

### 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	3670200421		
法人名	社会福祉法人 平成記念会		
事業所名	グループホーム鳴門		
所在地	徳島県鳴門市撫養町木津字防崎445番地1		
自己評価作成日	令和3年9月24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10月25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)】

入居者様の能力や体力維持を保つために、日々の日課作業や体操を行っている。個人差もあるため全体で体操をしたり、個別に行ったりしている。入居者様には出来る事を手伝っていただき、作業をしたことへの充実感を味わっていただけるようにしている。作品展の出品にも力を入れており、継続して出来ていることを作品に取り入れたり、一緒に入居者様と作品作りを行っている。季節を感じただけのよう毎月行事を行ったり、またお誕生日会も当日に開催できるようにしている。コロナ禍で外出の機会は減っているが、ご本人様の意向や希望をお聞きし可能な範囲で外出を行っている。

#### 【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、交通の便が良い道路沿いに位置している。建物内には、同一法人の運営する他サービス施設が併設し、協働関係を構築している。地域密着型サービスの意義を踏まえた理念を掲げ、利用者が住み慣れた地域で、尊厳や喜びをもって暮らし続けることができるよう支援している。職員は、利用者が取り組みたいことを大切に、一人ひとりに役割を担ってもらっている。誕生日会は必ず当日に行うことで、利用者の喜びにつなげている。新型コロナウイルス感染症の流行下にあっても、予約制やリモートでの面会を受け入れ、電話連絡や写真入りの事業所だより等で、家族等ときめ細やかに連携を図っている。緊急時なども、協力医療機関と24時間対応可能な連携体制を整備し、利用者や家族等の安心につなげている。

### 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	
			2階 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	基本理念と目標を名札の裏に携帯しており、常に確認することができ実践できるように努めている。	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。理念は、事業所内に掲示したり、毎日の申し送りや唱和したりして、共有化を図っている。全職員で理念を意識づけ、実践に取り組んでいる。	
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	コロナ禍である為、地域行事の参加は少なくなったが、手作りの作品を展示させていただきなどしている。参加回数は少ないが、交流することができている。	事業所では、日ごろから、散歩の際に近隣住民と挨拶を交わすなど、交流を図っている。感染症(コロナ等)の流行下においても、利用者の作品を市役所に展示するなど、可能な限り地域の一人として交流を継続できるよう工夫している。	
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	コロナ禍により、現在は地域交流が少なく実際に出向いてお話しする事ができていない。書面での運営推進会議で取り組みを報告させていただいている。		
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	現在、運営推進会議は書面にての開催となっており、報告を見てもらい意見を頂くようしている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。感染症の流行下においては、地域住民や地域包括支援センター職員等に文書を送付し、事業所の取り組み等を報告している。管理者は、さらに多くの意見を得て、活発な意見交換を目指している。	今後は、文書による会議でも、一方通行にならないような工夫に努められたい。家族等や地域住民にも働きかけ、活発な意見交換により、さらなるサービスの質の向上に繋がることに期待したい。
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に取り組んでいる	毎月担当窓口に出向き報告を行っている。また、市介護相談員さんとのオンライン面談も実施しており、協力関係を築いている。	毎月、職員は市の担当窓口に出向き、事業所の活動や利用状況等を伝えている。月2回、市の介護相談員の来訪がある。地域包括支援センターから相談を受け、利用者を受け入れるなど、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	身体拘束の勉強会を開催し、身体拘束への理解を深めている。マニュアルもいつでも確認出来るようにしており、それぞれが意識向上に努めている。	事業所では、身体拘束に関するマニュアルを整備している。定期的に身体拘束に関する研修を実施している。日ごろから、職員間でリスクを共有したり、家族とも話しあったりして、身体拘束をしないケアに努めている。	
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	高齢者虐待防止については、資料を用いて勉強会を行っている。		

自己	外部	項目	2階		
			自己評価	外部評価	
			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	日常生活自立支援事業及び、成年後見人制度について、資料を用いて年2回勉強会を行っている。実際に制度を利用されている方もおられる。		
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	契約の締結、解約、改定等に関しては十分に時間を取り、理解、納得していただけるように説明している。		
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	意見箱を設置している。家族様からは管理者や職員が電話連絡をした際に意見や要望をいただくこともある。外部者へ表せる機会は、今のところ	職員は、日ごろの生活のなかで、利用者の意向の把握に努めている。家族等からは、来訪時に意見や要望を聞いている。3か月に1回、事業所だよりを送付したり、年1回、アンケートを実施したりして、意見や要望を引き出す工夫をしている。出された意見等は、職員間で検討し、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	職員会議を通して、職員の意見や提案を管理者へ伝えている。必要に応じて意見や提案が反映される。	事業所では、月1回の職員会議等で職員の意見や提案を聞く機会を設けている。管理者は、職員が意見等を伝えやすい雰囲気づくりに努めている。出された意見等は、職員間で検討し、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	就業環境の整備に努め、職員が意欲的に働けるようにしている。職員による、自己評価やストレスチェックを行う機会が設けられている。		
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	研修の機会は現在減っているが、オンラインでの研修が受けられるように、システムが整備されている。		
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	対面での交流は困難であるが、オンライン会議や研修により管理者や職員の交流を図れるようにし、サービスの質の向上を目指す。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2階 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	入所前に施設見学や、入所前の面談を行う事で、不安な事や、どのように過ごしていきたいかの確認し、安心して過ごせるように努めている。		
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	訪問や電話にて、現在困っている事や要望を聞いている。しっかりと話をして理解することで、関係性を築いている。		
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	サービスを導入する必要がある場合には、状態の把握と家族にも要望を聞いている。調整をして対応を行っている。		
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	利用者を常に敬う気持ちで接している。本人の気持ちを尊重し、信頼関係を築いている。		
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	家族に状態の報告を行い現状を把握していただいている。		
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	話をすることで、昔の馴染みの場所や出かけてみたい場所を確認し、頻繁ではないが、出かけるようにしている。	事業所では、感染防止に努め、予約制やリモートでの面会を受け入れている。電話や手紙、年賀状等のやり取りを支援している。ドライブで利用者の前の職場等、馴染みの場所にも出かけている。書道や編み物など、趣味活動の継続を支援し、馴染みの関係が途切れないよう努めている。	
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	感染予防のために机に間仕切りを設置している。感染対策を行いながら、レクリエーション時は間隔を取り、お互いの表情がうかがえるように、努めている。		

自己	外部	項目	2階	
			自己評価 実践状況	外部評価 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	現在入院先へのお見舞いもできない状況だが、家族様や病院に連絡し状態を把握している。家族様には、不安な事があれば連絡をいただけるようお伝えをしている。	
<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	日常の会話の中から、利用者の希望、意向を確認し把握に努めている。利用者への強制はせず、困難な場合も職員間で検討を行っている。	職員は、日ごとの利用者との関わりのなかで、言葉や表情、仕草等から思いや意向の把握に努めている。意思の表出が困難な利用者については、家族等やケアマネジャーから情報を得て、職員間で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	利用者や家族より生活歴や馴染みの場所環境についてお聞きしている。センター方式への記入も実施し、理解を深め職員全体で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	生活の中で観察を行っていき、利用者の現状を把握、申し送りノートへの記入も行っている。一人ひとりの出来る事を行ってもらえ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	チェック表の記入や主治医などへの状態報告、指導内容や家族意見を確認し介護計画作成を行っている。	事業所では、利用者や家族等、関係スタッフで話しあい、利用者のできることを大切に介護計画を作成している。3か月に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た見直しも行い、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	日々の中での気づきや、注意が必要な事を細かく申し送りノートやカルテに記入をする事で、職員全体で情報を共有するように努めている。	
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	利用者のニーズを確認し、欲しいものや行きたい場所等を把握し、なるべく買物やドライブに行けるよう努めている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2階 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	コロナ禍である為、ボランティアの受け入れは中止となっている。現在オンラインで相談員との会話ができるようになり、利用されている。		
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、家族の意向も確認し、また同意の上かかりつけ医を決めて受診を受けられるようにしている。	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。協力医療機関とは、24時間連絡可能な体制を整備している。受診支援は、家族と話しあい、臨機応変に支援している。複数の医療機関の往診もあり、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	利用者の状態や体調に変化があった際は、職場看護師や、かかりつけ医に報告を行い指示を頂いている。		
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。	入院の際には、施設内での情報や入院中の状態把握も含め、医療機関との連絡を頻繁に行っている。家族や病院と連絡を取る事で、状態把握に努めている。		
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	契約時に今後重度化した場合についての説明を行っている。説明を行い同意を得るようにしている。	事業所では、重度化や終末期における指針を作成している。契約時の段階で、方針について説明し、利用者や家族等の意向を確認している。利用者の心身状況の変化に応じて、家族等や主治医と方針を共有しつつ、チームで支援に取り組んでいる。	
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	定期的に勉強会を行い、急変や事故が発生した場合に備えている。マニュアルを掲示しており、あわてず適切に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	年2回、消防や地域の方々のご協力の下、日中、夜間想定で避難訓練を実施している。災害に備え食料や飲料水の準備もしている。	年2回、消防署や地域住民の協力を得て、日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。運営推進会議でも訓練について報告し、意見をj得ている。災害マニュアルや備蓄品を整備し、災害時に備えている。	

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			2階	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	1人ひとりの自尊心を大切にし、入浴や排泄の際の声かけにも注意している。作業についても丁寧に説明し、続けてして頂けるように声かけを行っている。	職員は、さりげない声かけに努め、利用者一人ひとりの自尊心を傷つけることのないよう努めている。年1回、プライバシー保護等に関する研修を開催し、サービスの質の向上に活かしている。		
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	無理強いをせず、話をして利用者の希望に沿った内容を取り組んでいけるよう支援している。			
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	職員の業務を優先せず、見守りをしっかりと行い、利用者のペースにあわせて支援している。			
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	利用者が衣類を選べるように声かけを行っている。髪型も本人の希望を確認し、好みに合わせていただけるよう伝えている。			
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	ムセへの注意を行っている。食事前は献立と一緒に読んだり、食後の食器洗い、お盆拭きを一緒にしながら片付けを行っている。	事業所では、利用者の好みや旬の食材を取り入れた食事を提供している。利用者には、下準備や配膳、後片づけ等、できることで調理に参加してもらったり、食事前にメニューを読み上げたりして、食事が楽しみなものになるよう支援している。		
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	食事量、水分量のチェックを毎日行い、状態把握を行っている。一人ひとり状態が異なる為、刻み食や、とろみをつけて提供している方もいる。			
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	毎食後口腔ケアを実施して清潔を保っている。口腔状態に合わせ、口腔ケアスポンジや舌ブラシを使用してケアを行っている。必要に応じて声かけを行いながらケアを実施している。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			2階 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	1人1人の排泄ペースを考えトイレ誘導を行っている。トイレに座って排泄していただき、パットの使用枚数も減らせるように努めている。	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。日中は、可能な限りトイレでの排泄を支援している。リハビリテーションを取り入れるなどして、排泄の自立に向けて取り組んでいる。介助の際にはさりげない配慮を行い、プライバシーを損ねない支援に努めている。	
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	食事前やレクリエーション前に体操を行い、体を動かしていただく時間をつくっている。またおやつに牛乳を取り入れるなどして工夫している。		
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	その日の体調も確認し入浴していただいている。希望者には入浴剤を使用し気分転換にも繋がっていると感じる。無理強いせず入浴支援を実施している。	事業所では、利用者一人ひとりの希望や状況に応じて、少なくとも週3回の入浴ができるよう支援している。羞恥心や不安感を取り除くよう同性介助を行っている。入浴剤等を使用するなどして、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	日によって体調も違う為、日中居室で休息をとっていただくときもある。夜間の安眠に繋がるよう、適度な運動も取り入れている。		
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	薬の変更がある場合は、職員間で共有し確認を行っている。また、薬の説明書も確認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	一人ひとりの能力や生活歴等、得意分野に応じ役割をもたれている。時々できそうな日課を入れ替えたりして気分転換を図っていただいている。		
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	コロナ禍の為行動に制限がかかっていることもある。頻繁ではないが、ドライブに出かけ懐かしい場所に出かけたり、希望を確認し職員と一緒に墓参りに出かける事もある。	事業所では、日常的に近隣の散歩に出掛けている。年間・月間計画を作成し、家族の協力を得つつ、外出を支援している。感染症の流行下においては、密にならないよう工夫しつつ、利用者の希望に応じて買い物やドライブ等の支援を行っている。	

自己	外部	項目	2階	
			自己評価 実践状況	外部評価 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	お零銭で使えるお金はもたれている利用者もいる。管理は職員が行っている。欲しいものがあれば、一緒に買いに出かける事もある。	
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、年賀状を家族宛に書いて送っている。また届いた手紙は直接みていただき居室に飾っている。オンラインで直接話しをされる方もいる為対応している。	
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	行事の写真や季節にあった花や、作品等を飾っており、みていただいている。また季節によって、エアコンや加湿器を使用しており、快適に過ごしていただけるよう努めている。	共用空間は、日の光が差し込み、明るく、広々としている。利用者とともに作成した季節の作品や行事の写真等を飾り、季節感がある。温度や湿度、清掃に気を配り、清潔で居心地の良い共用空間づくりに取り組んでいる。
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	ソファでゆっくりくつろぎテレビ鑑賞したり、塗り絵や新聞を読まれたりされている。時には居室に戻りゆっくり過ごされている方もいる。	
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	昔から使用され思い入れのある物や家具、置物を置かれたり、また家族の写真を飾り過ごされている。	居室には、利用者の馴染みの家具や写真、作品等を持ち込んでもらっている。安全面に配慮して家具の配置を工夫している。利用者一人ひとりのこだわりや好みに応じて、居心地良く、安心・安全な環境整備を行っている。
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	個室やトイレが分かりやすいように表示をしたり、一人一人に合わせて移動しやすいように、ベッド位置を変えたり工夫している。	

## 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
			3階 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	基本理念と実践目標を名札の裏に携帯しており常に確認し実践していくよう努めている。		
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	コロナ禍であるため地域行事の参加ができていないが入居者様の作品を集会所に展示させて頂くなど、繋がりが途切れないように小さなことでも関わりを持たせて頂いている。		
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	自治体や地域の集まりに参加させて頂いた場合などに施設での取り組みや認知症とはどういうものか等、お伝えさせて頂くようにしている。		
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	現在は管理者がサービス状況などをまとめた資料を地域の委員会の方に配布し、いただいた意見をまとめている。意見はサービス向上に活かせるように努めている。		
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	市の担当の方とは書類の提出や手続きの際など様々な場面で協力していただいております。電話での相談なども対応して頂いている。		
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	定期的に身体拘束についての勉強会を行い知識、意識を高めるとともに防止に取り組んでいる。		
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	定期的に虐待についての勉強会を行い、知識、意識を高めるとともに防止に取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3階 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	定期的に資料を使って勉強会を行っている。		
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	契約の際に管理者が説明を行い、理解・納得を家族様や本人様から得るようにしている。		
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	家族様が来られた際は要望の聞き取りを行っている。		
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	気付いた事を管理者に報告し管理者も改善に努めている。		
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	職員に役割を持って業務に当たれるよう配慮している。		
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	今はコロナ禍のために外部への研修には行けていないが法人内ではリモートで研修に参加し知識と技術の向上を図れるようにしている。		
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	他の部署に手伝いに行ったりしており、その際に勉強をさせて頂いている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3階 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	入所前には施設見学や面接を行い入所に当たって不安なことや本人様がどのように生活したいかをしっかり聞き把握している。		
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	家族様が困っていることや要望等を事前にお聞きし、関係作りに努めている。		
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	家族様から問い合わせがあった場合には他のサービス導入の可能性も含め丁寧に説明している。		
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	入居者様は目上の方であり常に敬う気持ちを持って接している。本人様の気持ちを尊重し信頼関係を築いている。		
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	常に状態報告を行い出来るだけ現状を把握して頂き身近な存在として関係を保てるようにしている。対応が難しい方は家族様にアドバイスを頂くこともある。		
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	本人様や家族様に馴染みの場所をお聞きし、その場所に外出するようにしている。		
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	利用者同士の交流が図れるよう月一度の行事を行っている。利用者同士の関係を把握し落ち着いて過ごせる席順を決めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3階 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	コロナ対策などで面会が出来ない時はオンラインで行えるように勧めたり支払いに求められたりされた時、近況報告を行っている。		
<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	本人様の行動や動作、表情を見て今、何をしようとされているのか声かけし尋ね、付添いをしたりして安全第一に考えている。		
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	本人様が返答したりできない時は家族様から情報を頂き、それを把握しサービスに繋げている。		
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	一人一人の状態観察を行い申し送り、共有するよう努めている。		
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	職員同士で情報を共有し話し合い、サービスや介護計画を作成している。		
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	誰が見ても分かるようにチェック表に表示しノートやカルテにも記録している。		
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	要望があれば聞き取りを行い、サービスに繋げている。また家族様にも報告を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3階 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	地域での作品の展示に参加させて頂いている。職員と一緒に作品を作り、得意な事ができるように支援している。		
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	本人様や家族様の意向をお聞きした上でかかりつけ医を決め受診や訪問診療を行っている。		
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	入居者様の体調の件でかかりつけ医の看護師に相談しながら指示を仰いで頂いている。		
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。	入院した際にはソーシャルワーカーと連絡を取り合い、情報交換に努めている。		
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	入居時に家族様に説明を行っている。体調の変化があれば、その都度、家族様に報告をし今後についての話し合いを行う様にしている。		
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	定期的にAEDの勉強会を行っている。緊急時にも対応出来るように職員は周知徹底に努めている。		
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	防災訓練を行い、消火器の使い方や避難の仕方について学んでいる。非常用の備蓄も用意しており、もしもの時に備えている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3階 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	本人様の気持ちを大切にした声かけを心がけている。また居室のドアを開放したままにせずプライバシーの確保に努めている。		
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	質問を行う際にはご本人様が答えやすい内容にしたり希望を優先し自己決定の支援を行っている。		
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	職員は業務を優先せずに見守りや声かけを行い個人個人に応じた支援を行えるよう行動している。		
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	起床時には職員の声かけや手助けを受けながら洗顔や身支度を整えている。また、入浴時には着やすい下着や服を準備するように心がけている。		
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	食事前にメニューを読んで頂いたり期待をもって食事ができるよう支援している。		
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	バランスの取れた献立をその方に応じた食事形態にして提供している。毎食後、食事量のチェックを行い状態観察に努めている。		
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	口腔ケアの際には職員が付き添い磨き忘れがないか確認し状態観察を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3階 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	一人一人の排泄パターンや習慣を知り、トイレでの排泄や自立に向けた支援を行っている。また、手すりを持つての立位やバランスが取れるようにリハビリを取り入れている。		
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	便秘の原因や及ぼす影響を理解しおやつに牛乳を使ったりスポーツドリンクを使用したり、レクリエーションでは運動をしたりして予防に取り組んでいる。		
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	気持ちよく入浴できるよう入浴剤を使用したり、一人一人の体調を考慮している。		
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、レクリエーションをしたり散歩を取り入れている。また、不眠の場合にはその原因を知り、一人一人に対応し支援を行っている。		
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	一人一人の薬について理解し少しの変化も気付くことができるよう連絡、報告、医療との連携に努め対応している。		
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	一人一人に合った出来る事、役割を通して生活の中で喜びを感じて頂けるよう支援している。また、あまり負担にならないよう配慮し努めている。		
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	天気の良い日にはドライブに出かけたり、お誕生日に外出をしたり家族様や地域と連携をし行事に参加をしたりしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			3階 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	入居様が管理できないために職員の方で管理させて頂き入居者様と一緒に買い物に行ったりし必要な物を購入している。		
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	年末に年賀状の作製をして頂いている。面会が出来ない時にリモートによる面会ができ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	エアコンでこまめに調整を行っている。壁面や掲示板には季節を感じるよう、工夫をしながら制作している。		
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	テーブル席の配置に配慮している。テレビを観たい方は自由にソファの方に行きテレビ鑑賞をされている。		
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	自宅で使っていた家具などを使用している。居室にカレンダーや入居者様が作られた作品などを飾ったりしている。		
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	本人様の状態に応じて動作がし易いような配置にしている。ご自分の居室が分かるように目印なども用意したりしている。		