

### 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	平成26年12月25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27年2月2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)】

藍住町の住宅街に位置しており、近所にはバラ園や公園などもあり気候の良い時期には散歩に出かけたりしている。隣接のケアハウスとの交流もあり、利用者同士が行き来したり馴染みの関係を大事にしている。大きな行事の時には職員同士も互いに協力する関係ができています。年に1度の敬老の日近くにはご家族、入居者、職員で食事会を開き、職員からの手紙の朗読やアルバムのプレゼントを行い、好評を得ています。

【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、閑静な住宅街に位置している。同一法人の運営するケアハウスが併設しており、利用者同士の交流も盛んに行っている。また、地域住民に事業所の行事への参加を呼びかけるなどしている。事業所の理念“地域とふれあいゆっくと健康で楽しい毎日を過ごす”に基づき、地域との関わりを大切にしている。管理者は、利用者の重度化や終末期に向けた取り組みにも積極的に取り組んでおり、協力医療機関とも密に連携を図っている。同一法人の運営する他サービス事業所と合同で勉強会を開催し、全職員が発表するなどして、職員の働く意欲の向上やサービスの質の向上に取り組んでいる。

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 3. 利用者の1/3くらい 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、その時々々の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	
			チュールリップ(1F) 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	地域とふれあいゆっくりと健康で楽しい毎日を過ごすの理念を事業所内に掲げており、理念を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を踏まえた理念を掲げている。全職員で理念について話し合っ共有している。理念を支援の原点として捉えている。	
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	大きな行事の時には近隣地域の方にも参加を呼びかけ、交流を図っている。職員は必ず笑顔で挨拶するよう心がけている。	事業所では、散歩や買い物時に近隣の方と挨拶を交わしている。また、法人の主催する地域行事に事業所として参加するなどして、地域住民と積極的に交流を図ることができるよう支援している。	
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	事業所を含め、法人での行事の際には家族や地域の方々を招いたり、ボランティアの受け入れを行ったり、地域の一員として取り組んでいる。		
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回開催し、事業所の現状報告や行事の写真等を見てもらっている。その時々議題について意見をもらうようにしている。	年6回、運営推進会議を開催している。会議では、事業所の取り組みや現況を報告するなどして意見交換を行っている。会議時に出された意見は、事業所運営に反映するようにしている。民生委員や町社協職員、地域包括支援センター職員の出席を得ているが、利用者や家族の出席は少ない。	利用者や家族の希望等を把握することは、事業所にとって重要な事柄であるため、今後、利用者や家族の出席を得ることができるよう、より一層の働きかけを行わたい。また、会議では、報告や情報交換のみに留まることなく、改善課題や評価への取り組みなど、サービスの質の向上についても協議・検討する機会とされたい。
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に取り組んでいる	町担当者と連携をとり、現状の報告や困難事例の相談等協力関係を築いている。	毎月、職員は、市担当窓口へ現況報告を提出している。その際、事業所の取り組みを伝えている。困難事例の発生時には、そのつど情報交換を行うなどしている。	
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。職員間で身体拘束についての勉強会や話し合いの場を設けている。	管理者や職員は、決して拘束を行わないといった姿勢でもって取り組んでいる。身体拘束廃止委員会を設置するなどして、つねに対応方法の話し合いを重ねている。全職員で利用者の見守りを重視しつつ、その方法の共有化を図っている。	
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	職員は虐待防止の勉強会を行い、理解を深めている。また、職員のストレスにも気をつけ、職員同士で助け合える良い関係を築いている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ(1F) 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	成年後見制度を利用している入居者もあり、理解が不十分な職員にはその都度説明したり、研修に参加するなどしている。		
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	時間をかけて丁寧に説明している。利用料金や看取りに付いて説明して同意を得るようにしている。契約時には、事業所のあり方や取り組みを説明している。		
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、殆ど利用される事はなく、ご家族の面会時には職員の方から意見や要望を聞けるような関係作りを行っている。	月1回、家族と話しあう機会を設けており、事業所について理解してもらったり、意向を伺ったりしている。日頃の利用者との生活のなかで、一人ひとりの行動やつぶやきなどから、希望や要望を把握するようにしている。	
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	管理者は職員全体でのミーティングを行ったり、個人の意見を聞く機会を持っている。日頃の挨拶や声掛けなどのコミュニケーションも大事にしている。	管理者は、全体ミーティングや職員との個別面談の機会を設け、職員の気付きや提案を聞くようにしている。職員から出された意見は、運営面に反映させている。また、同一法人の運営する併設の他サービス事業所と合同で勉強会を行い、テーマを決めて全職員が発表するなどの取り組みを行っている。	
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	管理者は職員の資格取得や研修参加を奨励し、処遇にも反映させ向上心を持って働ける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	外部の研修にも参加し、報告書を作成し情報の共有を図っている。		
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、他施設へ見学に行くなど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	外部評価	
			チューリップ(1F) 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	事前の面談で生活状態を把握するよう努め、ご本人の求めている事や不安を理解しようと工夫している。		
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	ご家族が求めているものを理解し、どのような対応ができるか事前に話を聞いている。		
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	本人や家族の要望に応じて、施設として出来る限りの対応を心がけている。		
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	本人の思いや苦しみ、不安、喜び等を知ること努め、和やかな生活ができるよう共に支え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本人の近況や状態など細かく報告するようにしている。体調不良時はもちろん、些細な事も電話連絡を入れ足り、毎月の生活報告も送付している。		
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	馴染みの知人や友人に、いつでも遊びに来てもらえるような関係づくりをしている。また、月に数回自宅に帰り家族と共に過ごされている方もおり、一人ひとりの生活習慣を尊重している。	家族の協力を得たうえで墓参りをするなど、一人ひとりのこれまでの生活習慣を大切に支援している。利用者の知人の来訪も多く、気軽に立ち寄ってもらえる雰囲気づくりに努めている。年賀状や暑中見舞いを出すなどの支援も行っており、継続的に関わることができるよう取り組んでいる。	
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	みんなで楽しく過ごせる時間や気の合う利用者同士で過ごせる場面作りをしている。また心身の状態や気分、感情は日々時々変化するので、注意深く見守っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ(1F) 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	他の事業所に移られた場合、アセスメントや支援状況等を情報提供し、きめ細かい連携を心がけている。		
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	日々の関わりの中で声を掛け、把握に努めている。言葉や表情などからその行為を推し量ったり、それとなく確認するようにしている。	日頃の利用者との関わりの中で、一人ひとりの会話や表情等から、希望や意向を把握するよう努めている。意思の把握が困難な方には、家族から情報を得るなどして、その方の視点で話しあうことができるよう取り組んでいる。	
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	本人から話を聞いたり、家族の面会時にはこれまでの環境や生活の様子などを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	職員は本人の生活の流れを把握し、できる事やわかる事に注目して有する力を引き出せるように努めている。		
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	介護計画作成時には全職員で意見を出し合い、本人や家族の要望に沿った計画を立てている。カンファレンスやモニタリングを行い、定期的に見直しを行っている。	利用者や家族の希望する暮らし方のほか、関係者の意見を介護計画に反映している。定期的にあセスメントとモニタリングを繰り返している、本人の心身状態に変化が見受けられた際には、随時、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	職員の気づきや利用者の様子は、個別ケア記録に記載している。また個別の記録をもと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通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し個々の満足度を高めるように努力している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ(1F) 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	民生委員や地域包括支援センターの方と地域の情報を交換している。また出張理容を利用している。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医と連携し、緊急時にも対応してもらっている。他の専門医など必要時には家族と連携し受診や通院の支援を行っている。	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。定期的に医療機関による往診がある。本人や家族、医師等の関係者間で話し合い、対応を確認しあっている。	
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	訪問看護ステーションとの契約に基づき、日頃の健康管理の相談、助言対応を行っている。		
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の伝達などを行っている。職員が頻繁に面会に行き、医療関係者や家族とも連携し、退院後のケアに結び付けている。		
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	本人やご家族の意向を踏まえ、随時意思を確認し、話し合いをしながら医師との連携をとっている。	入居時の段階で、本人や家族の希望する終末期の支援のあり方を確認し、関係者間で共有化を図っている。利用者の心身状況の変化に応じて、本人や家族、医師等の関係者間で話し合っている。	
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	急変時や事故発生マニュアルを作成しており、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・消火訓練を実施している。	年2回、消防署の協力を得たうえで、同一法人の運営する他サービス事業所と合同で避難・消火訓練を実施している。地域住民とともに、炊き出し体験や車椅子を使った避難所までのウォークラリーを実施している。また、災害時用物品の備蓄も行っている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ(1F) 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	本人の気持ちを大切に、個人的な介助に配慮したり自己決定がしやすい言葉かけをおこなっている。	職員は、利用者を名字で呼ぶことを基本としている。職員から利用者へ暮らし方の提案を行うことはあるが、なるべく本人自身で自己決定することができるよう心がけている。支援が必要などきにも、一人ひとりのプライバシーに配慮したさりげないケアを心がけている。	
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	日々の関わりの中で、本人の意思や思いを汲み取り、職員の決めた事を押し付けるようなことはせず、一人ひとりの自己決定の場面を作っている。		
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	個人のペースや体調等に合わせて柔軟な対応を行い、希望に添えるような支援を行っている。		
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	華美ではないが清潔で他の家族から見られてもおかしくない身だしなみや服装を心がけている。		
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	準備や片付けなど本人の状態によってお手伝いをしてもらっている。特別な日等は本人のリクエストに応じた食事を作ったりしている。	誕生日には、利用者と職員でおやつ作りを楽しむこととしている。利用者の得意分野を活かすべく、テーブル拭きや準備等の役割を担ってもらっており、一人ひとりにとって食事が楽しみなものとな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	食事は基本的には厨房から届きますが、個々に固いものや、食べにくい物は細かくしたり水分も好みに合わせて摂取して頂くようにしている。		
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	食後に歯磨きの声掛けや手伝いを行い、できない方に関してはスポンジブラシなどで汚れを取り除いて清潔保持に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ(1F) 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	排泄チェック表を利用して排泄パターンの把握に努めると共に、尿意のない方にも、定期的にトイレ誘導や声かけを行っている。	利用者一人ひとりの排泄状況を把握したうえで声かけや誘導を行い、トイレでの排泄の自立を支援している。また、居室にトイレが設置されている場合にも、さりげない声かけを心がけている。	
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	適度な運動や水分補給を十分に行うなどして、なるべく薬に頼らないように気をつけている。		
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に応じて入浴してもらっている。入浴を拒否する方にも、声かけを工夫したり対応職員を変えてみる等している。	事業所では、利用者一人ひとりの希望に応じて入浴を支援している。入浴を拒む方には、声かけや入浴のタイミングなどを工夫している。	
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	夜間なかなか眠れない方には、お茶を飲んだり会話をするなどしている。夜間の状態においては、日中休んでもらうなどの対応をしている。		
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	服薬している薬の内容はファイルに綴じており職員はいつでも確認できるようにしている。変更などは受診記録に記入し申し送りをするようにしている。		
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	洗濯や掃除、片付け等、日常生活の中でできる役割を見つけて支援している。趣味のカラオケや生け花等の楽しみの場も設けている。		
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、天気の良い日には近所を散歩するなど外気に触れるようにしている。隣接の施設に向いたり、外出や外泊、お墓参りなどを家族と連携をとって支援している。	天気の良い日には、車椅子の利用者も公園やバラ園へ散歩をするなどの支援を行っている。また、家族の協力を得て、喫茶店や外食、外泊、墓参りへ出かけるなど、希望に添った外出支援をしている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			チューリップ(1F) 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	本人や家族との話し合いの上、希望する方には自分で所持してもらっている。事業者で預かっている方でも、買い物の際などは自分で支払ってもらう等の支援をしている。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	電話の希望があればいつでも利用してもらっている。年賀状などを、家族宛に書くなどの支援を行っている。		
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	共用スペースの壁の飾りつけなどは利用者と一緒にいき季節感を味わってもらえるように工夫している。またリラックスできる様なスペースを造るなど居心地の良い空間作りをしている。	共有空間は、利用者同士で語りながらくつろぐことのできる空間となっている。また、利用者と職員で作成した季節の飾り付けを装飾している。	
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	食事テーブルとは別にソファー、椅子を設置している。屋外にもベンチを置くなどして好きな場所でゆっくりくつろげるスペースを設けている。		
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、ご自分の使い慣れた家具や馴染みの物を持ってきてもらい、少しでも安心して過ごせる空間作りを心がけている。	事業所では、居室に利用者の使い慣れた家具や馴染みの品を持ち込んでもらっている。壁面に写真を飾っている人もおり、一人ひとりが自分らしく暮らす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	浴室や脱衣所等、必要な箇所には手すりを増設して安全に生活できるような配慮を行っている。		

## 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
			バラ(2F) 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の理念を事業所内に掲げており、理念を共有し支援にあたっている。		
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	大きな行事の時には近隣地域の方にも参加を呼びかけ、交流を図っている。職員は必ず笑顔で挨拶するよう心がけている。		
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	事業所を含め、法人での行事の際には家族や地域の方々を招いたり、ボランティアの受け入れを行ったり、地域の一員として取り組んでいる。		
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回開催し、事業所の現状報告や行事の写真等を見てもらっている。その時々議題について意見をもらうようにしている。		
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	町担当者と連携をとり、現状の報告や困難事例の相談等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	日中は玄関を開錠している。職員間で身体拘束についての勉強会や話し合いの場を設けている。		
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	職員は虐待防止の勉強会を行い、理解を深めている。また、職員のストレスにも気をつけ、職員同士で助け合える良い関係を築いている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ(2F) 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	成年後見制度を利用している入居者もあり、理解が不十分な職員にはその都度説明したり、研修に参加するなどしている。		
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	時間をかけて丁寧に説明している。利用料金や看取りに付いて説明して同意を得るようにしている。契約時には、事業所のあり方や取り組みを説明している。		
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、殆ど利用される事はなく、ご家族の面会時には職員の方から意見や要望を聞けるような関係作りを行っている。		
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	管理者は職員全体でのミーティングを行ったり、個人の意見を聞く機会を持っている。日頃の挨拶や声掛けなどのコミュニケーションも大事にしている。		
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	管理者は職員の資格取得や研修参加を奨励し、処遇にも反映させ向上心を持って働ける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	外部の研修にも参加し、報告書を作成し情報の共有を図っている。		
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、他施設へ見学に行くなど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(2F) 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	事前の面談で生活状態を把握するよう努め、ご本人の求めている事や不安を理解しようと工夫している。		
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	ご家族が求めているものを理解し、どのような対応ができるか事前に話を聞いている。		
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	本人や家族の要望に応じて、施設として出来る限りの対応を心がけている。		
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	本人の思いや苦しみ、不安、喜び等を知ること努め、和やかな生活ができるよう共に支え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本人の近況や状態など細かく報告するようにしている。体調不良時はもちろん、些細な事も電話連絡を入れ、毎月の生活報告も送付している。		
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	馴染みの知人や友人に、いつでも遊びに来てもらえるような関係づくりをしている。また、月に数回自宅に帰り家族と共に過ごされている方もおり、一人ひとりの生活習慣を尊重している。		
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	みんなで楽しく過ごせる時間や気の合う利用者同士で過ごせる場面作りをしている。また心身の状態や気分、感情は日々時々変化するので、注意深く見守っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ(2F) 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	他の事業所に移られた場合、アセスメントや支援状況等を情報提供し、きめ細かい連携を心がけている。		
<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	日々の関わりの中で声を掛け、把握に努めている。言葉や表情などからその行為を推し量ったり、それとなく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	本人から話を聞いたり、家族の面会時にはこれまでの環境や生活の様子などを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	職員は本人の生活の流れを把握し、できる事やわかる事に注目して有する力を引き出せるように努めている。		
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	介護計画作成時には全職員で意見を出し合い、本人や家族の要望に沿った計画を立てている。カンファレンスやモニタリングを行い、定期的に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の様子は、個別ケア記録に記載している。また個別の記録をもと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通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し個々の満足を高めるように努力している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ(2F) 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	民生委員や地域包括支援センターの方と地域の情報を交換している。また出張理容を利用している。		
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かかりつけ医と連携し、緊急時にも対応してもらっている。他の専門医など必要時には家族と連携し受診や通院の支援を行っている。		
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	訪問看護ステーションとの契約に基づき、日頃の健康管理の相談、助言対応を行っている。		
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の伝達などを行っている。職員が頻繁に面会に行き、医療関係者や家族とも連携し、退院後のケアに結び付けている。		
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	本人やご家族の意向を踏まえ、随時意思を確認し、話し合いをしながら医師との連携をとっている。		
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	急変時や事故発生マニュアルを作成しており、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(2F) 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	本人の気持ちを大切にし、個人的な介助に配慮したり自己決定がしやすい言葉かけをおこなっている。		
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	日々の関わりの中で、本人の意思や思いを汲み取り、職員の決めた事を押し付けるようなことはせず、一人ひとりの自己決定の場面を作っている。		
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	個人のペースや体調等に合わせて柔軟な対応を行い、希望に添えるような支援を行っている。		
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	華美ではないが清潔で他の家族から見られてもおかしくない身だしなみや服装を心がけている。		
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	準備や片付けなど本人の状態によってお手伝いをしてもらっている。特別な日等は本人のリクエストに応じた食事を作ったりしている。		
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	食事は基本的には厨房から届きますが、個々に固いものや、食べにくい物は細かくしたり水分も好みに合わせて摂取して頂くようにしている。		
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	食後に歯磨きの声掛けや手伝いを行い、できない方に関してはスポンジブラシなどで汚れを取り除いて清潔保持に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ(2F) 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	排泄チェック表を利用して排泄パターンの把握に努めると共に、尿意のない方にも、定期的にトイレ誘導や声かけを行っている。		
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	適度な運動や水分補給を十分に行うなどして、なるべく薬に頼らないように気をつけている。		
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に応じて入浴してもらっている。入浴を拒否する方にも、声かけを工夫したり対応職員を変えてみる等している。		
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	夜間なかなか眠れない方には、お茶を飲んだり会話をするなどしている。夜間の状態においては、日中休んでもらうなどの対応をしている。		
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	服薬している薬の内容はファイルに綴じており職員はいつでも確認できるようにしている。変更などは受診記録に記入し申し送りをするようにしている。		
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	洗濯や掃除、片付け等、日常生活の中でできる役割を見つけて支援している。趣味のカラオケや生け花等の楽しみの場も設けている。		
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、天気の良い日には近所を散歩するなど外気に触れるようにしている。隣接の施設に向いたり、外出や外泊、お墓参りなどを家族と連携をとって支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			バラ(2F) 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	本人や家族との話し合いの上、希望する方には自分で所持してもらっている。事業者で預かっている方でも、買い物の際などは自分で支払ってもらおう等の支援をしている。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	電話の希望があればいつでも利用してもらっている。年賀状などを、家族宛に書くなどの支援を行っている。		
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	共用スペースの壁の飾りつけなどは利用者と一緒にいき季節感を味わってもらえるように工夫している。またリラックスできる様なスペースを造るなど居心地の良い空間作りをしている。		
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	食事テーブルとは別にソファ、椅子を設置している。屋外にもベンチを置くなどして好きな場所でゆっくりくつろげるスペースを設けている。		
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、ご自分の使い慣れた家具や馴染みの物を持ってきてもらい、少しでも安心して過ごせる空間作りを心がけている。		
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	浴室や脱衣所等、必要な箇所には手すりを増設して安全に生活できるような配慮を行っている。		