ったり、救命講習も消防署の方に指導していただきながら年一回実施している		
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	本人や家族の希望する医療機関へ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	看護職員を配置し、日頃の健康管理や医療機関の受診等を支援している。		
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へ十分に情報が伝えられるように情報連携シートを医療危難と相談し作成し利用している。退院時も家族本人を踏まえてのカンファレンスを行い退院に向けての支援に取り組んでいる		
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	必要になった段階で主治医と家族と相談しながらターミナルケアに取り組んでいる。		
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	定期的に勉強会などを実施してはいるが、的確に判断時実行できるまでには至っていないので、継続して取り組む必要がある		
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	地域の方の協力のもと、避難訓練を実施しているが、実際に起きた場合に迅速に対応できるように今後も体制作りをしていく必要がある		

自己	外部	項目	自己評価	2ユニット	自己評価	自己評価
			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	言葉かけや言葉使いには十分に注意をしているが、適切でない対応もあるので、今後もプライバシーを損なわない配慮が出来るように取り組んでいく必要がある			
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	なるべく本人の思いや意向を聞きながら、希望に添った支援が行なえている。			
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	出来るだけ本人の意向を聞きながら支援しているが、意志の疎通が困難な方には職員が判断することもある			
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	できるだけ本人の希望を聞きながら希望に添えるよう支援している。			
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	利用者の食べたい物等を聞いて献立に取り入れているが、食事の準備を行なうことはできていない野菜の下準備や皮むき程度はできている			
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	利用者一人ひとりの状態に応じた支援を行なっている。			
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、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、声かけや介助を行って口腔ケアを実施している。			

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	オムツを使用している人でも、はくパンツを活用してトイレ誘導を行なうなどし、排泄の自立に向けた工夫を行なっている。しかし、利用者一人ひとりの力や排泄パターンを反映した排泄の自立支援には至っていない。		
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	水分補給を行なっているが、下剤を服用している方もいる。		
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	利用者一人ひとりの希望に応じた支援を行なっている。		
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	昼間の生活を工夫したり、生活リズムを整えたりし利用者の方が気持ちよく眠れるようにしている。		
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	薬の副作用などは十分に理解はできていないが、状態の観察はこまめに行なっている。異常やわからない事は看護職員に相談したりしながら支援している。		
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	散歩や買い物など、利用者一人ひとりの要望や希望等を聞きながら気分転換でき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	外出等の希望があれば、家族の協力を得て戸外に外出できるよう支援を行ったり、目的地で家族と待ち合わせて、目的地までの送迎介助を行ったりして本人の希望にそえる外出が行え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
			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	自分で金銭管理を行なっている人がいる。自分で金銭を管理することが困難な利用者には、必要に応じて使えるよう支援している。		
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	一部の方は自身の携帯電話で家族と連絡を取られているが、ベッド上で大半過ごされている利用者の方には、施設の携帯電話を使用して家族と連絡が取れるよう支援を行っている		
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	生活感や季節感を感じ取ってもらえるよう、季節に応じた飾りつけを工夫している。		
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	和室やホールのソファ等、団欒の場を設けている。利用者同士が、楽しく雑談している姿も見られ思い思いに過ごさせている。		
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	好みの品物を飾ったり、使い慣れた家具を置いて自分好みの部屋にされている方もいる。		
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	出来るだけ自立した生活を安全に送れるよう支援している		