

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	3690500024		
法人名	医療法人 恵愛会		
事業所名	グループホーム のどか		
所在地	徳島県美馬市美馬町字沼田73-1		
自己評価作成日	平成24年1月26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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=36
----------	---

【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24年3月20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)】

利用者が積極的に日中の活動へ参加できるよう支援している。毎日の生活を楽しく生き生きと過ごすことができるよう取り組んでいる。また、家族が気軽に面会にすることができるよう、消灯まで時間制限を行っていない。同一法人のグループに医療機関があるため、密に連携を図っている。

【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場所に位置しており、周囲には田園や山々が広がっている。また、地域住民や利用者の友人などの来訪が多い。家庭的な雰囲気のもと、利用者一人ひとりに応じた支援に努めている。毎月、様々な行事を開催しており、保育所の子どもやボランティアとの交流を行っている。同一法人の医療機関と連携を図って、迅速で適切な医療の受診を支援しており、利用者や家族の安心に繋がっている。

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)	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)	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)	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)
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)	66	職員は、生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)	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)	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)		

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	
			ゆり 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
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	全職員が、地域密着型サービスの意義や理念の理解・共有化に努めている。地域との関わりを重視して生活することを念頭におき、全職員がケアの統一化に向けて取り組んでいる。	玄関と事務室に理念を掲示している。朝礼時、管理者と職員間で理念の確認と共有化を行い、日ごろの実践に繋げている。	
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	毎月、保育所の子どもとの交流会や催し物に参加している。また、ボランティアによる事業所での活動等を地域の人たちに紹介・案内し参加してもらっている。	毎月、利用者と職員は地域の様々な行事に参加したり、公園へ散歩に出かけたりして、日ごろから地域との交流を図っている。	
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	市の社会福祉協議会が実施している“認知症の集い”に係わるなかで、地域住民からの相談に応じたり、話しあったりしている。また、実習生の受け入れも行っている。		
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	2か月に1回、運営推進委員会を開催し、取り組み状況の報告や話し合いを行っている。現在取り組んでいる内容について報告し、出された意見をサービスの質の向上に活かしている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。家族や自治会長、民生委員、婦人会の代表、市担当者等の参加がある。利用者の現状や事業所の取り組みを報告し、意見交換を行っている。	
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取り組んでいる	介護認定の更新時等に市担当窓口を訪問し、利用者の暮らしぶりや要望等を伝えている。電話連絡の際にも相談等を行って連携を図っている。	運営上の疑問点や利用者に関する困難な事案等は、市担当者や地域包括支援センターへ相談を行っている。また、電話をかけた後、直接訪問したりして情報交換に努め、協力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	身体拘束に関する正しい理解を得るために勉強会を開催するなどして、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。外出の希望を察知したときには、さりげない声かけを行ったり、ともに外出したりして抑圧感の無い暮らしの支援に努めている。	年間計画に基づき、2か月に1回、研修会を開催している。管理者と全職員で身体拘束をしないケアに取り組んでいる。玄関は、日中は開錠し、夜間のみ施錠している。	
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	虐待防止関連法に関する勉強会を開催するなどして正しい理解を得ている。言葉遣いにも十分注意を払っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ゆり 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	勉強会を開催し、日常生活自立支援事業や成年後見制度に関する理解を深めている。現在、制度の活用が必要な方はいない。		
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	利用開始前の段階で事業所を見学してもらおうよう伝えている。利用料金やリスク、重度化、医療連携体制等について詳しく説明し、同意を得ている。事業所の取り組みについても説明している。		
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	家族に要望書を提出してもらったり、面会や家族会等の機会に問いかけたりして、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。	家族の来訪時に、要望や意見を聞くよう努めている。また、年1回、アンケートを実施している。さらに、年2回、家族会を開催している。家族が何でも言いやすいような雰囲気づくりに努めており、出された意見や提案等は運営面に反映する体制を構築している。	
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	代表者や管理者は、職員の要望や意見を聞くよう心がけ、ミーティングや勉強会でコミュニケーションを図っている。	代表者や管理者は、ミーティングや勉強会等の機会に職員の意見を聞くよう努めている。出された意見や要望等は、運営面に反映する体制を構築している。また、年2回、個別面談の機会を設け、職員のストレスや悩みを把握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	職員が研修を受講できるように支援したり、資格取得による給与への反映など、向上心をもって働くことのできる職場環境や制度の構築に努めている。疲労やストレスにも配慮し、気分転換できるよう心がけている。		
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	職場外研修の情報を収集し、多数の職員が受講できるよう計画を立てている。新人職員には、1対1の人材育成体制を構築して、ケアの技術だけでなく利用者との関わり方についても指導している。		
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	同一法人の運営する事業所や同じ時期に開設した事業所等と学習会や交流の機会を設けて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	
			ゆり 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
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	事前面談の際、生活状態の把握に努めている。本人の思いに向きあって、職員が本人に受け入れられるような関係づくりに努めている。		
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	家族の困っていることやこれまでのサービスの利用状況等の経緯をゆっくりと聞いている。家族の求めているものを理解し、対応方法等について事前に話しあっている。		
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	本人や家族の思い、状況等を確認したうえで、改善に向けた支援の提案や相談を行って信頼関係を構築し、必要なサービスに繋げている。他のサービスが必要なときには、居宅介護支援事業所等と連携を図っている。		
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	職員は、利用者は人生の先輩であるという考えを共有し、日ごろから利用者に教えてもらう場面を多くもてるよう配慮している。		
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	家族には、利用者の様子や職員の思いをきめ細かく伝えて情報を共有し、本人を支えていくための協力関係を構築している。		
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	地域に暮らす馴染みの知人や友人等の来訪がある。また、電話や手紙で連絡をとることもあり、継続的な交流ができるよう働きかけている。	利用者が知人や友人と継続的に交流することができるよう支援している。電話をかけた後、手紙や年賀状を出したりしている。友人との外出を楽しむ支援も行っている。	
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	職員は、利用者同士の関係を把握している。利用者の人間関係が円滑なものとなるよう調整役となって支援している。		

自己	外部	項目	外部評価		
			自己評価	外部評価	
			ゆり	実践状況	
			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	やむを得ず入院に至った場合や他の事業所へ移行した際には、アセスメントや介護計画書、支援状況等の情報を提供している。また、馴染みの職員が機会をつくって訪問している。		
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	職員は、日ごろの利用者との関わりのなかで声かけを行い、思いや暮らし方の希望や意向の把握に努めている。利用者一人ひとりの言葉や表情等から真意を推し測ったり、さりげなく確認したりしている。	職員は、日ごろの利用者との関わりのなかで、利用者一人ひとりの思いや希望を把握するよう努めている。意思の把握が困難な場合には、家族に相談するなどして、なるべく本人の意向に沿うよう検討している。また、利用者一人ひとりの記録を作成し、きめ細やかな生活支援に繋げている。	
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	本人や家族等から生活歴を把握して理解を深めている。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムや行動等から本人の全体像を把握している。		
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	利用者や家族の希望をとり入れて担当者会議を開催している。職員の意見やアイデアを大切に捉えて介護計画を作成し、統一した支援ができるよう努めている。	担当者会議を開催している。本人や家族の希望を取り入れたうえで現状に応じた介護計画書を作成している。また、医療面についても、関係者間で話しあった内容を介護計画書に反映している。日ごろから利用者の状況把握に努め、必要に応じて随時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	個別記録に記入し情報の共有化を図っている。心身状況等に変化があった場合には、そのつど申し送りを行って実践に努め、介護計画の見直しに反映している。		
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	本人や家族の状況に応じて通院や送迎等の必要な支援に柔軟な対応を行い、利用者一人ひとりの満足度を高められるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ゆり 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	本人の希望や体調に応じて、他のサービスの利用も視野に入れて検討している。		
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の受診を支援している。また、本人や家族の希望に応じて受診や通院に対応している。基本的には、家族の同行による受診ではあるが、困難なときには職員が代行している。	利用者や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。2週間に1回の受診支援や週1回の往診体制を構築している。他科の受診の支援体制も整備している。	
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	看護師を配置し、つねに利用者の健康や状態変化に応じた支援を行うことのできる体制を構築している。変化等に気づいた際には、直ちに看護師に報告し適切な医療の受診に繋げている。		
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。	入院によるダメージを極力防ぐために医師と話す機会を設けている。事業所内で対応可能な段階で、なるべく早く退院できるよう支援している。		
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	早期段階で家族やかかりつけ医と話し合いを行い、事業所のできることを十分に説明している。安心して納得の得られる最期を迎えることができるよう、そのつど意志を確認して支援している。	事業所は、重度化や終末期に向けた方針について、早い段階から家族、主治医、看護職員等で話し合い共有化を図っている。利用者の状況に応じた対応ができるよう体制整備を行っている。また、同一法人の医療機関と連携を図り、適切で迅速な支援に繋げている。	
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	マニュアルを作成し急変や事故発生時に備えている。定期的に初期対応等の訓練を実施している。		
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	定期的に、消防署の協力を得て避難訓練や避難経路の確認、消火器の使い方等の訓練を実施している。	年2回、消防訓練や避難訓練を実施している。災害発生時には、近隣の職員が駆けつける“自主防災組織”の体制を構築している。また、3日分の食料や飲料水を備蓄している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ゆり 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
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	職員は、つねに利用者は人生の先輩であることを年頭において支援している。支援が必要なき、まずは本人の気持ちを大切に考えてさりげないケアを心がけている。自己決定しやすい言葉かけをするよう努めている。	日ごろから、職員は利用者一人ひとりの人格を尊重し支援している。利用者が自己決定しやすいような声かけや生活環境に配慮している。また、各種研修会を通じて職員への意識づけを図っている。	
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	利用者一人ひとりの状態にあわせて、本人が答えやすいような働きかけをしたり、些細なことでも自己決定できる場面をつくっている。		
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	本人のペースを大切に支援している。その日の状態を見て希望を尋ねたり、相談したりして過ごしてもらっている。		
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	帽子やスカーフ、ヘアバンドなど、本人のこだわりを把握し、その人らしさを保て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	事業所の畑で季節の無農薬野菜を育てて味わってもらっている。また、利用者と職員がともに楽しく食事できるよう雰囲気づくりも大切にしている。	利用者は、テーブル拭きや後片づけなど、一人ひとりの力量に応じた役割を担っている。利用者が選択したおやつメニューを職員とともに作るなどし、食事が楽しみなものとなるよう取り組んでいる。また、食卓には、事業所の畑で収穫した野菜が並ぶこともある。	
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・水分摂取量を確認し記録している。毎月1日に体重測定を行い、変化時は事業所乃看護師や栄養士と相談し、かかりつけ医に報告している。		
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	毎食後、利用者の状況に応じて歯磨きや義歯洗浄、入れ歯洗浄剤の使用等を行い、口腔内の清潔保持に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ゆり 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	日中は利用者一人ひとりの力や排泄パターン等に応じて声かけや誘導を行い、トイレでの排泄を大切に支援している。紙パンツやパット類も本人本位に検討している。	職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握している。利用者の生活リズムに応じた声かけや誘導に努め、排泄の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	排泄パターンを記録し、牛乳やポカリスエット、自家製のヨーグルト等の摂取を促している。十分な水分補給と食物繊維の多い食材を使用した食事を提供している。予防のために体操等も取り入れている。		
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	利用者の希望や体調に応じて、柔軟な支援を心がけている。また、重度の利用者には、ミニ特浴を設置し、支援している。	利用者一人ひとりの身体状況に応じた入浴方法や体制を整備している。また、季節に応じて菖蒲湯やゆず風呂等を用意し、入浴が楽しみなものとな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	日中の活動性を高め、気持ちよく眠ることができるよう支援している。また、眠剤を飲んでいる利用者の睡眠状況を把握し、日中の活動の妨げになっていないかを確認している。		
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	服薬の処方や効能、副作用の説明書をファイルに綴って全職員に周知徹底している。処方の変更があった場合には、申し送りを行って受診ノートに記録し、状態変化等の観察に努めている。		
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	利用者一人ひとりの得意分野で力を発揮してもらえるように、お願いできそうな役割を担ってもらって、感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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	春は花見へ出かけている。また、秋には菊まつりや近隣へ季節の花を見に行っている。公園へお茶やお菓子をもって散歩に出かけることもある。	利用者一人ひとりの希望に応じて、買い物や近隣の公園へ散歩に出かけている。お花見等の季節に応じた行事も実施している。また、家族の協力を得たうえで、外食やお墓参りなどに出かけている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ゆり 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	家族の協力を得て少額のお金を所持している人もいる。自分で管理することが困難な方には、必要に応じて事業所が立て替えて支払ってもらっている。		
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	毎年、年賀状や暑中見舞いを出すための支援を行っている。利用者の希望に応じて、日常的に電話や手紙を出せるよう支援している。		
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	共用空間を清潔に保つため、こまめに清掃を行っている。また、季節の花や行事、外出時等の利用者の写真や作品等を飾って、居心地の良い空間づくりに努めている。	共用空間には、毎月の行事の写真や季節の花、利用者の作品等を掲示している。共用空間の窓の大きさや壁の色、廊下の幅等を工夫し、利用者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	廊下やデッキにソファや椅子を設置し、一人で過ごしたり、仲の良い同士がくつろいだりでき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	利用者や家族の希望により、テレビや冷蔵庫、好みの品物等を設置している。入居後は、利用者の作品を飾ったり、使い勝手や希望に応じて検討し、居心地の良い居室づくりを支援している。	利用者の使い慣れた品物を居室に持ち込んでもらっている。利用者は、趣味の作品や家族の写真を飾っている。利用者一人ひとりが居心地よく過ご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	フロアは、バリアフリーとなっており、廊下等に手すりをつけている。トイレの表示や必要に応じて居室に目印をしている。また、安全面に配慮し物の配置に配慮している。		

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
			らん	実践状況	実践状況
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	全職員が、地域密着型サービスの意義や理念の理解・共有化に努めている。地域との関わりを重視して生活することを念頭におき、全職員がケアの統一化に向けて取り組んでいる。		
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人として日常的に交流している	毎月、保育所の子どもの交流会や催し物に参加している。また、ボランティアによる事業所での活動等を地域の人たちに紹介・案内し参加してもらっている。		
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	市の社会福祉協議会が実施している“認知症の集い”に係わるなかで、地域住民からの相談に応じたり、話しあったりしている。また、実習生の受け入れも行っている。		
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	2か月に1回、運営推進委員会を開催し、取り組み状況の報告や話し合いを行っている。現在取り組んでいる内容について報告し、出された意見等を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	介護認定の更新時等に市担当窓口を訪問し、利用者の暮らしぶりや要望等を伝えている。電話連絡の際にも相談等を行って連携を図っている。		
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	身体拘束に関する正しい理解を得るために勉強会を開催するなどして、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。外出の希望を察知したときには、さりげない声かけを行ったり、ともに外出したりして抑圧感の無い暮らしの支援に努めている。		
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	虐待防止関連法に関する勉強会を開催するなどして正しい理解を得ている。言葉遣いにも十分注意を払っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			らん 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	勉強会を開催し、日常生活自立支援事業や成年後見制度に関する理解を深めている。現在、制度の活用が必要な方はいない。		
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	利用開始前の段階で事業所を見学してもらおうと伝えている。利用料金やリスク、重度化、医療連携体制等について詳しく説明し、同意を得ている。事業所の取り組みについても説明している。		
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	家族に要望書を提出してもらったり、面会や家族会等の機会に問いかけたりして、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。		
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	代表者や管理者は、職員の要望や意見を聞くよう心がけ、ミーティングや勉強会でコミュニケーションを図っている。		
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	職員が研修を受講できるように支援したり、資格取得による給与への反映など、向上心をもって働くことのできる職場環境や制度の構築に努めている。疲労やストレスにも配慮し、気分転換できるよう心がけている。		
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	職場外研修の情報を収集し、多数の職員が受講できるよう計画を立てている。新人職員には、1対1の人材育成体制を構築して、ケアの技術だけでなく利用者との関わり方についても指導している。		
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	同一法人の運営する事業所や同じ時期に開設した事業所等と学習会や交流の機会を設けて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
			らん	実践状況	実践状況
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	事前面談の際、生活状態の把握に努めている。本人の思いに向きあって、職員が本人に受け入れられるような関係づくりに努めている。		
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	家族の困っていることやこれまでのサービスの利用状況等の経緯をゆっくりと聞いている。家族の求めているものを理解し、対応方法等について事前に話しあっている。		
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	本人や家族の思い、状況等を確認したうえで、改善に向けた支援の提案や相談を行って信頼関係を構築し、必要なサービスに繋げている。他のサービスが必要ときには、居宅介護支援事業所等と連携を図っている。		
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	職員は、利用者は人生の先輩であるという考えを共有し、日ごろから利用者に教えてもらう場面を多くもてるよう配慮している。		
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	家族には、利用者の様子や職員の思いをきめ細かく伝えて情報を共有し、本人を支えていくための協力関係を構築している。		
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	地域に暮らす馴染みの知人や友人等の家に遊びに行っている。また、継続的な交流ができるよう働きかけている。		
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	職員は、利用者同士の関係を把握している。利用者の人間関係が円滑なものとなるよう調整役となって支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			らん 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	やむを得ず入院に至った場合や他の事業所へ移行した際には、アセスメントや介護計画書、支援状況等の情報を提供している。また、馴染みの職員が機会をつくって訪問している。		
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	職員は、日ごろの利用者と関わりのなかで声かけを行い、思いや暮らし方の希望や意向の把握に努めている。利用者一人ひとりの言葉や表情等から真意を推し測ったり、さりげなく確認したりしている。		
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	本人や家族等から生活歴を把握して理解を深めている。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムや行動等から本人の全体像を把握している。		
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	利用者や家族の希望をとり入れて担当者会議を開催している。職員の意見やアイデアを大切に捉えて介護計画を作成し、統一した支援ができるよう努めている。		
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	個別記録に記入し情報の共有化を図っている。心身状況等に変化があった場合には、そのつど申し送りを行って実践に努め、介護計画の見直しに反映している。		
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	本人や家族の状況に応じて通院や送迎等の必要な支援に柔軟な対応を行い、利用者一人ひとりの満足度を高められるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			らん 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	本人の希望や体調に応じて、訪問介護などの他サービスの利用も視野に入れて検討している。		
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の受診を支援している。また、本人や家族の希望に応じて受診や通院に対応している。基本的には、家族の同行による受診ではあるが、困難などときには職員が代行している。		
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	看護師を配置し、つねに利用者の健康や状態変化に応じた支援を行うことのできる体制を構築している。変化等に気づいた際には、直ちに看護師に報告し適切な医療の受診に繋げている。		
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。	入院によるダメージを極力防ぐために医師と話す機会を設けている。事業所内で対応可能な段階で、なるべく早く退院できるよう支援している。		
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	早期段階で家族やかかりつけ医と話し合いを行い、事業所のできることを十分に説明している。安心して納得の得られる最期を迎えることができるよう、そのつど意志を確認して支援している。		
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	マニュアルを作成し急変や事故発生時に備えている。定期的に初期対応等の訓練を実施している。		
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	定期的に、消防署の協力を得て避難訓練や避難経路の確認、消火器の使い方等の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
			らん	実践状況	実践状況
			実践状況	実践状況	実践状況
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	職員は、つねに利用者は人生の先輩であることを年頭において支援している。支援が必要なき、まずは本人の気持ちを大切に考えてさりげないケアを心がけている。自己決定しやすい言葉かけをするよう努めている。		
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	利用者一人ひとりの状態にあわせて、本人が答えやすいような働きかけをしたり、些細なことでも自己決定できる場面をつくっている。		
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	本人のペースを大切に支援している。その日の状態を見て希望を尋ねたり、相談したりして過ごしてもらっている。		
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	帽子やスカーフ、ヘアバンドなど、本人のこだわりを把握し、その人らしさを保て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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	事業所の畑で季節の無農薬野菜を育てて味わってもらっている。また、利用者と職員がともに楽しく食事できるよう雰囲気づくりも大切にしている。		
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・水分摂取量を確認し記録している。毎月1日に体重測定を行い、変化時は事業所乃看護師や栄養士と相談し、かかりつけ医に報告している。		
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	毎食後、利用者の状況に応じて歯磨きや義歯洗浄、入れ歯洗浄剤の使用等を行い、口腔内の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
			らん 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	日中は利用者一人ひとりの力や排泄パターン等に応じて声かけや誘導を行い、トイレでの排泄を大切に支援している。紙パンツやパット類も本人本位に検討している。		
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	排泄パターンを記録し、牛乳やポカリスエット、自家製のヨーグルト等の摂取を促している。十分な水分補給と食物繊維の多い食材を使用した食事を提供している。予防のために体操等も取り入れている。		
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	利用者の希望や体調に応じて、柔軟な支援を心がけている。また、重度の利用者には、ミニ特浴を設置し、支援している。		
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	日中の活動性を高め、気持ちよく眠ることができるよう支援している。また、眠剤を飲んでいる利用者の睡眠状況を把握し、日中の活動の妨げになっていないかを確認している。		
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	服薬の処方や効能、副作用の説明書をファイルに綴って全職員に周知徹底している。処方の変更があった場合には、申し送りを行って受診ノートに記録し、状態変化等の観察に努めている。		
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	利用者一人ひとりの得意分野で力を発揮してもらえるように、お願いできそうな役割を担ってもらって、感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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	春は花見へ出かけている。また、秋には菊まつりや近隣へ季節の花を見に行っている。公園へお茶やお菓子をもちて散歩に出かけることもある。日常的に外出の支援を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			らん	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	家族の協力を得て少額のお金を所持している人もいる。自分で管理することが困難な方には、必要に応じて事業所が立て替えて支払ってもらっている。		
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	毎年、年賀状や暑中見舞いを出すための支援を行っている。利用者の希望に応じて、日常的に電話や手紙を出せるよう支援している。		
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	共用空間を清潔に保つため、こまめに清掃を行っている。また、季節の花や行事、外出時等の利用者の写真や作品等を飾って、居心地の良い空間づくりに努めている。		
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	廊下やデッキにソファや椅子を設置し、一人で過ごしたり、仲の良い同士がくつろいだりでき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	利用者や家族の希望により、テレビや冷蔵庫、好みの品物等を設置している。入居後は、利用者の作品を飾ったり、使い勝手や希望に応じて検討し、居心地の良い居室づくりを支援している。		
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を送れるように工夫している	フロアは、バリアフリーとなっており、廊下等に手すりをつけている。トイレの表示や必要に応じて居室に目印をしている。また、安全面に配慮し物の配置に配慮している。		