

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	3670100712		
法人名	医療法人松岡会		
事業所名	山城グループホーム		
所在地	徳島市山城西4丁目47番地		
自己評価作成日	令和3年2月15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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/
----------	---

【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3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)】

毎日笑顔にあふれ明るい雰囲気の中で家庭的な生活を送っています。家族とのつながりを大切にし、いつでも気軽に来所できる雰囲気作りを心掛けています。昨年11月に新しい施設に引っ越し同じ建物の1階にクリニックが併設され、看護、医療面での連携は以前よりスムーズになり迅速に報告できるようになりました。この1年コロナの影響で家族様の面会も思うように出来ませんでした。しかし入居者様は明るく楽しく過ごされています。又スタッフの勤務年数も皆それぞれに長く居心地のいい施設又人間関係の良さが表れています。

【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、幹線道路から少し入った、川沿いに位置している。4階建ての建物の2・3階に位置し、1階に同一法人の運営する協力医療機関、4階に他サービス事業所があり、連携を図っている。“利用者一人ひとりが望むケアを大切に、笑顔があふれる楽しい生活を支援する”ことを理念として掲げ、その人らしさを大切に支援に努めている。感染症(コロナ等)の流行下においては、電話やメール、SNS等を活用し、家族等と、利用者状況の共有や意見・要望の聴取を行い、連携を図っている。利用者の急変時等は、協力医療機関と24時間対応可能な体制を整備し、利用者や家族等の安心に繋げている。また、3年単位で外国人実習生の受け入れを行い、グローバルな交流や人材育成にも取り組んでいる。

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 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)	○ 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	
			3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	毎朝申し送り時に、理念を唱和し、理念の実践に向けて、日々取り組んでいる。	事業所では、地域密着型サービスの意義を全職員で確認し、理念を作成している。理念は、事業所内に掲示したり、毎朝の申し送り時に唱和したりして、共有化を図っている。新人研修でも理念について説明している。毎年、理念の見直しを行い、理念にそった支援に取り組んでいる。	
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員として日常的に交流している	今年はコロナの影響で地域との交流もなく、実習生の受け入れもほとんどありませんでした。2月から3年間ミャンマーの実習生の受け入れが決まっています。	事業所では、実習生やボランティアの来訪を受け入れ、交流している。感染症(コロナ等)の流行下においても、民生委員と電話で連絡を取りあうなどして、交流を継続している。今年度より、事業所が移転しているため、感染症終息後、新しい地域での交流について検討している。	
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	2か月に1回美容室より散髪に来ていただいている。若い美容師さんなので入居者様は楽しみに待っています。		
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	利用者状況や年間行事計画を報告し、話し合いを行い意見を出し合いサービスの向上に努めている。今年はコロナの影響で開催回数が減っています。	年6回、運営推進会議を開催している。会議では、事業所の活動状況等について報告し、意見をj得ている。感染症の流行に伴い、書面での開催を検討している。会議には、利用者や民生委員、市担当者等の出席を得ているが、地域から多様な出席者を得るまでには至っていない。	今後は、会議に多方面からの出席を得ることができるよう地域への働きかけに努められたい。多方面からの意見や提案を得て、双方向的な意見交換を行うなど、さらなる会議の発展に期待したい。
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	ながいき課や保護課との連絡、連携の向上に努めている	管理者は、月1回、市担当窓口に出向き、事業所の状況等を伝え、助言を得ている。地域包括支援センターから相談を受け、入居者を受け入れるなど、困難事例の相談等も行い、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	すべての職員が、身体拘束の内容を把握し、身体拘束をしないケアをしています	事業所では、身体拘束に関するマニュアルを作成している。定期的に身体拘束に関する研修や身体拘束委員会を開催し、拘束の内容や弊害について職員間での共有化を図っている。全職員が、身体拘束の弊害について理解し、利用者の自由な暮らしを支援している。	
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	事業所内で虐待が見過ごされる事がないよう、職員間どうしのコミュニケーションを図り、防止に努めている。虐待防止マニュアルを作成している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			3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	以前青年後見制度を利用していましたが、現在は居ない為活用していない。		
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	契約する際は、利用者や家族様に十分な説明を行い理解納得をいただいている。		
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	利用者様から意見や要望があった場合管理者、職員は傾聴し解決していくように努力している。	職員は、日ごろの利用者とのかかわりのなかで、意見や要望等の把握に努めている。家族等の来訪時にも意見等を聞いている。感染症の流行下においては、電話やメール等を活用し、意見をj得ている。出された意見等は、職員会議で検討し、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	月1回ミーティングや勉強会を開き意見を交換し、向上に努めている。職員から意見や要望があるときは、その都度聞き話し合いの機会を作っている。	管理者は、日ごろの支援のなかで、職員の意見や提案を聞いている。月1回の職員会議で、意見等を聞く機会を設けている。週1回、代表者の来訪があり、直接意見を伝えることができる。出された意見等は、内容に応じて代表者に伝えるなど、検討を行い、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、職員の意見や不満を聞き入れてくれる。管理者から代表者へ伝える場合もある。		
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	段階に応じて研修を受け法人内の研修もすすんで受けている。		
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	今年は他の施設の方々との交流はありませんでした。来期は研修会等で情報交換しサービスの質の向上に努めていきたいと思ひます		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			3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	利用者からの相談があった場合は、ゆっくり耳を傾け話をし、受け止めています。		
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	利用開始前より家族と話し合いをする機会を設けたり、気軽にいつでも相談できるように信頼関係に努めている。		
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	相談を受けた時は、まず必要としている事を見極め対応に努めている。		
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	利用者様から昔のことわざや慣わしを教えて頂いたり楽しい時は一緒に笑え支えあう関係を築いています。		
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	利用者様の状態を家族様と共有し特に体調変化時には蜜に連絡、報告を行い本人を共に支えていく関係づくりをしている。		
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	友人が面会に来たり、自宅に少しの間だけでも帰ったりして途切れない関係作りに努めている。	事業所では、利用者の友人や知人の来訪を受け入れている。編み物などの趣味活動も家族と協力しつつ、支援している。感染症の流行下においては、電話でのやりとりを支援したり、SNSを利用して写真を送ったりして、馴染みの関係が途切れないように支援している。	
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	団らんの場でのその人それぞれの役割、居場所づくりに心掛け、利用者様同士が支えあえる関係づくりに努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			3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	関係が終了しても、その後利用者様の紹介などの問い合わせを頂いたり、断ち切らない付き合いを大切にしています。		
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	偏食の利用者様に関しては特別なメニューを作っています。困難な場合には、本人と話し合い検討しています。病院受診時にも、職員が付き添っています。	職員は、日ごろの利用者との関わりのなかで、会話や表情に注目し、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は、家族等やケアマネジャーに聞いたり、日ごろの表情や仕草から意向をくみ取ったりして、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	利用者様、個人個人の生活歴を大切に好みに応じて青汁やりんごジュース、桃缶、ヨーグルト、コーヒー等自由に飲んで頂いている。		
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	一人ひとりの心身状態や生活リズムにあわせた支援をしています。		
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	毎月ケアカンファレンスを開催し、意見やアイデアを反映した介護計画を作成しています。家族様から意見や要望を聞き、介護計画書に反映している	事業所では、利用者や家族等、医師、関係スタッフで話しあい、その人らしい暮らしを続けるための介護計画を作成している。感染症の流行に伴い、電話を活用し、意見の聞き取りや計画の説明を行っている。月1回のモニタリングや3か月に1回、見直しを行っている。また、利用者の心身状況に応じた見直しも行き、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	日々の様子やケアの実践などを、個別記録に分かりやすく記入し、日勤は黒のペン、夜勤は赤のペンにし、ひと目で分かるようにしています。		
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	その人のニーズに合わせて訪問歯科を利用したり、PTによりリハビリを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			3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	2か月に1回運営推進会議では、民生委員、地域支援センター、家族様方に参加して頂き、意見交換を行い支援に努めている。		
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、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	かかりつけ医は当クリニックの院長先生がほとんどですが、他科受診の場合は職員が同行し、結果は家族様に報告して、本人及び家族様の希望を支援しています。	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。専門医等の受診は、職員が支援している。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。週1回の訪問診療や訪問歯科があり、各医療機関と連携しつつ、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	クリニックが併設されているので、状態報告をするのがとてもスムーズにでき、他科受診時の付き添いなどの支援をしている。		
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。	利用者様が入院した時には、職員交代で様子を見に行き主治医と情報交換や相談に努めています。		
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	状態変化がある度に、医師、看護師、職員全体で話し合い、状態を家族に報告しています。今後の変化に備えて検討や支援に取り組んでいます。	事業所は、看取りの指針を整備している。契約時の段階で、看取りの指針等について、利用者や家族等に説明し、同意を得ている。利用者の心身状況の変化に応じて、本人や家族等の意向を確認している。かかりつけ医や関係者等、家族等の意向や方針を共有し、チームで支援する体制を構築している。	
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	緊急時マニュアルを作成し、周知徹底を図っています。又、24時間院長、看護師に連絡がとれる状態になっています。		
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回避難訓練を実施し、避難できる方法を職員が身につけるように訓練している。	年2回、消防署の協力を得て、避難訓練を行っている。備蓄品を整備し、災害時に備えている。事業所移転後、新しい地域での避難訓練について検討中である。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			3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	個人個人の自尊心を尊重するように心掛けています。	職員は、利用者一人ひとりの性格や習慣、人格の尊重に努めている。さりげない声かけ等により、自尊心を傷つけることのないよう留意している。年1回、プライバシー保護等に関する研修会を開催し、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	利用者にあわせて声掛けをし、決めた事を押し付ける様な事はせず、一人ひとりの利用者が自分で決定できるように、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、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	利用者のペースに沿って見守りながら生活を送り、体調に配慮しながら、本人の気持ちを尊重し柔軟に対応している。		
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	自分の好みの服を着たり、自分で髪の毛をいったりしおしゃれを楽しんでいる。		
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	現在、一緒に食事の準備ができる利用者様が居ない為、食後のお盆拭きや、洗濯物を畳んだり、おしぼりを巻いたり出来る事をしてもらっている。	事業所では、管理栄養士が献立した食事を提供している。主食と汁物は、事業所内で調理し、利用者一人ひとりに合わせた形状に変更している。利用者には、後片づけ等、できることで役割を担ってもらっている。行事食やおやつ等も提供し、食事を楽しむことができ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	食事や水分の摂取量をチェックし、職員が情報を共有しています。発熱者がいる場合特に水分補給に気を付け食事量の少ない方には栄養補助食品を摂ってもらっています。		
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、歯磨きの声掛けを行い、口腔ケアを実施しています。訪問歯科を週1回受けています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			3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	それぞれの排泄パターンに応じて、オムツ交換、トイレ誘導を実施している。	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。日中は、可能な限りトイレでの排泄を支援し、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ることのないよう努めている。	
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	それぞれの入居者の排便パターンを把握し自然排便がない場合は水分量を多くしたり、下剤を使用している。		
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	入浴日は決めています、入浴希望がある入居者については、いつでも入浴出来るように支援し入浴拒否をされる入居者に対しては、声掛けの工夫で対応しています。	事業所では、少なくとも週3回、入浴できるよう支援している。利用者の羞恥心や不安感を取り除くよう、同姓介助を行っている。季節に応じて、ゆず湯等を行ったり、入浴剤を使用したりして、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	日中の活動を促し、1日の生活リズム作りをして、ゆっくり休息、安眠出来るように支援しています。		
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	薬の説明書をケース毎に整理し、スタッフが内容を把握出来るようにしている。服薬時には、きちんと本人に渡し服薬確認及び服薬介助をしています。		
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	一人ひとりにあった楽しみや、役割りを見つけ、支援しています。		
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	家族様と外食に出かけたり、自宅に帰って昼食を家族と一緒に食べたり、戸外を散歩したりして、外出の支援をしている。	事業所では、家族等の協力を得て、外食や外出を支援している。感染症の流行下においては、敷地内の散歩や日光浴等を行い、気分転換を図っている。移転先の敷地内に桜の木があり、開花にあわせて、抹茶等を用意し、花見の計画を立てている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			3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	預り金は詰所で施錠して管理者が管理し、必要な時に出し入れしている。食べたい物は職員が購入している。預り金のコピーと領収書は家族様に送っている。		
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	携帯電話を持っている入居者様には、自由に使って頂き楽しんで頂いている。		
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	心地よい音楽を流したり、食堂は明るく眺めもよく廊下も車椅子がゆったり通れる広さで浴室も空調があり広く安全な空間になっています。	共用空間は、大きな窓があり、眺めが良く、明るい。窓際には、ソファを設置し、景色を眺めながら、おやつを食べるなどして過ごすことができるよう配慮している。利用者と職員と一緒に季節の飾り付け等を行い、季節感に配慮している。日中は、演歌や童謡などの音楽を流し、ゆったりした雰囲気ですることができるよう工夫している。	
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	居室、廊下、食堂でそれぞれが心地よく過ごせるよう工夫している。		
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	使い慣れた物や花を置いたり、テレビ、家族の写真や目覚まし時計を置いたりしています。	居室には、利用者一人ひとりの馴染みの家具や家族の写真等を持ち込んでもらっている。家族からもらった花を育てている利用者もいる。安全面に配慮して家具等の配置を行い、安心して過ごすことのできる居室づくりに取り組んでいる。	
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、廊下、風呂場に手すりを取り付け、安全確保と自立への配慮をしています。廊下には固定の長椅子を置いてゆったり過ごせる工夫をしています。		

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
			2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	毎朝申し送り時に、理念を唱和し、理念の実践に向けて、日々取り組んでいる。		
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員として日常的に交流している	今年はコロナの影響で地域との交流もなく、実習生の受け入れもほとんどありませんでした。2月から3年間ミャンマーの実習生の受け入れが決まっています。		
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	2か月に1回美容室より散髪に来ていただいている。若い美容師さんなので入居者様は楽しみに待っています。		
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	利用者状況や年間行事計画を報告し、話し合いを行い意見を出し合いサービスの向上に努めている。今年はコロナの影響で開催回数が減っています。		
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	ながいき課や保護課との連絡、連携の向上に努めている		
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、玄関の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	すべての職員が、身体拘束の内容を把握し、身体拘束をしないケアをしています		
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	事業所内で虐待が見過ごされる事がないよう、職員間どうしのコミュニケーションを図り、防止に努めている。虐待防止マニュアルを作成している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	以前青年後見制度を利用していましたが、現在は居ない為活用していない。		
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	契約する際は、利用者や家族様に十分な説明を行い理解納得をしていただいている。		
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	利用者様から意見や要望があった場合管理者、職員は傾聴し解決していくように努力している。		
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	月1回ミーティングや勉強会を開き意見を交換し、向上に努めている。職員から意見や要望があるときは、その都度聞き話し合いの機会を作っている。		
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	代表者は、職員の意見や不満を聞き入れてくれる。管理者から代表者へ伝える場合もある。		
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	段階に応じて研修を受け法人内の研修もすすんで受けている。		
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	今年は他の施設の方々との交流はありませんでした。来期は研修会等で情報交換しサービスの質の向上に努めていきたいと思っています		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	利用者からの相談があった場合は、ゆっくり耳を傾け話し、受け止めています。		
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	利用開始前より家族と話し合いをする機会を設けたり、気軽にいつでも相談できるよう信頼関係に努めている。		
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	相談を受けた時は、まず必要としている事を見極め対応に努めている。		
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	利用者様から昔のことわざや慣わしを教えて頂いたり楽しい時は一緒に笑え支えあう関係を築いています。		
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	利用者様の状態を家族様と共有し特に体調変化時には蜜に連絡、報告を行い本人を共に支えていく関係づくりをしている。		
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	友人が面会に来たり、自宅に少しの間だけでも帰ったりして途切れない関係作りに努めている。		
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	団らんの場でのその人それぞれの役割、居場所づくりに心掛け、利用者様同士が支えあえる関係づくりに努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	関係が終了しても、その後利用者様の紹介などの問い合わせを頂いたり、断ち切らない付き合いを大切にしています。		
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	偏食の利用者様に関しては特別なメニューを作っています。困難な場合には、本人と話し合い検討しています。病院受診時にも、職員が付き添っています。		
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	利用者様個人個人の生活歴を大切に、麦茶、緑茶、などその人に応じたお茶を飲んで頂いています。		
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	一人ひとりの心身状態や生活リズムにあわせた支援をしています。		
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	毎月ケアカンファレンスを開催し、意見やアイデアを反映した介護計画を作成しています。家族様から意見や要望を聞き、介護計画書に反映している		
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	日々の様子やケアの実践などを、個別記録に分かりやすく記入し、日勤は黒のペン、夜勤は赤のペンにし、一目で分かるようにしています。		
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	その人のニーズに合わせて訪問歯科を利用したり、PTIによりリハビリを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	2か月に1回運営推進会議では、民生委員、地域支援センター、家族様方に参加して頂き、意見交換を行い支援に努めている。		
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、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	かかりつけ医は当クリニックの院長先生がほとんどですが、他科受診の場合は職員が同行し、結果は家族様に報告して、本人及び家族様の希望を支援しています。		
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	クリニックが併設されているので、状態報告をするのがとてもスムーズにでき、他科受診時の付き添いなどの支援をしている。		
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。	利用者様が入院した時には、職員交代で様子を見に行き主治医と情報交換や相談に努めています。		
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	状態変化がある度に、医師、看護師、職員全体で話し合い、状態を家族に報告しています。今後の変化に備えて検討や支援に取り組んでいます。		
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	緊急時マニュアルを作成し、周知徹底を図っています。又、24時間院長、看護師に連絡がとれる状態になっています。		
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回避難訓練を実施し、避難できる方法を職員が身につけるように訓練している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	個人個人の自尊心を尊重するように心掛けています。		
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	利用者にあわせて声掛けをし、決めた事を押し付ける様な事はせず、一人ひとりの利用者が自分で決定できるように、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、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	利用者のペースに沿って見守りながら生活を送り、体調に配慮しながら、本人の気持ちを尊重し柔軟に対応している。		
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	自分の好みの服を着たり、自分で髪の毛をといたりしおしゃれを楽しんでいる。		
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	現在、一緒に食事の準備ができる利用者様が居ない為、食後のお盆拭きや、洗濯物を畳んだり、おしぼりを巻いたり出来る事をしてもらっている。		
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	食事や水分の摂取量をチェックし、職員が情報を共有しています。発熱者がいる場合特に水分補給に気を付け食事量の少ない方には栄養補助食品を摂ってもらっています。		
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、歯磨きの声掛けを行い、口腔ケアを実施しています。訪問歯科を週1回受けています。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	それぞれの排泄パターンに応じて、オムツ交換、トイレ誘導を実施している。		
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	それぞれの入居者の排便パターンを把握し自然排便がない場合は水分量を多くしたり、下剤を使用している。		
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	入浴日は決めています。入浴希望がある入居者については、いつでも入浴出来るように支援し入浴拒否をされる入居者に対しては、声掛けの工夫で対応しています。		
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	日中の活動を促し、1日の生活リズム作りをして、ゆっくり休息、安眠出来るように支援しています。		
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	薬の説明書をケース毎に整理し、スタッフが内容を把握出来るようにしている。服薬時には、きちんと本人に渡し服薬確認及び服薬介助をしています。		
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	一人ひとりにあった楽しみや、役割りを見つけ、支援しています。		
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	家族様と外食に出かけたり、自宅に帰って昼食を家族と一緒に食べたり、戸外を散歩したりして、外出の支援をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2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	預り金は詰所で施錠して管理者が管理し、必要な時に出し入れしている。食べたい物は職員が購入している。預り金のコピーと領収書は家族様に送っている。		
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	携帯電話を持っている入居者様には、自由に使って頂き楽しんで頂いている。		
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	心地よい音楽を流したり、食堂は明るく眺めもよく廊下も車椅子がゆったり通れる広さで浴室も空調があり広く安全な空間になっています。		
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	居室、廊下、食堂でそれぞれが心地よく過ごせるよう工夫している。		
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	使い慣れた物や花を置いたり、テレビ、家族の写真や目覚まし時計を置いたりしています。		
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」「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、廊下、風呂場に手すりを取り付け、安全確保と自立への配慮をしています。廊下には固定の長椅子を置いてゆったり過ごせる工夫をしています。		