

### 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129-3		
自己評価作成日	令和2年7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	<a href="http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/">http://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3年1月26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)】

バラ園などが近くにあり、気候が良い時期には、散歩がてら出掛けている。  
年に一度は敬老会を開催し、入居者・ご家族・職員で食事会を開き、入居者だけではなくご家族とも交流を図っている。  
同法人内には、ケアハウス・キッズステーション・地域密着型養護老人ホーム等があり、交流として、利用者同士行き来しており、交流を大切にしている。(現在は新型コロナウイルスの影響の為、中止しています)法人全体では、行事等の時には職員同士で協力し合いながら準備をしている。

#### 【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、住宅地のなかに田園風景も点在する、のどかな環境のなかに位置している。同一法人の運営するケアハウス等の高齢者施設や放課後等デイサービスが併設し、地域の多世代交流拠点を目指している。“地域とふれあい ゆっくりと健康で楽しい毎日を過ごす”という理念を掲げ、全職員が協力し、利用者が家庭のような雰囲気の中で、ゆったりと楽しく過ごすことができるよう支援している。協力医療機関や併設の他サービス施設と連携し、利用者や家族の思いに寄りそいつつ、看取りを含む終末期ケアにも取り組んでいる。防災についても併設施設の協力や近隣への働きかけによって、安心できる体制の整備に努めている。管理者のリーダーシップのもと、全職員でチームワークを発揮して、より良いケアの実践に取り組んでいる。

### 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	
			チューリップ 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	地域とふれあい、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、職員間で共有し支援にあたっている。	事業所では、地域密着型サービスの意義や役割を踏まえ、職員間で考えた理念を掲げている。理念は、事業所内に掲示し、共有化を図っている。職員は、日ごろから理念に立ち返りつつ、支援に取り組んでいる。新人職員にも研修で理念について伝え、全職員で理念に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	現在は新型コロナウイルスの影響により行事等は自粛しているが、大きな行事の時には近隣住民の方に参加を促し、地域交流を図っていた。	事業所は、民生委員やボランティアの来訪を受け入れたり、近隣の学校や保育所との交流を図ったりしている。法人の行事では、認知症についての啓発活動も行っている。感染症(コロナ等)の流行下においても、散歩の際に近隣住民や中学生とあいさつを交わすなど、交流を続けている。	
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	現在は新型コロナウイルスの影響により事業所・法人での行事は行っていないが、以前は大きい行事のときには地域の方を招待したり、地域の一員としての取り組みを法人全体で行っていた。		
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	現在は新型コロナウイルスの影響により運営推進会議は行っていないが、以前は2ヶ月に1度開催し、事業所の現状報告や行事の写真を見ていただき、課題について意見交換を行っていた。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。会議では、事業所の現状等を伝え、意見を得ている。感染症の流行下においては、各委員に書面を送付し、意見を得ている。出された意見は、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に取り組んでいる	町の担当者と連携をとりながら、現状報告、困難事例の相談など協力関係を築けるよう取り組んでいる。	事業所は、町担当者や地域包括支援センターと日ごろから連携を図っている。感染症の流行下においても、困難事例等について電話で相談し、助言を得るなど、協力関係を築いている。	
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	日中は玄関を開錠している。施設内で定期的に身体拘束についての研修をしたり、話し合いの場を作っている。	事業所では、定期的に身体拘束に関する研修や身体拘束委員会を開催し、職員の意識の統一化を図っている。職員間で、身体拘束に関する疑問点や意見等があれば、そのつど話し合いを行っている。日中は玄関を解錠し、見守りによって利用者の自由な暮らしを支援している。	
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	施設内で定期的に虐待防止について研修をしたり意見を出し合い、話し合いを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	成年後見制度については難しく、理解が来ていない職員がいるが、研修を行うなど努力している。		
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	契約時・改定の際は都度、丁寧に説明している。料金・個人情報・加算についても理解していただけるよう丁寧に説明し、不明な点がないか確認している。		
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、ご家族の面会時に職員から声掛けを行い意見・要望を伺うようにしている。	職員は、日ごろの利用者とのかかわりのなかで、意見や要望の把握に努めている。家族の来訪時には、利用者の普段の様子を見てもらうことで、意見を引き出している。感染症の流行下においては、電話連絡の回数を増やすなどして、意見を聞く機会を設けている。出された意見等は、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	管理者は職員全体のミーティングを行い、時には個々に意見を聞く機会を設けている。	管理者は、日ごろの支援のなかで、職員の意見や提案を聞いている。感染症の流行に伴い、少人数での話しあいや個別に話を聞く機会を設けている。出された意見等は、内容に応じて、代表者に伝えたり、職員間で話しあったりして、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、処遇にも反映して、向上心を持ちながら働けるような職場作りを行っている。		
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、レポート作成し情報の共有を心掛けている。		
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	外部研修等で他の事業所職員との交流を図ったり、大学の研修生を受け入れたりして交流を図ったり、サービスの質の向上を目指している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	ご家族が不安に感じている事や要望等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良く聞いている。		
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、話を聴きつつ、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状況・体調など報告している。体調不良時にはその都度連絡し、詳細をお伝えしている。毎月、生活状況も報告している。		
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	新型コロナウイルスの影響により現在は基本的に面会禁止になっているが、その時の状況に応じて馴染みの知人や友人が来訪してもらえるような状況作りをしている。	職員は、利用者の馴染みの人や場所との関係について、本人や家族等から聞きとり、把握している。把握した情報をもとに、馴染みの場所への外出を支援している。感染症の流行下においては、電話でのやりとりを支援したり、状況に応じて来訪を受け入れたりして、関係継続を支援している。	
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	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よう職員も気を配っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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	ほかの事業所に基本情報・アセスメントなどを提供し、連携に努めている。		
<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行いながら把握に努めている。困難な場合は言動・表情などから確認するようにしている。	職員は、日ごろの利用者とのかかわりのなかで、思いや意向の把握に努めている。利用者の様子がいつもと違うときなどは、職員間で理由を検討している。意思の表出が困難な利用者には、生活歴や家族等の意見をもとに、本人本位に検討している。	
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	ご本人・ご家族の面会時にこれまでの生活に対し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、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	介護計画書作成時には職員間で意見を出し合い、ご本人やご家族の要望や意向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している。	事業所では、利用者や家族等の希望、医師や職員の意見をもとに、職員間で話しあい、介護計画を作成している。月1回、モニタリングを行い、計画を見直している。利用者の心身状況の変化に応じて見直しを行い、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	
			チューリップ 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・パンの出張販売などを利用している。		
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・ご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。専門外の受診が必要な時はご家族と連携し、受診の支援を行っている。	事業所では、利用者や家族等が希望するかかりつけ医の受診を支援している。受診は、主に職員が支援している。2週間に1回、協力医の往診や必要に応じた歯科医の往診がある。また、訪問看護ステーションとも連携し、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	訪問看護ステーションとの契約に基づき、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、職員が面会に行き、医療機関・ご家族との連携につとめ、退院後に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・ご家族の意向をふまえ、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。	事業所では、利用者の心身状況の変化に応じて、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。マニュアルを整備し、研修会を行っている。併設の他サービス施設の看護師とも連携体制を整備し、できる限り本人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。	
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作成し、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。	年2回、日中や夜間の火災や地震、水害等を想定した避難訓練を行っている。近隣住民には、災害時の協力を依頼している。食料や水、防災用品等の備蓄も整備し、災害時に備えている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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、個人的な介助に配慮したり、自己決定がしやすいように声掛けしている。	職員は、利用者への声かけの際には、優しい口調や笑顔を心がけている。排泄や入浴支援の際には、プライバシーや羞恥心等に配慮している。利用者の呼び名等、気になることは職員間で話しあっている。年1回、人権に関する研修を行い、利用者一人ひとりを尊重した支援に努めている。	
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	毎日の関わりの中、ご本人の意思。思いを汲み取り、職員の決めたことを押しつけないよう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、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をしている。		
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	嗜好や個性を大切にしながら、身だしなみや清潔感のある服装を心掛けている。		
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、おやつ作りの時は手伝いをしてもらっている。	事業所では、炊飯や盛り付け、利用者一人ひとりにあった食事形態への変更を行っている。利用者には、お盆や机拭きなどの役割を担ってもらっている。誕生日には、事前に希望のメニューを聞き、提供している。気候の良い日に外で食事をとったり、行事食等を工夫したりして、食事を楽しむことができるよう工夫している。	
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。 出来ない型には介助を行う。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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を把握し尿意がなくてもトイレ誘導・声掛けを行っている。	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。プライバシーに配慮し、さりげない声かけ等でトイレ誘導している。入退院や重度化により、おむつを使用するようになった利用者も、段階的に排泄の自立に向けて支援している。	
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	適度な運動・水分補給を促し、できるだけ薬に頼らないよう気をつけている。		
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入浴してもらっている。入浴拒否の方には声掛けをし、対応する職員を変えたり日にちを変更するなど工夫している。	事業所では、利用者の希望や体調にあわせて、週2～3回は、入浴できるよう支援している。本人の身体状況に応じて、昇降いすや併設施設の特殊浴槽を利用することもある。入浴剤の使用やゆず湯等を行うことで、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	夜なかなか寝付けない方には飲み物を飲んでもらったり、会話をして過ごしてもらっている。夜の状況を考慮して日中休んでもらうようにするなどの対応もしている。		
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、職員はいつも確認できるようにしている。変更時などは受診記録に記入し、申し送りしている。		
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・片付けなど日常生活の中で出来る事を支援し、趣味のカラオケ・レクリエーション介護士によるレクも開催している。		
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	車椅子の方でも天気の良い日には近所を散歩したり、日光浴を楽しまれている。	事業所では、気候の良い日に周辺を散歩するなどして、日常的に外出している。感染症の流行下においては、事業所周辺で季節の花を見たり、敷地内で日光浴をしたりして、外気に触れる機会をつくっている。また、受診の際に、車中から景色を眺めるなど、気分転換を図っている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ 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・ご家族の話し合いのもと、希望する方には自分で所持してもらい、事務所で預かる方は買い物時に自分で支払いをしてもらっている。 家族には毎月預かり金の報告をしている。		
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	電話の希望があるときにはいつでも利用してもらっている。また、年賀状・手紙などを家族に宛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つけを利用者と一緒に、季節感を味わってもらおう工夫をして、リラックスできるような空間作りをしている。	共用空間は、採光や換気に気を配っている。壁面には、毎月、利用者と職員が作成する作品を掲示している。季節の花や観葉植物を飾り、季節感や温かみのある空間づくりに努めている。利用者の安全な移動や転倒防止のため、家具の配置にも配慮している。	
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	食事テーブルの裏にソファ、椅子など設置している。好きなように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	入居時にご本人の遣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、自宅で使っていた家具や調度品を持ち込んでもらっている。お気に入りの写真や人形等、利用者一人ひとりの好きな物を飾り、その人らしく、居心地の良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	浴室・脱衣所など、必要な個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
			パラ 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	地域とふれあい、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	現在は新型コロナウイルスの影響により、行事などは自粛しているが、大きな行事の時には近隣住民の方に参加を促し、交流を図っていた。		
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	現在は新型コロナウイルスの影響により事業所・法人での行事を行えていないが、地域の方々を招待したり地域の一員として取り組みを行っていた。		
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	現在は新型コロナウイルスの影響により、以前は2ヶ月に一度開催し、事業所の現状報告や行事の様子を撮った写真をみて頂き、課題について意見交換を行っていた。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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とりながら、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	日中は玄関を開錠している。 施設内で身体拘束についての研修をしたり、話し合うようにしている。		
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	施設内で虐待防止について研修をしたり、意見を出し合い、理解を深めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ 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	成年後見制度については難しく、理解が出来ない職員もいるが、研修を行う等努力している。		
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、ご家族の面会時に職員から声掛けを行い意見・要望を伺うようにしている。		
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	管理者は職員全体のミーティングを行い、時には個々に意見を聞く機会を持つようになっている。		
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、処遇にも反映して、向上心を持ちつつ働けるような職場作りを行っている。		
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掛けている。		
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	外部研修等で他の事業所職員との交流を図ったり、大学の研修生を受け入れたりして交流を図ったりしてサービスの質の向上を目指している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	バラ	バラ
			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事、要望など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しをよく聞いている。		
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、話しを聞きつつ、理解しあう関係を築いている。		
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・体調などを報告している。体調不良時には詳細に連絡するよう連絡をしている。 毎月、生活状況も報告している。		
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	現在は新型コロナウイルスの影響により、現在は面会禁止になっているが、その時の状況に応じて馴染みの知人や友人がいつでも来訪してもらえるような状況作りをしている。		
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	みんな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よう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
			パラ 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	他の事業所に基本情報・アセスメント等提供し、連携に努めている。		
<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、把握に努めている。困難な場合は言動・表情等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・ご家族の面会時にこれまでの生活に対して時間をかけて聞くように努めている。		
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	職員はご本人の生活を理解し、出来る事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	介護計画書作成時には職員間で意見を出し合いご本人やご家族の要望に沿った計画を立てている。定期的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・送迎等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
			パラ 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・パンの出張販売等利用している。		
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・ご家族の希望するかかりつけ医と連携をとり、緊急時に対応して貰っている。他の専門医の受診が必要な時はご家族と連携し、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	訪問看護ステーションとの契約に基づき、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、職員が面会に行き医療機関・ご家族との連携に努め、退院後にスムーズに支援出来るようにしている。		
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。		
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作成して、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。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ	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、個人的な介助に配慮したり、自己決定がしやすいように声掛けしている。		
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・思いを汲み取り職員の決めたことを押し付けないよう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をしている。		
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	個性や嗜好を大切にしながら身だしなみや清潔感のある服装を心掛けている。		
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、おやつを作る時は手伝いをしてもらっている。		
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
			バラ 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をし、尿意がなくてもトイレ誘導・声掛けを行っている。		
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	適度な運動・水分補給を促し、できるだけ薬に頼らないよう気を付けている。		
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入浴してもらっている。入浴拒否の方には声掛けをし、対応する職員を変えるなど工夫している。		
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	夜なかなか寝付けない方には飲み物を飲んでもらったり、会話をして過ごしてもらう。夜の状況を考慮し日中休んでもらうようにするなどの対応もしている。		
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、職員はいつも確認できるようにしている。変更時などは受診記録に記入し、申し送りしている。		
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・片付け等の日常生活の中で出来る事を支援し、趣味のカラオケ・レクリエーション介護士によるレクも月2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	車椅子の方にて天気のいい日には近所を散歩したり、隣接の施設に行ったり、買い物・外出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
			バラ	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・ご家族の話し合いの基、希望する方には自分で所持して貰い、事業所で預かる方は買い物時に自分で支払ってもらおうようにしている。また、家族には毎月預り金の報告をしている。		
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	電話の希望がある時にはいつでも利用してもらっている。また、年賀状・手紙等を家族に宛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	共有ペースの壁の飾りつけを利用者と一緒に行い、季節感を味わってもらおう工夫して、リラックスできるような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。好きなようにくつろげる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	入居時にご本人の使い慣れた物等を持ってきてもらい、安心して過ごせるように心掛けている。		
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	浴室・脱衣所等、必要な個所に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。		