

### 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	3671300444		
法人名	医療法人 敬和会		
事業所名	グループホーム 那賀川たんぽぽ		
所在地	徳島県阿南市那賀川町今津浦宮内71番地1		
自己評価作成日	平成22年9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	<a href="http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=36">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=36</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	平成22年10月27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)】

運営推進会議を2か月に1回開催しており、多くの家族や地域の方々に参加してもらい意見交換を行っている。食事は利用者一人ひとりの嚥下能力に応じて、普通食や刻み食、ミキサー食、とろみ食など個別のメニューを作成しており、利用者や家族から喜ばれている。食材には、季節の野菜や果物等を、利用者一人ひとりの好みや希望に応じて使用している。四季折々の行事食やお誕生会、カラオケ、お花見、買い物、外出など楽しみに繋がる支援を多く取り入れている。医療面の充実により安心した生活に繋がっており、他事業所との連携も図っている。毎月発行している広報誌(那賀川たんぽぽ便り)を家族や近隣住民に配付し、家族や地域との交流を図っている。

【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、国道から少し離れた自然豊かな田園風景の中にある。管理者と職員は、近隣住民との様々なつながりを大切に、利用者が地域の一員として暮らしていくことを支援している。職員は、毎月発行する事業所便りを近隣住民へ手渡しで届け、会話を交わすことで事業所への理解を図り、双方向の積極的な交流を築いている。防災訓練など、事業所の行事と同じ日に運営推進会議を開催し、家族や地域の方が参加しやすいよう配慮している。事業所への建設的な意見の把握に努めている。

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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (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	
			1F 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	「高齢者の尊厳をお守りし、家庭的な暮らしをお手伝いします。地域の皆様と連携し地域に貢献することを目指します」という事業所独自の理念を作成し、全職員で共有している。月始めに、全職員で理念を唱和し、意義を再認識して実践に繋げている。	月初めに、全職員で理念を唱和している。月末には、理念を共有して実践に活かしているか職員間で確認し合っている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	手作りの広報誌(那賀川たんぼぼ便り)を発行し近隣に配布している。事業所のお祭りや運動会に来てもらい交流を図っている。	毎月、事業所便りを近隣へ配布し、事業所の行事への参加を呼びかけたり、世間話をするなどして交流を深めている。地域の方の来訪や地域の行事に参加するなど、相互の交流を積極的に行っている。	
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	運営推進会議で、夏祭りや運動会の開催に向けた取り組みを地域の方とともにやっている。認知症の理解等に繋げている。		
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	運営推進会議を2か月に1回開催している。会議では、参加者から積極的に意見や要望等が出されている。結果をもとにサービスの質の向上に繋げている。	運営推進会議を2か月に1回、開催している。事業所の取り組み状況を報告したり意見交換を行っている。事業所の行事の日に、運営推進会議を開催し、家族や地域の方が参加しやすいよう配慮している。	
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取り組んでいる	毎月、市担当窓口を訪問し、広報誌(那賀川たんぼぼ便り)や事業所の利用状況、活動状況等を報告している。また、情報収集や意見交換を行いサービスの質の向上に活かしている。	実績報告書や事業所便りを、市担当課へ直接持参し、市担当窓口へ出向く機会を多くつくっている。市担当者に相談をしたり話し合いを行い、協力関係を築くよう努めている。	
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	安全確保の必要性・緊急性が高く、拘束がやむを得ないと思われる場合には、家族と職員間で協議し同意書への記載を得た上でやっている。拘束理由や方法、期間等を記録し、随時、拘束の解除に向け検討している。全職員が、玄関を施錠することの弊害を理解しており、日中は開錠しているため自由に出入りができる。	職員は、身体拘束の弊害を理解し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。やむを得ず、一時的に椅子の固定や介護寝巻等を使用する場合は家族と相談し、ミーティング等で職員間で繰り返し話し合っている。	
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	管理者は、職員に虐待防止に関する研修を行うなど、学ぶ機会を多く設け虐待防止に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1F 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	運営推進会議等で議題にとりあげ、専門家から意見を聞いている。利用者一人ひとりに対する活用の必要性を話し合い、支援に繋がっている。		
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	利用者や家族に十分に説明し同意を得ている。不安や不満がなくなるよう努め、契約している。		
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	運営推進会議や家族会、面会時等で出された意見や要望、苦情等は、なるべく運営に反映するように努めている。	家族の来訪時に、積極的に意見を聞くよう努めている。年1回、アンケート調査を行っている。出された意見を職員間で検討し、ケアに反映させている。	
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	毎日のミーティング時や、定期的な意見交換が自由にできるように努めている。	ミーティング時に、全職員が自由に意見を出し合っている。出された意見を業務に反映させている。	
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	働きやすい環境づくりの整備に努めている。また、職員一人ひとりの努力や実績を昇給に反映させ、やりがいをもって働けるように努めている。		
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	研修に参加できる仕組みを構築している。研修年間計画を立てて順次研修に参加し、サービスの質の向上に努めている。		
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	夏祭り等の行事への招待など、相互交流を深めている。情報交換等も行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1F 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	サービスを導入する段階では、本人の話をよく聞き、状態を観察するようにしている。なるべく不安を解消し安心してもらえ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	入居前に、本人や家族、ケアマネジャーで話し合いを行っている。要望や意見を聞き取り、本人の望む関係づくりに努めている。		
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	家族の協力のもと、本人の馴染みのものを取り入れるなどの工夫を行っている。何を必要としているかを見極めて支援している。		
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	日ごろから、様子をお聞きしたり話を傾聴するように努めている。食事や休憩時間とともに家族のような関係づくりを心がけている。		
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	日ごろから家族との連携を図って、家族の意見と本人の意見が支援内容に反映されるよう努めている。		
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	家族や親戚、友人の来訪があり、気安い場をつくり、馴染みの関係が継続できるように支援している。	利用者が以前、住んでいた家を見に行ったり、行きつけの理髪店に出かける等、馴染みの関係が継続できるよう支援している。利用者の友人の来訪がある。	
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	利用者の性格や希望を把握するように努めている。利用者が孤立することなく、支えあって暮らせるよう配慮している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1F 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	サービス終了後も定期的に訪問し様子をお伺いしている。また、電話をかけて現状を把握し、相談に応じている。		
<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	利用者一人ひとりの意見をサービスに取り入れるように努めている。日ごろから、意見や要望を聞き、実現が困難なときは家族も交えてカンファレンスを行い、なるべく希望にそった支援ができるように努めている。	日ごろの生活のなかで、利用者の言葉や態度から思いや意向の把握に努めている。毎日時間を決めてお茶を飲みながらゆっくりと過ごし、利用者との会話の中から思いを汲み取っている。	
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	本人や家族から情報を収集し、生活歴やこれまでの馴染みのある暮らし方に配慮している。		
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	日ごろから、利用者一人ひとりの心身状態の把握に努めている。状態を記録し、全職員で共有している。利用者の有する力を見だし、活かせるようにしている。		
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	定期的に家族や医師を交えたカンファレンスを行っている。出された意見や要望等は、介護計画書に反映している。また、定期的にモニタリングも実施している。	利用者や家族の意見、希望を介護計画に反映させている。担当者会議で職員の日ごろの気づきやアイデア、情報を出し合い、検討して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	利用者一人ひとりの個別ファイルを作成して、日ごろの様子や状況を記録している。記録は全職員で共有し実践や見直しに活かしている。		
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	家族との連携を図り、個々の要望に対して多機能なサービスを提供できるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1F 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	地域の様々な行事に参加している。また、緊急時には地域の協力が得られるように、緊急連絡網も作成している。地域の資源を活かせるよう努めている。		
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、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	日ごろから主治医との連携を密に図って、週2回の往診や緊急時の体制が充実している。	協力医療機関での受診を希望する利用者や家族が多い。これまでのかかりつけ医での受診を希望する場合は、家族や職員が付きそっている。協力医療機関の訪問診療が週2回あり、緊急時の協力体制を整えている。	
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	訪問看護と、24時間の連携体制が整っており、常に相談援助が受けられる。利用者の暮らしの安心に繋がっている。		
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。	協力医療機関との連携が充実しており、安心して入院治療を受けることができる。早期退院や退院後の支援も充実している。		
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	終末期医療の指針ができています。契約時に、家族との間で重度化した場合の方針について説明を行い、同意を得ている。地域の関係者には運営推進会議を通じて協力を求めている。	契約時、事業所が対応できるケアについて説明し、本人や家族の同意を得ている。職員間で方針を共有している。	
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	緊急時に備えマニュアルを作成している。事故発生時に適切な対応ができるように、全職員が定期的に訓練を行っている。		
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	年2回(春と秋)訓練を実施している。運営推進会議に地域の方に参加していただき、地域の協力体制を構築している。	年2回、避難訓練を実施している。利用者や家族、地域の方に参加してもらい、日中・夜間を想定した訓練を実施している。事業所の独自の自主防災計画を作成し、地域の方へ協力をお願いしている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1F 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	利用者の尊厳を守ることを理念に掲げて遵守している。言葉かけや対応に、特段の配慮を行っている。	利用者の尊厳を守ることを理念に掲げ、職員間で研修や話し合いを重ねている。日ごろから、利用者の人格やプライバシーを尊重した対応を心がけている。	
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	日ごろから、利用者の希望を尊重し自己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	利用者一人ひとりのペースを大切にして、その日の気分や体調に考慮して、希望にそって支援を行っている。		
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	利用者一人ひとりの好みを尊重して、その人にあったおしゃれを楽しめるように支援している。		
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	利用者の好みのものを取り入れ、能力に応じて調理や準備をともに行い、楽しめるよう工夫している。	利用者が交替でリーダーとなって、食前に食事をおいしく食べる体操を行い、和やかな雰囲気をつくっている。職員は、利用者に語りかけ会話を引き出すよう努めている。	
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	利用者一人ひとりの嚥下能力に応じて、摂取しやすいように工夫している。また、栄養バランスのとれた調理を行い、それぞれの身体機能に応じた工夫をしている。		
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、口腔内の清拭を呼びかけ、自力のできる人には見守りと声かけを行っている。自分ですることが困難な人には介助をしている。また、必要に応じて歯科医の受診もしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1F 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	利用者一人ひとりの能力に応じた支援を心がけている。なるべくオムツは使用せず、誘導することにより、トイレでの排泄を支援している。	利用者の様子を観察し、トイレ誘導をしている。本人のプライドを傷つけないような配慮を行いながら、トイレでの排泄を支援している。	
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	食材に野菜や牛乳類を多く取り入れたり、散歩や機能訓練を行い運動量を増やすように努めている。また、水分不足にならないように配慮している。		
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	体調や希望等に応じて、シャワー浴や足浴を行っている。利用者一人ひとりの生活習慣を大切に、希望にそった入浴を支援している。	利用者一人ひとりの習慣や希望にそって、入浴できるよう支援している。入浴を好まない方には、職員が交替で声かけをしたり家族と相談しながら入浴を支援している。	
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	利用者一人ひとりの生活習慣を重視して、環境や温度に配慮しながら安眠できるよう支援している。		
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、利用者の服薬状況や目的等を的確に理解している。利用者の体調等を把握し、服薬の支援に努めている。		
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	利用者一人ひとりの能力に応じて役割を分担してもらい、家庭的な暮らしを継続できるよう支援している。毎日の暮らしが喜びや楽しみに満たされるよう努めている。		
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	利用者の体調にあわせて、季節に応じた外出の支援を行っている。家族の協力のもと、利用者一人ひとりの希望にそって地域との交流の場に参加している。	週2回程度、利用者の希望に応じて交替で買い物に出かけている。地域行事や季節の催し物に、なるべく全利用者で外出できるよう支援している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1F 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	利用者一人ひとりの希望に応じて、週2回外出を行っている。買い物に意欲のある利用者や興味の無い利用者がともに雰囲気を楽しみ、欲しいものを買う喜びを感じてもらえるよう支援している。		
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	利用者一人ひとりの能力に応じて、家族の協力を得ながら電話や手紙を出せる支援をしている。		
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	玄関には、緑葉樹や季節の花を置いている。ホールはいつも明るい雰囲気を保っており、談話コーナーでは穏やかに過ごせるように配慮している。	共用空間に観葉植物や季節の花を飾り、家庭的でくつろげる空間づくりを行っている。フロアに床暖房を設置し、温度や音、広さなど居心地よく過ごせ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	ホールの広い空間や談話コーナーには、テレビやカラオケを設置しており、利用者一人ひとりが思い思いに過ごせるように環境整備に努めている。		
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	入居時に、自宅で使っていた馴染みのものを持ち込んでもらっている。自宅での生活から、なるべく違和感なく過ごしてもらえるように工夫している。	居室は使い慣れた筆筒やテレビ、ラジオ等、本人が望む品を持ち込んでいる。趣味の手芸作品を持ち込んで飾っている利用者もいる。	
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	利用者一人ひとりにあわせた生活を送れるように努めている。玄関はバリアフリーで、事業所内には各所に手すりを設置している。トイレにはウォッシュレットの設備もある。入浴の困難な方にも安心して利用してもらえるように浴室にはシャワーを設置している。床はすべらないように配慮している。		

## 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
			2F 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	管理者と職員は、理念にもとづいた実践をしている。		
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	毎月、地域のボランティアの来訪があり、交流を図っている。		
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	運営推進会議で、夏祭りや運動会の開催に向けた取り組みを地域の方とともに行っている。認知症の理解等に繋げている。		
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	毎回、議題を変えて関係者の参加を募り、多数の方の参加がある。		
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取り組んでいる	疑問やわからないことは、市窓口にお問い合わせ指導を受けたり確認している。		
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	危険があったり、健康に害を及ぼす場合のみ、家族と相談のうえ、やむを得ず拘束を行っている。		
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	管理者は、職員に虐待防止に関する研修を行うなど、学ぶ機会を多く設け防止に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F 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	運営推進会議等で議題にとりあげ、専門家から意見を聞いている。利用者一人ひとりに対する活用の必要性を話し合い、支援に繋げている。		
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	利用者や家族に十分に説明し同意を得ている。不安や不満がなくなるよう努め、契約している。		
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	家族から出された意見や要望は、面会時や家族会、運営推進会議等で話し合い記録に残している。会議のつど、公開し検討している。		
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	週1回のカンファレンスと毎朝の朝礼時、遅出勤務者への申し送り時、夕方の申し送り時、月末の反省会等での職員の意見を反映している。		
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	働きやすい環境づくりの整備に努めている。また、職員一人ひとりの努力や実績を昇給に反映させ、やりがいをもって働けるように努めている。		
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	研修に参加できる仕組みを構築している。研修年間計画を立てて順次研修に参加し、サービスの質の向上に努めている。		
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	夏祭り等の行事への招待など、相互交流を深めている。情報交換等も行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	2F	自己評価	自己評価
			実践状況	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	サービスを導入する段階では、本人の話をよく聞き、状態を観察するようにしている。なるべく不安を解消し安心してもらえ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	入居前に、本人や家族、ケアマネジャーで話し合いを行っている。要望や意見を聞き取り、本人の望む関係づくりに努めている。			
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	家族の協力のもと、本人の馴染みのものを取り入れるなどの工夫を行っている。何を必要としているかを見極めて支援している。			
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	日ごろから、様子をお聞きしたり話を傾聴するように努めている。食事や休憩時間をもとにして、家族のような関係づくりを心がけている。			
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	日ごろから家族との連携を図って、家族の意見と本人の意見が支援内容に反映されるよう努めている。			
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	面会の時間は決めておらず、24時間可能となっている。希望に応じて宿泊もすることができる。			
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	利用者の性格や希望を把握するように努めている。利用者が孤立することなく、支えあって暮らせるよう配慮している。			

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F 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	サービス終了後も定期的に訪問し様子をお伺いしている。また、電話をかけて現状を把握し、相談に応じている。		
<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	日ごろから、本人の希望になるべくそえるよう検討している。		
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	本人や家族から情報を収集し、生活歴やこれまでの馴染みのある暮らし方に配慮している。		
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	日ごろから、利用者一人ひとりの心身状態の把握に努めている。状態を記録し、全職員で共有している。利用者の有する力を見だし、活かせるようにしている。		
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	毎週木曜日に、カンファレンスを実施している。		
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	利用者一人ひとりの個別ファイルを作成して、日ごろの様子や状況を記録している。記録は全職員で共有し実践や見直しに活かしている。		
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、その時々にも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	家族との連携を図り、個々の要望に対して多機能なサービスを提供できるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F 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	地域の様々な行事に参加している。また、緊急時には地域の協力が得られるように、緊急連絡網も作成している。地域の資源を活かせるよう努めている。		
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、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	24時間相談に応じられる体制があり、そのつど状態にあった治療が受けられる。		
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	訪問看護と、24時間の連携体制が整っており、常に相談援助が受けられる。利用者の暮らしの安心に繋がっている。		
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。	協力医療機関との連携が充実しており、安心して入院治療を受けることができる。早期退院や退院後の支援も充実している。		
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	重度化した場合には、医師の指示のもと訪問看護による点滴等の処置が受けられる体制を構築している。医療面が充実しており契約時には、安心してターミナルケアを受けられることを説明しており、同意を得ている。		
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	緊急時に備えマニュアルを作成している。事故発生時に適切な対応ができるように、全職員が定期的に訓練を行っている。		
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	近隣の理解と協力が得られている。火災に備えてスプリンクラーを設置している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F	2F	2F
			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	利用者一人ひとりの人格を尊重した支援ができるように、日ごろから職員間で話し合っている。		
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	利用者との信頼関係を大切にして、何でも話せる機会を作り、自己決定が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	利用者一人ひとりのペースに合わせて日々の気分や体調に考慮して利用者本位の支援に努めている。		
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	染毛や美容院の希望に応じて、馴染みの店に出かけている。また、2か月～3か月に1回、出張サービスを取り入れた支援を行っている。		
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	利用者の好みのメニューを取り入れている。また、月2回のおやつレクでは、季節のおやつ作りや昔懐かしいおやつ作りなどを、利用者と職員がともに行っている。利用者と職員と一緒に作って食べ、後片付けをするなど楽しく過ごしている。		
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	利用者の体調や糖尿病、心臓病等の疾病に考慮した食材や調理方法によってバランスのとれた支援を行っている。		
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	毎食後、口腔内の清拭を呼びかけ、自力のできる人には見守りと声かけを行っている。自分ですることが困難な人には介助をしている。また、必要に応じて歯科医の受診もしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F 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	尿失禁の多い利用者に対して、プライドを傷つけないように配慮しながら声かけを行い、紙パンツを使用してもらいながら、トイレ誘導を行い自立への支援をしている。		
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	食材に野菜や牛乳類を多く取り入れたり、散歩や機能訓練を行い運動量を増やすように努めている。また、水分不足とならないように配慮している。		
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	体調や希望等に応じて、シャワー浴や足浴を行っている。利用者一人ひとりの生活習慣を大切にし、希望にそった入浴を支援している。		
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	利用者一人ひとりの生活習慣を重視して、環境や温度に配慮しながら安眠できるよう支援している。		
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、利用者の服薬状況や目的等を的確に理解している。利用者の体調等を把握し、服薬の支援に努めている。		
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	利用者一人ひとりの能力に応じて役割を分担してもらい、家庭的な暮らしを継続できるよう支援している。毎日の暮らしが喜びや楽しみに満たされるよう努めている。		
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	利用者の体調にあわせて、季節に応じた外出の支援を行っている。家族の協力のもと、利用者一人ひとりの希望にそって地域との交流の場に参加している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2F 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	利用者一人ひとりの希望に応じて、週2回外出を行っている。買い物に意欲のある利用者や興味の無い利用者がともに雰囲気を楽しみ、欲しいものを買う喜びを感じてもらえるよう支援している。		
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	家族と相談のうえ、電話をかける支援を行っている。また、年賀状等を出せる支援をしている。		
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	日当たりのよい廊下に置いてあるソファで日光浴をしたり、気のあった利用者同士が寄り添って談話し楽しいひとときを過ごしている。四季により床暖房の温度調節をしている。		
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	共用空間の談話コーナーでは、家族や友人の来訪時に利用者とともにゆっくり過ごすことができる。カラオケの設備も整っており、毎週日曜日の午後は皆が集まり心ゆくまで楽しんでいる。		
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	居室は個室になっており、ゆっくりとくつろぐことができる。宿泊もできるようになっているため、週末には家族の宿泊もある。		
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	利用者一人ひとりにあわせた生活を送れるように努めている。玄関はバリアフリーで、事業所内には各所に手すりを設置している。トイレにはウォッシュレットの設備もある。入浴の困難な方にも安心して利用してもらえるように浴室にはシャワーを設置している。床はすべらないように配慮している。		