

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	3570900229		
法人名	医療法人 健仁会		
事業所名	グループホーム 花 (2階・3階)		
所在地	〒756-0038 山口県山陽小野田市有帆10662-11 Tel 0836-83-7270		
自己評価作成日	令和07年01月25日	評価結果市町受理日	

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度ホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/35/index.php
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会		
所在地	福岡県北九州市小倉北区真鶴2丁目5番27号 Tel 093-582-0294		
訪問調査日	令和07年03月10日	評価結果確定日	令和07年04月03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)】

グループホーム花は開設23年目を迎えました。自然に囲まれ静かな環境で、朝は障子を通した穏やかな光と、鳥の声で目覚めることができます。朝食は利用者様と一緒に手作りし、昼食・夕食は法人の厨房から彩りや季節感、栄養等に配慮した品数豊かな料理が届きます。食事で入居を決めたと言われる利用者様もおられます。毎月、歯科医師、薬剤師、リハビリスタッフに相談したり、医師・看護師とも24時間体制の連携を図って、利用者様の心身の健康に配慮しています。花メールに毎月の行事等の写真を多く載せ、ご家族にとても喜ばれています。法人の感染委員会の指導を受けながら、感染予防に努めています。ご家族との面会も再開でき、安心されています。戸外へ外出したり、ユニット内でも工夫して楽しんで頂ける行事を行っています。また、理念とケアの4つの柱を全職員が共有し、さりげなく寄り添うことで、お一人お一人の思いを尊重し、穏やかな日々を送って頂け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)】

桜の木に囲まれ、鳥がさえずる自然豊かな環境の中で開設23年目を迎える、定員18名のアットホームな雰囲気グループホームである。訪問歯科、法人のリハビリスタッフ、薬剤師、法人クリニックの医師や看護師との連携で24時間利用者の健康管理に取り組み、これまで35名の看取りを行っている。朝食は利用者と一緒に手作りし、昼食・夕食は法人厨房で作られる彩り豊かな季節感あふれる美味しい料理を陶器の器に美しく盛り付けして提供されている。利用者の「食べたい」「やりたい」を聞き逃さずに、海鮮ちらしで父の日を祝い、西瓜割りをして西瓜を食べ、餅を丸め、甘酒やちゃんぽん作りを楽しむ等、「食」を大切にしたり取り組みで利用者の生き生きとした暮らしと笑顔に繋げている。年1回家族アンケートを実施して書面で結果を報告し、事業所だより「花メール」と利用者の個別の写真に一言添えた手紙を毎月送付してこまめに連絡や報告を行うことで、「安心して任せられる」と、家族から大きな信頼を寄せられている「グループホーム花」である。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～56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	
57	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:24. 25. 26)	○	1. ほぼ全ての利用者の	64	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:10. 11. 20)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらい				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらい				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
58	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:19. 39)	○	1. 毎日ある	65	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. 21)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				4. ほとんどない
59	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:39)	○	1. ほぼ全ての利用者が	66	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:5)	○	1. 大いに増えている
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				4. 全くない
60	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:38. 39)	○	1. ほぼ全ての利用者が	67	職員は、生き活きと働いている (参考項目:12. 13)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
61	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:50)	○	1. ほぼ全ての利用者が	68	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
62	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:31. 32)	○	1. ほぼ全ての利用者が	69	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
63	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:29)	○	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

〔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	
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	誰にも分かりやすい理念であり、4つの柱とともに職員全員で共有し、意識して介護にあたれるよう、身につけている名札や書類、掲示物で確認している。ユニット会議でも唱和し、実践につなげるよう、勉強会でも取り上げている。	理念と4つの柱をユニット会議時に唱和し、名札の裏やパンフレット、各書類に理念や4つの柱を記載して共有に努め、職員一人ひとりが理念を理解し、利用者一人ひとりに寄り添った介護サービスに取り組んでいる。新入職員に対しては、法人で行う研修の中で、理念・4つの柱の周知を図っている。	
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	感染対策、予防のため、今まで通りの交流はできていないが、デイサービスでのボランティアの方々の催しに参加させて頂いたり、運営推進会議の際にご意見を伺ったりしている。	コロナ禍以降、グループホームとしての地域交流は少なくなっているが、1階のデイサービスで行われるイベントに参加して交流を図っている。マジックショーや草笛演奏会、ハーモニカ演奏会等、様々な催しへの参加は利用者の楽しみとなっている。	
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	運営推進会議で地域の認知症の方の理解や支援方法を話題にしたり、電話で問い合わせがあった時には、困っている方の相談に乗ったり、助言したりしている。		
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	勉強会を行い、全員で自己評価に取り組んでいる。各個人の一年間の行動の見直しに役立っている。質問にはリーダーが説明し、評価結果は回覧してそれぞれの意見を知る機会にもなっている。改善すべきことがあるか話し合っている。	外部評価についての勉強会の中で、自己評価、外部評価を実施する意義や目的を説明している。職員一人ひとりが記入し管理者がまとめて作成している。また、自己評価に取り組むことでそれぞれの振り返りとなり、管理者は職員の思いを知ることもある。外部評価結果については話し合をし改善に取り組んでいる。	
5	(4)	○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	運営推進会議で事業所における利用者状況や日々の取り組みについて報告し、話し合いを行っている。インシデントやアクシデントについての意見を伺い、参考にしている。	家族には順番に会議への出席をお願いし、出来るだけいろいろな人の参加を得ている。その他、地域住民代表、市の職員の参加を得て2ヶ月毎に開催している。利用者状況や日々の取り組みを「花メール」と資料を作成し各委員に報告し、意見や質問を聴き取り、出された意見をサービス向上に活かしている。	
6	(5)	○市町との連携 市町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	運営推進会議には毎回出席して頂き、市内の動向を伺ったり、意見を聞いたりしている。また書類の提出時や電話等で、相談し、助言して頂いたり、協力関係が築けるように取り組んでいる。	運営推進会議に行政職員が参加し、異動が少ないので関係性が途切れず相談しやすい関係が築けている。市役所に書類を提出に出向いた際、分からないことを聞き事故があれば報告しアドバイスを受けたり、生活保護課の担当者と情報交換を行う等して密に連携を図っている。	
7	(6)	○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	身体拘束防止について勉強会を行い、身体拘束ゼロの意義、尊厳を大切にしたい対応を意識している。身体拘束等の適正化に関する指針を作成している。身体拘束適正化検討委員会を設置し、3か月毎に話し合いを持ち、身体拘束防止に努めている。ユニット会議でも話し合い、身体拘束につながる事例がないか、対応や言葉遣いにも気をつけている。ユニットの出入口など、センサーやアラーム等で察知できるよう、工夫している。	身体拘束適正化検討委員会は、併設デイサービスと合同で、訪問看護師にも参加してもらって3ヶ月毎に開催している。また、内部研修の中で、身体拘束の禁止行為の具体的な事例を挙げて検証し、ユニット会議の中でも常に話し合い、身体拘束をしない介護サービスに取り組んでいる。	

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		○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	高齢者虐待防止のための指針を作成し、勉強会でも取り上げている。また、日々のケアの中で、身体的にも精神的にも虐待につながるケースがないか職員同士で話し合い、防止に努めている。入浴時等、利用者様の体にあざや傷などないか確認合っている。疲労のために、不快な対応をする事がないよう、有給休暇も取れるようにしている。		
9		○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	現在、成年後見人を利用される方はおられないが、勉強会をし、学ぶ機会を持っている。成年後見人制度のファイルはいつでも見られる所にある。必要時にはご家族に制度についてお伝えできるようにしている。		
10		○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	契約時には契約書と重要事項説明書をリーダーが時間をかけて丁寧に説明し、疑問点や不安な事については、ゆっくりと理解、納得されるまで説明して同意を得ている。契約解除に至る場合は、ご本人、ご家族の要望に沿うように援助している。重要事項説明書の改定時には、書面と口頭でご家族に説明し、同意書を頂いている。		
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	利用者様やご家族からの要望、相談対応マニュアルがあり、いつでも見られる。要望箱を設置し、3か月毎の介護計画の見直し時、面会時、電話での報告時等、ご意見を聞き、速やかに対応できるように心掛けている。契約時に、重要事項説明書で相談・要望の受付体制や処理手続き等説明し、公的な苦情相談窓口もお伝えしている。法人として要望・相談対策委員会ならびに第三者委員を設けている。ご家族から相談や要望、苦情があった時には書面でリーダーに報告し、連絡帳やケース記録の家族欄に記入し、職員全員で共有するようにしている。日々の会話の中で利用者様が思われている事や意見、不満を汲み取る事ができるよう意識している。	職員は日々の会話の中で利用者の要望を聴き取るよう心掛けている。家族面会時や電話で家族とコミュニケーションを取りながら、家族の意見や要望、心配な事を聴き取り、職員間で話し合い、ホーム運営や介護サービスに反映させている。また、利用者のたくさんの笑顔が載った事業所便り「花メール」と個別の写真に言葉を添えた手紙を毎月家族に送付し、利用者の暮らしぶりを報告して家族の安心に繋げている。年1回、家族アンケートを実施して家族の意見や要望の把握に努めている。	
12	(8)	○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	管理者、リーダーはユニット会議や申し送り時、個別に職員の意見を聞く機会を設けるようにし、利用者様に対する支援方法や業務の見直しをしている。職員からの意見や提案はグループホーム部会で代表にも伝えている。	毎月開催のユニット会議や毎日の申し送り時に職員の意見や要望、気になる事等を話し合い、リーダーが管理者に報告し、速やかに解決できる体制を整えている。上層部に報告する必要がある事案については、グループホーム部会で提案し、代表に報告して改善に繋げている。職員の意見や提案が出しやすい風通しの良い環境である。	
13		○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	管理者は代表に職員個々の勤務状況等報告している。職員は利用者様の担当を受け持ったり、月リーダーや勉強会の講師を順番に担当したりして、役割を持ち、責任のある仕事を任せる事で、自信や向上心につながるようにしている。勤務体制についても個々の希望を出来るだけ聞き入れ、働きやすい環境整備に努めている。手当のある資格取得を勧め、調整したりしている。有給休暇も取りやすいよう努めている。		
14	(9)	○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	代表に対して、職員の事業所内でのケアの実際や力量について報告する機会がある。勉強会は毎月職員が交替で講師を務め、向上心につながっている。定期的に誤嚥、窒息の手技や感染対策の訓練をしている。外部研修への受講の機会を作り、受講後は報告書や資料を回覧して情報の共有をしている。	職員の経験や習熟度に合わせて外部研修に参加できるように支援し、受講後、資料や研修報告書を回覧して内容について共有している。内部研修は年間計画を立て、職員が交代で講師を務めることで、職員一人ひとりの質の向上に繋げている。新人研修は法人研修修了後、ユニットリーダーやベテラン職員が現場で働きながら行っている。	

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
15		○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	代表は全国大会に管理者に参加する機会を与え、同業者の活動状況について学び、交流することができている。その他の研修会でも、同業者との意見交換をして、サービスの質の向上の取り組みをしている。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
16		○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	入居時にご本人やご家族から困っている事や不安な事、希望等を時間をかけて伺うようにしている。生活歴など直接伺った情報や、利用前の情報から入居時情報を作成し、職員で共有している。会話をする中で、ご本人の思い、不安な事など汲み取り、安心して生活して頂けるよう努めている。担当者を中心に早く馴染んで頂けるよう、関わり方を職員間で話し合いをしている。		
17		○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	管理者は相談員と調整し、入居前からご家族の思いをお聞きして、困っている事や不安な事、要望等を伺い、契約時にもしっかりご意見をお聞きしている。不安な事には時間をかけて説明し、安心して頂けるよう努めている。入居されて1ヶ月間は、毎週利用者様のご様子を連絡し、心配されないよう気をつけ、ご意見は傾聴するようにしている。面会時や電話連絡時にはご要望がないか必ずお聞きするようにしている。		
18		○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	相談員、ケアマネ、グループホーム職員が連携し、ご本人とご家族がまず何を必要としているのか、現在どういう状況でどのような支援が必要なのか、その方に生活の場としてグループホームが合っているのか話し合い、必要であれば他のサービスの情報の提供も行っている。無理のない適切なサービスが受けられるよう支援している。		
19		○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	朝食のメニューを一緒に考えたり、下ごしらえや料理を作って頂いたりしている。教わりながら、一緒に作ることもある。また、食器拭きや洗濯物たたみ、シーツ交換を一緒にしたり、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。		
20		○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	ご家族には、面会時に記録を開示し、日々の暮らし方や言われた言葉、出来事、気づいた事等を報告している。話しやすい雰囲気づくりに努め、ご家族の思いも尊重しながら、ともにご本人を支えていく関係を築いている。ご家族の言葉も個人記録や連絡帳に記入し、職員全員で共有している。ご家族との関係が切れないよう、毎月花メールや写真を郵送したり、ご様子を知らせている。表情のいい写真を多く撮るようにしている。対応がうまくいかない時には、ご家族から助言を頂く事もある。		
21	(10)	○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	馴染みの方とは電話を取り次いだり、面会して頂いたりして関係が途切れないよう話題にしたり、支援に努めている。できる所であれば、馴染みの場所にお連れしたりできる。	現在は、居室で面会出来るようになり、家族や親戚、友人、知人の来訪があり、訪れやすい雰囲気作りを心がけ、ホーム入居で馴染みの関係が途切れないように支援している。電話の取り次ぎや手紙のやり取りを支援することで、関係が継続できるように取り組んでいる。入居後の利用者同士の仲の良い関係や利用者と職員の信頼関係も、新しい馴染みの関係となっている。	

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
22		○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	性格、好み、身体状況等特性や相性を把握し、その方に合った方法で他者との関係を取り持っている。気の合う方同士で家事をされたり、昔話で花が咲いたりして、互いに関わり合える場面を作るようにしている。行事の時にわからない方に優しく丁寧に教えておられたり、体調不良や介助の必要な方に対して気遣われたり、優しい言葉や励ましの言葉をかけてくださることもある。食堂での席の工夫や、難聴で会話が困難な場合でも職員が仲を取り持ち、孤立せずに快適に過ごせるよう努めている。		
23		○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	入院時や退居後もご家族からご様子を伺ったり、相談を受け、相談員と連携して、次の入居先を調整する等支援に努めている。退居された方には花での思い出のアルバムを作成してお渡しし、亡くなられた方の葬儀に出席している。		
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					
24	(11)	○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	自己選択、自己決定できるような声掛けに努め、気軽に希望を言って頂けるような関係作りを心掛けている。普段の何気ない会話や日々の行動、表情に気を配り、その方の思いや希望、サインを見逃さないようにしている。意思表示が困難な方でも、日常の何らかのサインを見落とさないようにし、好みや要望の把握に努めている。気づいた事は記録し、共有に努めている。	家族に記入してもらった「寄り添い表」やプロフィール、ケース記録や寄り添いシートの記録を基に、利用者の思いや意向の把握に努めている。利用者が自己選択できるような会話を心掛け、意向を引き出している。意向表出が困難な利用者には、職員が諦めずに寄り添い、話しかけ、表情や仕草を観察して利用者の思いに近づく努力をしている。	
25		○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	入居前情報に加え、契約時にご家族から生活歴や家族関係、趣味、好み、習慣、サービス利用歴等を伺える範囲でお聞きし、入居時情報を作成している。ご本人の普段の会話から聞き取った事もその都度追記し、回覧、ファイルして職員間で共有している。		
26		○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	業務に入る前には必ず記録を確認している。個人記録に食事・水分摂取量やバイタル、排泄状況等は表で分かりやすくし、体調の変化、一日の過ごし方、された事、ご本人の言葉等を記録し、生活リズムを把握するようにしている。その他にも業務日誌や連絡帳に記入したり、ユニット会議で一人ひとりの状態を職員間で共有している。急な連絡事項は必ず口頭でも申し送っている。		
27	(12)	○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	まずご本人、ご家族の希望を伺い、日々の会話も参考にしながら、課題について検討している。モニタリング、アセスメントを担当者、ケアマネを中心に作成し、医師、看護師、薬剤師、リハビリ職員からも意見を聞いている。心身ともに健康であるために何が必要で、ご本人が何を望んでおられるかを全員の意見を合わせながら話し合って作成している。	担当職員やケアマネージャーが、利用者や家族とコミュニケーションを取りながら意見や要望を聴き取り、カンファレンスの中で職員間で検討し、利用者本位の介護計画を短期3ヶ月、長期6ヶ月で作成している。モニタリングを3ヶ月毎に実施して見直しを行う中で、職員が統一した対応が出来るように取り組んでいる。	
28		○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	個別のケース記録に日々の発言や行動、ケアの実践、状況等、細かい事でもわかりやすく具体的に記入するよう努めている。また連絡帳も活用し、職員間で情報を共有しながら状況を把握し、ケアの実践、介護計画の見直しに活用している。		

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
29		○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	24時間医療連携していて、訪問看護や医師の往診もある。薬剤師やリハビリ職員の訪問もあり、状況に応じて個別に相談でき、多方面からのサポートがある。定期的に歯科医の往診もあり、口腔ケア指導や歯の治療、義歯の調整や作成もできる。他科受診の付添いサービスもしている。移動美容で、散髪、顔そりや毛染め、パーマにも対応している。空き部屋がある場合には、ショートステイサービスにも対応することができる。		
30		○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	地域の広報誌を楽しみに読まれたり、地域の神社に初詣に行ったり、地域の季節の行事に参加したりして、豊かな暮らしを楽しむ事ができるよう支援に努めている。		
31	(13)	○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	法人のクリニックで定期検診を受け、必要時には病状を報告し、相談、指示を仰ぐことができる。受診することが困難な方は訪問診療を受けられる。夜間、休日看護師、医師と連絡が取れる。また、入居前のかかりつけ医を希望される方には、かかりつけ医にご様子を伝えたり、通院介助にも対応でき、適切な医療が受けられるよう支援している。	法人クリニックの受診支援に取り組んでいるが、定期受診が困難になってきた利用者は、訪問診療に切り替え、家族とも情報を共有している。馴染みのかかりつけ医の受診は家族と協力して行い、利用者一人ひとりが納得の上、適切な医療を受けられるように支援している。	
32		○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	月に2回法人のクリニックの看護師による訪問看護がある。利用者様の健康状態の報告や相談をし、助言をもらったり、医師につなげる等、適切な受診や看護が受けられる。職員にも看護師がおり、平日は1階のデイサービスの看護師に相談や処置の依頼をすることができる。		
33		○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。	入院時にはサマリーを作成し、アセスメントとともに持参して、口頭でも入院先の看護師に様子をしっかりと伝えている。電話での問い合わせにも対応している。希望があれば、入院後も一定期間居室を取り置きすることができる。相談員を通して主治医やご家族と相談し、認知症が進まないよう早期退院できるよう心掛けている。入院中もご家族や病院看護師等から様子を伺うようにし、退院後のことについて早めに動くようにしている。		
34	(14)	○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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時にご家族に看取りの指針について説明し、ご意向も伺っている。重度化した場合には、早い段階からご本人、ご家族、医師、看護師等と話し合いの機会を作っている。事業所で出来ることを十分に説明しながら方針を共有し、チームで支援に取り組んでいる。変化がある度に連絡し、ご家族の意向の確認をしている。24時間体制で医師、看護師と連携しながら、最期までできるだけ経口摂取できるよう支援している。看取りについての勉強会をし、尊厳を保てるよう配慮している。	契約時に「重度化及び看取りに関する指針」に基づいて、利用者や家族に説明し承諾を得ている。利用者の重度化に伴い、家族や主治医と方針を確認し、関係者で方針を共有して、希望されれば看取りを行っている。これまでに35名の看取りを経験している。	
35	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている。	インシデント、アクシデントの検討会をユニット会議で行い、見直しをしている。法人の理学療法士にリハビリ体操や転倒防止の対策等相談している。誤薬防止のため、薬の服用時に何度も名前の確認を行い、間違いのないようにしている。誤嚥しやすい方には食事形態の変更、トロミ剤の使用を検討し、誤嚥窒息の手技を定期的に確認し、勉強会でも学んで実践力を身につけている。	法人研修、内部研修で初期対応や応急手当、感染症、緊急時対応について学ぶ機会を設けている。事故防止や発生時の対応マニュアルを整備し、事故の再発防止に取り組んでいる。誤薬や感染症対策、転倒防止等について職員間で話し合い、リスク軽減に取り組んでいる。	

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
36	(16)	○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回火災や災害(地震)の避難訓練に真剣に取り組み、利用者様が安全に避難する方法を全職員で共有している。消火器の使用方法、避難経路の確保、ケガ等の処置方法も指導を受けている。隣接の施設と緊急時に協力し合う体制を取り、運営推進会議に出席して頂いている地域の方にも協力して頂ける。また、緊急持ち出し袋には利用者様の名前、写真と特徴、投薬情報、連絡先等もファイルして入れてある。	隣接の特別養護老人ホームや運営推進会議の委員と災害時の協力関係を築き、非常時に備えて非常食、飲料水、非常用持ち出し袋を準備している。火災と地震を想定した避難訓練を年2回実施し、通報装置や消火器の使い方を確認し、一時避難場所(防火扉外に待機)に利用者が安全に避難出来るように取り組んでいる。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
37	(17)	○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	プライバシー保護マニュアルがあり、勉強会もしている。接遇についても一人ひとりの人格を尊重し、丁寧な挨拶や言葉遣いを学んでいる。ご家族に契約時に室名札や写真掲載等の可否について意向を伺っている。記録物は所定の場所に保管し、身元引受人、代理人、その許可のある方のみ閲覧している。申し送り時の場所や声の大きさにも気をつけている。尊厳を傷つけないよう、またその方に合った対応ができるよう情報を共有している。居室へは必ずノックして声掛けてから入室し、排泄介助や入浴介助時の声の大きさ、言葉かけには特に注意している。	マニュアルを作成し、勉強会を行い、利用者の人格の尊重とプライバシーの確保について確認している。一人で入浴したい方は見守り、男性職員を拒否する方には女性職員が対応し、居室には勝手に入室しない等、利用者の尊厳や羞恥心に配慮した介護の実践に取り組んでいる。また、利用者の個人情報取り扱いや職員の守秘義務については周知徹底が図られている。	
38		○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	その方に合った話し方で対応し、普段の会話の中で思いや希望を聞くようにしている。「どちらがいいですか?」「～しませんか?」と、些細な事でも利用者様がご自分で選択できるように問いかける話し方をし、話しやすい雰囲気作りを大切にしている。情報は共有し、行事計画には希望を反映するようにしている。職員の都合ではなく、翌日の服と一緒に選んだり、入浴時間、食事のメニュー、飲み物等、様々な場面でいろいろな選択肢を提案し、ご自分で決めて頂けるように心掛けています。		
39		○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	その方らしく暮らせるよう、1日の暮らしぶりや好み、希望や嫌な事などを把握し、職員側の都合を優先しないよう気をつけている。その方のペースを大切にし、起床時間や食事時間、食事場所を調整して、気持ちよく過ごして頂けるよう柔軟に対応している。普段ベッド上でパッド交換している方でも「トイレ」と言われたら、2人介助でトイレにお連れしている。テレビを見たり、メモを書いたり、居室で休んだり、それぞれ思い思いにゆっくりと過ごして頂けるよう支援している。		
40		○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	行事や外出時には特に身だしなみに気をつけている。お気に入りの服やご家族からのプレゼントなど着て頂いたり、お化粧をしたりしている。帽子やアクセサリ、ひざ掛けなどこだわりのある物を着用して頂く。認知症の進行により、ご自分で選ぶことができなくても以前好んでおられた物を身に着けて頂いている。散髪はお好きな髪形にして頂き、毛染めやパーマもできる。いつも身だしなみに注意して、食後は顔を拭いたり、整容、整髪に心がけ、どこに行かれても恥ずかしくないよう支援している。		
41	(18)	○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	日常の行動や会話から好みのものなど伺い、行事に取り入れたり、季節の食材で料理したりしている。状況に合った形態でおいしく食べられるように工夫している。ホットケーキと一緒に焼いたり、巻きずしを作ったり、盛り付けたりしている。食器拭きやお膳拭きなど片付けも一緒にしている。席についても楽しめるよう、状態や関係を考慮して決めている。個別に希望される物は職員が買ってきている。	朝食は職員が利用者と一緒に作っている。昼食と夕食は、法人厨房による季節感あふれる彩り豊かな美味しい料理を提供し、「美味しい」と利用者にて好評である。利用者の残存機能に合わせて配膳、片付け等に取り組んでもらい、希望を聞いて、焼肉やお好み焼き、フレンチトースト、ちゃんぽんと一緒に作って食べる等、「食」を楽しめるように工夫している。	
42		○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	管理栄養士に助言を受け、栄養の偏りがないようバランスのよいメニューを考えている。食器に拘り、視覚的にも食欲が出るよう盛り付けている。朝食は利用者様のリクエスト等で献立を決め、昼、夕食は管理栄養士による厨房からの配食が届く。1日の食事、水分量を記録し、医師に相談、指導を受け、持病や肥満等身体状況を考慮するよう心掛けている。その方に合わせた形態で粥や刻み食、ミキサー食と対応し、嚥下状態の悪い方にはトロミ剤を使用している。認知症の為、食べ物が認識できない、食べ方が分からないといった方には一品ずつお出ししたり、食器の色や種類を変えたり工夫している。摂取量の減っている方にはお好きな食べやすい物、栄養補助食品等を、食べられる時に、その方のペースで提供している。水分が摂りにくい方へはお好きな飲み物やゼリーや氷にしている。居室に飲み物を置いたりしている。		

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
43		○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	口腔内の保清に気をつけ、肺炎や誤嚥防止に努めている。食後や就寝前に口腔ケアの声掛けをし、義歯の洗浄や歯磨きなどできない所を介助し、うがいガーグルベスを使用する等、ご本人の力に応じた口腔ケアをしている。モアブラシや舌苔トル等その方に合った物を使用している。月に1回は歯科医による口腔ケアを受け、歯の治療や義歯の調整、作り替えも行っている。		
44	(19)	○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	一人一人の排泄パターンを把握して、その方に合った声掛け、誘導のタイミング、方法を工夫し、適宜見直しをして、自立に向けた支援をしている。立位保持の困難な方や、普段おむつ交換をしている方も「トイレに行きたい」と言われる時は、職員2名で排泄介助し、パッド等の使用を減らせるよう心掛けています。	職員は利用者の排泄パターンや生活習慣を把握し、タイミング良く声掛けや誘導を行い、利用者が重度化しても職員2人体制で、トイレでの排泄の支援に取り組んでいる。夜間も、トイレ誘導やポータブルトイレ、オムツ、リハビリパンツ、パットの使用を工夫し、利用者一人ひとりの状況に合わせて柔軟に対応している。	
45		○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	チェック表で排便状態を確認し、便秘の予防に心掛けています。栄養バランスに気をつけ、野菜や繊維の多い食品、乳製品をしっかり摂ったり、適切な水分摂取、規則的な生活をし、家事や散歩、リハビリ健康体操等で適度に体を動かして、便秘予防に努めている。腹部のマッサージやホットパックで腸の運動を促したり、医師や看護師に相談し、薬を処方することもある。		
46	(20)	○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、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴日や時間等、できるだけ希望に沿えるようにし、ゆっくり入浴して頂いている。湯温も好みに合わせ、シャワー浴、足浴、清拭に対応し、シャワー浴でも足浴を合わせて体が温まりやすい工夫をしている。石鹸やタオルを好みや肌質に合わせて、入浴剤や柚子湯などで楽しんで頂いている。拒否のある方には声掛けを工夫したり、職員が交替したりしている。男性職員の介助が嫌な方には女性職員が代わって対応したり、シャワーチェアやボードなど介護用品を活用しながらその方に合った安全な入浴方法を取って個々に応じた支援をしている。	入浴は利用者の希望や体調に合わせて週2回は入れるように支援している。温泉の好きな利用者には入浴剤を選んでもらい温泉気分を味わってもらったり、利用者の家に生った柚子を家族が持参されているので柚子湯を楽しむ等している。必要であれば職員2名で入浴介助を行い、要介護5の方も入浴している。入浴を拒む利用者には、時間をずらしたり職員が交代して声掛けし、柔軟に対応している。	
47		○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	居室は南東向きの障子窓から射す朝日を浴びて、自然な睡眠パターンを作り、生活リズムが整いやすい。休憩や昼寝など生活習慣に合わせて、自由に過ごして頂ける。居室で過ごされる時は室温調整に気をつけている。食堂や廊下に椅子やソファを置き、好きな場所で仲の良い方とゆっくり過ごすことができる。夜、空腹で寝つけない方には軽い食べ物や、温かい飲み物をお出しして眠れるよう支援している。電気毛布や湯たんぽも使用できる。		
48		○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	薬が処方された時に、薬の説明書を回覧して理解し、食堂に保管することでいつでも確認できる。副作用についても記述があり、注意することができる。服薬については、必ずお一人ずつ確実に飲まれたか最後まで確認している。薬が変更になった場合はケース記録、業務日誌に記載し、体調変化がないか注意深く観察し、医師に報告している。		
49	(21)	○活躍できる場面づくり、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	利用者様の生活歴やできる事をふまえ、裁縫、料理、その他の家事などその方の経験や知恵を発揮できる場面作りをしている。好きな事や興味のある事を行事や日常の中に取り入れるようにしている。何人かは、洗濯物たたみや食器拭きなどをご自分の役割としてされている。利用者様同士で協力してパズルをされたり、メモを一日書かれる方もおられる。カラオケを楽しまれることもある。季節ごとの行事を企画する時にも利用者様の希望をお聞きし、活気のある日々を過ごして頂けるよう支援している。リハビリ健康体操などを楽しみながら、体を動かされて気分転換されている。	利用者の特技や趣味を活かした役割や楽しみ事を提供している。洋裁を仕事にしていた方には雑巾を縫ってもらったり、ボタン付けや繕い物をお願いしている。料理が得意な利用者には料理教室と銘打って先生になってもらい、一緒に作っている。餅つきや運動会、夏祭り、七夕会、お茶会、ハロウィンパーティ、クリスマス会等、季節毎の行事も多く、活気のある暮らしを支援している。	

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	(22)	○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	感染症予防の為に、買い物などは出かけられていないが、公園に出かけて花をゆっくり観賞したり、動物園に行ったり、敷地内の庭の散歩することで、少しでも希望に沿えるよう支援している。ご家族からの情報で外出することもあった。	人混みを避け感染症対策をしながら外出レクレーションを企画し、花見(さくら、バラ、紫陽花、秋桜)や公園に出かけ利用者の気分転換を図っている。広い敷地内には桜の木を始め季節の花々が咲き、鳥の鳴き声も賑やかで、利用者は敷地内での外気浴や散歩を楽しんでいる。	
51		○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	自己管理が可能な利用者様については、少額を持って頂いている。希望されるものは現在は職員が代行して買い物に行っている。		
52		○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	電話をかけたい時には、かけて頂けるよう支援している。年賀状は職員と一緒に作成し、投函している。届いた手紙はご本人にお渡しして読んで頂いている。		
53	(23)	○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	絵画やインテリアに配慮し、文化的な生活支援を行っている。季節に応じて飾りを入れ替え、照明や室温も不快にならないよう調節している。和室の障子を通して自然の光が入るようになっている。食堂や廊下も厚いカーテンを使用せず、夕日や月の光を感じて過ごして頂ける。テレビや音楽、職員の声のトーンも不快にならないよう気をつけている。ご飯の炊ける匂いや茶碗を洗う水音等の生活感や季節の物を取り入れた食事作り、花や飾りで季節を感じて頂けるよう工夫している。鉢植えの花と一緒に水やりをしている。温度、湿度調節、掃除や整理整頓にも心掛けている。	音や照明、温度や湿度、換気に注意して、掃除や整理整頓もこまめに行い、気持ちよく過ごすことのできる生活環境を整えている。各ユニットのリビングルームの大きな窓からは、四季折々の山の緑や桜の木々を眺めることが出来る環境である。対面式の台所からはご飯の炊ける匂いが漂い、和室に障子のある家庭的で落ち着いた共用空間である。	
54		○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	清潔で、快適な居心地のよい場所づくりを目指して、隅々まで細やかな心遣いに努めている。食堂や廊下に椅子やソファを置き、一人でゆっくりと過ごしたり、仲の良い方同士で楽しく過ごしたりできる場所を確保している。廊下をゆっくり歩きながら、壁の絵画や花を楽しむことができる。新聞や雑誌を読んだり、好きな音楽を聴いたり、思い思いに過ごされている。		
55	(24)	○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	居室の床は全面カーペットが敷いてあり、障子越しに一日中暖かくやわらかな光が入る。昔から使い慣れた家具や道具、アルバム、クッション、テレビ等持参して頂き、ご家族と相談しながら利用者様と一緒に居心地のよい居室作りに努めている。ご家族の写真、若い頃の写真やメッセージカードを飾られている。その方の状態に合わせ、ご本人、ご家族と相談しながら模様替えもしている。カレンダーに面会日や楽しみな事、日記を書かれている方もおられる。	室内はカーペットを敷き詰め、窓には障子が設置され、家庭的で温かみのある雰囲気である。利用者の馴染みの筆筒や時計、寝具や家族の写真、ぬいぐるみ、家族が持ってきた花の鉢植え等、それぞれ本人の好きな物や落ち着く物を持ち込んでもらい、利用者が安心して過ごすことのできるように配慮している。	
56		○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	利用者様と一緒に調理や盛り付けができるキッチンカウンターがあり、一緒にしている。職員も見守りながら作業がしやすい。廊下やトイレには高さや握りやすさに配慮した手すりがあり、多少不安定でも一人で歩くことができる。ユニット内は安全に過ごせるようバリアフリーになっている。立位が困難な方の居室は、L字型の柵に変更している。一般用と車いす用のトイレがあり、便座の高さを変えて、体形に合わせて使用できる。トイレにはナースコールを設置し、用がある時には職員を呼べるようになっている。		