

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	平成21年12月1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://kaigo.tokushakyo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3670200421&SCD=320
----------	---

【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21年12月21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)】

利用者それぞれが思いついた時に、好きな場所へ外出できるよう支援している。また、意志表示しにくい方にも順番に外出できる機会を持っていただき、気分転換を図れるようにしている。個別性を重視し、それぞれの状態に合わせたレクリエーションや対応を心掛けている。職員はできるだけ明るい声かけと雰囲気づくりに努め、居心地の良い空間で生活できるように配慮している。

【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)】

建物の2、3階にある事業所は、各居室に面して中央に食堂や居間を兼ねた広いホールがあり、室内散歩やレクリエーションなど多目的利用ができる。日当たりのよい窓辺には長椅子やテレビ、季節の花があり、大きな窓から季節の移ろいや人々の往来が眺められる。職員は事業所が目指す地域密着型サービスの理念の実現に向けて、毎朝理念を唱和し、職員間の共有や常に理念に立ち戻る努力をして実践につなげている。同業者との相互評価や地元自治会への加入をして、他のよい所の取り入れや相互理解、地元行事及び事業所事業への参加や協力などの積極的な交流が行われ、協力体制が築かれている。

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、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	
			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
I. 理念に基づく運営					
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	地域住民との交流を取り入れた理念を掲げ、理念を記載した紙を名札に入れたり、毎日の申し送りや復唱し、常に意識するようにしている。	事業所が目指す地域密着型サービスについての理念をつくり、名札の裏に明記している。職員は朝の申し送り時に全員で唱和するなど、常に意識しながら実践につなげている。	
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人として日常的に交流している	地域の行事に参加したり、散歩や外出時に挨拶を交わすなど、自然に交流していけるように努めるとともに、さらに関わりを増やしていけるように協力を呼びかけている。	自治会に加入し、お祭りや人権作品展などの地域行事に参加している。地域の方からも災害訓練や敬老会など事業所行事への協力、舞踊やハーモニカ、大正琴演奏等たくさんの方の来訪を得て、交流が行われている。	
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	運営推進会議の中で現場での実践内容を伝えたり、自治会や老人会でも認知症の話をしていただくなどして、理解を深めている。		
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	運営推進会議の中で外部評価の結果や自己評価での課題等を伝え、意見をいただくようにしている。	自治会や消防署、交番署など多様な方の出席を得て、事業所からの報告や情報交換を行っている。また身体拘束をしないケアの実践など事業所の取り組みと課題等が話し合われ、率直な意見を得て、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	市への報告の際には随時、状況を伝えるようにしている。また相談には電話でもやり取りさせていただくなど連携を図っている。	毎月の報告書提出時に制度上の指導を仰いだり、空室や取り組み状況を伝えたりしながら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	日中は個々の状態を把握し、エレベーターの前に立っているなどの意思表示が見られたら、一緒に外に出るなどしてできるだけ自由な外出支援を心がけている。また、定期的な委員会開催と勉強会を行っている。	身体拘束の弊害を理解して身体拘束をしないケアを実践し、入居者の外出意思が見られたときは一緒に外出するなどの支援が行われている。通院介助等で職員が手薄な午前中等は玄関に施錠している。	運営推進会議で玄関の施錠について協議し、開錠に向けて取り組まれているため、なお一層、安全を確保しながら自由な暮らしを支援するための工夫が期待される。
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	定期的に勉強会を行い、日頃意識して業務に当たれるようにしている。運営推進会議でも議題に取り上げている。また日ごろの対応に問題がないかについて委員会でも積極的に取り上げている。		

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
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	勉強会の機会を設け、どの職員でも相談に応じることができるように努めている。また、玄関にはリーフレットを置いている。		
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	契約または契約解除には、十分な説明と不安の解消に努めている。介護報酬改定の際には、案内をお渡しするとともに、家族会や運営推進会議での説明も行っている。		
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	意見箱の設置と年2回、アンケートを実施している。また、運営推進会議にも参加を呼びかける他、日常会話の中での聞き取りも大切にしている。	重要事項説明書による相談窓口の説明や意見箱の設置、満足度アンケート、年2回の家族会、面会時での声かけ等、意見や要望を引き出す機会をつくり、運営に反映させている。	
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	月に1回の職員会議で意見交換を行っている。また日頃から、職員間でのコミュニケーションを大切に、適宜、聞き取りも行っている。	管理者は職員間のコミュニケーションを大切に、常に職員の意見に耳を傾けている。月1回職員会議を開催し、意見や提案を話し合い運営に反映させている。	
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	休憩時間を確保し、別室で休憩を取れるようにしている。職員の間人関係を把握し、円滑に業務が進められるようにしている。年1回人事考課を実施し、個々の能力を発揮できるようにしている。		
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	職員の経験や習熟度に応じて研修を受講できるようにしている。また、パート職員を含め、全員が順番に研修へ参加できるようにしている。		
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	運営推進会議に参加し合ったり、相互評価にも参加することによって、情報交換するなどの交流を図っている。		

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
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	サービス利用について相談があった場合には、必ず本人に直接お会いし、困っていることや不安なこと、意向等の聞き取りを行い、把握に努めている。		
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	サービスを導入する前に、これまでの生活の様子や経緯、意向などの聞き取りを十分に行い、関係性を築けるようにしている。		
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	在宅や入院先へ面談に出向いたり、逆に事業所を見学していただくなどし、どのサービスが本人に適しているのかを見極めている。		
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	自然に家事を手伝っていただいたり、生活の知恵を教わったりするなど日常生活を通して、共に生活しているという関係性を築いている。		
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	家族会を開催したり、最近の状態を報告するなど、ともに本人を支えていける関係を築けるように努めている。入浴や通院などへの拒否がある入居者には家族へ協力を呼びかけ手伝っていただいたりしている。		
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	行きつけの美容室やかかりつけ病院の利用を継続するなど、馴染みの関係が途切れないように支援している。	アセスメントや日頃の会話等から、これまでの体験や望み、人間関係等を把握し、行きつけの美容室やかかりつけ医の利用、墓参りなど家族による支援との連携など馴染みの関係の継続に努めている。	
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	利用者同士の関係性を保つため、声かけや仲裁に入るなどして孤立を防ぐようにしている。		

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
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	退居された方でも、入院先へお見舞いに伺ったり、家族に連絡をとるなど、関係性の維持に努めている。		
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					
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	本人の生活歴などの聞き取り等により、意向の把握に努めている。常に本人の立場に立った対応を心がけている。	本人の生活歴や日常の会話、特にリラックス時や進んでする会話等から喜びごとや思い等を把握し、常に本人の意思を確認する機会をつくっている。	
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	入居される際に本人や家族への聞き取りを行ったり、センター方式を用いたりして把握に努めている。		
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	本人の生活リズムを把握し、対応している。また、それぞれができることを日課とし、継続して行っている。		
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	それぞれの専門的な立場から意見を収集し、本人や家族のニーズの把握に努め、介護計画に反映できるようにしている。	定期及び随時に開催するサービス担当者会議に、主治医や看護師等の参加を得て本人や家族の意見、モニタリングを基に話し合い、利用者の現状に即した介護計画が作成されている。また家族の確認も行われている。	
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	できるだけ詳しい記録を心がけ、気づきの視点を持てるようにしている。また、他職員の記録にも目を通すなど、情報を共有することによって、日々の実践に生かせるようにしている。		
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	本人の状態に応じて、病院への受診は職員が付き添っている。行事の際には、職員の出勤人数を増やすなど柔軟に勤務調整している。		

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
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	運営推進会議を通して、近隣の方々をはじめ警察や消防分団の方々とも、災害や安全についての話し合いができています。また、地域の方々には、ボランティアとして来訪していただいている。		
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	本人や家族の意向によって、かかりつけ医を継続して受診できるようにしている。	本人や家族の希望を大切に、かかりつけ医へ継続して受診できるよう、職員の通院支援が行われている。	
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	日頃の健康管理や相談は協力医療機関の看護師長に対応してもらっている。状態の変化に早期に気づき、報告できるようにしている。		
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。	入院の際は医療ソーシャルワーカー等と連携を取って情報交換している。また入院によるダメージを少しでも和らげられるよう、できるだけ面会に行き、その間、家族との連絡を取り合い、今後の意向等についての把握に努めている。		
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	入居の際に重度化した場合と看取りの指針について説明し、同意をいただいている。また、職員側の知識向上のために、勉強会を行っている。	重度化した場合や終末期のあり方に関する指針を作成し、入居時に本人や家族と話し合っている。入居者の日々の状況等を家族に報告しながら、関係者と連携のうえ支援していく体制が築かれている。	
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	緊急の際のマニュアルを作成し、周知徹底を図っている。また2か月に1度、事業所に設置しているAEDを用いて勉強会を行っている。		
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	災害時に備えて年2回避難訓練を行うとともに、近隣住民の方へ参加していただけるよう呼びかけている。また、緊急時の近隣応援については町内会長に協力をお願いしている。	地元消防団員の協力を得て、火災初期消火や避難誘導訓練等を実施している。併設する事業所や町内会との協力関係を築いている。	

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	排泄時の声かけや日常会話での言葉遣いに配慮している。また自己決定しやすいような声かけに努めている。	毎日行う理念の唱和、職員で構成するCS（顧客満足）委員会による個人情報保護や人権確保等の勉強会などを行っている。また必要のつど話し合い、誇りやプライバシー確保の徹底を図っている。	
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	必ず本人に希望を聞き、返答を待つようにしている。また自発的に訴えができない場合には、表情等から読み取るようにしている。		
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	本人の生活ペースを大切にし、職員が押し付けることなく、その人の好みや希望にそった生活を支援できるようにしている。		
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	本人の希望する髪形や服装などができるよう、個性を大切にした支援をしている。		
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	毎月、特別食の日を設けている。また、アンケートで嗜好品等の調査を行い、メニューに反映させている。現在、調理は一緒に行っていないが、準備や片付けは一緒に行っている。	毎月1回特別食の日を設け、誕生会などでの行事食や旬のものを取り入れるなど、利用者と相談しながら食事を楽しんでいる。利用者と職員は食材の話をするなどして、一緒に食事や片付けを行っている。	
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	チェック表で個人の食事量や、水分量の摂取を把握している。また一人ひとりの嚥下や口腔状態に合わせた形態の食事を提供している。		
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、口腔ケアへの声かけや誘導を行い、状態に合わせて見守りや介助を行っている。その際、口腔内のチェックも合わせて行い、不具合が認められた場合には、そのつど歯科受診している。		

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
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	排泄パターンを把握して、トイレ誘導を行ったり、状態に合わせた対応を行っている。またオムツの使用はできるだけ避け、その方のニーズに応じた使い分けを行い、適宜見直しを行っている。	排泄チェック表で一人ひとりのパターンを把握し、トイレでの排泄へつなぎ、昼間はおむつ使用をできるだけ避けるようにして自立に向けた支援をしている。	
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	チェック表を用いて、排便の有無が一目で把握できるようにしている。また食べ物や水分量に気をつけたり、適度に運動することで自然排便を促している。		
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	その日の気分や状態に合わせた入浴を行っている。日時を限定せず、声かけをして、希望に応じた入浴を行っている。また自己管理ができない方にもチェック表で把握し、声かけを行っている。	入浴は毎日可能とし、利用者の気分や状態に合わせて支援している。1日置きには入浴できるよう声かけに工夫しながら支援している。	
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	一人ひとりの希望に合わせた照明の具合、室温等を把握している。また、日中の活動を促すことにより、夜間の安眠につなげられるようにしている。		
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	職員は薬の内容や用法などを把握するようにしている。またチェック表の服薬管理を行っている。薬に変更があった場合にはノート等で申し送りを行っている。		
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	入居者の好みや生活歴、状態に合わせたレクリエーションを行っている。また、外出や行事にも力を入れている。		
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	計画を立てずに、その日の気分で喫茶店や買い物に出かけたりしている。それぞれが自然に役割を持って生活されている。	喫茶店やお地藏様参り、市内ドライブや買い物など日常的な外出支援を行っている。また花見や初詣、遠足、墓参りなど本人の希望に応じて家族の協力を得るなどしながら、外出支援をしている。	

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
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	職員が預かり金として管理しているが、買い物や受診の際には、自分で払ってもらうなどしている。また自分でお金を持っている方もいる。		
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	希望があれば、使用していただくようにしている。年賀状も出しており、家族に手紙を出す方もいる。		
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	ホールから外の景色が眺められる大きな窓があり、飾りつけも季節に応じて変化をもたせている。匂いにも気をつけ、十分に換気や消臭を行っている。温度計と湿度計を2か所に設置し、室温や湿度の管理もできている。	居室に面した食堂や居間を兼ねたホールは、室内の散歩やレクリエーションなど多目的に使用できる。日当たりのよい窓辺には長椅子やテレビ、季節の花を置き、大きな窓から季節の移ろいや人々の往来が眺められ、居心地よく過ごせる工夫がされている。	
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	広い共有空間を活用し、それぞれが好きな場所で過ごしていただいている。		
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	使い慣れた物、馴染みの物をできるだけ持ってきていただけるようお願いしている。新しい物を買いたす時には一緒に出かけ、本人に選んでもらうなどしている。	居室にはトイレや洗面台があり、明るく、周囲の眺めがよい。テレビやタンス、時計やカレンダーなど思い思いの品が持ち込まれ、それぞれの部屋づくりや居心地よく過ごせる工夫がされている。	
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	歩行の妨げとなるような障害物を置かないなど、安全面にも配慮している。居室がわからなくなる方にはドアに目印をつけるなどしている。		

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
I 理念に基づく運営					
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	常時、確認することができるように、名札の裏に理念を記載して携帯している。また、朝の申し送りの際に全員で復唱するようにしている。		
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人として日常的に交流している	地域の行事や祭りへの参加をさせていただいたり、また事業所での防災訓練や運営推進会議等に参加していただくことで交流を図れるようにしている。		
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	自治会等で認知症の話をさせていただいたり、サポーター養成講座を受講していただいたりしている。また、運営推進会議の場でも認知症の方への対応方法など幅広い議題を持ち、地域の方への理解を呼びかけている。		
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	外部評価結果や事業所での取り組み等の報告を行い、意見をいただいている。その内容は議事録としてまとめ、職員全員に周知できるようにしている。		
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	市へ随時の状況を伝えるようにしている。またそのつど相談なども電話対応していただいている。		
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	現在、玄関に施錠を行っている。今後少しずつ開錠していけるように検討している。また勉強会で身体拘束についてのリスク等を学ぶ機会を設けている。		
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	定期的に勉強会を行っている。		

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
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	勉強会を設けて学んでいる。玄関にもリーフレットを置き、誰もが手に取り、見て、相談できるようにしている。		
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	契約書の説明には十分な時間をかけている。また解約の際にも時間をかけて説明し、今後の相談にも応じながら理解促進を図っている。		
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、また定期的にアンケートを行って結果を掲示し、運営に反映させている。また年に2回アンケートを実施している。		
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	定期的に職員会議を行い意見交換の場を設けており、そのつど聞き取りを行っている。		
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	休憩時間を確保し、ストレスの無いよう働きやすい環境づくりに努めている。		
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	全職員に研修の機会を設けている。研修後は全員が内容把握に努めている。		
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	運営推進会議に参加し合ったり、相互評価にも参加することにより同業者との交流を図っている。		

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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	面談では、本人に直接お会いし、話を傾聴して不安解消に努めている。		
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	面談には十分な時間をとり、それぞれの立場を理解し、話ができ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	入院先等への面接だけでなく、事業所見学をしていただき、在宅サービス等についても話をしている。		
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	利用者が活躍する場を設け、得意分野で力を引き出せるように対応している。		
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	近況報告を行い、身近な関係を保ちつつ、家族と一緒に支えあえるよう支援している。		
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	馴染みの場所へ外出している。また家族と同行される場合もある。		
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	一緒に参加できるレクリエーションを行ったり、職員が間に入り関わりを持っていただけようように支援している。		

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
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	入院先にお見舞いに伺ったり、家族に連絡して状態を聞くなど、関係が維持できるようにしている。		
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					
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	入居時、また定期的にセンター方式を見直し、希望や意向の把握に努めている。		
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	入居時に本人や家族に聞き取りを行い、また来訪時などにも話を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	本人の生活リズムを把握し、また個別に対応することを重視している。		
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	本人や家族、職員などさまざまな立場からの意見を収集し、介護計画に反映させている。		
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	日々の状態や会話などについての、詳しい記録を心掛けている。また、申し送りノートを活用して、情報の共有に努めている。		
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	入居者の状態に応じて、病院への受診は基本的に職員が付き添いを行っている。行事の際などは職員の人数を増やすなどして、対応している。		

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
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	運営推進会議や地域の祭りを通し、近隣の方や警察、消防の方とも災害や安全について話し合いを重ねている。		
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	協力医療機関だけでなく、従来からのかかりつけ医があれば、かかりつけ医の受診もできるようにしている。		
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	様態が変化しても、すぐにホームの看護師や協力医療機関に連絡して対応できるようにしている。		
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。	入院している方がホームに入居する時には医療ソーシャルワーカーとの連携を取り、情報を共有し支援体制を整えている。		
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	入居時に重度化した場合と看取りの指針についての説明を行い、同意をいただいている。		
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、周知徹底を図っている。またAEDの勉強会を定期的に行っている。		
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	災害時に備え、年に2回避難訓練を実施するとともに、近隣の方への参加も呼びかけている。		

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	声かけや対応については、極力羞恥心に配慮した言葉の使用を心がけている。		
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	職員は、入居者が自分で決めたり希望を表したりすることを大切にしている。またそれらを引き出せるような取り組みができるよう努めている。		
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	入居者1人ひとりがその人らしく過ごせるように意向を把握している。		
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	衣類の選択については、基本的に本人の意向で決めていただいている。		
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	職員は入居者と同じ食事を同じ場所で一緒に楽しんで食べている。それとともに、自然と一緒に片付けができる環境づくりに努めている。		
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	一人ひとりの食事、水分の量をチェック表で把握している。また随時、水分の補給をしていただいている。		
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	入居者の力を引き出しながら、口腔内の汚れや臭いに注意し、口腔の清潔を保てるよう日常的に支援している。		

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
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	チェック表で排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行うことでオムツの使用を減らしている。		
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	レクリエーションの中に体操や散歩、運動を取り入れたり、水分補給や食事内容に気を配っている。		
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	意志表示ができる方には希望の時間に入らせていただくようになっている。またそうでない方にはチェック表で管理をし、本人の意向を確認のうえ、入浴していただいている。		
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	室温管理や馴染みの寝具の利用などについて、1人ひとりに適した環境で休んでいただけるように努めている。		
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	薬の説明書に目を通し、薬の種類や目的、効能などを把握している。またわからないことがあれば病院や薬局に問い合わせるようにしている。		
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	掃除や洗濯物たたみ、下膳など無理のない範囲で役割を持っていただいている。また入居者の能力や状態に応じたレクリエーションなどを行っている。		
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	買い物や散髪など、本人の希望にそった支援を行い、家族にも協力をお願いしている。		

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	預かり金として管理させていただいている。自身で財布を持たれている方もいる。また買い物などの際には安心できるよう説明しながら払うなどしている。		
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	年賀状を書いていたが、毎年送るようにしている。また希望があれば電話を使用させていただくようにしている。携帯電話を所持されている方もいて、使用方法など説明するようにしている。		
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	季節感を感じられるような環境を整え、快適な室温を保てるように配慮している。		
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	テレビが見られる共有場所のソファ、ベランダを望む畳スペース、広々としたホールなど、個々または気の合う入居者同士で快適に過ごせる空間となっている。		
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	馴染みの物、思い出の品を持って来ていただき、居室内も希望にそって、作品や家族写真などを飾り、個々に合った環境づくりを行っている。		
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	障害物が少なく、全体が見渡せる活動しやすい空間になっている。転倒しやすい入居者のために床に滑り止めを敷いたり、ホールを移動する中間地点に椅子を置くなどして個々に合わせた対応を行っている。		