

(別紙2-1)

## 1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 27年 3月 26日

### 【事業所概要 (事業所記入)】

事業所番号	4271600704		
法人名	社会福祉法人 長崎友愛会		
事業所名	ゆうあいホーム今里		
所在地	長崎県南松浦郡新上五島町今里251-32		
自己評価作成日	平成27年3月13日	評価結果市町受理日	平成27年3月30日

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

基本情報リンク先 URL	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/42/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/42/index.php</a>
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

### 【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 ローカルネット日本評価支援機構
所在地	長崎市島原市南柏野町3118-1
訪問調査日	平成27年3月20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)】

施設の立地条件を活かして、地域主催の団体 (いまざと地域塾) にも参加し、地元の小学校や保育所を始め、地域との交流を積極的に行っています。また、小規模多機能ホーム「ゆめの郷」との併設の利点を活かして、ご入居者が外部、地域との交流を維持していけるように努力しております。

ご入居者に対しましては、ゆっくりと話しを伺えるように努めております。また、その会話の中から得られた、ご意見、ご要望を職員全員が把握をし、可能な限り添えるように、努めております。

### 【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)】

当該ホームは敬老会・慰問会等の各種行事にて、入居者・参加者 (小学校・保育所・近隣地域住民) に、まずは「笑顔で楽しんで頂く」事を通じ、交流を深める事に積極的である。地域交流の中で、介護・認知証についての相談を受ける機会が多々あり、そのニーズに応えるため勉強会を通じて認知証ケアの知識・技術取得に取り組んでいる。小規模多機能ホームが併設されているため、入居者は日常的に地域の方と触れ合う機会があり、入居者と社会との関係が途切れる事がない環境である。また、入居者の意思を大切にするという方針のもと、日々の食事・入浴・団欒等の会話の中で、「話し方」「聴き方」に工夫を施し、入居者が求めている事を知ろうとする姿勢が窺えた。

## 1 自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	法人、また、今里独自の理念を作り、実践に繋げようと日々努力している。職員の中に、しっかりと浸透していると思います。	「真愛」「もっと笑顔で、自分らしくを大切に」という理念をもとに管理者・職員が一丸となりケアサービスに取り組んでいる。また、定期的に職員各人が目標を作成し、実践・評価・改善というサイクルができています。	
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	保育所、小学校、地域の行事に参加したり、施設での行事の際には地域の方々を招待するなどし、交流を深めている。また、その際はボランティアで協力もして頂いている。	敬老会・慰問会には様々な地域の方に参加していただき、入居者も楽しんで頂いている。近隣には小学校・保育所があり、各種行事に参加する事もある。入居者が子供達と触れ合う機会には笑顔がこぼれる事が多い。地域の高齢化に伴い、行事の際には介護・認知証についての相談をされる機会が多々あり、ホームの介護方針や認知証への理解を広めるため知識・技術を取得に取組む姿勢が窺えた。	
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	日頃の様子や行事参加において認知症の方への職員の対応を実践を通して地域の方に見て頂いている。ただ、理解にまでは至っていないと考えられる。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	今年度は、定期的開催できていなかった事が、最大の反省点である。ただ、会議の中では有意義な意見交換が出来た。また、それをサービスに活かすように努力している。	運営推進会議には家族代表等に参加していただいているが、本年度は会議事項への取組みが十分に発揮できていない部分があった。	運営推進会議を定期的開催し、運営推進会議の議題に沿った形で、参加メンバーを検討する事を望みます。(例えば各種行事の関係者等)
5	4	○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	地域の特性もあり、連携は密にとれていると思うが、積極性はまだ足りない所があると思う。	市担当者とは入居者の生活状況・ホームの運営について随時相談・協力していただき、ケアサービスの質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	身体拘束しないことは常日頃から心がけている。ただ、言葉の拘束については心がけてはいるが、できていない場面が見られる事もある。事業所内で勉強会を開催しました。	器具や言葉による行動制限をしないよう、常日頃から入居者各人の性格・行動を把握し、各人にとって何が身体拘束に当たるのか丁寧に対処されている。言葉による行動制限（声の大きさ・指示語等）をしない事を責任者が明確に目標として掲げており勉強会を実施している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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逃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	研修会があれば、職員への参加を促し、職員への通達も行っている。島内で、外部研修には限りがある為、今後、事業所内での勉強会等も企画して行きたい。		
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	研修会への参加はできていないが、必要に応じて話し合いを持つようにしている。		
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	契約の際は事前に十分な説明を行い、ご入居者やご家族等の不安や希望等を聞けるようにしている。		
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並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	面会時や入居者受診連絡を通して、ご家族の意見をもたうようにしている。	面会・利用料の支払い時等、家族の方の意見を伺うようにしている。家族の方から相談された事項は職員間で共有し、改善点があれば運営計画を見直すようにしている。	アンケートは意見と共に、ホームの良い所も記入していただく事で職員の励みにも繋がると考えてます。ホームと家族が協力し、より入居者の生活を充実させるため、家族アンケートを実施し、意見や要望を運営に反映する仕組みの構築を望みます。
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	全体会議・フロア会議を月に1回、また、ミーティングを必要な場合に行い、意見を聞けるようにしている。	全体会議やフロア会議では、職員から運営に対する提案や利用者の生活改善に対する工夫の意見が提出されている。	

12	<p>○就業環境の整備</p> <p>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</p>	<p>人事考課や自己評価をもとに今後の職員のスキルアップに努めている。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</p> <p>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</p>	<p>全職員がいろんな研修に参加できるよう紹介し、参加を進めている。</p>		
14	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている</p>	<p>一部の職員に限られているが、資格取得に向けた交流等はできている。</p>		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、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</p>	<p>普段のご入居者との会話から、要望を聞き取り、それに応えられるように努力している。</p>		
16	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、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</p>	<p>面会時や電話での会話において、ご入居者同様に行っている。</p>		
17	<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、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</p>	<p>要望等に耳を傾け、対応できるように心がけている。</p>		

18	○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	共同生活の場として、できることはご本人にしていたくようにしている。		
19	○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	ご家族のできることは支援して頂き、一緒にご入居者の生活を支えるように努めている。		
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う、支援に努めている	必要に応じて、地域での買い物やドライブを行っている。また、行事等には参加がしやすいように、お誘いをし、一緒に過ごせる時間を作るように、心掛けています。	入居者の過去の生活状況を本人・家族から伺い、どんな人と関わりがありどんな場所を大切にしているのか把握するよう努め、希望に応じて外出支援を行っている。手紙・電話等の利用支援は実施している。当該ホームは小規模多機能ホームが併設されており、通路も通じているので入居者は日常的に知人友人と触れ合う機会がある。	
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	職員が間に入り声かけするように努めている。		
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	長期入院や契約解除となられてもお見舞いやご家族と話をする機会を持つようにしている。		

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		○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	ご入居者・ご家族との会話の中から把握に努めている。		
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	日々の様子は毎日の申し送りやカンファレンスにおいて把握に努めている。特に心身の日々の変化には、気をつけるようにしています。		
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	まずは、職員にチームケアの重要性を理解してもらい、その為に、ご本人の日々の変化を観察し、その都度話し合いをし、共有・実践できるようにしている。	介護計画の策定は入居者の日々の精神面・身体面や家族意見を反映して作成されており、入居者本位のケアプランの実施に努めている。入居者の生活状況に変化があれば、担当者からの報告、及び改善案の策定・実施をするよう運営体制が整っている。	
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	個人記録、日誌、申し送りノートに記入し情報を共有するようにしている。		
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、その時々に見え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	柔軟な対応ができるように努めている。		
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	日頃から、ご入居者の要望を聞き、散歩やドライブなど職員が協力するようにしている。		

30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	<p>医療との連携はとれており、支援はできている。また、訪問看護、連携室も含め、情報（カルテ）の共有をし個々にあった対応をしています。</p>	<p>上五島病院を主のかかりつけ医とし、受診後入居者の病状に変化があれば家族に連絡し、医療機関の担当者も入居者の病状について把握しており、急な体調変化にも迅速に対応ができる。また、服薬管理について調剤薬局担当者に相談にももらっている。「新上五島在宅療養体制」の一員として、上五島各地の医療介護施設との協力関係が築かれている。</p>	
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中であらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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</p>	<p>週に1回の訪看等や定期受診などを通じて相談し、緊急時は受診等対応している。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、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。又は、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。</p>	<p>ご家族の同意があれば主治医からの説明時同席し、説明を受け、その後適切な対応ができるように努めている。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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</p>	<p>ご家族との話し合いを通じて、医師からの指示や起こりうる状況を把握し、対応できるように記録や申し送り等を行っている。また、個々の状態にあった対応を心掛けている。</p>	<p>入居者・家族の意思、及び、医療関係者の指示の下、看取り介護を実践し、その人らしく人生を全うできる支援を行っている。看取り介護を実践するに当たって、医療機関との連携を図るためカルテには看取り行為に関する協議書を添付し、情報の共有化に努めている。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	<p>救急搬送の対応はできているが、応急処置などの勉強会などが定期的には行っていない。</p>		
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>火災時の訓練は行っているが、自然災害時等の避難訓練が実施できていない。</p>	<p>火災訓練を通じ、職員が消火器具の使用・避難経路の把握等、防災に関する教育がなされている。</p>	<p>地域性を考慮しマニュアルを基に、台風・水害などを想定した訓練を実施する事を期待したい。また、定期的な自主点検の実施と記録する事を期待します。緊急時の持出用利用者情報表の記載内容が不十分な為、再検討する事を望みます。</p>

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	プライバシー保護に注意して、記録や申し送り等を行っている。声掛けにしても、個々にあった対応を心掛けている。  脱衣室の使用時はドアを必ず閉める事・排泄に失敗した時は入居者が気にしないようさりげないケアに努める事等、基本的な人格を尊重したケアは職員がその重要性を認識している。言葉掛けの面では「ちょっと待って」等の指示語は使用しないようにし、誇りを損なう事がないよう配慮している。
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	希望を言えるような雰囲気作りを心掛けている。
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	ご入居者の要望を聞き、それを少しづつかなえていけるよう努力している。
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	外出時など本人の希望に応じた身だしなみやおしゃれに気をつけている。季節感を損なわないように心掛けています。
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	ご入居者に応じた準備や片づけの協力をお願いしている。また、楽しく摂取して頂く為に、座っていただく場所も、その都度考慮しています。  現在給食制をとっており、栄養面に配慮した献立となっている。入居者の希望があれば、じゃがいもの皮むき・茶っば詰等の食事に関する一連の作業に関わっていただき、利用者が持つ生活力が低下しないよう努めている。
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	体調に応じた食事、バランス・水分量を目安とし、常日頃からご入所者の体調に応じ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に、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	毎食後行っている。お一人おひとりの能力に応じた介助を心掛け、仕上げだけを職員が介助することもあります。		
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向けた支援を行っている	オムツ、リハパンなどできるだけ使用しないように、声掛けトイレ誘導を行い、自立に努めている。	排泄チェック表を活用し、利用者各人の排泄頻度・時間を把握し、自立支援を行っている。	
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	薬の調整・水分補給・体操と日頃から行い、便秘の解消に努めている。排便コントロールは常に注意している。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	個々に応じた支援はできている。また、介助の際に会話を楽しみ、情報も得られるようにしています。	入居者の希望や体調に合わせて、入浴支援を行っている。湯温が高い方が好きな入居者もいれば、ぬるま湯が好きな方もいるので、その方の好みに応じて入浴できるよう対応している。	
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	ほとんどエアコンで対応している状態である。寝具等はご本人の希望に合わせている。		
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	服薬表をファイルしており、必要時にはすぐに確認できるようにしている。		

48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>できるだけ閉じこもりつきりにならないように心掛けています。食器洗いや洗濯物畳み、シーツ交換なども手伝っていただいている。</p>		
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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。また、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</p>	<p>普段から、本人の希望に応じた外出の支援を行っているが、意思表示をできる方とできない方に差がみられる。</p>	<p>日常的な外出支援としては近隣に散歩に行く等している。もっとも冬季は体調面を考慮し外出の機会は少なくなるが、春先以降になれば外出時に季節の花を楽しんでいただけると春が持ちどおしい状況である。また、日帰りで温泉旅行に行く機会も設け、楽しんで頂いている。</p>	
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>管理ができる方は、個々に支払いして頂いている。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>支援しているが、十分ではない。特に手紙を出すことはほとんど出来ない。</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>不定期ではあるが、壁飾り等を変えたりして努力している。</p>	<p>食事・団欒を行う2階リビングでは採光がよく、窓からは小学校や遊具施設等が眺められ、景観を楽しめる構造となっている。</p>	<p>2階リビングに寝転がれる空間があるが、ソファの配置等により、入居者が利用しにくい状況であった。備品の配置を変える等、入居者の生活空間を広げるような工夫を期待します。</p>
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>ご本人の意思を尊重し、工夫している。</p>		

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	特に居室に関しては、ご本人が望まれるものを、ご自宅から持ってきていただき、ご自宅と同じような環境で生活して頂くように心掛けています。	入居者の希望に応じ居室造りがなされており、本人が自宅と同じ環境で快適に過ごせるよう支援をしている。	
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」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	どこがどんな部屋かわかるように目安となるような張り紙をするなどしている。		

V アウトカム項目

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)	<input type="radio"/>	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
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)	<input type="radio"/>	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
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)	<input type="radio"/>	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
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)	<input type="radio"/>	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
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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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
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、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	<input type="radio"/>	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
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ます。 (参考項目：9, 10, 19)	<input type="radio"/>	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

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：9, 10, 19)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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
66	職員は、生き活きと働いている。 (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
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
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. ほとんどいない

## 1 自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	理念を壁に貼るなどし、決して職員だけのものではなく、ご入居者とも、常日頃から共有できるように心掛け、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	行事等への参加や、ご招待も含め交流は行えていると思います。また、地域の活動団体にも所属している。お互いの協力体制は出来ている。		
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	認知症の方への理解や支援は事業所内にとどまってしまう、まだまだ、地域の方に向けては活かさきれていないと思います。今後は情報を発信し理解していただけるようにしていきたい。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	意見を活かそうと努力しているが、運営推進会議の重要性を全職員に伝えきれていない事を反省することがある。まずは、今後、定期的な開催を目指す。		
5	4	○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	常日頃から町役場との協力関係は築いている。お互いが、電話等で問い合わせをするなど、連携は密にとれている。		

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	言葉による拘束をしないことを月間目標にするなど、取り組みはしていると思います。ただし、全職員が全てを正しく理解できているかは、疑問が残る。事業所内で勉強会等を開催することが出来た。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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逃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	事業所内での虐待がないという安心感から、具体的な指導を行えていない。もっと研修等に参加し、更なる防止に努める必要がある。		
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	一部の者だけが理解しているのが現状であり、全職員への徹底が今後の課題である。		
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	行えていると思います。また、その際は、一般の方でも理解しやすいように、丁寧な説明を行っています。		
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並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	意見箱の設置もしております。また、意見を取り入れる体制も整っていると思います。		
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	日頃の会話や、月二回の定期的な会議の中で意見を聞き入れるようにしている。また、随時、職員の方から相談があれば、話し合いを持っております。		

12	<p>○就業環境の整備</p> <p>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</p>	<p>半年に一度の人事考課等を通じ、個々の考えや要望を聞き入れる環境を整備している。また、外部評価での自己評価も参考にさせていただき、個々のモチベーションの維持に努めている。</p>		
13	<p>○職員を育てる取組み</p> <p>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</p>	<p>研修などへは、本人の希望をできるだけ取り入れ、参加できるようにしている。</p>		
14	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている</p>	<p>代表者間等ではできているが、現場間ではまだまだ進んでいないのが現状です。ただ、事業所としては常に受け入れる体制は整えている。</p>		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、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</p>	<p>ご入居者が少しでも安心して生活ができるように要望等の傾聴に努めている。また、信頼関係を構築できるような対応を心がけています。</p>		
16	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、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</p>	<p>ご家族からの要望等をしっかりと聞き入れ、安心していただけるように努めている。</p>		
17	<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、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</p>	<p>内容に応じて、できる限りの対応を努めている。</p>		

18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	日頃の生活のなかで、ご本人ができることは、ご自身でしていただくようにしている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	ご家族と連絡を密に取ることにより、お互いを助け合えるような関係を築いています。病院受診等は可能な方は同行していただき、体調等の情報を共有できるように努めています。		
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う、支援に努めている	居室に馴染みの物を置いていただいたり、自由に面会していただくようにしている。決して、ご入居したから、ご家族との関係が無くなる事がないように、関わりを持って頂くように努めています。		
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	職員が間に入るなどして、関わりを多く持てるように努めています。		
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	地域の特性も有り、実際にはできているが、今後も継続するように心掛ける。		
<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。	多くの会話を心掛け、意向をしっかりと把握し、対応するようにしています。また、ケアカンファレンスを通じて、情報を共有し、検討し、実践するように、心掛けています。		



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	情報提供書やご家族の話をもとに、把握に努めています。また、日頃の会話の中からも、情報の収集を心掛けています。		
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	2ユニット間の申し送りはもちろん、フロア単独の申し送りも記録し、把握に努めている。特に医療的な訪問看護からの指示等は全職員が把握するようにしています。		
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	全職員が情報を共有し、対応ができるように、フロア会議、訪問看護、申し送りのなかで行っています。		
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	申し送り、個人記録、業務日誌により情報の共有はできている。また、それを実践に活かす様には心掛けている。		
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、その時々に見え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	その時の状況に応じた対応はできている。柔軟性に関しては、今後努力していくべき課題である。		
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	地域特性もあり、交通量も少なく、自由な外出ができるように努めている。また、地域の方に協力もお願いしている。		

30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	受診に関しては、ご家族、ご本人の希望を叶えられるように支援しています。また、急変時等も、医療側と連絡を取り合い、適切な対応ができるようにしています。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	気づきなどが有った場合は、併設の施設の看護職に相談するなどし、速やかな病院受診等に対応している。		
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、また、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。又は、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。	地域柄、医療機関が限定されることもあり、情報交換は密に行っている。また、ご家族の希望等があれば、医師の説明にも同席し、一緒に伺っている。		
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	医師からの説明に同席していただき、ご家族の希望、考えと一緒に伺い、方針の共有を行っている。事業所として可能な限りの対応に勤めています。		
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	マニュアルはあるものの、訓練は定期的に行っておらず、今後勉強会や訓練を行っていく必要がある。		
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	消防訓練に関しては、出来ているが、他の災害に関しては出来ていない為、マニュアルだけではなく、実践的な勉強会などを行っていく必要がある。今後は自然災害時の避難場所を特定していることを、しっかりとご家族にも伝えておく必要がある。		

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	一人ひとりにあった言葉かけや対応に努めているが、更に努力していく必要がある。		
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	できるだけ、自己決定できるような声かけや、対応を行っている。特に起床時の更衣等は自己決定して頂くように心掛けています。		
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	常に心掛けてはいるものの、特に入浴等の際、介助の必要な方は、職員側の業務の流れにご入居者が合わせてくださっている状況もあります。		
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	ご本人ができないみだしなみについては、職員で対応できている。特に外出時や行事のときは、ご本人の好みに合わせ、おしゃれして頂いている。		
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	食事が楽しいものになるように、日頃から嗜好の情報を得るよう心掛けています。テーブル拭きやお皿拭きを手伝っていただいております。		
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	水分補給が困難なご入居者には、ゼリーで摂取していただいたり、必要な方は摂取量を記録するなど、できる限りの支援に努めている。		

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に、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、ご入居者の身体的な状態に応じた口腔ケアを行っております。		
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向けた支援を行っている	排泄表を記入し、お一人お一人に合った声かけをするように心掛けている。できるだけ、オムツに頼らないことを心掛け、個々の能力の把握に努めています。		
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	できるだけ、水分補給で対応したいが、現実的には、薬剤の調整に頼っている。管理は出来ている。また、全職員が排便の重要性を認識するようにしています。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	できるだけ、入浴していただけるような声かけに努めているが、時間や曜日などは、職員の都合に合わせてしまっている時もあります。		
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	お一人お一人の希望に合わせて、その時の状況に応じた支援に努めています。		
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	薬局より配布される説明書を所定の場所においており、すぐに確認できるようにしている。また、新しい薬が処方された場合は、申し送り、記録等で確認するようにしている。		

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	ご入居者ができること、好きなことを生活の中で活かしていただく支援をしています。気分転換は、外出やドライブ、屋外での食事などを支援しております。		
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。また、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	ご家族の協力などもあり、自宅までの外出などを支援しております。ご本人の希望があれば、できるだけ対応するように心がけています。		
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	パンや飲み物等の訪問販売時、個々に支払いをしていただいたりしております。		
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	電話に関しては、希望に応じ、いつでも使用していただける支援を行っております。手紙に関しては、頂くことはあっても、こちらから出すことの支援ができていない。		
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	季節感を取り入れた環境づくりに努めています。また、壁飾りを作る際などは、ご入居者と共同作成するように心掛けています。		
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	地域特性もあり、窓から季節感ある風景が望める。畳、ソファ、椅子を配置し、ご入居者、ご家族がどこでも自由に使用できるようにしております。		

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	本人様が日頃使用されていたものやご家族の写真を目に付くところに貼るなどし、好みに合わせるように工夫している。		
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」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	手すりの設置、バリアフリー等安全に生活できるように工夫されている。また、各室（トイレ含）に表札を貼り、自立した生活への支援も行われている。		

V アウトカム項目

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
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
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
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
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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている。 (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
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
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ます。 (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

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：9, 10, 19)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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
66	職員は、生き活きと働いている。 (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
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
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. ほとんどいない