

### 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	3611513148		
法人名	医療法人 弘生会		
事業所名	グループホーム矢野		
所在地	徳島県板野郡藍住町矢上字西160-29		
自己評価作成日	令和4年1月17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="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/">https://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4年2月15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)】

当事業所は戸外に出る回数を多くし利用者に季節感を味わってもらよう支援しています。コロナ禍で他者との触れ合いが減少していますが、一人一人の意向を伺い、意欲的な生活ができるよう取り組んでいます。家族との面会が減少しているため電話や手紙等で状態報告を行っています。高度の認知症で意思が伝えられない方はスキンシップや声掛けを多くし日ごろの状態を観察し快の表情が多くなるよう支援しています。

【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、周囲に畑が広がる静かな環境のなかに位置している。敷地内に、同一法人の運営する協力医療機関が併設している。往診等、医療との連携を密にし、医療サポートにより利用者、家族等の安心・安全に繋げている。理念に、“地域の中で暮らす安心とやすらぎ”を掲げ、全職員は利用者寄りつた支援に努めている。地域に根ざした事業所として、老人会の催しに参加したり、事業所で行う体操に地域住民の参加を得たりして、交流している。新型コロナウイルスの流行下であっても、地域住民と挨拶を交わしたり、差し入れを受けたりして交流を続けている。毎日、体操や散歩等で利用者が外気に触れる機会を大切に、健康的に過ごすための支援に取り組んでいる。

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、安心して暮らしている (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
			ユニット I 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	「地域の中で暮らす安心と安らぎ」を理念に挙げているが、コロナウイルス感染症を予防するため地域の方々との交流が減少しています。	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、事業所内に掲げたり、新人研修で伝えたりして、共有化を図りつつ、理念にもとづく支援に努めている。
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	出来る限り朝に、散歩を行い地域の方々と挨拶を交わしている。時には季節の収穫物を頂き、食事やおやつとして摂取している。夜間帯の消火訓練は矢野医院と協力し避難訓練を行った。選挙時には利用者様の投票場への支援を行っている。	事業所では、地域の老人会の行事に参加したり、敷地内で地域住民と体操をしたりして交流している。感染症(コロナ等)の流行下においては、老人会のプレゼントや近隣住民の差し入れを受けたりして交流を継続している。
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	12月はコロナウイルスの感染症の人数が減少したので戸外での体操時は地域の方々にも参加していただき一緒に体操を行っていたが、感染者数が増加したため中止している。	
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	コロナウイルスの感染症対策のため家族様や地域の方々の参加は行っていません。入所者様には参加していただき意見を伺っております。	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、町担当者の出席を得て、事業所の現況報告を行い、感染症予防対策や家族対応等について話しあっている。出された意見はサービスの質の向上に活かしているが、以前出席を得ていた地域住民や家族等の協力を得られていない。
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取り組んでいる	家族様に介護力不足の方がいるため役場の担当者に相談したり助言をいただいている。	管理者は、毎月、町担当窓口を訪問し、事業所の現況等について伝えている。制度改正や避難訓練等について疑問が生じた場合は、そのつど電話で相談するなど、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	日中は玄関の施錠をせず、利用者が自由に戸外に出て散歩等や日光浴を行っている。転倒リスクの高い方は見守りを行い一緒に戸外に出るよう支援している。	事業所は、定期的に身体拘束廃止委員会や身体拘束に関する研修を開催している。日中は、玄関を解錠し、エレベーターも自由に利用できる。職員は、見守りによって利用者の自由な暮らしを支援している。家族等には、リスクについて伝え、身体拘束をしないケアの実践に繋げている。
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	年二回の研修を行い虐待防止に取り組んでいます。言葉による虐待防止についても取り組み接遇の研修を行っている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ユニット I 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	成年後見制度の研修会を行い、また利用者の後見人には毎月利用者について状況報告等を伝えています。		
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	契約時には、契約書及び重要事項を十分に説明し、納得していただいたうえで手続きを行っている。		
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	ホーム内に意見箱や、相談窓口担当者を設けている。また外部機関への相談ができることも伝えている。苦情や相談等があればその都度会議を行い解決するよう努めている。	職員は、日ごろの利用者とのかかわりのなかで、意見や要望を聞いている。家族等からは、月1回の支払いの来訪時に、積極的に声をかけるなど、意見が出やすい関係性を築いている。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	月に1回のミーティングを行い業務改善等の話し合いを行い事業所の運営に反映している。	事業所では、月1回ミーティングを行い、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。管理者は、職員と交流を図ることで、意見を出しやすい雰囲気づくりを行っている。また、必要に応じて、個別面談を行っている。出された意見等は、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、管理者ら職員と接し、勤務状況や待遇を把握している。職員が向上心を持って働ける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	職員の資質向上のため外部の研修や内部の研修を行い、質の向上を目指している。また資格取得の機会を確保している。		
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	コロナ感染対策のため同業者との交流はできていません。電話でのやり取りを行い交流しています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ユニット I 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	意向を確認できる方からは傾聴し施設での生活に対する気持ちを確認し、意向が伝えられない方は家族様や、関係者からお話を伺っています。		
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	施設生活の様子をお伝えし家族様の疑問や質問に丁寧にお答えしています。安心して利用様を預けていただけるよう、考えられるリスクを伝えリスク対応等をお伝えしています。		
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	達成感を味わっていただくため短期目標を達成しやすいものに設定している。また利用者や家族の要望に応えられるよう可能な限りの支援を行っている。		
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	利用者が持っている力を発揮できるよう役割を持っていただきホームでの生活に意欲的に参加されるよう感謝の言葉を伝えながら互いに協力しあっている。		
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	家族様との連絡を密にし状態報告を行い生活に必要な差し入れ等の支援や、受診の付き添い等をお願いしている。家族様でできないところは職員が支援しています。		
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	コロナ感染対策のためほとんど外出支援はできていません。電話や、手紙、年賀状の支援は継続しています。	事業所では、利用者がこれまで培ってきた馴染みの人との関係が途切れないよう支援している。馴染みの人と電話や手紙、年賀状のやりとりができるよう支援し、関係継続に努めている。	
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	閉じこもり等を防ぐよう声掛けやレクリエーション活動を行い、交流の場を多く持つよう配慮している。男性の利用者が多いため、荒い言葉を発するため仲裁に入りトラブルが起こらないよう配慮している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ユニット I 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	今年度は疾病が悪化し病院に入院され、入院先で死亡された方のみでした。入院後の状態をお聞きしたり、弔問させていただきました。		
<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	意向はその都度お聞きし、意向に沿えるよう支援しているが、意向を伝えられない方は快い生活や安心して過ごせる雰囲気づくりを心掛けている。	職員は、日ごろの利用者とのかかわりのなかで、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、表情等から思いをくみ取り、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	利用者や家族様に入所時や入所後もコミュニケーションを図り利用者の生活歴等をお聞きし、日頃の信頼関係を築くために声掛けや傾聴を行い情報を共有している。		
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	朝夕のバイタル測定や居室を訪問し状態確認や、意向を伺い心身の状態の把握に努め職員間で情報を交換している。		
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	職員全員に状態の聞き取りをおこない、担当者会議にて意見交換しケアプランを作成している。	事業所では、利用者が健康に生活できるよう生活リハビリテーションの視点を取り入れた介護計画を作成している。定期的な計画の見直しのほか、利用者の心身状況の変化に応じた見直しを行い、現状に即した計画となるよう取り組んでいる。職員は、計画にそって利用者が自然に役割をもって生活できるよう支援している。	
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	生活記録への記入や毎日の申し送りで情報を共有し支援して経過を観ています。		
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	受診の付き添いや、公的機関への代行、買い物支援等その時どきに発生するニーズに対して柔軟に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ユニット I 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	警察、消防署、役場、地域包括センター、民生委員、理美容、病院、郵便局、銀行などの地域資源を活用している。		
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	毎月の受診支援や、体調不良時の支援を行い主治医とは連絡を密に図っている。専門医の医療が受けれるよう支援している。	事業所では、利用者や家族等の希望するかかりつけ医の受診を支援している。専門医の受診は、家族等の協力を得ている。専門医への移行がスムーズにできるよう医療連携を図り、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	看護師は現在在在中していませんが、協力医療機関の医師や看護師と常にコンタクトを取り相談し異常の早期治療を心掛けている。		
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。	入院時は利用者の情報提供を行い、家族様や、病院の地域連携室と密に連絡を取り、早期に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	入所時に意向を伺ってはいるが、心境の変化等もあるため利用者の状態の変化があったときはその都度利用者や家族と話し合い意向をお聞きし、事業所が対応し得る最大限のケアを行えるよう職員間の意識統一を図っている。	事業所では、入居時の段階で利用者や家族等に重度化や終末期における事業所の方針について、書面を用いて説明している。利用者の心身状況の変化に応じて、意向を確認している。併設の協力医療機関と連携し、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	緊急時や事故発生時に備えてマニュアルを作成し、全職員が周知している。毎年内部・外部の研修も行っている。		
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	火災や地震の避難訓練は行えているが水害は研修に参加しハザードマップ等を用いて職員全員で避難経路等の確認作業は行っているが、避難訓練はまだ行えていない。	年2回、日中と夜間の火災や地震を想定した避難訓練を行っている。併設の医療機関と協力し、備蓄品を整備し、災害時に備えている。現在、さまざまな視点から検討しつつ、事業継続計画を作成中である。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ユニット I 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	利用者の尊厳や権利を守るよう、法令遵守や接遇の研修等に参加し、コミュニケーション能力を高め、対応力の向上を目指している。	職員は、日ごろの支援のなかで、丁寧な声かけや入浴・排泄時におけるプライバシーに配慮した環境整備に努めている。接遇の研修会を開催し、コミュニケーションを大切にした支援に努めている。	
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	利用者が職員に希望や意向を表出できるよう、日ごろからの信頼関係の構築に努めている。計画書作成時には利用者の意向を反映している。		
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	利用者の一人一人の生活を大切にし利用者の状態や意向をお聞きし支援を行っている。		
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	男性の利用者が多く、髭剃り、爪切り等の介助や服の選択を一緒に行っている。衣類の洗濯や補修、衣替え等の支援を行っている。		
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	利用者の一人一人の能力に遭った役割を持っていただき、食事の準備や盛り付け、配膳等を一緒に行い、感謝の言葉を伝えている。	事業所では、利用者一人ひとりの嗜好やカロリーにあわせて、献立を作成している。メニュー表の記載や盛り付け、配膳など、できることで役割を担ってもらっている。また、干し柿作りを行うなど、季節に応じて食の楽しさを提供している。	
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	偏食の方が多く、ユニット2より残食が多い。食事量や水分量は記録し嚥下状態にあった食事を提供してい。時に偏食の多い方には好きなメニューをお聞きし提供している。		
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	ご自分でできない方には介助しているが、認知症で理解のできない方は拒否がある。また必要に応じて歯科受診を支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ユニット I 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	夜間帯はオムツ使用をしている方が3名いるが日中は紙パンツ使用しトイレ介助を継続している。	職員は、生活記録等を活用し、利用者の排泄パターンを把握している。日中は、さりげない声かけでトイレでの排泄を支援している。夜間帯は、ポータブルトイレを活用しつつ、利用者の心身状況に応じた支援を行っている。カンファレンスの際に、利用者の希望や状況に応じた支援について話しあい、適切な支援に努めている。	
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	自然排便の方は少なく便を柔らかくする薬や緩下剤を使用している。排便チェック表を記入し、便秘が続かないよう排便コントロールを行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴時は時間等の意向をお聞きし、支援している。拒否がある場合は翌日に変更したりしているが、清潔保持と皮膚観察のため更衣介助を行っている。	事業所では、少なくとも週3回の入浴を支援している。入浴を拒む利用者には、職員間で話しあい、声かけのタイミングや職員を変えるなどして、無理強いすることなく支援している。利用者の心身状況に応じて、安心して浴槽につかることができるよう2人で支援するなど工夫している。	
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	利用者一人一人の体力を考え傾眠傾向時はベッドでの臥床介助を行っている。昼夜逆転の方は規則正しい生活に戻るよう状態観察を行いながら日中の活動量の増加を図っている。		
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	全職員が利用者の服薬している薬について理解している。利用者の状態変化時は主治医に報告し指導を得ている。		
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	本人の趣味や楽しみが継続できるよう支援している。本人のストレンクスを活用した役割を持ってもらい、生きがいのある生活を送れるよう支援している。		
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	コロナ感染対策のため外出や、買い物等は減少していますが散歩等は気分転換のため継続支援を行っている。	事業所では、地域のスーパーマーケットに買い物に出かけるなどして外出を支援している。感染症の流行下においては、事業所周辺の散歩に出かけたり、敷地内で体操を行ったりして気分転換を図っている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			ユニット I 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	嗜好品や生活用品等利用者の希望するものを購入するため、職員と一緒に買い物に出かける機会を設けている。		
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	利用者はいつでも家族や友人に電話をできるように支援している。コロナ感染症対策のため電話が増加している。年始や季節の挨拶等を行うよう、はがきを送る支援を行っている。		
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	各ユニットの中心部には共有空間である居間兼食堂を配置し、利用者が集う場所となっている。壁等に季節感がわかるようディスプレイしたり利用者の手作りのちぎり絵、塗り絵等を飾りつけている。	共用空間は、明るく広々としている。利用者が心地よく過ごすことができるようソファを配置している。壁面には、季節にあわせて利用者と一緒に作成した作品を飾っている。感染症予防対策で玄関にビニールカーテンを設置したり、換気や消毒等を行ったりして、安全な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	共有空間にはソファ、テレビ、雑誌、書物等を置き他者との交流ができ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	利用者の使い慣れた生活用品を置いたり、利用者の身体状態に合わせて介護用品を置いている。	居室には、利用者一人ひとりの使い慣れた馴染みの家具や家電、家族写真、趣味の作品等を持ち込んでもらっている。利用者の利便性に配慮して、配置を工夫している。	
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	建物内部はバリアフリーで居間兼食堂、トイレ等の共同空間は手すりを設置し、安全な環境にしている。個々の能力にあった補助具(手引き歩行、歩行器、押車、車椅子)を選定し自立支援を心掛けている。		

## 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
			ユニット 2 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	「地域の中で暮らす安心と安らぎ」を理念に挙げているが、コロナウイルス感染症を予防するため地域の方々との交流が減少しています。		
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	出来る限り朝に、散歩を行い地域の方々と挨拶を交わしている。時には季節の収穫物を頂き、食事やおやつとして摂取している。夜間帯の消火訓練は矢野医院と協力し避難訓練を行った。選挙時には利用者様の投票場への支援を行っている。		
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	12月はコロナウイルスの感染症の人数が減少したので戸外での体操時は地域の方々にも参加していただき一緒に体操を行っていたが、感染者数が増加したため中止している。		
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	コロナウイルスの感染症対策のため家族様や地域の方々の参加は行っていません。入所者様には参加していただき意見を伺っております。		
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	定期的に町の担当窓口を訪問している。家族様に介護力不足の方がいるため役場の担当者に相談したり助言をいただいている。		
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	現在身体拘束を行っていませんが、3か月に1回の身体拘束会議を行い、意見交換を行っています。徘徊等の利用者の行動観察を行い、状況に応じて気分転換を図ったり一緒に外出支援を行っている。		
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	年二回の研修を行い虐待防止に取り組んでいます。言葉による虐待防止についても取り組み接遇の研修を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ユニット 2 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	成年後見人制度の研修を行ったり、地域相談室や役場担当者に問い合わせし助言をいただいています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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、改定時には契約書及び重要事項説明書を十分に説明し、納得していただいた上で手続きを行っています。		
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	ホーム内に意見箱や、相談窓口担当者を設けている。また外部機関への相談ができることも伝えている。苦情や相談等があればその都度会議を行い解決するよう努めている。		
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回のミーティングを行い業務改善等の話し合いを行い事業所の運営に反映している。		
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、管理者ら職員と接し、勤務状況や待遇を把握している。職員が向上心を持って働ける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	職員の資質向上のため外部の研修や内部の研修を行い、質の向上を目指している。また資格取得の機会を確保している。		
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	コロナ感染対策のため訪問等での同業者との交流はできていません。電話でのやり取りを行い交流しています。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ユニット 2 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	意向を確認できる方からは傾聴し施設での生活に対する気持ちを確認し、意向が伝えられない方は家族様や、関係者からお話を伺っています。		
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	施設生活の様子をお伝えし家族様の疑問や質問に丁寧にお答えしています。安心して利用様を預けていただけるよう、考えられるリスクを伝えリスク対応等をお伝えしています。		
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	達成感を味わっていただくため短期目標を達成しやすいものに設定している。また利用者や家族の要望に応えられるよう可能な限りの支援を行っている。		
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	利用者が持っている力を発揮できるよう役割を持っていただき、時にはお知恵をお借りしています。ホームでの生活に意欲的に参加されるよう感謝の言葉を伝えながら互いに協力しあっている。		
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	家族様との連絡を密にし状態報告を行い生活に必要な差し入れ等の支援や、受診の付き添い等をお願いしている。家族様でできないところは職員が支援しています。		
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	コロナ感染対策のためほとんど外出支援はできていません。電話や、手紙、年賀状の支援は継続しています。		
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	閉じこもり等を防ぐよう声掛けやレクリエーション活動を行い、交流の場を多く持てるよう配慮している。リハビリを一人では取り組みにくい方は他の利用者さんに声をかけ一緒にリハビリをしていただいています。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ユニット 2 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	今年度は疾病が悪化し病院に入院され、入院先で死亡された方のみでした。入院後の状態をお聞きしたり、弔問させていただきました。		
<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	意向はその都度お聞きし、意向に沿えるよう支援しているが、意向を伝えられない方は快い生活や安心して過ごせる雰囲気づくりを心掛けている。		
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	利用者や家族様に入所時や入所後もコミュニケーションを図り利用者の生活歴等をお聞きし、日頃の信頼関係を築くために声掛けや傾聴を行い情報を共有している。		
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	朝夕のバイタル測定や居室を訪問し状態確認や、意向を伺い心身の状態の把握に努め職員間で情報を交換している。		
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	職員全員に状態の聞き取りをおこない、担当者会議にて意見交換しケアプランを作成している。		
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	生活記録への記入や毎日の申し送りで情報を共有し支援して経過を観ています。		
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	受診の付き添いや、公的機関への代行、買い物支援等その時どきに発生するニーズに対して柔軟に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ユニット 2 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	警察、消防署、役場、地域包括センター、民生委員、理美容、病院、郵便局、銀行などの地域資源を活用している。		
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	毎月の受診支援や、体調不良時の支援を行い主治医とは連絡を密に図っている。専門医の医療が受けられるよう支援している。		
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	看護師は現在在在中していませんが、協力医療機関の医師や看護師と常にコンタクトを取り相談し異常の早期治療を心掛けている。		
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。	入院時は利用者の情報提供を行い、家族様や、病院の地域連携室と密に連絡を取り、早期に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	入所時に意向を伺ってはいるが、心境の変化等もあるため利用者の状態の変化があったときはその都度利用者や家族と話し合い意向をお聞きし、事業所が対応し得る最大限のケアを行えるよう職員間の意識統一を図っている。		
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	緊急時や事故発生時に備えてマニュアルを作成し、全職員が周知している。毎年内部・外部の研修も行っている。		
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	火災や地震の避難訓練は行っているが水害は研修に参加しハザードマップ等を用いて職員全員で避難経路等の確認作業は行っているが、避難訓練はまだ行えていない。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ユニット 2 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	利用者の尊厳や権利を守るよう、法令遵守や接遇の研修等に参加し、コミュニケーション能力を高め、対応力の向上を目指している。		
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	利用者が職員に希望や意向を表出できるよう、日ごろからの信頼関係の構築に努めている。計画書作成時には利用者の意向を反映している。		
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	利用者の一人一人の生活を大切にし利用者の状態や意向をお聞きし支援を行っている。		
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	3か月に1回の散髪の支援や、化粧品等の購入、爪切り、服の選択を行っている。衣類の洗濯や補修、衣替え等の支援を行っている。		
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	利用者の一人一人の能力に遭った役割を持っていただき、食事の準備や盛り付け、配膳等を一緒に行い、感謝の言葉を伝えている。		
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	偏食の方が多く、ユニット2より残食が多い。食事量や水分量は記録し嚥下状態にあった食事を提供している。時に偏食の多い方には好きなメニューをお聞きし提供している。		
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	ご自分でできない方には介助しているが、認知症で理解のできない方は拒否がある。また必要に応じて歯科受診を支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ユニット 2 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	夜間帯はオムツを使用している方が3名いるが日中は紙パンツ使用しトイレ介助を継続している。		
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	自然排便の方は少なく便を柔らかくする薬や緩下剤を使用している。排便チェック表を記入し、便秘が続かないよう排便コントロールを行っている。		
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	入浴時は時間等の意向をお聞きし、支援している。拒否がある場合は翌日に変更したりしているが、清潔保持と皮膚観察のため更衣介助を行っている。		
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	利用者一人一人の体力を考え傾眠傾向時はベッドでの臥床介助を行っている。昼夜逆転の方は規則正しい生活に戻るよう状態観察を行いながら日中の活動量の増加を図っている。		
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	全職員が利用者の服薬している薬について理解している。利用者の状態変化時は主治医に報告し指導を得ている。		
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	本人の趣味や楽しみが継続できるよう支援している。本人のストレンクスを活用した役割を持ってもらい、生きがいのある生活を送れるよう支援している。		
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	コロナ感染対策のため外出や、買い物等は減少していますが散歩等は気分転換のため継続支援を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			ユニット 2 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	嗜好品や生活用品等利用者の希望するものを購入するため、職員と一緒に買い物に出かける機会を設けている。		
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	利用者はいつでも家族や友人に電話をできるように支援している。コロナ感染症対策のため電話が増加している。年始や季節の挨拶等を行うよう、はがきを送る支援を行っている。		
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	各ユニットの中心部には共有空間である居間兼食堂を配置し、利用者が集う場所となっている。壁等に季節感がわかるようディスプレイしたり利用者の手作りのちぎり絵、塗り絵等を飾りつけしている。		
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	共有空間にはソファ、テレビ、雑誌、書物等を置き他者との交流ができ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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の使い慣れた生活用品を置いたり、利用者の身体状態に合わせて介護用品を置いている。		
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	建物内部はバリアフリーで居間兼食堂、トイレ等の共同空間は手すりを設置し、安全な環境にしている。個々の能力にあった補助具(手引き歩行、歩行器、押車、車椅子)を選定し自立支援を心掛けている。		