

### 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	3670101777		
法人名	医療法人リバーサイド		
事業所名	グループホームグランスウィートマリー		
所在地	徳島市川内町富久102-2		
自己評価作成日	令和1年12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2年1月12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)】

周囲がさつま芋とレンコンの畑という中にある空気の美味しいのんびりした雰囲気の施設です。無理な計画を立てず、入居者の方それぞれの想いに寄り添い、ストレスの少ないゆったりとした生活を送って頂けるように努めています。施設は3階建てで、一階がデイサービス2、3階がグループホームになっており、年2回デイサービスの利用者さんと一緒に防災訓練を行ったり、デイサービスが休みのとき、デイサービスのホールを借りて、運動会や秋祭りを実施しています。以前に比べ要介護度4や5の入居者が増え、外出したりといった活動的な事が出来にくくなっていますが、その代わり、入居者の方々、その人なりの充実した生活が送れるようにきめ細やかな対応を心がけています。

【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、田園地帯に位置し、同一法人の運営する他サービス事業所が併設している。共用空間は、掃除が行き届き、清潔感を保っている。職員は壁面いっぱいに季節ごとのウォールアートを作成し、利用者に楽しい雰囲気を感じてもらえるように工夫している。職員は、開設時に定めた理念“目配り、気配り、心配り”を日ごろの業務の指針とし、利用者の思いに寄りそった支援を実践している。運営法人が医療法人であるため、医療機関との連携が密なことや、事業所に看護職員が配置されていることは、利用者や家族の安心に繋がっている。今後、管理者は、利用者が地域社会とつながりながら暮らすことができるように、地域との交流に意欲を示している。

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)
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)
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)
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、活き活きと働けている (参考項目:11,12)
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
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
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、安心して暮らしている (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	
			A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	管理者と職員は『目配り、気配り、心配り』という理念の下、利用者一人ひとりがその方らしい生活を送る為にご本人の意見を尊重しその方に必要な介助以外は見守りを主とした介護を行っている。	事業所では、開設時に職員間で話しあい、作成した“気配り、目配り、心配り”という理念を掲げている。職員は、理念にそって、利用者の気持ちに寄りそうことを基本とし、職員間で連携して実践に繋げている。	
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	運営推進会議に地域の民生委員さんに参加して頂いたり、農作業をしている方におトイレをお貸ししたりしてささやかながら、地域の方々との交流をさせて頂いている。	事業所では、気候の良い日に近隣を散歩し、地域の方と挨拶を交わしている。事業所の周りには畑が広がっており、農作業中の方に事業所のトイレを利用してもらうなどして交流に繋げているが、相互の交流関係づくりに至っていない。	地域に向けて働きかけ、相互の交流関係づくりに努められたい。地域に出向き、認知症や事業所について理解を得るよう働きかけるなど、認知症ケアの専門性を活かした工夫に期待したい。
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	運営推進会議開催時に川内町のハザードマップを見ながら、お互いの連携について話合ったり、地域で生活している高齢者に係る事の難しさについてお話を伺っている。		
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	運営推進会議ではグループホームでの日々の出来事や行事について説明を行いご家族や民生委員さんの視点による意見を伺い、施設運営の参考にさせて頂いている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。会議では、事業所の現状や行事の報告等を行い、出席者から意見を得ている。市担当者や地域包括支援センターに依頼は行っているが、出席が得られておらず、多様な出席者を得て活発に議論するまでには至っていない。	会議に多くの地域の人々や市担当者、地域包括支援センター等の出席を得られるよう働きかけに期待したい。さらに多様な出席者から外部評価項目や事業所の課題への助言や提案を得て、サービスの質の向上に取り組まれたい。
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	当施設は生活保護受給者や精神疾患を抱えた方が他の施設より多く、ご本人の為に権利擁護が必要なケースがあり、市役所、包括支援センターの担当者の方には絶えず報告し指導助言を頂いている。	管理者は、市の担当窓口を訪問し、事業所の報告や相談を行っている。事業所の運営や困難事例の受け入れなどを通じて市担当者や情報を共有するなど、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	身体拘束についてはその弊害を理解し、研修を行い、ご本人と周りの安全のためどうしても必要とされるケースのみご家族と医療機関とよく相談し、ご家族の同意の下実施している。	事業所では、定期的に研修を開催し、身体拘束の内容や弊害について職員に周知、徹底している。日中は、ユニット玄関を開放するなど、利用者の思いにそった支援に努めている。	
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	『目配り、気配り、心配り』という理念の下、利用者さんの立場に立ち介護を行うとともに、内外の研修に参加できるように取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	管理者が社会福祉士で権利擁護支援を行う組織に所属している。利用者個別の問題について、その組織の支援を得て、対処するとともに職場においても絶えず話し合いを行っている。		
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	管理者や計画作成担当者が書面をもって説明を行い、理解納得してもらえる様に心がけている。		
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	苦情・相談については窓口を設けているがそれ以外にも日常的に利用者さんやそのご家族のお話をよく伺い、対応できるようにしている。	職員は、日ごろの利用者とのかかわりのなかで、利用者の意見や要望の把握に努めている。家族からの意見や要望について、来訪時や年2回の家族会でできとっている。出された意見や要望は、職員間で話しあい、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	グループ内でのコミュニケーションを重視し、絶えず、意見の出しやすい職場であるように心がけている。提案は他の職員と共に話し合い仕事に反映するようにしている。	管理者は、日ごろから職員とのコミュニケーションのなかで意見や提案をきいたり、職員との個別面談の機会を設けたりしている。代表者は、毎日事業所を訪れており、職員が直接意見を伝える機会もある。出された意見や提案は、検討し、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	代表者は当施設が徳島市においてどういう位置付けになるかを考え、管理者、職員の資質を見極め、それぞれが働きやすい様に職場環境・条件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	職員は勤めてから3～5年経過した者が主力となり、新人職員の指導も行える様になってきている。		
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	他の事業所に個別研修をお願いしたり、見学に赴いたりして、当事業所にはない個別のスキルを施設に伝えると共にサービスの質の向上に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	緊急に入居される場合事前情報が少ない場合がある。入居当日からご本人及び関係者よりヒアリングを行い、きめ細かい様子観察の実施によりご本人が安心して生活できるような関係の維持に努めている。		
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	ご家族より当施設を選ばれた経緯を伺い、現在のお困りごとをお聞きして、ご家族に必要以上の負担がかからないようにすると共に連絡を密にして安心して頂けるような関係性が持てるように努めている。		
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	ご本人のお話をよく伺うとともに本人のADLや日常生活における状況をよく観察し、ご本人が出来ると感じておられる事と実際に必要な支援との格差も考慮に入れ対応する。		
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	職員には利用者を自分の身内として接するように指導している。各ユニットを一家族とし、利用者職員共に過ごせるように努めている。		
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	入居時にご家族との連絡方法を決め【メール、LINE、書簡、電話、訪問時での対応】連絡を密に行い、ご家族に入居者の状況をお伝えし絶えず話し合える様にしている。		
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	ご家族以外の友人の方でも訪問しやすい様に面会時間を特に定めず、対応している。	事業所は、利用者の友人や知人の来訪を快く受け入れている。毎週、友人が事業所に来訪し、一緒に外出する利用者もいる。職員は、利用者の生活記録や幼少期の写真などをもとにコミュニケーションを図るなど、一人ひとりの生活歴に寄りそった支援に取り組んでいる。	
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	利用者同士の相性も考慮したうえで、出来るだけ居室に閉じこもらないようにホールに出て来ていただき、お互いに声を掛けあい、助け合うように勧め見守りを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	サービス終了後新しく移られた施設や病院を訪問し、関係性の継続を図っている。		
<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	利用者一人一人が気兼ねなく自分の思いを話す事が出来るように職員は聞き役にまわり、ご本人の暮らし方の意向に沿うように努めている。	職員は、利用者との日ごろのかかわりや何気ないつぶやきなどから、一人ひとりの希望や意向を把握するよう努めている。意思の表出が困難な利用者には、意志表出の方法を工夫し、職員間で話しあい、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	当施設では身寄りのない方が複数おられ、以前の生活についての情報がほとんどなく、直にお話を伺いながら、日常生活で垣間見られる状況から以前の生活について把握す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	日々の介護の中で、職員が利用者の心身状態、過ごし方について把握し、職員同士で共有す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	ケアの在り方については、疑問点問題点を絶えず職員同士で話し合い、そこで出た意見は介護計画の作成に役立てている。	事業所では、利用者や家族、医師等、関係者の意見をもとに、利用者が自分らしく暮らすための介護計画を作成している。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	個人記録やバイタル等各種記録を基に話し合いを行い、利用者にとっての最善策を検討している。		
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	選挙期間中はご本人の能力に応じて期日前投票の支援を行い、入居者の社会参加を促している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	散歩時の挨拶や地域ボランティアグループとの交流等、隣接施設と共に取り組んでいる。		
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	原則、居宅療養管理指導にて対応しているが、必要に応じて、ご家族及び医療機関との協議の上、他の医療機関への受診も支援する。	入居時に利用者と家族に確認し、全員が協力医療機関をかかりつけ医としている。定期的に医師や看護師、歯科医師の往診がある。専門医受診時には職員が同行し、書面で情報を共有している。	
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	リバーサイドのぞみ病院との医療連携により週1回の訪問看護が実施されている。その都度利用者の状況について報告し、相談に乗ってもらっている。		
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。	利用者の急変時にはご家族、主治医に連絡。主治医から現場で出来る事について指示を頂き、入院先への付き添い、日頃の状況と体調変化時の状況を入院する病院に文書で送付している。		
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	医療機関との連携の下、日頃からご家族と連携を密に行う事によって状況の変化に対応、施設として出来る事を説明し、ご家族と善後策について協議している。	契約時の段階で、重度化や終末期における事業所の対応について、利用者と家族に説明し、同意を得ている。利用者の心身状況の変化に応じて家族や医療機関と方針を共有し、連携しながら支援を行っている。	
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	日頃から医療機関の指示の下、実践力を身に付けるように、努力している。		
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	年2回の防災訓練を1階のデイサービス利用者職員とともに実施、津波対策としてはデイサービス利用者も含め全員を3階に避難してもらうように申し合わせている。	年2回、消防署の指導を得て、消火や通報、避難訓練を行っている。津波を想定し、事業所の3階を避難所としている。災害時に備えて、備蓄を用意しているが、飲料水のみ用意となっている。	災害時に備え、食料や生活用品等、多様な備蓄品を少なくとも5日間程度準備されたい。また、運営推進会議等を利用して、家族や近隣住民との協力体制の構築に期待したい。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	利用者の状況に合わせて、見守りの距離、介護の関わり方を考慮し、本人の気持ちに即した介護や声掛けを実施している。	職員は、利用者の希望する言葉で声かけをしている。排泄時や入浴の支援や、医師の往診も同性にお願いするなど、利用者一人ひとりの人格を尊重し、意向にそった対応を行っている。	
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	些細な事であっても利用者自身が決定するという瞬間を大切に考え、本人が納得できるように支援して入る。		
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	入居される前の生活についての情報を収集し、その生活習慣の一部を踏襲しながらご本人にとって無理のない生活をして頂けるように心がけている。		
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	ご本人の健康の為に季節に合った服装である事が原則なのだが、その中でも本人が気に入っている衣服は出来るだけ来て頂くとともに同時に、こちらの方が似合いますよとの提案も行っている。		
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	利用者一人一人が食事を摂る事に対してストレスを感じないように心がけている。完食出来たら、よかったですねと声掛けを行う。	食事は、同一法人の運営する併設の他サービス事業所で調理したものを、事業所で利用者一人ひとりの摂取形態にあわせて加工して提供している。職員は、利用者とお話を楽しみながら、食事介助を行っている。利用者には、台拭きや下膳、お盆拭きなど、それぞれの力量にあわせて準備に参加してもらったり、ともにおやつ作りを行ったりして、食事が楽しく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	利用者に合った食事形態、お箸やスプーン等を用意出来るだけ自ら食べて頂くように声掛けを実施、介助をするときはその方の嚥下状態に合わせて介助を行っている。		
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、利用者に対して口腔ケアを促し、自ら出来ない場合は介助によって実施している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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
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	尿意便意は曖昧でも、排泄の周期を作る為に、立位が出来る場合はトイレに誘導し便座に座ってもらい排尿を促す。	職員は、利用者一人一人の排泄パターンを把握している。立位のできる利用者は、トイレ誘導し、トイレで気持ちよく排泄できるよう自立に向けた支援を行っている。	
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	廊下で歩行練習をして頂いたり、水分の摂取を勧め、定期的な排泄につながる様に努めている。排便に至らない時は緩下剤を使用したり、浣腸を実施している。		
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	定期的な入浴、便汚染で必要な入浴は行っているが、利用者さんの希望時間による入浴には至っていない。	事業所では、週2回は入浴できるよう支援している。入浴を拒む利用者には、声かけやタイミングを工夫したり、介助者を変えたりして、無理強いすることなく入浴できるよう配慮している。また、シャンプーやボディソープを個別対応し、利用者が好みの香を楽しみながら入浴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	細かい予定は立てていないので、ご本人の状況によってご本人の好きな時間に休んで頂いている。		
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	精神的な疾患をお持ちの方が多いので服薬は特に徹底管理し、服薬後の状況をつぶさに観察、協力病院の医療関係者との連携を取りながら、その方に合った服薬支援を行っている。		
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	一部の利用者さんには掃除の手伝いをして頂いたり、洗濯物を畳んで頂いたり、牛乳パックを切り開いてもらったりしている。重度の利用者さんには介助者が車いすを押して屋外の散歩を楽しんで頂いている。		
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	以前より介護度の高い利用者が増えたため、日常の散歩以外の外出が難しくなってきた。	事業所では、気候の良い日に事業所の周りを散歩したり、近くの公園へおやつを思って出かけたりしている。また、家族や友人の協力を得て、外出することもある。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			A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	利用者のお小遣いは施設にて管理し、介護用の靴や衣類などの少し値の張る品物についてはその都度ご家族と相談してから購入している。		
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	以前は高齢者向けの携帯電話を使用している方がおられたが、現在はいらっしゃらない。手紙については書いて頂いたものをお預かりして投函している。		
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	リビングには大きなテレビがあり、そこで時代劇や歌番組を観る為に利用者が集まってくる。季節の花やイベントの飾りつけをして、空調等にも気を使い居心地のいい空間であるように心がけている。	共用空間は、掃除が行き届き、清潔である。畳コーナーに置かれたテレビの前は利用者の寛ぎの場となっている。壁面には利用者の書や写真を掲示している。また、職員が壁面に四季を表現したウォールアートを作成しており、温かく心が和む雰囲気が漂っている。	
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	利用者の方は寂しくなるとリビングに出て来られ他の利用者と言葉を交わしたり、じっとテレビを観ておられる。自室は自由に入りされ、その人なりに過ごしておられる。		
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	ご家族の写真やぬいぐるみなどご本人の好みの物を居室において頂き、そこが落ち着いて過ごせる場所であるように心がけている。	居室には、利用者の馴染みの家具や家族の写真等、好きなものを持ち込んでもらっている。シンプルな部屋が多いが、利用者が草野球に親しんだ頃のグローブとボールがあるなど、それぞれがその人らしく暮らすことのできる空間となっている。	
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	トイレ、お風呂場、洗濯場などの表示を大きくして見やすい様に配慮している。		

## 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
			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	管理者と職員は『目配り、気配り、心配り』という理念の下、利用者一人ひとりがその方らしい生活を送る為にご本人の意見を尊重しその方に必要な介助以外は見守りを主とした介護を行っている。		
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	運営推進会議に地域の民生委員さんに参加して頂いたり、農作業をしている方におトイレをお貸したりしてささやかながら、地域の方々との交流をさせて頂いている。		
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	運営推進会議開催時に川内町のハザードマップを見ながら、お互いの連携について話合ったり、地域で生活している高齢者に係る事の難しさについてお話を伺っている。		
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	運営推進会議ではグループホームでの日々の出来事や行事について説明を行いご家族や民生委員さんの視点による意見を伺い、施設運営の参考にさせて頂いている。		
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	当施設は生活保護受給者や精神疾患を抱えた方が他の施設より多く、ご本人の為に権利擁護が必要なケースがあり、市役所、包括支援センターの担当者の方には絶えず報告し指導助言を頂いている。		
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「介指針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	身体拘束についてはその弊害を理解し、研修を行い、ご本人と周りの安全のためどうしても必要とされるケースのみご家族と医療機関とよく相談し、ご家族の同意の下実施している。		
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	『目配り、気配り、心配り』という理念の下、利用者さんの立場に立ち介護を行うとともに、内外の研修に参加できるように取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			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	管理者が社会福祉士で権利擁護支援を行う組織に所属している。利用者個別の問題について、その組織の支援を得て、対処するとともに職場においても絶えず話し合いを行っている。		
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	管理者や計画作成担当者が書面をもって説明を行い、理解納得してもらえる様に心がけている。		
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	苦情・相談については窓口を設けているがそれ以外にも日常的に利用者さんやそのご家族のお話をよく伺い、対応できるようにしている。		
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	グループ内でのコミュニケーションを重視し、絶えず、意見の出しやすい職場であるように心がけている。提案は他の職員と共に話し合い仕事に反映するようにしている。		
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	代表者は当施設が徳島市においてどういう位置付けになるかを考え、管理者、職員の資質を見極め、それぞれが働きやすい様に職場環境・条件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	職員は勤めてから3～5年経過した者が主力となり、新人職員の指導も行える様になってきている。		
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	他の事業所に個別研修をお願いしたり、見学に赴いたりして、当事業所にはない個別のスキルを施設に伝えると共にサービスの質の向上に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	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	緊急に入居される場合事前情報が少ない場合がある。入居当日からご本人及び関係者よりヒアリングを行い、きめ細かい様子観察の実施によりご本人が安心して生活できるような関係の維持に努めている。		
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	ご家族より当施設を選ばれた経緯を伺い、現在のお困りごとをお聞きして、ご家族に必要以上の負担がかからないようにすると共に連絡を密にして安心して頂けるような関係性が持てるように努めている。		
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	ご本人のお話をよく伺うとともに本人のADLや日常生活における状況をよく観察し、ご本人が出来ると感じておられる事と実際に必要な支援との格差も考慮に入れ対応する。		
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	職員には利用者を自分の身内として接するように指導している。各ユニットを一家族とし、利用者と職員共に過ごせるように努めている。		
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	入居時にご家族との連絡方法を決め【メール、LINE、書簡、電話、訪問時での対応】連絡を密に行い、ご家族に入居者の状況をお伝えし絶えず話し合える様になっている。		
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	ご家族以外の友人の方でも訪問しやすい様に面会時間を特に定めず、対応している。		
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	利用者同士の相性も考慮したうえで、出来るだけ居室に閉じこもらないようにホールに出て来ていただき、お互いに声を掛けあい、助け合うように勧め見守りを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			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	サービス終了後新しく移られた施設や病院を訪問し、関係性の継続を図っている。		
<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	利用者一人一人が気兼ねなく自分の思いを話す事が出来るように職員は聞き役にまわり、ご本人の暮らし方の意向に沿うように努めている。		
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	当施設では身寄りのない方が複数おられ、以前の生活についての情報がほとんどなく、直にお話を伺いながら、日常生活で垣間見られる状況から以前の生活について把握す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	日々の介護の中で、職員が利用者の心身状態、過ごし方について把握し、職員同士で共有す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	ケアの在り方については、疑問点問題点を絶えず職員同士で話し合い、そこで出た意見は介護計画の作成に役立てている。		
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	個人記録やバイタル等各種記録を基に話し合いを行い、利用者にとっての最善策を検討している。		
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	選挙期間中はご本人の能力に応じて期日前投票の支援を行い、入居者の社会参加を促している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			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	散歩時の挨拶や地域ボランティアグループとの交流等、隣接施設と共に取り組んでいる。		
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	原則、居宅療養管理指導にて対応しているが必要に応じて、ご家族及び医療機関との協議の上、他の医療機関への受診も支援する。		
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	リバーサイドのぞみ病院との医療連携により週1回の訪問看護が実施されている。その都度利用者の状況について報告し、相談に乗ってもらっている。		
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。	利用者の急変時にはご家族、主治医に連絡。主治医から現場で出来る事について指示を頂き、入院先への付き添い、日頃の状況と体調変化時の状況を入院する病院に文書で送付している。		
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	医療機関との連携の下、日頃からご家族と連携を密に行う事によって状況の変化に対応、施設として出来る事を説明し、ご家族と善後策について協議している。		
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	日頃から医療機関の指示の下、実践力を身に付けるように、努力している。		
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	年2回の防災訓練を1階のデイサービス利用者職員とともに実施、津波対策としてはデイサービス利用者も含め全員を3階に避難してもらうように申し合わせている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			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	利用者の状況に合わせて、見守りの距離、介護の関わり方を考慮し、本人の気持ちに即した介護や声掛けを実施している。		
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	些細な事であっても利用者自身が決定するという瞬間を大切に考え、本人が納得できるように支援して入る。		
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	入居される前の生活についての情報を収集し、その生活習慣の一部を踏襲しながらご本人にとって無理のない生活をして頂けるように心がけている。		
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	ご本人の健康の為に季節に合った服装である事が原則なのだが、その中でも本人が気に入っている衣服は出来るだけ来て頂くとともに同時に、こちらの方が似合いますよとの提案も行っている。		
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	利用者一人一人が食事を摂る事に対してストレスを感じないように心がけている。完食出来たら、よかったですねと声掛けを行う。		
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	利用者にあった食事形態、お箸やスプーン等を用意し出来るだけ自ら食べて頂くように声掛けを実施、介助をするときはその方の嚥下状態に合わせて介助を行っている。		
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、利用者に対して口腔ケアを促し、自ら出来ない場合は介助によって実施している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			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	尿意便意は曖昧でも、排泄の周期を作る為に、立位が出来る場合はトイレに誘導し便座に座ってもらい排尿を促す。		
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	廊下で歩行練習をして頂いたり、水分の摂取を勧め、定期的な排泄につながる様に努めている。排便に至らない時は緩下剤を使用したり、浣腸を実施している。		
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ず、個々にそった支援をしている	定期的な入浴、便汚染で必要な入浴は行っているが、利用者さんの希望時間による入浴には至っていない。		
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	細かい予定は立てていないので、ご本人の状況によってご本人の好きな時間に休んで頂いている。		
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	精神的な疾患をお持ちの方が多いので服薬は特に徹底管理し、服薬後の状況をつぶさに観察、協力病院の医療関係者との連携を取りながら、その方に合った服薬支援を行っている。		
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	一部の利用者さんには掃除の手伝いをし、洗濯物を畳んで頂いたり、牛乳パックを切り開いてもらったりしている。重度の利用者さんには介助者が車いすを押して屋外の散歩を楽しんで頂いている。		
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	以前より介護度の高い利用者が増えたため、日常の散歩以外の外出が難しくなってきた。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			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	利用者のお小遣いは施設にて管理し、介護用の靴や衣類などの少し値の張る品物についてはその都度ご家族と相談してから購入している。		
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	以前は高齢者向けの携帯電話を使用している方がおられたが、現在はいらっしゃらない。手紙については書いて頂いたものをお預かりして投函している。		
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	リビングには大きなテレビがあり、そこで時代劇や歌番組を観る為に利用者が集まってくる。季節の花やイベントの飾りつけをして、空調等にも気を使い居心地のいい空間であるように心がけている。		
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	利用者の方は寂しくなるとリビングに出て来られ他の利用者と言葉を交わしたり、じつとテレビを観ておられる。自室は自由に出入りされ、その人なりに過ごしておられる。		
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	ご家族の写真やぬいぐるみなどご本人の好みの物を居室において頂き、そこが落ち着いて過ごせる場所であるように心がけている。		
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	トイレ、お風呂場、洗濯場などの表示を大きくして見やすい様に配慮している。		