

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	3690300078		
法人名	株式会社 A-O		
事業所名	グループホームファミリーヒルズ		
所在地	小松島市新居見町東山下102-4		
自己評価作成日	平成28年10月31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	http://www.kaigokensaku.jp/
----------	---

【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28年12月1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)】

食と身体のバランスを大切にしている。免疫力が上がり風邪等の疾患に感染し寿命を早めることなく、ひの人の人生の寿命が全うできるように心がけている。どのような認知症の方でも受け入れ医療と介護のチームワークで笑顔が見られるようなライフスタイルを維持できるように配慮している。家族の希望があればターミナルケアも行う。後見人のケース、身寄りが居ないケースでも受け入れるし、葬儀までの最終をケアする覚悟がある。なにより職員を大切にしていきたい。資格取得などを積極的に援助し、希望があれば他の施設へのステップアップも拒むことはしない。ファミリーヒルズで長い期間働いてもらいたいし、働いて良かったと言ってもらえる職場を目指している。職員を大切にすれば必ず職員は利用者を大切にすると考えている。

【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、幹線道路から少し入った、自然豊かな高台に位置している。立地条件などから市指定避難所となっていることから、全職員体制で災害時の円滑な地域住民の避難と利用者の生活の確立に向けて、平時から防災活動に取り組んでいる。地域交流にも積極的に取り組んでおり、地元の中学校のボランティアや職場体験学習の学生を受け入れたり、管理者が地元の各学校に福祉講演で訪問したりして交流を進めている。また、事業所は健康管理にも力を入れており、温度や湿度管理を徹底している。事業所内は清掃が行き届いており、共用空間をはじめ、居室や入浴室、トイレの隅々まで清潔な環境を保持している。

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 利用者や職員が、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	
			カモミール 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	包括支援センターなどとの連携により市民の良き相談所として機能している。認知症介護以外の相談も受け付け、他のサービスへの紹介なども行っている。福祉避難所としても指定を受けている。	事業所の理念である“ForYou”をもとに、“利用者の為に、人の為に”の精神を全職員で共有し、日頃のケアに取り組んでいる。特に、職員は利用者寄り添い、明るく楽しく笑顔を絶やすことのないよう努めている。	
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	立地条件により多くはないが、地域のへの交流は機会があれば外向くことはしている。日常的には立地条件により頻繁ではない。	事業所は、地域の中学校からボランティアや職場体験学習の学生を受け入れている。管理者は地域の学校で開催される福祉講演に外向くなどして交流を図っている。また、事業所は市指定避難所となっており、災害時の地域の拠点となるよう取り組んでいる。	
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	市民の相談は電話、訪問などでどのような内容でも受け入れる用意がある。学校の職場体験、講演などで認知症に対する理解を深めてもらうよう努力している。地域の高齢者との交流は少ない。		
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	議事は、利用者の推移、行事、事故、抑制、苦悩などを議案として報告し、各方面からの意見を取り入れて業務に生かしている。地域の有識者などの協力も得ている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。会議では、家族や住民の代表、他事業所の管理者、行政関係者等を交え、事業所の現状や様々な情報交換を行い、日々のサービスの質の向上へ活かしている。	
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	市の担当者は毎回運営推進会議の参加してくれている。その際に施設運営などについて意見を頂いている。推進会議の場でも相談することもよくある。	事業所では、困難事例が発生したときなどに、市担当者に相談をしている。そのほかにも、制度に関する相談等を行っており、気軽に相談しやすい関係を構築している。	
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	身体拘束に関する勉強会は実施している。身体拘束が発生した場合においては、家族と話し合いで納得された範囲で実施している。安全の確保の範囲で実施し、利用者の行動をむやみに妨げないよう配慮している。	年2回、事業所では全職員を対象に身体拘束の廃止に関する研修会や職員会議を行っている。利用者の安全確保の理由から、出入り口の内鍵を施錠している。外側扉は、夜間帯のみ施錠するようになっている。	事業所は、利用者の安全確保を最優先として、全職員で支援に取り組んでいる。主治医に医療面からのサポート体制について相談したり、運営推進会議に事業所の現状を諮ったりして、利用者の自由な暮らしの支援のあり方について再検討されたい。
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	虐待防止法に関する勉強会を実施し職員に説明している。虐待を発見した場合においては、速やかに報告する様指導している。又、市町村へ職員個人で報告することも出来るかと指導している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			カモミール 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	生年後見人制度の研修に管理者は参加している。現にその該当者も入所している。包括支援センターとの連携により生活を支援している。実際後見人制度を利用している方も居る。		
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	家族に契約の主旨を説明し納得してもらったうえで契約している。疑問には全て答え説明を行っている。利用者と家族の権利については、より分かりやすく説明している。		
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	日常の介護の場面で家族と職員のコミュニケーションは十分行われている。その場面での意見、要望は聞ける雰囲気となっている。現場の判断でできることはすぐ実施するし、管理者の携帯電話の番号を家族と交換しており直接電話できる。	事業所では、利用開始時の段階で、本人や家族から意見や要望を聞くようにしている。日頃の利用者との関わりの中でも意向を把握するよう努めており、家族の来訪時には積極的に声かけを行うようにしている。出された意見や要望は、職員会議で話し合い、事業所の運営面に反映させている。	
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	職員会議等での意見を反映させているし、変化の場面では現場の判断で変更している。現場の運営主体を現場のスタッフにある程度委ねている。方針、コンセプトは伝えている。報告もうけている。	事業所では、1～2か月に1回、職員会議を開催している。園際に、管理者は職員一人ひとりの意見や提案を聞くようにし、出された意見を運営面に反映させている。	
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	人事評価制度を導入している。無駄な残業は極力無くして休憩時間の配慮もしている。資格取得に関しても勤務等で配慮している。		
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	方針は伝えているが、研修までは代表者は実施していない。		
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	管理者は他の施設との交流を頻繁に行いサービスの質に反映させたり、意見交換、情報交換を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			カモミール 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	本人との良い関係を作りながらサービス内容を説明し納得してもらえるように配慮している。生活が安定するまでは十分にコミュニケーションを行い不安を取り除く様に配慮している。		
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	家族の背景、要望、思いを聞く時間を1時間ぐらい作ってから納得してもらい、良い関係づくりに努めているパターンが多い。なんでも話せる関係づくりを目指している。		
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	その方の状況を聞き話し合っ必要があれば他のサービス、行政なども紹介、各制度の説明なども実施している。非該当の方でも困っているなら何かのサービスに繋げてあげる努力は惜しまない。		
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	職員と利用者は、家族のようになんでも話せる環境づくりを目指している。笑顔で雑談する場面が見られる。その中でニーズを聞きだしケアに反映している。		
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	家族の背景、要望、思いを聞く時間は大切でありその時間は大切についている。良い関係づくりに努めている。なんでも話せる関係づくりを目指している。問題を共有することが大切と考えている。		
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	家族の背景、要望、思いを聞くことも大切であるが、友人等に訪ねてもらうことも大切と考えている。希望があればひの場所へ援助して出かけることもある。	職員は、利用者がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係を大切に支援している。外出時には利用者の自宅に立ち寄り、生誕ツアーとして外出企画を立てて馴染みの場所を巡ったりするなどの支援も行っている。また、馴染みの友人が利用者の居室に来訪するなど、共にゆっくと過ごすことができるよう配慮している。	
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	利用者間の人間関係を把握し、気が合う人と楽しく生活できるように椅子の位置なども配慮している。問題がある方には職員が話しかけるようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			カモミール 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	利用後においても相談等はいつでも受け準備がある。又、その様に家族にも話している。		
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	個人の生活パターンと嗜好、考え方に配慮しながらストレスにならない様に生活してもらう様に心がけている。本人の意志を尊重して生活を支援している。	事業所では、入居時の段階で本人や家族の思いや意向の把握に努めている。職員は、本人のしたいこととできることの把握に努め、可能な限り自己実現することができるようにしている。	
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	家族との話し合いにより情報を知り、会話の場面、回想の場面に生かしている。又、能力に対してもできることがあるのなら活用してもらう場面も考えている。		
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	能力の判断はスタッフの情報と話し合いにより引き出し、話し合い判断している。できる可能性を見出し、本人の意思を尊重しながら身体能力の向上を目指して実施している。		
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	家族との話し合いにより方向を決定しケアを実施している。利用者の変化に対応できるように介護の現場でその場に合わせた介護が実践できるようにしている。	事業所は、利用者一人ひとりの支援状況を業務日誌等に集約し職員間で共有している。職員は、利用者や家族の希望と要望にそった支援に努めている。	
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	業務日誌とノートなどで日々の変化の把握を行い方針を共有している。又、改善に関する意見を反映させるよう改善ノート記入、し必要ならば早期に改善できるようにしている。		
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	利用者が他のサービスが必要なケースが発生すればその都度対応することはできる。多様なニーズに対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			カモミール 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	包括支援センターや民生児童委員など地域資源を把握している。金銭的な問題などは金融機関等の協力も得ている。		
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	協力医療機関に限らず利用者の主治医に継続した医療が受けられるように援助している。必要な場合は他の医療機関の受診も可能であるし、付き添いも行っている。	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。利用者一人ひとりの状況に合わせて職員が同行するようにしている。週2回、訪問看護の来訪がある。	
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	利用者の変化は看護師に報告すると共に適切に医療機関に情報を提供している。早期に適切な治療が受けられるように配慮している。医師との意見交換も介護スタッフと行っている。		
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。	入院時においては、家族と方針を話し合いスムーズに入退院ができるように援助している。入院している医療機関の現場と情報交換を行いとトラブルなく治療ができるように配慮している。		
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	重度化する可能性の段階で家族と話し合い方針を決定している。変化があればその都度連絡して話し合いを行っている。家族の希望は医師、看護師にも伝え必要であれば医師から説明も受ける。葬儀の援助も必要とあれば紹介等もできる。	利用契約時の段階で、本人や家族に事業所の体制を説明するとともに、終末期に関する希望を聞くようにしている。利用者の状態に応じて、本人や家族、職員、医療機関とチームで話し合い、情報を共有して支援している。	
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	急変時の対応について、会議で話し合い対応と実践力を養っている。その都度ケースについての話し合いもおこなっている。		
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	災害時の安全の確保と非難について話し合っている。避難の手順も指導している。当施設は地域の避難所として活用してもらうようにしている。	年2回、地域住民の参加も得て避難訓練を実施している。災害時に備え、5日分の水や麺類、お米等を備蓄している。市の指定避難所となっていることなどから、地域住民を受け入れるための対応方法を職員間で話し合っている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			カモミール 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	個人のマイナスな部分を刺激しないようなコミュニケーションを指導している。前向きになれるような会話を心がけている。会議でも話し合っている。	全職員は、利用者一人ひとりの尊重とプライバシーを守るケアを日々の声かけや排泄、入浴、着脱等の場面ごとに意識し実践している。管理者も職員への意識づけを行っている。	
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	好みの嗜好にできる限り配慮している。自分の意志を尊重する方向性でケアしている。好きなことはできる限り取り入れ利用者個人の意志を尊重している。		
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	食事などは時間に沿ってもらうことがあるが他は本人の意思に沿っている。利用者は好きなように動いて生活している。		
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	好みの服などの希望は取り入れる配慮をしている。		
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	本人の摂取能力に合わせた食事内容を提供している。好き嫌いにも、出来る限り配慮している。	入居時の段階で、利用者の食事の好みを聞いて嗜好を把握し、献立に反映している。利用者一人ひとりに合わせて、豆の皮剥きや人参のスライス等の食事準備をともに行っている。また、利用者と職員でいなり寿司を作るなど、食事を楽しむことができるよう取り組んでいる。買い物やドライブなどの外出時には、一人ひとりに合わせて外食を支援している。さらに、事業所のプランターで野菜づくりを行い、季節の野菜を収穫する喜びも共有している。	
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	食事と水分に関してはかなり力を入れている。特に水分摂取は大切であることを職員に指導している。とろみなども使い摂取能力が低下しないようにケアしている。		
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	毎食口腔ケアを行い誤嚥性肺炎予防を実施している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			カモミール 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	失禁パンツなど多様なパターンで自立した排泄ができるように援助している。排泄パターンを把握し介助するようにしている。	事業所では、利用者全員がトイレで排泄することができるよう排泄の自立支援に取り組んでいる。利用者一人ひとりの排泄チェック表を作成して排泄パターンの把握に努め、声かけやトイレ誘導を的確に行うようにしている。	
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	最低でも3日に一回は排便があるようにしている。センナ茶、下剤など多様な手法で便秘を予防している。		
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	入浴日は決まっていはいあるが本人が拒否したり、希望したりする場合は本人の希望に添える事は可能である。	事業所では、少なくとも週2回は入浴することができるよう支援している。なお、利用者から希望があった場合には、1日に2回でも入浴することができるようにしている。また、季節に合わせた入浴剤を活用するなどし、入浴を楽しむことができるよう工夫している。	
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	部屋の温度、照明などに配慮して安楽に睡眠がとれるように配慮している。休憩するスペースもありゆったりできる。		
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	職員の過半数は全てではないが大切な薬は理解している。血圧の薬、精神安定剤など大切な薬については副作用等について説明している。又、薬剤師も処方に変化があればその都度説明してくれる。		
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	施設の生活の中でみんなで協力して洗濯の処理をしたりゴミ箱を作ったり観葉植物の世話もしてくれている。みんなでお寿司などを作ることもある。		
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	昔の場所へ行きたいとの希望があれば連れて行っている。誕生の地へ行くなどの外出レクも行っている。	事業所では、季節にあわせた外出を支援している。日頃からドライブや買い物、少数でのミニ外食会を企画するなど、一人ひとりの意向に応じた外出の機会を多く設けている。家族の協力を得て、利用者とともに外出すること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	
			カモミール 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	理解可能な人は所持できるし、買い物も行く機会がある。衣類とか嗜好品も購入できる。		
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	電話は希望があればいつでもか掛けれる。携帯を持っている利用者也居る。		
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	室温の管理には気を配っている。広いスペースの場所がありそれぞれに自分に合ったスタイルで過ごせるように配慮している。	事業所の共用空間には、大きなソファや24時間稼働の岩盤ヒーターがあり、温度と湿度の空調管理を24時間体制で徹底して行っている。健康面にも配慮し、利用者一人ひとりが居心地良く過ごすことができるよう配慮している。	
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	一人でも仲良い人とでも自由にできるスペースがある。自室で居ることもできるし、多人数で居れる場所もある。個人の自由を尊重できる。		
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	自分の家具電気製品なども持ち込み生活されている方もいる。仏壇を持ち込んでいる方もいる。	利用者の使い慣れた衣装ケースや棚等を居室に持ち込んでもらうなどして、一人ひとりに合わせた環境作りを支援している。また、思い出の家族写真や旅行の品々を好みに合わせて飾り付けることができるよう支援している。	
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	バリアフリーで動くことに支障はない。必要に応じてその方に合った介護器具も用意している。動きやすい配慮もしている。		

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
			ラベーター 実践状況	実践状況	実践状況
I 理念に基づく運営					
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	包括支援センターなどとの連携により市民の良き相談所として機能している。認知症介護以外の相談も受け付け、他のサービスへの紹介なども行っている。福祉避難所としても指定を受けている。		
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	立地条件により多くはないが、地域のへの交流は機会があれば出向くことはしている。日常的には立地条件により頻繁ではない。		
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	市民の相談は電話、訪問などでどのような内容でも受け入れる用意がある。学校の職場体験、講演などで認知症に対する理解を深めてもらうよう努力している。地域の高齢者との交流は少ない。		
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	議事は、利用者の推移、行事、事故、抑制、苦悩などを議案として報告し、各方面からの意見を取り入れて業務に生かしている。地域の有識者などの協力も得ている。		
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	市の担当者は毎回運営推進会議の参加してくれている。その際に施設運営などについて意見を頂いている。推進会議の場でも相談することもよくある。		
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	身体拘束に関する勉強会は実施している。身体拘束が発生した場合においては、家族と話し合いで納得された範囲で実施している。安全の確保の範囲で実施し、利用者の行動をむやみに妨げないよう配慮している。		
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	虐待防止法に関する勉強会を実施し職員に説明している。虐待を発見した場合においては、速やかに報告する様指導している。又、市町村へ職員個人で報告することも出来ると指導している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ラベーター 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	生年後見人制度の研修に管理者は参加している。現にその該当者も入所している。包括支援センターとの連携により生活を支援している。実際後見人制度を利用している方も居る。		
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	家族に契約の主旨を説明し納得してもらったうえで契約している。疑問には全て答え説明を行っている。利用者と家族の権利については、より分かりやすく説明している。		
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	日常の介護の場面で家族と職員のコミュニケーションは十分行われている。その場面での意見、要望は聞ける雰囲気となっている。現場の判断でできることはすぐ実施するし、管理者の携帯電話の番号を家族と交換しており直接電話できる。		
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	職員会議等での意見を反映させているし、変化の場面では現場の判断で変更している。現場の運営主体を現場のスタッフにある程度委ねている。方針、コンセプトは伝えている。報告もうけている。		
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	人事評価制度を導入している。無駄な残業は極力無くして休憩時間の配慮もしている。資格取得に関しても勤務等で配慮している。		
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	方針は伝えているが、研修までは代表者は実施していない。		
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	管理者は他の施設との交流を頻繁に行いサービスの質に反映させたり、意見交換、情報交換を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	ラベンター	自己評価	自己評価
			実践状況		実践状況	実践状況
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援						
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	本人との良い関係を作りながらサービス内容を説明し納得してもらえるように配慮している。生活が安定するまでは十分にコミュニケーションを行い不安を取り除く様に配慮している。			
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	家族の背景、要望、思いを聞く時間を1時間ぐらい作ってから納得してもらい、良い関係づくりに努めているパターンが多い。なんでも話せる関係づくりを目指している。			
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	その方の状況を聞き話し合っ必要があれば他のサービス、行政なども紹介、各制度の説明なども実施している。非該当の方でも困っているなら何かのサービスに繋げてあげる努力は惜しまない。			
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	職員と利用者は、家族のようになんでも話せる環境づくりを目指している。笑顔で雑談する場面が見られる。その中でニーズを聞きだしケアに反映している。			
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	家族の背景、要望、思いを聞く時間は大切でありその時間は大切についている。良い関係づくりに努めている。なんでも話せる関係づくりを目指している。問題を共有することが大切と考えている。			
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	家族の背景、要望、思いを聞くことも大切であるが、友人等に訪ねてもらうことも大切と考えている。希望があればひの場所へ援助して出かけることもある。			
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	利用者間の人間関係を把握し、気が合う人と楽しく生活できるように椅子の位置なども配慮している。問題がある方には職員が話しかけるようにしている。			

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ラベーター 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	利用後においても相談等はいつでも受ける準備がある。又、その様に家族にも話している。		
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	(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	個人の生活パターンと嗜好、考え方に配慮しながらストレスにならない様に生活してもらう様に心がけている。本人の意志を尊重して生活を支援している。		
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	家族との話し合いにより情報を知り、会話の場面、回想の場面に生かしている。又、能力に対してもできることがあるのなら活用してもらう場面も考えている。		
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	能力の判断はスタッフの情報と話し合いにより引き出し、話し合い判断している。できる可能性を見出し、本人の意思を尊重しながら身体能力の向上を目指して実施している。		
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	家族との話し合いにより方向を決定しケアを実施している。利用者の変化に対応できるように介護の現場でその場に合わせた介護が実践できるようにしている。		
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	業務日誌とノートなどで日々の変化の把握を行い方針を共有している。又、改善に関する意見を反映させるよう改善ノート記入、し必要ならば早期に改善できるようにしている。		
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	利用者が他のサービスが必要なケースが発生すればその都度対応することはできる。多様なニーズに対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ラベンター 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	包括支援センターや民生児童委員など地域資源を把握している。金銭的な問題などは金融機関等の協力も得ている。		
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	協力医療機関に限らず利用者の主治医に継続した医療が受けられるように援助している。必要な場合は他の医療機関の受診も可能であるし、付き添いも行っている。		
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	利用者の変化は看護師に報告すると共に適切に医療機関に情報を提供している。早期に適切な治療が受けられるように配慮している。医師との意見交換も介護スタッフと行っている。		
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。	入院時においては、家族と方針を話し合いスムーズに入退院ができるように援助している。入院している医療機関の現場と情報交換を行いとトラブルなく治療ができるように配慮している。		
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	重度化する可能性の段階で家族と話し合い方針を決定している。変化があればその都度連絡して話し合いを行っている。家族の希望は医師、看護師にも伝え必要であれば医師から説明も受ける。葬儀の援助も必要であれば紹介等もできる。		
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	急変時の対応について、会議で話し合い対応と実践力を養っている。その都度ケースについての話し合いもおこなっている。		
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	災害時の安全の確保と非難について話し合っている。避難の手順も指導している。当施設は地域の避難所として活用してもらうようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	ラベンター	自己評価	実践状況	自己評価	実践状況
			実践状況		実践状況		実践状況	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援								
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	個人のマイナスな部分を刺激しないようなコミュニケーションを指導している。前向きになれるような会話を心がけている。会議でも話し合っている。					
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	好みの嗜好にできる限り配慮している。自分の意志を尊重する方向性でケアしている。好きなことはできる限り取り入れ利用者個人の意志を尊重している。					
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	食事などは時間に沿ってもらうことがあるが他は本人の意思に沿っている。利用者は好きなように動いて生活している。					
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	好みの服などの希望は取り入れる配慮をしている。					
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	本人の摂取能力に合わせた食事内容を提供している。好き嫌いにも、出来る限り配慮している。					
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	食事と水分に関してはかなり力を入れている。特に水分摂取は大切であることを職員に指導している。とろみなども使い摂取能力が低下しないようにケアしている。					
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	毎食口腔ケアを行い誤嚥性肺炎予防を実施している。					

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ラベンター 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	失禁パンツなど多様なパターンで自立した排泄ができるように援助している。排泄パターンを把握し介助するようにしている。		
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	最低でも3日に一回は排便があるようにしている。センナ茶、下剤など多様な手法で便秘を予防している。		
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	入浴日は決まっていはいいるが本人が拒否したり、希望したりする場合は本人の希望に添える事は可能である。		
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	部屋の温度、照明などに配慮して安楽に睡眠がとれるように配慮している。休憩するスペースもありゆったりできる。		
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	職員の過半数は全てではないが大切な薬は理解している。血圧の薬、精神安定剤など大切な薬については副作用等について説明している。又、薬剤師も処方に変化があればその都度説明してくれる。		
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	施設の生活の中でみんなで協力して洗濯の処理をしたりゴミ箱を作ったり観葉植物の世話もしてくれている。みんなでお寿司などを作ることもある。		
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	昔の場所へ行きたいとの希望があれば連れて行っている。誕生の地へ行くなどの外出レクも行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	ラベンター	自己評価	実践状況	自己評価	実践状況
			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	理解可能な人は所持できるし、買い物も行く機会がある。衣類とか嗜好品も購入できる。					
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	電話は希望があればいつでもか掛けれる。携帯を持っている利用者也居る。					
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	室温の管理には気を配っている。広いスペースの場所がありそれぞれに自分に合ったスタイルで過ごせるように配慮している。					
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	一人でも仲良い人とでも自由にできるスペースがある。自室で居ることもできるし、多人数で居れる場所もある。個人の自由を尊重できる。					
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	自分の家具電気製品なども持ち込み生活されている方もいる。仏壇を持ち込んでいる方もいる。					
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	バリアフリーで動くことに支障はない。必要に応じてその方に合った介護器具も用意している。動きやすい配慮もしている。					