

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	3671300428		
法人名	有限会社 慈恵会		
事業所名	グループホーム 花乃苑		
所在地	徳島県阿南市羽ノ浦町中庄大久保78		
自己評価作成日	令和2年11月20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.mhlw.go.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	令和3年2月14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)】

周囲を田園に囲まれたのどかな地域にあり、建物内はふるさと産材の杉等を使用した自然木のぬくもりが感じられる空間となっています。いつも清潔に利用者様が心地よく過ごすことができるよう心がけています。苑庭や玄関先、テラス等には四季折々の花を植え、利用者様や訪問者の方々にも季節を感じ楽しんでいただいています。花乃苑では利用者様に生きがいや喜びのある生活を送っていただけるよう、各利用者様の意向や生活歴等を重視した上で、自立支援に努めています。

【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、田園に囲まれた地域に位置し、季節ごとの風景を眺めることができる環境にある。理念として“ゆったり、楽しく、いっしょに今のあなたを大切に”を掲げ、利用者一人ひとりの思いや意向、生活習慣などに寄りそった支援を心掛けている。利用者家族等の意向等も大切に捉え、面会時や来訪時、電話での連絡時などに確認し、良好な関係を築くよう取り組んでいる。定期的に、近隣のグループホーム間で会議を行ったり、地域の幼稚園と交流を図ったりするなど、地域における他機関連携・協力関係の構築に努めている。新型コロナウイルス感染症の流行下においては、広い敷地を活用し、庭先でお菓子を食べたり、ウッドデッキで体操をしたりするなど、利用者が閉塞間を感じることはないよう、支援方法を工夫している。

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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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	
			さくら 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
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	理念が共有できているか、また、意識しながらの支援ができていないか等、折に触れ確認している。	事業所では、開設当初より、事業所独自の理念を掲げている。毎日、申し送りの際に理念を唱和し、職員間の意識統一を図っている。月1回の職員会議でも、理念について立ち返り、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	コロナ流行以前は、ボランティア、近隣幼稚園の慰問や地域行事、集会への参加、さつま芋栽培等を通じて、地域の方々や他事業者の方々とも交流を図っている。	事業所では、近隣のグループホームや幼稚園等の各関係機関と、行事への参加などで交流を図っている。感染症(コロナ等)の流行下においては、利用者と近隣を散歩した際に、地域住民と挨拶を交わすなど、地域との関係性の継続に努めている。	
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	実務者研修等の受講生の実習受け入れを行っている。		
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	運営推進会議で話し合った内容は職員間でも話し合い、サービスの向上に役立てている。	年6回、運営推進会議を開催している。会議には、利用者家族や市の担当者、民生委員などの出席を得て、相互に意見交換を行っている。感染症の流行にともない、書面による会議を実施している。会議で出された意見は、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	運営推進会議へ参加していただく以外にも、日頃より相談や助言を頂いている。	管理者は、定期的に市の担当窓口を訪問している。訪問時には、実績報告や行事の様子等を伝えている。制度の改正時などには、市の担当者に相談し、助言を得るなど、協力関係を築くよう努めている。	
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	定期的に職場内研修を行い、身体拘束の内容やその弊害を理解し、日々のケアの中で身体拘束に繋がるような不適切なケアの有無等、適時、確認するようにしている。	事業所では、毎月、身体拘束に関する研修会を開催し、拘束の内容や弊害について、職員に周知・徹底を図っている。新規職員にも、個別に指導を行っている。また、近隣のグループホーム間での会議の際にも、拘束について協議し、利用者の自由な暮らしに向けて支援している。	
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	定期的に職場内研修を行い、高齢者虐待について理解を深め、虐待に繋がるケアの有無等も話し合い、虐待防止に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			さくら 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	制度について十分に理解出来ている職員は少ない。定期的に勉強会の機会を設け、知識を深めたい。		
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	契約書類の内容を説明し、利用者様や家族様のご理解を得た上で手続きを進めている。		
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	ご利用者様からは日頃の何気ない会話の中からも意見や要望を確認している。ご家族様とは月に1回程度、面談する機会があり、意見や要望の確認を行っている。頂いた意見や要望は職員間で話し合い、運営に反映している。	職員は、日ごろの支援のなかで、利用者の意見や要望等を聞き取っている。家族等の来訪時や電話連絡時にも、意見等を聞き取っている。感染症の流行下においては、ガラス越しの面会やリモート面会を行うなど、工夫している。聞き取った意見をもとに協議し、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	職員会議や個別面談の他、随時、意見や提案を聞き、出された内容は代表者や管理者を含めた職員間で話し合い、運営に反映している。	管理者は、月1回の職員会議や年2回の個別面談などの機会に、職員の意見や提案等を聞き取っている。職員会議には、代表者の出席もあり、直接意見等を伝えることもある。聞き取った意見等について、職員間で協議し、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	人事評価制度を導入、残業ゼロ、有給取得をすすめる等、働きやすく、やりがいがあるような職場環境の整備に努めている。		
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	職場内での研修の他、経験に応じ外部の研修にも参加できる機会を確保している。また、コロナ禍においては、web研修が受けられるよう環境準備中である。		
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	同一法人が運営する他施設や、運営推進会議や地域連絡会、行事等を通じて他法人の職員との交流や情報交換を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			さくら 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
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	安心してもらえるような接し方・言葉遣い・環境づくり等を心掛け、ご本人の思いを理解し受け止め、信頼関係を築いている。		
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	ご家族様が抱える不安や困りごと、要望を丁寧に聴いて受け止め、事業所としてどのような対応が可能かを話し合うようにしている。		
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	ご本人様・ご家族様の意向や置かれている状況等を確認し、できるだけ柔軟に対応している。必要な場合は他事業者とも連携している。		
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	ご本人様が抱える思いや個性を尊重し、日々の暮らしの中で家族のように共に支え合えるような関係づくりを目指している。		
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	ご本人様を共に支えるという思いで、日常の出来事や心身の状況等について情報を共有し、ご本人様とご家族様が良好な関係を継続できるよう支援している。		
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	コロナ感染の心配がなくなり次第、親類や知人の方が気軽に訪問し、交流が図れるよう支援していきたい。	事業所では、利用者の友人や知人等の来訪を積極的に受け入れるなど、馴染みの人や場所との関係継続に向けて支援している。感染症の流行下においても、電話の取次ぎや個別のドライブなどにより、関係性が途切れないよう工夫している。	
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ご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	集団での活動以外にも、気の合う利用者様同士で過ごせるよう支援している。利用者様同士が良好な関係を築けるよう、職員が調整役となり支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			さくら 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	退居時は転居先の関係者に対して、きめ細やかな情報提供を行い、環境変化から生じるダメージを最小限にできるよう努めている。		
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	ご利用者様に確認する際、質問方法を工夫したり、ご家族様からの情報や表情からも心情をくみ取り、思いや意向の把握に努めている。	職員は、日ごろの支援のなかで、利用者の思いや意向等の把握に努めている。一人ひとりの意向を尊重し、やりたいことなどを選択できるよう、声のかけ方を工夫している。把握した意向等は、連絡ノートに記載し、職員間で共有化を図っている。	
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	入居時にご本人様やご家族様、関係者より情報を収集し、入居以降も折に触れ話をうかがい“その人らしさ”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	記録の確認や職員間で情報交換を行い、現状把握に努めている。		
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	ご本人様・ご家族様からの要望や現状等を把握した上で、より良く暮らすためにはどのようなケアが必要かを職員や関係者で話し合い、介護計画を作成している。また、適正なサービス提供が行えているか等、毎月のモニタリングを行っている。	事業所では、計画作成担当者が中心となり、利用者や家族等の意向を踏まえた介護計画書を作成している。毎月のモニタリングや年1回の見直しにより、利用者の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	血圧、体温、食事量等の身体的状況や日常生活の様子等も個別に記録している。職員は記録に目を通し、情報の共有を図っている。		
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	臨機応変な対応を心掛けている。必要があれば他事業所とも連携し対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			さくら 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	地域包括支援センター、民生委員、ボランティア、町内の商店等に理解や協力を得て施設内外の活動に参加できるよう支援している。		
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	事業所の協力医療機関の他、これまでのかかりつけ医での診療が継続できるよう支援している。また、各機関が連携し体調管理に努めている。	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。月2回、協力医療機関からの往診がある。専門科を受診する際は、家族等の協力を得ることもある。受診時の状況について、家族や関係機関等と共有しつつ、適切な医療を受けることができるよう支援している。	
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	協力医療機関の看護師による定期的な訪問があり、健康管理や相談・助言をもらっている。		
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。	入院先の関係者に情報提供を行い、入院中の様子や治療経過、退院の目途等について、ご家族様や医療関係者に確認するようにしている。		
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	入居時に、重度化した場合・終末期の指針について説明し、その時々で事業所の対応力が変化することを理解して頂いた上で、早い段階から重度化・終末期のあり方についての意向確認を行い、出来る限りの支援を行う。職員研修も行っている。	事業所では、入居時の段階で、重度化や終末期の指針について、利用者や家族等に説明し、同意を得ている。利用者の心身状況の変化に応じて、協力医療機関等と連携しつつ、支援に取り組んでいる。定期的に、終末期に関する研修会を開催し、職員間の理解を深めている。	
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	スムーズに迅速な対応ができるよう、定期的に勉強会や訓練を行っている。		
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、ご利用者様と共に避難訓練を行っている。近隣住人や近隣施設へも災害時の協力をお願いしている。	年2回、消防署や法人の系列企業等の協力を得て、避難訓練を実施している。日中・夜間の火災や地震、水害等を想定し、避難経路の確認等を行っている。3日分の食料や水、ヘルメット等の備蓄品も整備して、災害事に備えている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			さくら 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
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	尊厳やプライバシー保護についての勉強会を定期的に行い、個々に応じた言葉かけや対応について随時、職員間で話し合い実践している。	事業所では、年1回、尊厳やプライバシー保護に関する勉強会を開催し、職員間での意識の共有化を図っている。職員は、利用者一人ひとりの人格を踏まえつつ、誇りを損ねない声かけなどに努めている。	
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	ご本人様の希望を最優先とし、言葉に表出することが難しい場合は表情や行動からも気持ちが汲み取れるような支援を心掛けている。		
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	基本的な日課はあるが、強制ではなくご本人様の希望を尊重している。		
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	美容師に来苑してもらっての散髪や髪染め、好みの衣類が着用でき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	旬の食材やご利用様が好まれるメニューを取り入れ、食事が楽しいものになるよう心がけている。また、準備の段階からご利用者様と一緒にしている。	食事は、三食、事業所で作っている。献立に、利用者の好みや季節の食材を取り入れるなど、食事を楽しむことができるよう工夫している。中庭の野菜を利用者とともに収穫したり、配膳や盛り付けを手伝ってもらったりするなど、一人ひとりのできることにあわせて、役割を担ってもらっている。	
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	個々の好みや食事形態等に対応し、バランスよく十分な栄養が摂取できるよう支援している。また、食事・水分摂取量や体重の変動を確認し体調管理に努めている。		
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	協力歯科医院より口腔ケアについての助言や指導を頂き、毎食後、個別に口腔ケアの支援を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			さくら 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	定期および適時、個別にトイレの声かけや誘導を行っている。可能な限りトイレでの排泄が行えるよう支援している。	事業所では、利用者一人ひとりの排泄パターンを記録・把握している。把握した情報にもとづいて、声かけや誘導を行い、できる限りトイレでの排泄ができるよう支援している。また、トイレのドアに分かりやすく目印を付けるなど、排泄の自立を支援する取り組みも実施している。	
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	まずは水分摂取や適度な運動をすすめている。薬剤が必要な際は主治医と相談の上、便秘の状態に応じて出来るだけ身体への負担の少ない薬を処方して頂いている。		
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	ご利用者様の希望を重視し、無理強いはいしない。ゆっくりと安心して入浴できるよう配慮している。入浴介助は出来る限り同性が対応するようにしている。	事業所では、週に2回は入浴できるよう支援している。希望に応じて同性介助したり、手すりを増設したりするなど、本人本位の入浴支援に取り組んでいる。また、ゆず湯やしょうぶ湯なども行い、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	生活リズムが整い夜間良眠ができるよう、日中の活動も勧めているが、各々、自由に休息できる時間も確保している。		
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	ご利用者様に薬剤の効能や副作用等についての説明書をわかりやすくファイリング。服薬介助については確認表を使用し、誤薬や飲み忘れを防ぐ取り組みを行っている。また、協力調剤薬局と協働で体調変化の確認に努めている。		
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	ご利用者様一人ひとりに合った役割や趣味活動等の楽しみも持ち、張り合いのある暮らしができるよう支援している。		
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	感染対策をとりながら、季節の花見やドライブ、園庭や近所を一緒に散歩し気分転換が図れるよう支援している。	事業所では、気候のよい日には、近隣の散歩や産直市へ買い物に出かけるなど、日常的な外出支援に取り組んでいる。感染症等の流行下においては、敷地内を散歩したり、ウッドデッキで体操をしたりして、安全面に配慮しつつ、外に出る機会を設けている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			さくら 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	自己管理が困難な場合は預かり金額をご家族様と相談のうえ取り決め、個々の出納帳を作成し、管理させていただく。		
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	ご本人様からの申し出が無くても、職員が必要と感じた際は、声かけし支援を行っている。		
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	安全に移動ができるようにスペースを確保し、共用空間には月毎の壁面飾りや装飾で季節感を採り入れ、居心地の良い空間づくりを心掛けている。	共用空間は、日当たりがよく、明るい。利用者同士が話しやすいよう、テーブルや椅子の配置などを工夫している。壁面には、利用者とともに制作した季節の作品を飾るなど、季節感を感じることができるようにしている。	
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	机や座席は気の合うご利用者様同士で過ごせるようレイアウトしている。また、共用であってもプライバシーに配慮した空間を確保し、リラックスして過ごして頂け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	自宅で使用されていた馴染みのある家具や日用品を持ち込んで頂き、ご本人が安心して居心地良く過ごして頂けるよう配慮している。	居室には、利用者の馴染みの家具や写真、手芸品等を持ち込んでもらうなど、居心地よく過ごすことができる空間づくりに取り組んでいる。転倒リスク等に配慮して、家具の配置なども工夫している。	
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	必要に応じて手すりを増設したり、居室やトイレ、浴室には分かりやすい目印を設置している。		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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
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	理念が共有できているか、また、意識しながらの支援ができているか等、折に触れ確認している。		
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	コロナ流行以前は、ボランティア、近隣幼稚園の慰問や地域行事、集会への参加、さつまいも栽培等を通じて、地域の方々や他事業者の方々とも交流を図っている。		
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	実務者研修等の受講生の実習受け入れを行っている。		
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	運営推進会議で話し合った内容は職員間でも話し合い、サービスの向上に役立っている。		
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	運営推進会議へ参加していただく以外にも、日頃より相談や助言を頂いている。		
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	定期的に職場内研修を行い、身体拘束の内容やその弊害を理解し、日々のケアの中で身体拘束に繋がるような不適切なケアの有無等、適時、確認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	定期的に職場内研修を行い、高齢者虐待について理解を深め、虐待に繋がるケアの有無等も話し合い、虐待防止に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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	制度について十分に理解出来ている職員は少ない。定期的に勉強会の機会を設け、知識を深めたい。		
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	契約書類の内容を説明し、利用者様や家族様のご理解を得た上で手続きを進めている。		
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	ご利用者様からは日頃の何気ない会話の中からも意見や要望を確認している。ご家族様とは月に1回程度、面談する機会があり、意見や要望の確認を行っている。頂いた意見や要望は職員間で話し合い、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	職員会議や個別面談の他、随時、意見や提案を聞き、出された内容は代表者や管理者を含めた職員間で話し合い、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	人事評価制度を導入、残業ゼロ、有給取得をすすめる等、働きやすく、やりがいがあるような職場環境の整備に努めている。		
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	職場内での研修の他、経験に応じ外部の研修にも参加できる機会を確保している。また、コロナ禍においては、web研修が受けられるよう環境準備中である。		
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	同一法人が運営する他施設や、運営推進会議や地域連絡会、行事等を通じて他法人の職員との交流や情報交換を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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
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	安心してもらえるような接し方・言葉遣い・環境づくり等を心掛け、ご本人の思いを理解し受け止め、信頼関係を築いている。		
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	ご家族様が抱える不安や困りごと、要望を丁寧に聴いて受け止め、事業所としてどのような対応が可能かを話し合うようにしている。		
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	ご本人様・ご家族様の意向や置かれている状況等を確認し、できるだけ柔軟に対応している。必要な場合は他事業者とも連携している。		
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	ご本人様が抱える思いや個性を尊重し、日々の暮らしの中で家族のように共に支え合えるような関係づくりを目指している。		
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	ご本人様を共に支えるという思いで、日常の出来事や心身の状況等について情報を共有し、ご本人様とご家族様が良好な関係を継続できるよう支援している。		
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	コロナ感染の心配がなくなり次第、親類や知人の方が気軽に訪問し、交流が図れるよう支援していきたい。		
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	集団での活動以外にも、気の合う利用者様同士で過ごせるよう支援している。利用者様同士が良好な関係を築けるよう、職員が調整役となり支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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	退居時は転居先の関係者に対して、きめ細やかな情報提供を行い、環境変化から生じるダメージを最小限にできるよう努めている。		
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	ご利用者様に確認する際、質問方法を工夫したり、ご家族様からの情報や表情からも心情をくみ取り、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	入居時にご本人様やご家族様、関係者より情報を収集し、入居以降も折に触れ話をうかがい“その人らしさ”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	記録の確認や職員間で情報交換を行い、現状把握に努めている。		
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	ご本人様・ご家族様からの要望や現状等を把握した上で、より良く暮らすためにはどのようなケアが必要かを職員や関係者で話し合い、介護計画を作成している。また、適正なサービス提供が行えているか等、毎月のモニタリングを行っている。		
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	血圧、体温、食事量等の身体的状況や日常生活の様子等も個別に記録している。職員は記録に目を通し、情報の共有を図っている。		
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	臨機応変な対応を心掛けている。必要があれば他事業所とも連携し対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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	地域包括支援センター、民生委員、ボランティア、町内の商店等に理解や協力を得て施設内外の活動に参加できるよう支援している。		
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	事業所の協力医療機関の他、これまでのかかりつけ医での診療が継続できるよう支援している。また、各機関が連携し体調管理に努めている。		
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	協力医療機関の看護師による定期的な訪問があり、健康管理や相談・助言をもらっている。		
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。	入院先の関係者に情報提供を行い、入院中の様子や治療経過、退院の目途等について、ご家族様や医療関係者に確認するようにしている。		
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	入居時に、重度化した場合・終末期の指針について説明し、その時々で事業所の対応力が変化することを理解して頂いた上で、早い段階から重度化・終末期のあり方についての意向確認を行い、出来る限りの支援を行う。職員研修も行っている。		
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	スムーズに迅速な対応ができるよう、定期的に勉強会や訓練を行っている。		
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、ご利用者様と共に避難訓練を行っている。近隣住人や近隣施設へも災害時の協力をお願いしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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
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	尊厳やプライバシー保護についての勉強会を定期的に行い、個々に応じた言葉かけや対応について随時、職員間で話し合い実践している。		
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	ご本人様の希望を最優先とし、言葉に表出することが難しい場合は表情や行動からも気持ちが汲み取れるような支援を心掛けている。		
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	基本的な日課はあるが、強制ではなくご本人様の希望を尊重している。		
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	美容師に来苑してもらっての散髪や髪染め、好みの衣類が着用でき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	旬の食材やご利用様が好まれるメニューを取り入れ、食事が楽しいものになるよう心がけている。また、準備の段階からご利用者様と一緒にやっている。		
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	個々の好みや食事形態等に対応し、バランスよく十分な栄養が摂取できるよう支援している。また、食事・水分摂取量や体重の変動を確認し体調管理に努めている。		
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	協力歯科医院より口腔ケアについての助言や指導を頂き、毎食後、個別に口腔ケアの支援を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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	定期および適時、個別にトイレの声かけや誘導を行っている。可能な限りトイレでの排泄が行え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	まずは水分摂取や適度な運動をすすめている。薬剤が必要な際は主治医と相談の上、便秘の状態に応じて出来るだけ身体への負担の少ない薬を処方して頂いている。		
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	ご利用者様の希望を重視し、無理強いはいしない。ゆっくりと安心して入浴できるよう配慮している。入浴介助は出来る限り同性が対応するようにしている。		
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	生活リズムが整い夜間良眠ができるよう、日中の活動も勧めているが、各々、自由に休息できる時間も確保している。		
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	ご利用者様に薬剤の効能や副作用等についての説明書をわかりやすくファイリング。服薬介助については確認表を使用し、誤薬や飲み忘れを防ぐ取り組みを行っている。また、協力調剤薬局と協働で体調変化の確認に努めている。		
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	ご利用者様一人ひとりに合った役割や趣味活動等の楽しみも持ち、張り合いのある暮らしができるよう支援している。		
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	感染対策をとりながら、季節の花見やドライブ、園庭や近所を一緒に散歩し気分転換が図れるよう支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ひまわり 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	自己管理が困難な場合は預かり金額をご家族様と相談のうえ取り決め、個々の出納帳を作成し、管理させていただく。		
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	ご本人様からの申し出が無くても、職員が必要と感じた際は、声かけし支援を行っている。		
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	安全に移動ができるようにスペースを確保し、共用空間には月毎の壁面飾りや装飾で季節感を採り入れ、居心地の良い空間づくりを心掛けている。		
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	机や座席は気の合うご利用者様同士で過ごせるようレイアウトしている。また、共用であってもプライバシーに配慮した空間を確保し、リラックスして過ごして頂け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	自宅で使用されていた馴染みのある家具や日用品を持ち込んで頂き、ご本人が安心して居心地良く過ごして頂け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	必要に応じて手すりを増設したり、居室やトイレ、浴室には分かりやすい目印を設置している。		