

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏まえた事業所理念を作り、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	朝礼にて理念の唱和を行っています。今年度は理念の成り立ちについて勉強会を開催し職員たちが介護する上で大切にしている事が理念となっている事を認識する事が出来ました。	「ふれあいグループ理念」「運営理念」と2種類ありそれぞれを全社員が共有しています。入社時研修はもちろんですが朝礼でも理念の唱和をしています。「あたたかく家庭的なふれあいの家」を目指して全職員が業務についています。	
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、地域清掃を実施しています。昨年、今年度は感染症拡大を防ぐ為実施できませんでした。が地域の店舗での買い物や地域の行事への参加をする事で地域の方々へ認知して頂ける取り組みを行っています。	近所の清掃、散歩時など自主的に挨拶、コミュニケーションを図っています。コロナ前はお互いのイベントに声をかけあうことも行っていました。ご近所の方から花の苗を購入することがあります。	
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	コロナ禍であったため積極的な動きが取れていないが、近隣の店舗での買い物や路上販売のお花の購入をしています。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	感染症拡大防止の為運営推進会議は書面での開催となっています。感染症が落ち着いた時期を見計らって事業所内にて開催した際には事業所の防災活動について説明させていただき、備蓄食品の提供の可能性をお伝えしています。	毎年奇数月に開催しています。包括・市担当者には毎回声をかけています。御家族様、自治会の方は参加していただき、防災でのお互いの協力の仕方などを共有したりしています。	現在はインフルエンザ・コロナ感染の関係で書面での対応と伺いました。管理者からも「少しずつ対面で行いたい」とお話がありました。対面が難しい場合はオンラインでの会議開催も良いのではないかと思います。多くの方が参加して下さることを期待します。
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	運営推進会議への参加依頼(今年度は感染症対策の為十分な実施が出来ていない)事業所の取り組み、活動について報告を行っている。	研修・案内などは随時メールで届きます。相談については事業所→本社→市担当者の経路で相談をさせていただいています。生活保護者を受け入れている為、生活支援課担当者とは定期的にお話をさせていただいています。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	社内の身体拘束に関するマニュアルを基に指導、委員会を行っています。委員会では具体的な身体拘束の例を交えて職員にわかりやすく説明しています。	3カ月に1度全職員が研修に参加しています。当日参加できない職員には資料を配布したり、必要時は朝礼にて申し送りをしています。職員へのアンケートを取り、身体拘束への意識を高めています。スピーチロック(言葉の拘束)については随時注意しています。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	社内で実施される研修に参加とそれに基づいた研修を行っています。研修の際には注意喚起の為自己チェックを行っています。虐待防止においても具体例を交えた研修を行っています。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	社内研修にて成年後見制度について研修を行っています。		
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	入居契約時に説明を行っております。ご家族様からの質問等あった際には都度ご説明させていただきます。		
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並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	事業所内の会議においてご家族様、ご利用者様のご要望について情報を共有し反映できるよう努めています。	面会時、認知症についての相談をご家族様からいただきます。できるだけ意向に沿うようにしていますが、難しいところは妥協点をみつけ、御家族様が安心できるよう対応をしています。また、事業所の様子をブログ発信しているため、日々の様子を確認していただくことが可能です。	
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	事業所内の会議において運営方針を職員へ共有し職員の意見を集めて反映できるように努めています。	ご入居者様については職員の目線にならないように「本当にご入居者様が求めていることなのか」を確認しながら介護の仕方など共有しています。全職員には月1回やりたいことを行ってもらい、自主性を育む取組を行っています。	
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	年間1～2回の面談の機会を設け、職員の意見や、意向の把握に努めている。職員個々の働き方に合ったシフト作成を行っています。		
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	キャリアパス制度に基づく目標管理、研修への参加と研修に基づく勉強会の開催を実施。		
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組をしている	地域のGH協議会に参加し地域の同業他社と意見交換、情報交換の機会を持っている。地域包括センター主催の勉強会に参加しネットワークづくりに努めている。		
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 サービスの利用を開始する段階で、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	フロアリーダーが主となりご利用者様のご要望、不安に思っている事を聞き取り他職員へ情報共有を行なう、解消できるよう対応を検討し実行して行く過程で信頼関係を気づくよう心掛けている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	ご家族様がご利用者様に対して、どこに重きをおいているかを伺い、ご本人様の状態、状況と合わせてカンファレンスを行ないケアに取り入れています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	ご要望を基にグループホーム以外のサービスについてリサーチを行ない、ご本人、ご家族様に提案している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ご本人の出来る事に着目し、小さな事、少しの時間でもお手伝いをしていただき、貢献しているという実感を持っていただけるよう努めている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	感染予防の為面会も制限されていたが、感染対策を取ったうえでお互いに「顔が見える」環境づくりをした。行事には参加いただけるようお伝えしている。(今年度は十分な活動が出来ていない)		
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	外出の際、ご本人の馴染みの場所や思い出の場所に行けるよう支援している。	ご自宅付近、以前住んでいた場所にあった公園など車で外出をすることがあります。馴染みのあるお店に行き、店員さんから声をかけて下さることもあります。その方の以前働いていた職業に合わせて思い出の場所に行くこともあります。	
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	個人の時間も大切にしつつ、すべての利用者様が集団生活の中で、他者との関係が築けるよう職員が介入している。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	利用終了の際、ご本人、ご家族様に施設への来訪やお困りの際にご相談いただけるようお願いしています。		
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	社内にて利用者アンケートを実施している。その際にご意向等お伺いしています。困難な場合にはご家族様からのご要望を伺うようにしています。	年1回はご入居者様にアンケートを取るようになっています。思いを伝えられない方は御家族様に協力していただき、その方の生活歴などを伺いながら、思いや意向を把握しています。ご入居者様に居室担当者がつき、お話を伺うこともあります。	

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ご本人、ご家族様からご自宅での生活の様子、習慣にしていたことなどをお伺いし支援に反映させています。		
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	事業所内会議にて、個別のカンファレンスを行ない、ご本人らしい生活が出来るよう支援している。		
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	ご利用者様が安心、安全に暮らしていける為に職員から上がった意見や、ご本人、ご家族様からのご意見を参考にケアプランの作成を行っている。	ケアプラン作成前にはご入居者様・御家族様・全職員に意見を確認します。「手先が器用」「歩いてほしい」などの意見があがり随時プランに反映しています。	
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	日々の様子はタブレットに記録、申し送りや情報共有ノートにて対応について共有し実践に活かしている。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	日々の会話などから現状のニーズを伺い、状況に応じた対応が出来るよう努めている。		
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	社会や地域とつながりが持てるよう、地域資源を把握、活用できる行事計画が出来るよう努めている。		
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し、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	医療連携医とご本人、ご家族が良好な関係性を築けるよう配慮し、ご要望に沿った医療を受けられるよう支援している。	ご自宅で通っていた主治医に継続受診することが可能であることを契約時に説明しています。入居後は協力医の他に受診をする場合は日時調整を行いながら職員が受診同行をしています。受診前後は御家族様に連絡をして共有しています。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	ご利用者様の状態、状況について情報共有を行ない、ご家族のご意向を踏まえたうえで適切な医療が受けられるよう支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、また、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、又は、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。	医療機関のソーシャルワーカー様と連絡をとり、ご家族様任せにならないように努めている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	医療連携先と相談を行ない、ご家族様を交えた情報共有の中で、事業所で出来る事について説明し、ご意向を伺い今後の方針について共有を行っている。方針に沿った支援を実施している。	看取り時は医師、御家族様・職員でカンファレンスを行います。契約時に看取りの方針を確認しますが、再度意向を伺います。御家族様の思いが変化する場合は、御家族様の意向に合わせています。職員には研修に加え、その都度説明し、やり方などを共有しています。	
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	緊急時対応マニュアルを定期的に確認している。社内研修にて知識を深めるよう努めている。		
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	年2回の防災訓練、年1回の風水害の訓練の実施と定期的な防災教育で周知を図っています。事業継続訓練の実施。	備蓄食は7日分、薬は7日未満です。BCPIは作成済みです。訓練にはご入居者様も参加していただき、反省をしながら訓練での教訓を次回に反映するようにしています。	他県での災害状況をみていると、薬の備蓄は7日以上あった方が良いでしょう。管理者も把握ができていたので大きな問題はありませんが、薬剤師の方とご相談していただくことを期待します。
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格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	適切な言葉選び、コミュニケーションの勉強会を行っている。	コミュニケーションなどの研修を全職員参加しています。言葉がけには随時注意しています。声かけが気になる時にはその場で注意しています。「です・ます」の伝え方・付け足しの言葉を使用しながら支援を行っています。	
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	利用者様が選びやすいように2択～3択での質問であったり、飲み物などは一覧表を用いる事で選択の機会を設けている。		
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、希望に沿って支援している	ご利用者様が主体になるようその方のペースでご支援している。		
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	ご家族様にも協力を頂きながら、ご自宅での習慣が継続できるように支援している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	普段の食事から食べられない食べ物は他の物に変更するよう努めている。調理レクやお誕生日レクではご本人のご意向を伺い計画している。	イベント食などでご入居者様が希望する食べ物を提供しています。誕生日ケーキなどはご入居者様・スタッフと一緒に作っています。毎食後の片付けを一緒に行うこともあります。	
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、水分量はチェックを行っている。食事の様子などから食事形態の変更を行っている。月1回の体重測定にて状態の確認を行っている。		
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	食後はご本人の状態に合わせた口腔ケアを行っています。週1回、歯科衛生士の指導の下口腔内の状態を把握し、口腔ケアを行っている。		
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向けた支援を行っている	ご利用者の排泄パターンを観察し、トイレへのご案内を行う、コストを考慮したパット選びを指導している。	「コスト」を意識しています。職員の考えでパットの厚みを調整するのではなく、排泄リズムの把握を行い、日中はトイレ誘導、夜間は目が覚めた時にトイレに座るなど調整をしています。リハビリパンツから布の下着に戻った方もいらっしゃいます。	
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	下剤に頼り過ぎないように、運動やマッサージなど本人の力で排泄が出来るよう支援している。		
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、個々に沿った支援をしている	回数や、時間帯など出来るだけご本人の希望に添えるよう支援している。	週2回の入浴が基本です。ご本人様・御家族様の希望の回数を伺いながら回数の調整をしています。入浴を嫌がるお客様には時間変更・声かけ担当者の変更・曜日変更など行っています。	
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	起床、就寝のタイミングを職員間で共有し統一する事で睡眠の安定に努めている。		
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	服薬に変更があった際は情報共有ノートや申し送りにて周知を行っている。変更後にご利用者様の変化が見られた際は連携医に連絡し以降の対応について確認するようにしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ご利用者様の能力に応じた役割を持っていたり、職員は出来るように支援を行っている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、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	感染防止たいおうにて施設敷地外への外出は出来ていないが、天候の良い日にはベランダや駐車場での外気用など行っている。	お天気が良い日は少しの時間でも外気浴が行えるように近所の散歩、ベランダでの日光浴などを行っています。3カ月に1度は外出を行っています。	
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	お金を持っていない事で不安になってしまうご利用者様に対してはご家族様の共用範囲でのお金を所持して頂いている。		
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	ご家族様からの連絡が主となるがご利用者の様子にて施設から連絡しお話ししていただく事もある。		
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	季節を感じられるようなフロア飾りをご利用者と共に制作を行っている。共用部の清潔が保てるよう気を配っている。	壁への季節の飾り付けはご入居者様と一緒に作品を作っています。感染に注意をしながら、ご入居者様のできることを職員と一緒にしています。共有部にはソファ、椅子を設置して他者と離れることができる空間が確保されています。	
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	テレビ前にソファを配置したり1人掛のソファを配置するなどして他ご利用者と一緒の空間でも独立した空間を持てるようにしている。		
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	居室にはご本人の使い慣れた物や家具をお持ち頂くようご家族へお話しています。	居室担当者が配置されていて、居室内の清掃・飾り付けが部屋によって違います。ご自宅にあるものをお持ちいただくことが可能です。事業所からも「化粧品、写真、今まで着ていた衣服をお持ちください。」とご入居途中に依頼することがあります。	
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」や「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	それぞれの歩行状態に合わせた家具の配置、食事の際のテーブルの位置などは安全に移動できる範囲で決定している。		