

### 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	2591400128		
法人名	株式会社メディカル甲賀		
事業所名	グループホームそまがわ 1階、2階		
所在地	滋賀県甲賀市甲南町野尻418番地		
自己評価作成日	令和2年6月25日	評価結果市町村受理日	令和2年9月2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	
----------	--

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432 株式会社平和堂和邇店2階		
書面調査開始日	令和2年7月28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)】

昨年度1名と今年度4名、開所以来初めて新卒の採用を行った。そのため、新人教育には力を入れている。若い職員が入職したことで、職場が活気づいており、既存の職員にも良い刺激になっている。既存の職員に関しては、開設より認知症介護実践者研修や認知症介護基礎研修、リーダー研修などに参加し学ぶ機会を作っている。実務者研修などの、働きながらの資格取得も推奨している。平成30年度より認知症カフェを2ヶ月に1度開催し、利用者が活躍できる場、地域に出る機会を作っている。

#### 【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)】

平成28年10月に開設して今年で4年目を迎え、「一緒に楽しく、笑顔のある暮らし」、「1人ひとりの普通の暮らし」「ゆっくりとした暮らし」「地域とつながりのある暮らし」の4本柱を理念としている。利用者が今までしてきたことを継続すべく、馴染みの店への買物や外出等の支援に取組んでいる。近隣にあるデイサービス施設へ向かい、利用者同士の交流を支援している。隣接保育園とは、季節の行事(クリスマス、ハロウィン等)にプレゼント交換や保育園児が訪問して来て、歌などを通じて利用者との交流をしている。本年度新型コロナウイルス感染防止のため家族が面会に来られないため、オンライン面会の要望があり、7月より試験的に開始している。

### 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 ↓該当するものに○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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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、安心して暮らさせている (参考項目:28)		

# 自己評価および外部評価結果(1階)

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	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
<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	「ひとりひとりの普通の暮らし」「一緒に楽しく笑顔のある暮らし」「ゆったりとした暮らし」「地域とつながりのある暮らし」の理念を共有できよう努めているが、実践につなげられていないところもある。	月1回の管理者、スタッフ全員参加の会議のレジメに理念を提示し、職員に意識付けするとともに、他の会議や研修においても、理念にもとづいた内容を盛り込み実践に繋げている。	
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員として日常的に交流している	昨年度から2ヶ月に1回認知症カフェを行い、利用者もカフェのスタッフとしてやお客様として、参加してもらい、地域との交流を図っている。地域の百歳体操にも時折ではあるが参加し、少しずつ交流ができるように努めている。	自治会には加入しているが、事業所としてのPR活動は行っていない。地元自治会行事(祭り、一斉清掃、避難訓練)への参加はしていない。隣接したディサービス施設、保育園との利用者との交流に取り組んでいる。	運営推進会議委員の地元区長、民生委員とも話し合い、事業所の活動内容を周知する広報誌の発行、回覧要請や、地元自治会行事への積極的な参加を期待したい。
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	地域で認知症サポーター養成講座を開催される際には、キャラバンメイトとして参加している。認知症カフェにて認知症の相談も行っている。		
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	今年度より運営推進会議の日程を調整し、参加者に通知したが、コロナウィルスの影響で第1回目は文書にて開催することとした。	本年度より、運営推進会議を開催、1回目の5月は文書開催となり、2回目の7月から運営推進会議を野尻区公民館で開催している。今後は活動報告の他意見交換を積極的に行うこととしている。	
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	市町村担当者と連絡をとり協力してサービスの向上に努めている。	甲賀市の生活支援課、長寿福祉課、地域包括支援センターとは、日常的に接している。すぐに相談や助言をすることで、利用者の問題等を早期に解決している。	
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	日中は玄関の施錠はしない(9:00~18:00)。自由に外出、面会が出来るよう配慮している。スピーチロックにならないよう、言葉かけには意識して取り組んでいる。	職員は身体拘束に関する外部研修を受講し、ミーティング等の話し合いで日々のケアに活かしている。帰宅願望者は、散歩や買い物等に誘い、話を聞くようにしている。スタッフ会議で身体拘束適正化について取り上げている。	
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	甲賀市で開催されている虐待防止研修には、参加できる職員はなるべく多く行っている。		

自己	外部	項目	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
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	成年後見人制度については、3名の利用者が活用しており、保佐人や生活支援課、地域包括支援センターなどと連携を行っている。全ての職員が理解できていない可能性がある。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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、解除時には担当者が書面をより説明するほか、解除時には家族と面接を重ね納得の上、解除を行っている。		
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	家族面会時に職員が対応して要望・意見などを聞き取りしている。	家族面会時、居室の掃除について不十分との指摘、要望があり、職員が意識して取り組むようにしている。	
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	スタッフ会議やリーダー会議、ユニット会議を通して職員の意見や提案を拾い上げている。	職員より整理整頓、備品等の使い勝手の提案により、棚の設置など、都度環境の整備を行っている。個人的に相談等がある職員には時間をとって、管理者が話を聞いている。	
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	働き方改革に率先して取り組み勤務時間や勤務体制、各自が向上できる社内、社外研修に参加できる環境づくりに努めている。管理者は、職員が安心して勤められる職場環境・条件の整備に努めている。		
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	施設内外の研修参加の機会を作っている。資格や経験に応じた研修を受講してもらっている。新人職員に関しては、他施設での研修を行い、目標をかかげ、実践につながる教育をおこなっている。		
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	他グループホーム職員と交流し学ぶ機会設けている。甲賀市サービス事業者協議会を通じて、研修会等の参加を行っている。		

自己	外部	項目	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
<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	入居された際、本人に安心していただくため、本人と会話しながら、要望や困ったことはないかなど、その都度聞き取りをしながら、信頼関係が築け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	家族の思い、本人の現状を聞き取り、要望等があれば相談し、安心していただけるよう努めている。		
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	本人の意思を尊重し、対応しているが、家族の支援が必要な場合には相談し、対応するようにしている。		
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	本人に寄り添いながら、できることを見極め、職員と一緒に家事やレクなどを通じて、良好な関係を築けるように努めている。		
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	電話や面会で家族に現状の報告は密にしている。コロナウィルス感染防止対策のため、面会を禁止にしていたので、家族に本人の様子をお知らせするために、写真を載せた通信を送った。		
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	馴染みのある場所に、個別で外出したりしている。馴染みのある方が面会に来られた時などは、居室に案内し、ゆっくりと過ごせる時間を送れるよう配慮している。	入居時に家族に生活歴アンケートを記入してもらい、利用者の馴染みの人や場は、利用者本人や家族から聞き取りを行って把握し支援に活かしている。	
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	一人ひとりが孤立しないように、職員が言葉かけを行い、全員で体操をしたり、利用者同士の関係性を把握し、介入している。		

自己	外部	項目	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
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	契約が終了しても、同意を得たうえで訪問したり、本人・家族からの相談があれば、受けるようにしている。		
<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	本人に希望の聞き取りを行っているが、利用者同士の会話の中で、本人の思いや希望を話されていることがあるので、常にアンテナをはり、情報収集に努めている。	職員は意識して、利用者の発する言葉を傾聴している。業務日誌にも記入し、職員間で情報の共有につとめ利用者の思いや希望を把握するようにしている。	
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	家族に生活歴を確認し支援を行っている。本人にも聞き取りをし、家族にも再度確認をしている。		
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	基本的に自由に過ごしていただいている。一人ひとりを観察しながら、言動や心身状態を把握しながら対応している。		
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	課題とケアのあり方は話合っているが、介護計画とモニタリングはできていない。	介護計画は、おおむね1年で見直し、家族の確認印を得ている。関係医療機関のかかりつけ医、看護師とは、連携をとり、都度相談している。	介護計画の見直しは、変化がさほどなくても3カ月に1回実施し家族に確認印を得ることを望む。
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	個別に記録は記入しているが、職員間でケアの統一がうまくできない時がある。今後の課題である。		
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	本人の要望に沿えるよう対応しているが、家族にお願いすることもある。		

自己	外部	項目	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
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	一人ひとりの地域資源の把握はできていないが、保育園や学童との交流や認知症カフェへの参加を通じて、楽しく活動できるように支援している。		
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	月2回の訪問診療と週1回の訪問看護があり、身体の状態を詳細に情報の提供を行っている。専門的な受診に関しては、その都度、かかりつけ医に相談し、適切な医療を受けられるように対応している。	利用者全員が希望により契約医を主治医としている。家族から受診の結果報告をもらい、場合によっては、職員も一緒に受診に同行している。専門医受診時にも利用者の状態を伝え、結果を共有している。	
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	週1回の訪問看護の際に、身体の状態を伝え、相談している。利用者に体調の変化がある時は連絡し、指示または訪問し対応してもらっている。		
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。	入院時には、管理者、ユニットリーダー、関係医療機関の看護師が状態の報告等を行う。また退院時には病院でのカンファレンスに参加するなどして、情報の交換を行い、今後の方向性を相談し、スムーズな退院に結びつけている。		
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	基本的に、看取り介護は行っていない。施設見学時や入所時に家族に説明を行っている。体調の変化があれば都度、家族や関係者と連絡調整している。	入居の契約時に重度化した場合の対応に係る指針を説明し同意を得て署名・捺印を得ている。看取りは基本的には行っていないが、重度化してきた利用者に関しては主治医、看護師に相談し、対処方法などを職員に伝え、家族とも協議している。	
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	看護師との連絡体制、マニュアル等は目につく場所に貼ってあるが、実践力は身につけていない。		
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ている。地域との協力体制はできていない。夜間での想定は次の回の避難訓練で実施する予定をしている。	外部への協力依頼が出来ていない、避難訓練については、昼間の設定のみで夜間を想定した訓練は未実施である。水害についての避難場所や警報が出た時の対応についての話し合いができていない。	地元自治会や住民の協力を得られるよう運営推進会議の場を利用して強く要請を期待したい。事業所の傍を流れる杉川があり水害に対する話し合いを望む。

自己	外部	項目	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
<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	一人ひとりの生活歴を聞き取り、一人ひとりの思いや価値観を尊重し、言葉かけや対応をしている。	職員は人権の外部研修や、接遇に関する内部研修を受け、一人ひとりの尊厳を大切にされた対応を、常に心掛けて接している。居室への出入りやトイレ、入浴時には同性介助やプライバシー、羞恥心に十分配慮している。	
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	本人の思いを聞き取りし、家族に話を聞いた確認したりしている。本人が気持ちを伝えやすい環境作りに努めている。		
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	日々一人ひとりの生活のペースを大切に見守りし、支援している。体操や折り紙など、できることやできないこと、やりたいことややりたくないこと等を様子観察し、無理のないよう対応している。		
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	本人が選別して身だしなみを整える方もおられるが、できない方もおられるので、職員と一緒にその人らしいおしゃれができ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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	ひな祭りや行事がある時は、利用者と一緒にちらし寿司を作ったりしている。盛り付けや片付けは、職員が見守りながらできることはしてもらっている。	毎日の食事は業者の配食を利用している。準備や後片付けを、職員と一緒に利用者も出来ることをしている。季節に合わせた行事食で、お寿司やおやつ作り、また外食の機会をもって楽しんでいる。	
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	個別に水分・食事量は記録している。栄養バランスに関しては、業者からバランスのとれた献立による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	食事前はうがい、起床時、就寝前は、本人の能力に応じて、口腔ケア、義歯洗浄を行っている。		

自己	外部	項目	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	一人ひとりの状態に応じて、介入、誘導、見守り、介助を行っている。排泄のパターンを把握し、トイレで排泄していただけるように誘導等の支援を行っている。	布パンツ利用の5名やリハビリパンツの一部の利用者は自立している。1人ひとりの排泄パターンや行動パターンを把握し、さりげないトイレへの誘導で失敗を減らし、自立支援に努めている。夜間は2名がポータブルトイレを使用している。	
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	水分摂取、適度な運動は毎日行っている。排便の有無を記録に残し、便秘が改善されない方については、医師や看護師に相談している。		
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	週2回以上、利用者の体調に応じて、入浴していただいている。個々に言葉かけし、その方のタイミングで入浴してもらっている。	基本週2回としているが、回数や時間帯などできるだけ希望に沿うようにしている。好みの入浴時間や湯温でゆっくり入浴できるよう配慮している。入浴を嫌がる時は、体調なども考慮しながら、タイミングをみて言葉かけている。	
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	自ら自室で昼寝される方もおられるが、自室がわからない方等は、職員が誘導し昼寝される方もおられる。夜間、眠れない方がおられたら、職員が見守り、安心してもらえるように支援している。		
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	薬局が薬剤管理に入り、管理を行っている。副作用や用法の説明を受け、注意点等を把握し、症状の変化の確認に努めている。		
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	一人ひとり楽しみ事が違うので、歌、折り紙、編み物、運動等、様子をみながら、その人に合った楽しみを見つけら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	買い物、外出、散歩等、日常的な場所へは、職員と一緒に付き添って行っているが、普段行けないような場所への外出は、家族に協力していただいている。	日常的には、事業所周辺や庭の散歩を楽しみ、事業所や本人希望の買い物に職員と一緒に出掛けている。年間では季節の花見や周辺の観光地へのドライブを企画、実施している。また家族との買い物や外食、お墓参りなどに行っている。現在は、コロナ感染予防のため外出を自粛している。	



自己	外部	項目	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
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	お金を所持している利用者はいるが、支払時は、職員が介入しないと使えない。		
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方は、メールや電話のやり取りをされているが、耳が聞こえにくくなっておられるので、職員が介入する時がある。		
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	冷暖房の温度調節には気を付けている。利用者が折り紙で作成した作品を飾ったりしている。	居間兼食堂は、大きな掃き出し窓からの彩光がよく、明るく清潔感がある。壁に飾った季節の折り紙作品が、温かみのある雰囲気を作っている。廊下などにもソファを置いてくつろげる工夫をしている。トイレや浴室は使い勝手のよい広さで、清潔に保っている。	
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	気の合った利用者同士で会話されている時は、職員は見守りのみ行い、自己判断が難しい方には、言葉かけし、本人の思いに沿った居場所ができるように努めている。		
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	本人が使用していた家具や写真などを家族が持ち込んでくださっている。必要な物は家族に連絡し、持ってきていただいている。	各居室にはそれぞれ、使い慣れた家具を持ち込み、お気に入りの小物や写真を置いて、好みの部屋作りをしている。室内はすっきりと片付き、掃除も行き届いている。	
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	トイレや居室などには、わかりやすく表示している。		

# 自己評価および外部評価結果(2階)

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	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
<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	「ひとりひとりの普通の暮らし」「一緒に笑顔のある暮らし」「ゆったりとした暮らし」「地域とつながりある暮らし」の理念を共有しているが、新人職員はまだ理解ができておらず、実践することができていない。		
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	昨年度から2ヶ月に1回認知症カフェを行い、利用者もカフェのスタッフとしてやお客様として、参加してもらい、地域との交流を図っている。地域の百歳体操にも時折ではあるが参加し、少しずつ交流ができるように努めている。		
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	地域で認知症サポーター養成講座を開催される際には、キャラバンメイトとして参加している。認知症カフェにて認知症の相談も行っている。		
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	今年度より運営推進会議の日程を調整し、参加者に通知したが、コロナウィルスの影響で第1回目は文書にて開催することとした。		
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	市町村担当者と連絡をとり協力してサービス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	職員間で意見を出し合い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。例えば、外へ出て行こうとされる方には、なぜ外へ行くのかという理由を聞くことで、今後の対応を考え、玄関の施錠をする必要のないケアを行っている。		
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	甲賀市で開催されている虐待防止研修には、参加できる職員はなるべく多く行ってもらっている。参加者から情報を聞き、共有することで虐待防止につとめている。アザやケガがあった際は、記録に残し、共有している。		

自己	外部	項目	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
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	成年後見人制度については、3名の利用者が活用しており、保佐人や生活支援課、地域包括支援センターなどと連携を行っている。全ての職員が理解できていない可能性がある。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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、解除時には担当者が書面をより説明するほか、解除時には家族と面接を重ね納得の上、解除を行っている。		
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	家族面会時に職員が対応して要望などを聞き取りしている。		
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	運営に関する意見や提案を話す機会が設けられていない。		
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	給与について、昇給やボーナスについては、特に説明がなく不安な面が大きい。		
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	研修を受ける機会は確保されており、希望すれば受けることができる。働きながら、トレーニングできるような取り組みは行っている。		
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	他グループホーム職員と交流し学ぶ機会設けている。甲賀市サービス事業者協議会を通じて、研修会等の参加を行っている。		

自己	外部	項目	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
<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	入居されてしばらくは、環境になじめないこともあるため、寄り添い、見守りながら、信頼関係を築くようにしている。本人や家族との話の中で要望や本音を聞き取り安心した生活が送れるようにしている。		
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	初期面接時はもちろん面会時や電話にて家族の要望を聞き取るようにしている。ここでの生活を伝え利用者や家族が安心して暮らしてもらえるようにしている。		
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	初期面接時はもちろん、本人や家族と相談して対応している。		
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	本人のペースに合わせて、職員も環境の一つとしてとらえ、助け合える関係作りができています。		
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	電話や面会で家族に現状の報告は密にしている。コロナウィルス感染防止対策のため、面会を禁止にしていたので、家族に本人の様子をお知らせするために、写真を載せた通信を送った。		
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	馴染みのある場所を聞き取りしたり、可能であれば個別で出かけられるように努めている。馴染みのある方が面会に来られた時などは、居室に案内し、ゆっくりと過ごせる時間を送れるよう配慮している。		
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	孤立しないように職員それぞれが日々の業務において気を配り、会話や作業を一緒にできるようにしている。		

自己	外部	項目	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
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	契約が終了しても、同意を得たうえで訪問したり、本人・家族からの相談があれば、受けるようにしている。		
<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	1人1人との信頼関係の構築をはかり本人の思いや希望に添えるよう職員で会議にて検討している。		
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	入所時の引き継ぎ、本人や家族に聞き取り調査を行なっている。		
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	出来ることは見守りながら行い、無理のない程度で生活力の維持、向上を行なっている。		
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	リーダー、計画作成担当者、担当職員、介護支援専門員が中心となり、会議にてケアの内容を検討している。話し合いの結果をもとに、介護支援専門員と計画作成担当者が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	経過記録を個別に記入しているが、職員全員がすべてを共有できているかはわからない。		
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	個別的な対応は出来ている。希望があれば外出や買い物、受診などの対応も行なっている。		

自己	外部	項目	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
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	ボランティアや保育園、学童との交流。認知症カフェへの参加。その中で情報交換を行っている。一人ひとりの地域資源の把握はあまりできていない。		
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	週1回の訪問看護、月2回の訪問診療があり、利用者の身体の状態を診てもらっている。専門的な医療が必要な場合は、かかりつけ医に相談し、紹介状を書いてもらい、他病院への受診に繋げている。		
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	訪問看護時に、利用者の身体の状態を伝え、相談している。訪問看護時以外でも、急な体調の変化があれば、連絡して指示をもらっている。		
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。	入院時には、管理者、ユニットリーダー、関係医療機関の看護師が状態の報告等を行う。また退院時には病院でのカンファレンスに参加するなどして、情報の交換を行い、今後の方向性を相談し、スムーズな退院に結びつけている。		
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	基本的に、看取り介護は行っていない。施設見学时や入所時に家族に説明を行っている。体調の変化があれば都度、家族や関係者と連絡調整している。		
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	資料を配付したり、目につく場所にマニュアルを貼っている。看護師との連絡体制はできている。急変時の対応は研修を通して行なっているが、実践力は身につけていない。		
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回の避難訓練を通して対策を行なっているが、地域との避難訓練や協力体制は出来ていない。夜間での想定は次回の避難訓練で実施する予定をしている。		

自己	外部	項目	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
<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	一人ひとりの生活歴を知り、尊重することで、自然に丁寧な言葉かけや対応になるよう努めている。		
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	本人や家族から、興味があることを聞いたりしている。本人から思いを表しやすいような環境作りを行っている。		
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	1人1人の生活ペースを大切にしながら生活支援を行なっている。買い物などの訴えは、可能な限り行ってもらうが、すぐに難しい時は、説明し納得してもらったうえで、時間や日程を調整している。		
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	本人に選んでいただいた服を着てもらっている。季節に合った服装や一人ひとりの好みに合わせたおしゃれができるよう支援している。		
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	利用者にお味噌汁の味見をしてもらったり、好みを聞いたりしている。盛り付けや後片付け、おやつ作り等、職員が見守りながらできることはしたもらっている。		
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	水分、食事量は個別記録に記入し共有している。栄養に関しては、業者からのバランスのとれた献立による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	必要に応じて言葉かけや口腔ケア、義歯洗浄を行なっている。		

自己	外部	項目	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	状態に応じて言葉かけ、誘導、見守り、介助を行なっている。排泄パターンを把握し、できるだけトイレで排泄していただけるようトイレ誘導等の支援を行っている。		
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	体を動かす機会や言葉かけを行なっている。また、看護師への連絡、相談もしている。水分摂取にも注意している。		
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	利用者の体調を考慮して入浴をしていただいている。週に2回以上入浴していただくが、特に入浴日を決めていない。なるべく入浴時間等は希望に沿えるように支援している。		
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	日中疲れ等がみられたら、自室でお昼寝していただくように心がけている。夜眠れない方がおられた時は、職員と一緒にいて安心していただけるように支援している。		
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	薬局が薬剤管理に入り、管理をおこなっていただいている。その都度、副作用や用法についての説明をもらっている。薬の説明書もすぐに確認できる所に保管している。		
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	物づくり、歌、運動、食等、一人ひとり楽しく感じる瞬間が違うので、会話の中からや行動、聞き取りから楽しみを見つけられるよう支援を行っている。		
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	外出や買い物、毎日の散歩など、可能な限り希望に添えるよう対応している。非日常的な場所への外出の希望は、家族や後見人に連絡し、許可を得て、調整している。		



自己	外部	項目	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
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	自己管理できる利用者には、管理していただいている。買い物にも定期的に行くことが出来ており、支払も自分ででき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	携帯電話をもたれている方は、ご自身で電話されている。FAXなど、お困りの部分は支援している。		
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	夏場のクーラーの温度調節には気を使っている。みんなの集まるフロアには、季節に沿った物を飾ることで、より季節を感じていただけ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	気の合った利用者同士、会話がスムーズにできるよう、職員が間に入る等の工夫をしている。自己判断が難しい方には、言葉かけを行い、思いに沿った居場所作りができるよう心がけている。		
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	馴染みの家具や飾り、写真等を自室に持ち込まれている。また必要な物は一緒に買い物に行き、選んでもらっている。趣味でつくられた飾りやいただいた物なども飾ったりできるようにしている。		
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	トイレや居室などにわかりやすい表示をしている。居室が分かりづらかった方に、名前を記入した表札を見やすい位置に貼ることで、自室がわかるようになられた。		

## 2 目標達成計画

目標達成計画は、自己評価及び外部評価結果をもとに職員一同で次のステップへ向けて取り組む目標について話し合います。

目標が一つも無かったり、逆に目標をたくさん掲げすぎて課題が焦点化できなくならないよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。

【目標達成計画】					
優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	2	運営推進会議委員の地元区長、民生委員とも話し合い、事業所の活動内容を周知する広報誌の発行、回覧要請や、地元自治会行事への積極的な参加をしていくこと。	定期的に事業所の活動内容を周知する広報誌の発行を行い、地元住民にも事業所の周知・理解をしてもらい、地元自治会行事にも積極的に参加できる。	定期的に事業所の活動内容を周知する広報誌の発行を行い、運営推進会議にて、地元区長、民生委員に、広報誌を地元住民に回覧していただけるようお願いする。地元自治会行事の日程を教えていただき、参加させてもらえるよう働きかける。	12ヶ月
2	35	地元自治会や住民の協力を得られるよう運営推進会議の場を利用して、水害や地震、火事などの災害対策の話し合いを設けること。	運営推進会議の場を利用して、災害対策の話し合いを行い、地元自治会や住民の協力を得ることができる。また、合同の避難訓練などを消防署に要望することができる。	地元区長、民生委員と運営推進会議にて災害対策の話し合いを行う。住民にも協力してもらえようをお願いする。地域の避難訓練に参加させてもらえるよう働きかける。	12ヶ月
3	26	3ヶ月に1度行っているモニタリングに基づき、介護計画の見直しを検討し、さほど変化がなくても、ご家族に状態の報告を行い、確認印を得るようにすること。	3ヶ月に1度、介護計画の見直しができ、ご家族に確認印を得ることができる。	3ヶ月に1度のモニタリング時に、介護計画の継続が見直しかの検討を、介護支援専門員、計画作成担当者、担当職員とで話し合い、さほど変化がなくても、ご家族に状態の報告・説明を行い、確認印を得るようにする。	6ヶ月
4					
5					

注) 項目の欄については、自己評価項目のNo.を記入して下さい。項目数が足りない場合は、行を挿入してください。