

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	3691900017		
法人名	医療法人守章会		
事業所名	グループホームリリーハウス		
所在地	徳島県三好郡東みよし町中庄538-1		
自己評価作成日	平成30年8月1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.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	平成30年9月13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)】

ユニバーサルデザイン適合証を受け、安全で安心し、快適に利用出来る施設である。吉野川に近く、のびのびとした自然の環境の中で、のんびりと利用者様は過ごされています。母体である病院が近くにあり、24時間体制での対応が出来ており、週2~3回の院長、副院長の訪問がある。ほとんどの人がリハビリに通い、必要時に受診している。スタッフ一人ひとりが高い志を持ち、個々の生活スタイルを尊重し、入居者中心の介護をしている。職員個人のスキルアップを目標に、研修、勉強会に積極的に参加出来る体制であり、資格取得にかかる費用の全額助成があります。

【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)】

事業所では、利用者と職員が、日常的に散歩や季節の花見に出かけたり、地域の認知症カフェや敬老会、運動会のほか、保育所のひな祭りやクリスマス会などに参加したりして地域との交流を深めている。職員は、利用者一人ひとりの意向や希望を把握し、買い物やドライブ、外食、喫茶店の利用など日常的な外出支援に取り組んでいる。職員は、利用者や家族の要望、日頃のケアのなかでの“気づき”などを記録し、職員間で共有し、介護計画の見直しに反映したり、ヒヤリ・ハットの収集や業務の改善に繋げたりしている。事業所は、利用者ができることは一緒にするというところに注力し、利用者の達成感や笑顔が引き出せるケアになるよう、居心地の良い環境づくりやサービスの質の向上に取り組んでいる。

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	
			(北ユニット) 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	各ホールや事務所、玄関に理念を掲示して、いつでも見えるようにしている。毎朝の朝礼時に職員全員で唱和して共有化を図り、実践に取り組んでいる。	事業所では、地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所独自の理念を掲げている。毎朝、職員全員で理念を唱和し共有化を図り、積極的に介護の実践に取り組んでいる。	
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	地域の清掃奉仕に参加させてもらっている。出来るだけ地域の行事に参加できるよう支援している。(夏祭り、敬老会、阿波踊り等)	事業所では、日常的に利用者と職員で散歩へ出かけ、地域の人と挨拶を交わしたり、夏祭りや敬老会、阿波おどりなどの地域の行事に参加したりして交流を深めている。また、毎月、利用者と職員が認知症カフェに出かけ、地域の人とともに作品作りを行っている。	
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	介護の職に就こうとしている人の、体験、現場実習を、受け入れている。月に1~2度外出の機会を設け、地域住民とふれあい事業所の存在と理解者を増やしています。		
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	地域住民の代表、民生委員、地域包括センター職員等の参加を得て、2か月に1回運営推進会議を開催している。事業所の現状を報告したり、参加者からのアドバイスをもらい、運営に反映させている。	2か月に1回、運営推進会議を開催している。利用者や家族、地域の代表、民生委員、他事業所、地域包括支援センター、町担当者等が出席している。会議では、事業所の取り組みを報告し、参加者から地域の情報を得て意見交換を行い、運営面に反映している。	
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取り組んでいる	窓口に出向いて、事業所の運営や、困りごとについて相談している。困難事例が発生した場合、担当者に相談指示を受けるようにしている。また、社会福祉協議会などが主催の研修に参加し、情報交換などを行っている。	毎月、職員は、町担当窓口や広域連合等を訪問し、担当職員等への相談、情報交換に努め、協力関係を築いている。また、町や社会福祉協議会の研修会に参加し、地域の情報を共有している。	
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	マニュアルを作成している。職員は身体拘束を、行わない姿勢で、サービス提供している。	事業所では、職員研修の機会を設け、身体拘束の弊害や内容の理解、廃止に向けた取り組みについて共有化を図っている。職員は、互いに確認しつつ、介護の実践に取り組んでいる。	
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	勉強会などを行い、身体的以外に言葉も危険な要因であることを、職員は周知し、ケアに取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			(北ユニット) 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	職員会議で、勉強会を行ったり、運営推進会議で、市の担当職員に生活保護、成年後見人などについての、詳しい説明をもらい、運営面に反映している。		
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	契約時に重要事項の説明を十分に行い同意を得ている。疑問点などがあれば、詳しく説明を行い、納得して頂けるよう努めている。		
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	家族が来訪時には、日頃の入居者の様子を報告し、家族と話す機会を設けている。玄関には意見箱を設置し、意見や要望を聞ける環境を作っている。	事業所は、家族の来訪時には、利用者の様子を報告し、家族が意向を表出しやすい雰囲気作りに努めている。意見や要望は、職員で話し合い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	職員会議の際、意見要望など、精神面など聞いて、業務改善に繋げている。	管理者は、朝礼や職員会議の機会に、職員の意見や提案に耳を傾けている。職員は、ステップアップシートを作成し、目標や自己評価により得た課題や気づきからサービスの質の向上に繋げている。	
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	ステップアップシートを作成し、職員の日目標管理や自己評価を把握し、個々の評価を行っている。また、代表者が職員の意見、要望に耳を傾け、働きやすい職場環境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	研修への参加機会の確保、支援体制が出来ている。外部の研修は、情報を職員に伝え参加を働きかけている。参加者には、研修報告書を義務づけている。		
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	地域包括支援センターが主催する研修などに参加して、他事業所の職員と意見交換を行って、事業所のサービスに活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			(北ユニット) 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	入居相談を受けると、本人様と面会を行い、本人様、家族様に施設見学を行ってもらい、スムーズに入居できるよう、配慮している。		
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	入居時にゆっくりお話を伺う機会を持ち、ご家族の状況や意向をお聞きするとともに、来訪時等日頃から気軽に相談が出来る機会を作り、信頼関係の構築に努めています。		
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	サービス導入段階で、ご本人や御家族の意向をしっかりと聞き、今、何が必要なのかを素早く判断し、適切なサービスにつなげる様に努めている。		
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	一緒にできる事は、共に行い、支え合う関係作りに努めている。利用者様に教えて頂くことで、職員の成長にも繋がっている。		
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	御家族とのつながりを大切にし、来訪時には入居者様の生活状況の報告を、密に行っている。隔月に生活の様子をお便りでお知らせしたり、変わったことがあればお電話で詳しくお話をさせて頂いている。		
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	家族様はもちろん、知人や友人、親類の方の訪問がある。温かく迎え入れ、ゆっくりとにも時間が過ごせるように居室に案内し、お茶などを用意している。	職員は、利用者の馴染みの店や理・美容院の利用を支援している。運動会や敬老会に参加し、大切にしてきた人や場との関係継続の支援に努めている。事業所は、利用者の友人や知人を温かく迎え、ゆっくり過ごせ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	入居者様同士の関係性に配慮している。入居者様一人ひとりの性格や趣味、特性を把握して、トラブルなく過ごせるように、席にも気を配っている。		

自己	外部	項目	自己評価 (北ユニット)		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	入院などされた場合、お見舞いや様子を見に行っている。サービス終了後も相談があれば、対応していく。			
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	ご本人・ご家族から希望や思いを聞き出すことを大切にし、意向に沿ったケアを大切にしている。困難な場合は日々の生活の中での何気ない一言にも目を向け、全職員で取り組み、検討している。		職員は、日頃の利用者との関わりのなかで、一人ひとりの意向を把握するように努めている。把握した思いを記録し、職員間で共有している。意思表示が困難な利用者には、つぶやきや表情の変化から意向を把握するよう努めている。	
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	入居者様一人ひとりのこれまでの生活歴や馴染みの暮らし方、家族構成、服薬状況、既往歴、入居に至るまでの経過等の把握に努めている。			
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	入居者様個々の生活スタイルを把握し、画一的なサービスにならないよう取り組んでいる。入居者様の言動により、身体機能・精神面・認知力を理解し、把握に努めている。			
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	ご本人の現状や思い、ご家族の意向などを聞き、また職員間で意見交換しながら介護計画書を作成している。		事業所は、利用者や家族と話し合い、介護計画を作成している。利用者の状態の変化に応じて随時の見直しを行うなど、現状に応じて柔軟に対応している。	
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	入居者ごとに、日々の生活の様子を介護記録に残している。介護記録をもとに、入居者様個々の情報を共有して、ケアの実践だけでなく、介護記録の見直し時に活かしている。			
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	ご本人や御家族の状況に応じて、買い物や通院等必要な支援を提供し、ご本人やご家族が満足して頂けるように努めている。			

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 (北ユニット) 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	地域の保育所と交流を持ち、クリスマス会やひな祭り会などに参加している。小学校や中学校にも職場体験などで交流してもらえようように交渉中である。	
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	入所前からのかかりつけ医に継続して受診している方もおられ、都合により通院に付き添えない場合は、職員が付き添い説明を受け家族に報告している。	事業所は、利用者や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。家族の協力を得て、専門他科の医療機関の受診も支援している。家族の付き添いが困難な場合は、職員が対応している。
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	日常生活の中で、気になる事があれば訪問看護時に相談しアドバイスを頂き、適切な受診や看護を受けられるように支援している。	
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。	入院の際は、洗濯物を預かりに病院へ行ったときに、ご本人の状態を看護師等に聞き、ご本人やご家族の意向を伺いながら支援を行っています。	
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	ご家族に日頃から心身の状態を報告し、ご家族の意向をお聞きし、主治医を含め可能な限り意向を尊重して支援を行っています。	事業所は、契約時の段階で、利用者や家族に重度化した場合や終末期の事業所の方針等を説明している。利用者の心身の状況の変化に応じて、本人や家族の意向を再確認している。関係者間で話し合うなどして対応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	日頃より病院との連携は取れている。職員が慌てず対応できるように、「緊急時の対応」を事務所・各ユニットに提示し、月1回行っている職員会議にて必ず再確認を行っている。	
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回保安協会・消防署の協力を得て、地震・水害・火災が発生したと想定し訓練を行っている。また新人職員にはその都度、消火器の位置・避難場所など訓練内容を周知情報の共有を行う事で予防に努めている。	事業所では、年2回、消防署や保安協会の協力を得て、日中や夜間時の地震、水害、火災の発生を想定した避難訓練を実施している。防災対応マニュアルを作成している。避難経路の確認、消火器の使い方などを職員間で共有している。しかし、災害の発生に備えた物品の準備や近隣住民の協力体制の構築までには至っていない。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			(北ユニット) 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	失禁などの場合、さりげない声かけや、誘導を行い、自尊心を傷つけず、自己決定が出来るよう援助している。	職員は、利用者一人ひとりに寄り添ったさりげないケアを心がけたり、自己決定しやすい言葉かけをするように努めている。利用者がその人らしい暮らしを続けるために日々の支援に取り組んでいる。	
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	対話や傾聴することで、利用者が、自分の意志で決定できる、場面を作るよう支援している。		
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見極め、コミュニケーションをとりながら、希望にそった支援を努めている。		
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	2か月に1回外部より、理容師に来てもらい、散髪をしている。またその人らしい衣類の選択、おしゃれが出来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	後片付けなどの、個々の利用者の出来ることは、少しずつ、お手伝いの依頼をし、行っ下さっている。	事業所では、利用者と職員が菜園で収穫した野菜を取り入れた献立を作成している。利用者と職員は、同じテーブルを囲んで食事を取っている。利用者は、自発的に後片付けを行っている。	
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	毎日の食事、水分量をチェックして、状態を把握している。食事量の少ないときは、食事形態を変えたり、栄養補助食品を利用するなど工夫している。		
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	声かけにて、歯磨き、義歯洗浄を行ってもらっている。歯科受診についても、本人の状態をみて、通院支援をしている。		

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 (北ユニット) 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	排泄チェック表で利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけをしてトイレで排泄を行っている。また表情や行動等から尿意、便意を確認しトイレ誘導を行っている。	職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンの把握に努めている。日中は、布パンツや紙パンツを利用したり、プライドを損ねないさりげない声かけを行い、トイレへ誘導したりしている。夜間も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	十分な水分補給や、身体を動かすことで、便秘予防に努めている。一人ひとりの利用者に合わせた予防と対応に努めている。	
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	利用者と職員で、談話を楽しみつつ、ゆったりと過ごす時間としている。入浴を拒む利用者は、無理強いしない関わり方を行うようにしている。	事業所は、ユニバーサルデザインを取り入れた一般浴と特浴を整備している。利用者の心身の状況に配慮し、利用者が安心感を持って入浴できるよう支援している。利用者は、好みのソープやシャンプーを使用している。
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	自分で行動できる入居者様は本人のペースで好きな時に休まれている。また、車いすの入居者様は体調や様子をみて声かけにて休んで頂いている。	
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	個人ファイルに用量・副作用等を綴じており、職員がいつでも確認出来る対応をしている。また、薬変更・臨時薬が処方される事もあり、その際は申し送りを行い情報の共有を徹底している。	
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	テーブル拭き、掃除、洗濯のお手伝いなど、利用者一人ひとりに合った役割をもって頂き、自信に繋が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	季節感が味わえるように花見、鯉のぼり見学、紫陽花や菖蒲見学に出掛けたり、気候のいい季節には散歩に行っている。散歩の途中で季節の花を摘んで自室やホールに活けたりもされている。	事業所は、利用者が行きたいところへ出かけることができるよう、散歩や近隣の店舗、喫茶店の外出を支援している。また、季節に応じた花見やこいのぼり見学、紅葉狩りに出かけて、気分転換を行い、利用者の意欲向上に繋げている。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			(北ユニット) 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	ご家族に同意を得て、お小遣いを事務所で預かっている。買物支援の時には、ご本人に品物を選んでいただきお支払いもして頂いている。		
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	利用者様が、電話をかけたい時やかかった時は、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	廊下やホールには季節感を感じる飾りつけをしている。入居者様が月日を意識できるように、手作りのカレンダーを目の着くところに貼っている。	事業所の共用空間は、明るく清潔な環境であり、利用者同士の語らいの場となっている。利用者が散歩の途中で摘んできたお花や季節を感じさせる飾り付けのなかで、利用者は居心地良く過ごしている。	
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	ホールや廊下に、ソファを置き談話出来るスペースを、設けている。		
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	御家族の写真など貼り、安心して生活出来るよう配慮している。	事業所では、居室に利用者の使い慣れた家具や写真を持ち込んでもらっている。また、本人の意向を確認しつつ、利用者が作成した自慢の作品を飾るなど居心地よく過ごせる工夫をしている。	
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	移動時の目安となる物をドアに貼ったり、付いたり、個々の利用者の状態に合わせ、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
			(南ユニット) 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	各ホールや事務所、玄関に理念を掲示して、いつでも見えるようにしている。毎朝の朝礼時に職員全員で唱和して共有化を図り、実践に取り組んでいる。		
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	地域の清掃奉仕に参加させてもらっている。出来るだけ地域の行事に参加できるよう支援している。(夏祭り、敬老会、阿波踊り等)		
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	介護の職に就こうとしている人の、体験、現場実習を、受け入れている。月に1~2度外出の機会を設け、地域住民とふれあい事業所の存在と理解者を増やしています。		
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、そこで意見をサービス向上に活かしている	地域住民の代表、民生委員、地域包括センター職員等の参加を得て、2か月に1回運営推進会議を開催している。事業所の現状を報告したり、参加者からのアドバイスをもらい、運営に反映させている。		
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	窓口に出向いて、事業所の運営や、困りごとについて相談している。困難事例が発生した場合、担当者に相談指示を受けようとしている。また、社会福祉協議会などが主催の研修に参加し、情報交換などを行っている。		
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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	マニュアルを作成している。職員は身体拘束を、行わない姿勢で、サービス提供している。		
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	勉強会などを行い、身体的以外に言葉も危険な要因であることを、職員は周知し、ケアに取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			(南ユニット) 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	職員会議で、勉強会を行ったり、運営推進会議で、市の担当職員に生活保護、成年後見人などについての、詳しい説明をもらい、運営面に反映している。		
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	契約時に重要事項の説明を十分に行い同意を得ている。疑問点などがあれば、詳しく説明を行い、納得して頂けるよう努めている。		
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	家族が来訪時には、日頃の入居者の様子を報告し、家族と話す機会を設けている。玄関には意見箱を設置し、意見や要望を聞ける環境を作っている。		
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	職員会議の際、意見要望など、精神面など聞いて、業務改善に繋げている。		
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	ステップアップシートを作成し、職員の目標管理や自己評価を把握し、個々の評価を行っている。また、代表者が職員の意見、要望に耳を傾け、働きやすい職場環境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	研修への参加機会の確保、支援体制が出来ている。外部の研修は、情報を職員に伝え参加を働きかけている。参加者には、研修報告書を義務づけしている。		
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	地域包括支援センターが主催する研修などに参加して、他事業所の職員と意見交換を行って、事業所のサービスに活かしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			(南ユニット) 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	入居相談を受けると、本人様と面会を行い、本人様、家族様に施設見学を行ってもらい、スムーズに入居できるよう、配慮している。		
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	入居時にゆっくりお話を伺う機会を持ち、ご家族の状況や意向をお聞きするとともに、来訪時等日頃から気軽に相談が出来る機会を作り、信頼関係の構築に努めています。		
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	サービス導入段階で、ご本人や御家族の意向をしっかり聞き、今、何が必要なかを素早く判断し、適切なサービスにつなげる様に努めている。		
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	一緒にできる事は、共に行い、支え合う関係作りに努めている。利用者様に教えて頂くことで、職員の成長にも繋がっている。		
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	御家族とのつながりを大切に、来訪時には入居者様の生活状況の報告を、密に行っている。隔月に生活の様子をお便りでお知らせしたり、変わったことがあればお電話で詳しくお話をさせて頂いている。		
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	家族様はもちろん、知人や友人、親類の方の訪問がある。温かく迎え入れ、ゆっくりとともに時間が過ごせるように居室に案内し、お茶などを用意している。		
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	入居者様同士の関係性に配慮している。入居者様一人ひとりの性格や趣味、特性を把握して、トラブルなく過ごせるように、席にも気を配っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			(南ユニット) 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	入院などされた場合、お見舞いや様子を見に行っている。サービス終了後も相談があれば、対応していく。		
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	ご本人・ご家族から希望や思いを聞き出すことを大切に、意向に沿ったケアを大切にしている。困難な場合は日々の生活の中の何気ない一言にも目を向け、全職員で取り組み、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	入居者様一人ひとりのこれまでの生活歴や馴染みの暮らし方、家族構成、服薬状況、既往歴、入居に至るまでの経過等の把握に努めている。		
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	入居者様個々の生活スタイルを把握し、画一的なサービスにならないよう取り組んでいる。入居者様の言動により、身体機能・精神面・認知力を理解し、把握に努めている。		
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	ご本人の現状や思い、ご家族の意向などを聞き、また職員間で意見交換しながら介護計画書を作成している。		
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	入居者ごとに、日々の生活の様子を介護記録に残している。介護記録をもとに、入居者様個々の情報を共有して、ケアの実践だけでなく、介護記録の見直し時に活かしている。		
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	ご本人や御家族の状況に応じて、買い物や通院等必要な支援を提供し、ご本人やご家族が満足して頂けるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			(南ユニット) 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	地域の保育所と交流を持ち、クリスマス会やひな祭り会などに参加している。小学校や中学校にも職場体験などで交流してもらえようように交渉中である。		
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	入所前からのかかりつけ医に継続して受診している方もおられ、都合により通院に付き添えない場合は、職員が付き添い説明を受け家族に報告している。		
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	日常生活の中で、気になる事があれば訪問看護時に相談しアドバイスを受け、適切な受診や看護を受けられるように支援している。		
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。	入院の際は、洗濯物を預かりに病院へ行ったときに、ご本人の状態を看護師等に聞き、ご本人やご家族の意向を伺いながら支援を行っています。		
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	ご家族に日頃から心身の状態を報告し、ご家族の意向をお聞きし、主治医を含め可能な限り意向を尊重して支援を行っています。		
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	日頃より病院との連携は取れている。職員が慌てず対応できるように、「緊急時の対応」を事務所・各ユニットに提示し、月1回行っている職員会議にて必ず再確認を行っている。		
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回保安協会・消防署の協力を得て、地震・水害・火災が発生したと想定し訓練を行っている。また新人職員にはその都度、消火器の位置・避難場所など訓練内容を周知し情報の共有を行う事で予防に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			(南ユニット) 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	失禁などの場合、さりげない声かけや、誘導を行い、自尊心を傷つけず、自己決定が出来るよう援助している。		
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	職員との会話の中から希望・思いを受け止め、自己決定出来るように支援している。伝える事が困難な方に対しては、傾聴し表情・仕草から受け止めて支援している。		
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	居室で親しい入居様と会話をされたり、テレビを観たりパッチワークをされて過ごされています。高齢の方が多く、体調に合わせてベッドで休まれたり、それぞれの方が自分なりの過ごし方をされている。		
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	外出・入浴時にはご本人に洋服の選択をして頂いている。準備が出来ない利用者様には、ご本人の意思を尋ねつつ、一緒に準備を行っている。		
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	後片付けなどの、個々の利用者の出来ることは、少しずつ、お手伝いの依頼をし、行っ下さっている。		
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	毎日の食事、水分量をチェックして、状態を把握している。食事量の少ないときは、食事形態を変えたり、栄養補助食品を利用するなど工夫している。		
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	声かけにて、歯磨き、義歯洗浄を行ってもらっている。歯科受診についても、本人の状態をみて、通院支援をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			(南ユニット) 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	日中はできるだけトイレで排泄ができるよう声かけに注意しながらトイレ誘導をしている。ポータブルトイレに強いこだわりを持っている方もおられ、一人ひとりに合った対応を行っている。		
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	便秘薬を服用されている利用者も多く、日頃より予防に努めている。毎日牛乳を飲まれたり、体操・散歩等身体を動かしてもらえるように取り組んでいる。必要に応じて腹部マッサージもされている。		
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	週2回は入浴されている。また便失禁等の折には、入浴をして頂き清潔を維持できるようにしている。入浴中は替え歌を唄われたり、入浴を楽しまれている。		
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	平均年齢が89歳と高く、椅子に長く座る事が困難な利用者も多くおられる。体調に合わせ居室で休まれる事も多いが、昼夜逆転されないように工夫をしている。		
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	個人ファイルに用量・副作用等を綴じており、職員がいつでも確認出来る対応をしている。また、薬変更・臨時薬が処方される事もあり、その際は申し送りを行い情報の共有を徹底している。		
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	役割を持って生活できるように、洗濯物はできるだけ畳んでもらい、タンスに収納して頂いている。自室まで運ぶことが出来ない方には職員と行動を共にし協力している。		
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	散歩・買物支援をしたり、花見・認知症カフェに出掛けしている。他病院受診時にはご家族と外出され帰宅・買物などをされ、家族との時間を楽しく過ごされる方もいる。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			(南ユニット) 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	預り金として預かっている。買物支援の際には必要な金額を渡す事で、商品を選び、支払いもされている。買物支援が困難な場合には、少人数で出掛け希望を聞けるように支援している。		
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	携帯電話を所持されている方もおられ、日頃より家族と連絡を取られている。他県に住まわれている家族から荷物・手紙が届く事があり、ご本人に開けてもらい電話連絡をするようにしている。		
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	廊下・リビングにはソファを置き利用者様が休んだり・会話を楽しむ場となっている。また、共同空間には四季が感じられるような飾りつけを心がけている。行事を楽しみにされている為、「今月の行事予定」として、内容を利用者が理解できるように工夫している。		
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	廊下・リビングのソファで気の合った同士で会話をよくされている。		
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	家族・知り合いの方が来訪された時、日常生活の様子が分かるように、写真・アルバムを居室においてある。また家族の写真を飾ることで、繋がりを大切にされている。		
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	居室・トイレの位置は殆どの利用者が把握しているが、一部理解されていない利用者もあり、張り紙をする事で混乱がないように工夫している。		