

### 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	3670400229		
法人名	有限会社 中川開発		
事業所名	グループホーム 阿南向日葵		
所在地	徳島県阿南市日開野町筒路10-1		
自己評価作成日	平成24年9月7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24年11月15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)】

全職員がサービスの質の向上を目指して取り組んでいる。職員は、自分で目標を決め、資格の取得に向けて取り組んだり、利用者・家族の希望に応じることができるよう努めている。事業所の近隣には、大型のショッピングセンターや金融機関、駅、バス停等があり、人が集まりやすい環境となっている。

【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、スーパーや商店の立ち並ぶ市街地に位置し、小・中・高校等の公共施設やJRの駅、バス停留所も近くにあるなど、生活の利便性に恵まれている。代表者は、“利用者のその人らしい豊かな生活”を支援するため、会議や日常業務のなかで職員と話しあい、地元の旬の食材にこだわった食事を提供している。また、管理者や看護職員が講師となって、救急法や緊急時の対応、認知症ケアに関する勉強会を開き、全職員で資質の向上を図ったり、資格取得に向け積極的に取り組んだりしている。職員は、利用者を敬い、個別性を尊重した優しい言葉かけや穏やかな態度で接している。ゆったりと明るいホールには、調理する音や匂いが漂い、家庭的で温かい雰囲気がある。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55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	
			1階 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
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	事業所の理念を掲げ、毎朝の申し送り時に出勤者全員で唱和し、利用者に馴染み深い地域でよりよい老後を過ごして頂けるよう申し送り時に話し合っている。	事業所では、理念の“私たちはお一人おひとりの一瞬の可能性を大切に、より良いなじみの関係を目指して支援します”を事務所内に掲げている。毎朝の申し送り時に、理念を唱和し、日々のサービスに反映するよう取り組んでいる。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	毎日隣のスーパーには職員と利用者が一緒に買い物に行き、スーパーの店員や近所の人とあいさつを交わしたり、話をしたりしている。	事業所の周辺には、大型スーパーや様々な商店、喫茶店等があり、利用者は職員とともに散歩や買い物を楽しんでいる。また、近隣住民と朝夕の挨拶やおしゃべりを楽しんでいる。日ごろから交流を図っている。	
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	防災訓練や認知症の知識や理解を深めるための講演などに、地域の方に参加して頂ける様呼びかけたり、案内を出したりし、共に学んでいます。		
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	約2か月に1階の会議は家族や、地域の人、包括センター、市役所、市議員、医者など他職種の人たちで提案や意見がで、サービスの向上がはかれている。	運営推進会議では、事業所の活動報告を行ったり、参加者から意見や要望等を出してもらっている。運営推進会議で話しあった内容を議事録にまとめ、全職員で閲覧してケアに反映させている。家族や地域住民、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催しているが、2か月に1回の定期的な開催を行うまでには至っていない。	運営推進会議は、事業所を取り巻く地域住民や関係者等から助言をいただいたり、認知症の理解を得るための貴重な機会であるため、2か月に1回の定期的な開催に向けて取り組まれない。
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	市町村担当者と日頃から連絡を密にとり、運営推進会議にも参加してもらい意見や助言をもらっている。	日ごろから、市担当者と積極的に連絡を取りあって、事業所の取り組みや課題等を伝えられている。事業所の運営面に関する相談も行っている。	
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	玄関のドアは開錠しています。利用者の伝えきれない思いを探りながら、意志や思いを尊重したケアにとりこんでいる。	職員は、利用者の行動パターンへの把握に努めている。外出希望の強い利用者には、精神的苦痛を理解したうえで不安を取り除き、安全を確保しつつ自由な暮らしを支援している。職員は見守りを徹底することで玄関を開錠している。	
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	職員会議や申し送り、カンファレンスで具体的な事例をあげ意見交換や指摘し職員同士でも注意し合っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1階 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	各種資格を取得するうえで習得すべき内容であり、月1回の職員会で勉強をしたり、運営推進委員からの助言を受けたりし、金銭管理に不安を持たれている家族への橋渡しをしている。		
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	説明をし同意を得たうえで契約している。利用料の改定が発生した時は、家族会にて十分説明をしたり、送付し理解を得ている。		
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	面会時や電話などで職員に伝えられた要望は、必ずやり取りノートに記録し全職員で利用者のためになるよう考えている。	毎月、家族会を開催している。家族の来訪時には、意見や要望等を出してもらえるよう努めている。出された意見等は、職員間で話して共有化を図って運営面へ反映している。	
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	毎月末に実施している職員会議で家族会の打ち合わせや、日常働きながら学んだことに対して職員の意見を聞いて反映させている。	月1回、定例会を実施し、職員間で一人ひとりの気づきや意見等の共有化を図っている。	
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	業務にストレスを持ち込む職員がない様に催し物を開催した後は、慰労を兼ねて食事会を設けている。職員の特技が発揮できる場を取り入れ、ストレス緩和に努めている。		
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	全職員が研修に参加できるよう努めている。研修内容を全職員が共有しあって、ケア向上に活かせるよう話し合いの機会を作っている。リーダー育成及びチーム内での研修に努めている。		
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	他ホームとの交流があり、親睦会や情報交換の場を持っている。市内に限らずネットワークを利用し、同業者との交流を絶やさないようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1階 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		○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	入居前からアセスメントに留意し、来所や訪問時に家族との会話により、本人の前では話しにくい内容も聞き出すよう努め、本人・家族の希望・要望・不安についてもゆっくり傾聴し、実践でき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	面会時・家族会等に要望を抽出したり、互いに情報交換をして、家族の考え方や捉え方を受け止め、解決するようにしている。		
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	本人が今何が一番なのかキーワードも見つけ、生活状況等からそれらを導き出し、他のサービスも含め本人が安心していただける支援をしている。		
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	人生の先輩としての敬いと労いの気持ち、時には職員から相談したりお互いの気持ちを共有し、支えあっている。		
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	月に一度家族会議を開き、家族の協力と共有できる時間の提供に努め、利用者の視点を持っていただき、ホームでの生活を共に感じ支援していただいている。		
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	馴染みの来訪者には、気軽にまた来ていただける環境であったり、話の場所であるように支援している。	事業所は、利用者の友人や知人の来訪を快く受け入れるようにしている。利用者一人ひとりの人間関係や馴染みの場所等、これまでの関係が途切れることのないよう支援している。	
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	利用者同士が楽しく過ごせるよう、無理強いないで利用者主体の支援に努めている。トラブルの発生時は職員が間に入り、各自の意見に傾聴し、お互いの気持ちを尊重できるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1階 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	契約が終了した利用者や家族が関りを必要とするケースは少ないが、これまでに培ってきた馴染みの関係を保てるように努めている。		
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	本人の希望・意向と家族の要望をくみ取り、それらを組み合わせ、実践できるように努めている。	日ごろの利用者との関わりのなかから、一人ひとりの思いや意向を把握するよう取り組んでいる。言葉や表情等からも意向を把握するよう努めている。また、家族からも情報を得ており、利用者一人ひとりのその人らしい暮らしの支援に努めている。	
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	入居時の基本情報や本人・家族からの聞き取り等により生活歴について情報収集している。情報はセンター方式を活用して、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	個々の記録や行動計画表に、その日の状態を記入し、職員全員が把握できるように朝の申し送りや引継ぎ時に必ず伝達している。		
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	担当職員がチームを組み、個々の問題点をカンファレンス等で提議し、他の職員の意見を参考に本人や家族の要望を反映したケアに取り組んでいる。	利用者一人ひとりのその人らしい暮らしを実現するため、全職員でカンファレンスを行って介護計画書を作成している。職員の意見や家族の要望等を取り入れ、現状に応じた計画の作成に努めている。心身状態に変化が生じた際にはモニタリングを行っている。	
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	生活記録・業務日誌にそれぞれの状況を詳細に記入し、それらの情報をケアプランに取り入れ向上に繋げている。		
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	食事時間や入浴日の変更・不意の外泊や外出にも臨機応変に対応し、本人の意向による買い物や喫茶店への外出などにも同行している。		

自己	外部	項目	1階		
			自己評価 実践状況	外部評価 実践状況	
			外部評価 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	家族会で作成した地域資源マップを活用しながら、利用者が望む地域資源を選択し、利用している。		
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	主治医による毎週一回の往診、及び体調不良時の受診に同行し、情報提供・交換等を行っている。また、希望・要望により、かかりつけ医以外の医療機関への受診も支援している。	事業所の協力医療機関が利用者の主治医となっているが、本人や家族の希望に応じて他医療機関を受診できる体制も整備している。なるべく家族に同行してもらえるよう依頼しており、家族と医療機関の関係づくりに取り組んでいる。	
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	看護師を配置し、日常の健康管理・異常の早期発見・急変時の対応を行っている。職員会でも看護師を中心に勉強会を行い、家族にも毎月健康に関する情報(書面)を送付している。		
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。	看護師を中心に、安心して入院治療・療養が継続できるように、利用者・家族・病院関係者との情報交換を行い、退院時もスムーズにホームでの生活に移行できるよう努めている。		
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	昨年、当施設で初めての看取りがあり、看護師を中心に介護職員とのチームワークで乗り越えることができた。これからも職員会・研修会等で施設の方針について話し合いの場を持ち、職員全員で取り組んでいきたい。	家族と職員間で、重度化や終末期に向けた方針について話しあい共有化を図っているが、本人や関係者全員で話しあうまでには至っていない。	本人や家族の意向を踏まえ、早期段階で医療分野や職員等の関係者間で繰り返し話しあい、本人が安心して終末期を迎えられるよう取り組まれたい。
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	利用者の急変時や事故対応については、応急手当・初期対応を学んでいるが、定期的な訓練が必要と思われる。		
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	マニュアルを作成し、避難場所となる公立学校と連携を図り、定期的に避難訓練を行っている。訓練時は、地域の方にも声掛けし、参加・協力をお願いしている。	地域の避難場所の公立高校と連携を図り、マニュアルに基づいて定期的に避難訓練を実施している。毎月、地域住民の協力を得たうえで、利用者とともに避難訓練を実施するなどして災害に備えている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1階 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	(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	利用者の基本的人権を尊重し、プライバシーの保護・プライバシーを損なわない対応に努めている。	職員は、利用者一人ひとりの人格やプライバシーを損なうことのないよう留意している。また、職員研修会を実施し、本人の気持ちや誇りに配慮した排泄誘導等のあり方について話しあっている。	
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	利用者の希望・思いを出しやすい環境づくりに努め、自己決定がしやすい選択肢を提供できるよう心掛けている。		
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、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	利用者の生活リズムや希望に沿った時間が過ごせるよう支援している。		
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	理美容は1回/2ヶ月外部事業所の出張サービスを利用し、いきつけの理容室を利用している方もいる。利用者の好みを取り入れたその人らしい服装をして頂き、行事の際はお化粧を楽しんで頂け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	利用者の食生活や思考に配慮しながら、職員と一緒に食事作り・盛り付け・後片付け等を行っている。	利用者と職員は、地域の商店へ季節の食材を買いに出かけている。利用者の“できること”に着目し、食事の準備や後片づけなどの役割を担ってもらっており、利用者の力を活かした支援に取り組んでいる。	
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	利用者別に栄養・水分摂取量が一目でわかるように記録している。特に夏期は自由に飲んで頂けるように麦茶を準備している。摂取量が少ない方には提供する形態を工夫したり、栄養補助剤の追加も行っている。		
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	1回/月歯科検診を行い、口腔内の状態に注意している。毎食後の口腔ケアの実施により、口腔内の清潔保持に努めているが、困難な方にも食後の湯茶の飲用を促し、清潔保持を心掛けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1階 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	利用者別に一目でわかるよう書類に記録し、排泄パターンが把握できるように努めている。また、利用者にあった排泄方法を把握し、必要に応じて声掛け誘導・介助を行い、車いすやおむつ使用者にもできるだけトイレでの排泄を促している。	排泄チェックシートを活用し、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握している。声かけによる誘導やトイレでの排泄等、利用者一人ひとりの自立に向けた個別支援に取り組んでいる。	
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	殆どの方が便秘傾向にあり、緩下剤が必要である。食事内容の検討・運動や散歩への参加等で緩下剤の内服量が減量できるよう心掛けている。		
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	利用者の入浴希望・時間を確認し、できるだけ希望に沿った入浴ができるよう努めている。入浴剤の使用、シャンプー類の希望を取り入れ、楽しめるように心がけているが、長い期間入浴していただけない方もいる。	利用者一人ひとりの希望に応じ、毎日の入浴や希望する時間帯での入浴を支援している。入浴を拒む方には、家族の協力を得たり、誘導方法や声かけの時間帯を工夫したりして、楽しく入浴することができるよう支援している。	
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	日中の休息は、本人の希望時・体調その他状況に応じて適宜自室で行っている。夜間就寝時間についても利用者の希望時に介助を行い、ナースコールの準備等安心して休んで頂け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	医師の指示・処方内容がわかりやすく、服薬内容が一目で確認できる記録にしている。薬の追加・変更については、必ず申し送り、記録物の確認が必要なものについても白板に書き出し、注意を促している。		
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	利用者の生活歴を把握し、飲食・喫煙・買い物・調理・裁縫等、個々に応じた楽しみや気分転換を支援している。定例の家族会・誕生会・ドライブ等の行事・催しも計画し、楽しんで頂いている。		
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	日課として戸外のラジオ体操、散歩を行い、その他に利用者の希望時に外出支援を行っている。季節行事として雛祭り・お花見・菖蒲園見学等に出かけている。また、家族の協力を得て外出・外泊も支援している。	毎日の日課として、戸外でラジオ体操を行っている。また、散歩等にも出かけている。利用者一人ひとりの希望に応じて外出を支援し、五感への刺激に努めている。季節のお花見や雛祭りを行っている。家族の協力を得たうえで外出や外泊の支援も行っている。	



自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			1階 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	希望者には財布を携帯していただき、いつでも買い物していただけるように支援している。その方には、個別の金銭出納帳を準備し、定期的に家族への報告も行っている。		
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	家族やその他外から電話があったときは、利用者にも確認し取り次いでいる。また家族への電話希望があるときも、電話をかける等の支援を行っている。		
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	季節の花や掲示物を飾り、季節感を取り入れている。利用者の好む音楽やDVDを流し、居心地の良い空間づくりを心掛けている。空調管理には特に注意しているが、照明については利用者から個々の訴えがあり、調整が困難なこともある。	リビングの窓からは、明るい日差しが差し込んでくる。事業所内には、季節感のある鉢植えの花や掲示物が飾っており、落ちついた雰囲気がある。調理の音や匂いなど、生活感のあふれる空間となっており、居心地良く過ごすことのできる空間となっている。	
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	食卓やソファで気の合った利用者同士で過ごせるよう心掛けており、移動の困難な方へも介助する等お気に入りでも過ごして頂けるよう努めている。また、ホールで独りで過ごせる空間の提供にも心掛けている。		
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	利用者・家族と相談し、自宅で使用していた馴染みの家具・希望する物品等を持ち込んで頂き、利用者にとって過ごしやすい空間になるよう努めている。	居室は日当たりが良く明るい。利用者は、使い慣れたテレビや家具等を持ち込んでいる。利用者一人ひとりに家で生活しているような雰囲気を感じてもらえるよう工夫している。	
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」「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	共有空間の手すり・段差解消・自室へのナースコールの設置等安全に過ごしていただけるよう配慮している。また、自室で使用しているベッドの高さは個々に応じた高さに対応し、安全に寝起きできるよう配慮している。		

## 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
			2階 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	毎朝の申し送り時に全員で唱和して、常に意識し利用者が馴染みのある地域で穏やかな老後を過ごせることを目指したケアに努める。		
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	周辺にスーパーや喫茶店など多くの店舗があり、利用者は日常的に外出して顔馴染みの関係が築かれている。近所の人と触れ合う機会を持っている。		
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	毎年夏祭りを開催し、年々高齢者をはじめ、住民の方々の参加を得ている。職員会議やカンファレンスを通して近所付き合いに進展している。		
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	報告や情報公開・一般の方にも理解されやすいよう共に考えてもらい、アイディアにしている。		
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	市町村担当者と日頃から連絡を取り、運営推進会議にも参加していただいている。		
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	1階への出入口は開錠している。車いす使用者への身体拘束は行わず、利用者の意志や思いを尊重したケアに取り組み、精神的に不安にならないよう努めている。		
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	職員会議や申し送り、カンファレンスで具体的な事例をあげ意見交換や指摘し職員同士でも注意し合っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2階 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	職員会で権利擁護に関する制度の勉強し、理解できよう努めている。成年後見制度に関しては、施設外研修にも参加している。また金銭管理に不安を持っている家族に対する理解やサービスに努めている。		
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	入居時には、家族に(可能な場合本人も含め)求めるサービスや要望を確認、不安や疑問点を尋ね、契約事項の十分な説明と共に理解を図っている。		
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	家族からの意見・要望を気兼ねなく定義していただけるよう、全職員で対応している。		
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	1回/月実施している職員会議にて家族会の打ち合わせ等、様々な場面で職員の意見を取り入れ反映させている。		
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	代表者は、常に職員の声に耳を傾け、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	管理者をはじめ、全職員が研修を受ける機会を確保し、積極的に外部研修に参加できるよう努めている。		
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	ケアの質や意識の向上を目指して、同じ職種の職員として外からの情報に共感できる交流を持てるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2階 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	本人の不安や要望等の訴えがあったときは、その都度傾聴して真摯に対応し、信頼関係を構築するよう努めている。		
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	面会時や家族会時に家族とコミュニケーションをとり、家族との信頼関係を築けるよう、家族の考え方や捉え方を受け止め解決するよう努めている。		
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	本人が今何が一番必要としているかを見極め、ケアを行っている。家族支援と家族による支援も忘れず、利用者が安心でき落ち着けるよう対応している。		
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	本人の必要な支援や介護を心掛けながら、人生の先輩としての敬意と労いの気持ちを持ち、時には職員から相談したりするなどお互いが支え合う関係を築いている。		
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	職員にできること、家族にしかできないことがあるので、お互いに相談しながら利用者のケアを一緒に実践できる関係が築けるよう努めている。		
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	祭りや墓参り、日ごろの習慣である毎月決まった日の参拝。又はコーヒーを飲み喫茶店へ。など一人ひとりの思いが継続できるよう支援している。		
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	利用者同士の人間関係を日々の生活の中で把握し、職員は潤滑油的存在になるよう声掛けなどを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2階 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	育て作ってきた馴染みの関係を保てるように継続していく。		
<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	ごく当たり前の姿勢であり、まずは利用者の希望と意向の把握、また家族としての希望を組み合わせられるよう、サービス提供者として検討し、実践に移している。		
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	一人ひとりを対象に挙げ、アセスメントを行っている。ツールとしてはセンター方式を活用している。そしてそこで見出したものをケアプランに落とし込んでいる。		
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	現場にいる職員全員にセンター方式に記入する場を設けて、多様な視点から一人の利用者の現状の把握に努めている。		
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	チームにて毎月一人、カンファレンスなどで挙げた、今必要な利用者を決めてアセスメントを行いケアプランに繋げて行っている。		
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	日々の経過記録・業務日誌、1回/週カンファレンス、更に全体会議を利用して一人ひとりを対象にアセスメント、ツールとしてセンター方式を使用し、それらの情報も加えてケアプランに取り組み、ケアの向上に繋げている。		
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	不意の外泊や外出にも臨機応変に対応し、また利用者本人の意向による買い物や喫茶店への同行などの支援も行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2階 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	家族会にはボランティアの方々が来られ、踊りを見たり、一緒に踊ったりと日常生活とは違う楽しみを持てる場がある。		
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	基本的に、主治医は協力医療機関とし、家族や本人の希望があれば、他の医療機関を利用している。できる限り、家族の同行をお願いし、家族と医療機関の関係づくりにも努めている。		
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	日々の健康管理・情報交換を密に行っている。早期発見や急変時の対応もできている。		
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。	生活状況・身体面・過去の病歴など情報提供し、早期退院に努めている。入院先に向き、家族や医師からの病状を聞く。		
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	職員と家族間では、話し合いに場を持っている。本人を交えての話し合いはなかなかできていないのが現状である。		
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	看護師が作成したマニュアルに沿って対応している。		
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	定期的に全職員で避難訓練をしている。地域住民・家族を含めて避難訓練・情報の共有を行った。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2階 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	プライバシーの配慮には、徹底して行っている。個々に研修で学び、十分に配慮できていると思う。		
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	その人に合った方法での意思疎通をしている。押し付けるのではなく、選択方式での自己決定ができるように努めている。		
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	馴染みのあるものを取り入れ、以前の生活を少しでも感じられるようにしている。以前の生活リズムや習慣を優先して実行できるようにしたいが、職員の都合でできないことがある。		
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	出張美容室を利用し、希望がある方は地域の理髪店などを利用していただく。		
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	食事の買い物をするところから行い、一緒に作ったり、作業をしている。食べやすさや個々に合った形状で提供している。		
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	食事量・水分量は細かくチェックしている。栄養面では、医師からの指導・指示にて栄養管理している。		
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、口腔ケアをしている。中には難しい方もいるので、歯科衛生士の指導の下、口腔ケアができるよう努めている。全員が定期的に、歯科医師・歯科衛生士による訪問検診を利用している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2階 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	できるだけ自立していただけるよう、できることは利用者本人に行っていたり支援している。		
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	便秘傾向にある利用者には、水分・食事・運動の面から支援し、排便の記録を基に緩下剤で調整している。		
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	”入浴したい”と思っただけのような声掛け・環境づくりを行っている。入浴拒否をする利用者には家族の協力を得るなどの努力をしている。		
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	快い入眠を促せるよう、日中の生活活動や就寝前の精神の安定に配慮している。		
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	服薬内容を把握し、副作用にも対応できるようにしている。また、正しい配薬ができるようダブルチェックを行い、事故防止に努めている。		
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	趣味や活動、屋外でのラジオ体操など気分転換を図っている。		
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	周囲に店舗が多く、立地条件に恵まれているため買い物などに出かけている。		



自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			2階 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	ほとんどの利用者の金銭管理は事業所で行っているが、その理由も理解されているようで、自分が自由に使える金銭があるということによって個人の希望に応じて使用したり、数えたりしている。小遣い帳も作成している。		
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	希望に応じ、家族に職員が電話をかけ利用者が対応しているが、基本的に利用者が掛ける行為はされていない。家族からかかってくる電話には対応している。		
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	快適な空間づくりには充分配慮している。ベンチがあり腰かけて、鉢植えの花を見て過ごされたり、ホールでは季節の花や行事の写真などを飾っている。		
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	ソファーや食卓で、それぞれが状況に応じて、心地よい空間にいられるようになっている。		
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	個人が望むもの、家具やテレビなど馴染みの物を持ち込んでいただき、居心地の良い空間が演出できるよう心掛けている。		
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	必要最低限の手すりや、ナースコールは整備している。また個々に応じて必要な介護用品やベッドの高さ、居室の座敷などその人らしく安全に快適に過ごせるように配慮している。		