

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成30年1月31日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4670900218
法人名	社会福祉法人 大一会
事業所名	グループホーム鈴蘭 3ユニット (ほほえみ・とがめ・からいも)
所在地	伊佐市大口宮人463番地30 (電話) 0995-23-0139
自己評価作成日	平成29年11月20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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------

【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 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成30年1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)】

ご利用者やご家族にとって、グループホーム鈴蘭での生活が安心・安全な環境で、充実したものになるようサービスケアの質の向上に努めて行きます。ご家族との繋がりや地域との繋がりを大切にして、関係性を深めて行きます。また、スタッフの職場づくりと、悩みを話せる機会、交流の機会を作っていきます。

【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)】

○ホームは市中心部より数キロメートル離れた閑静な農村地帯の広大な敷地に、同法人の障害者施設と共に設置されており、職員研修や防災訓練、夏祭り等は法人全体で取り組むなど協力体制が構築されている。開設以来、地域との交流に積極的に取り組んでおり、地域の行事には準備の段階から積極的に参加したり、ホームの行事に地域の人々も来園しやすいように日程調整するなど配慮して夏祭りや芋の植えつけ、芋ほり交流会等に多くの参加を得ている。利用者は日常の面会や散歩時に地域の人との挨拶や会話を楽しんでおり、ボランティアや施設見学等も積極的に受け入れ、また、高齢者福祉や認知症ケアに関する専門性を活かして住民からの相談に対応するなど地域貢献にも取り組んでいる。

○管理者及び職員は、利用者の尊厳や人権の尊重を大切にしており、理念に沿って常に利用者に寄り添いの姿勢で思いの把握に努め、その人らしい最善のケアの実践に取り組んでいる。食事や入浴の時間等は可能な限り利用者の意向に添って柔軟に対応し、外出やレクリエーション等の取り組みについても無理強いないで、利用者の状況に合わせた個別の支援に努めている。

○管理者は、職員相互の協力及び信頼関係が利用者へのサービスに反映すると考えており、日頃から気軽に意見を述べ合ったり協議できる体制が築かれている。業務の改善やスキルアップについても意欲的で、外部研修の受講や勤務表の作成には職員の希望を十分に汲みとり、職員アンケートや職員が直接理事長に意見や要望を伝える「360度評価」の結果を基に業務や職員の福利厚生改善に努めており、法人独自のバースディ休暇やアニバーサリー休暇、PTA休暇等を制定するなど、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。

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	<p>○理念の共有と実践</p> <p>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</p>	<p>開設当初から法人理念・事業所理念を基本に支援を行っている。毎年、ユニット事の理念作りを掲げそれをもとに取り組んでいる。また、一ヶ月事に職員同士で振り返り理念の反省を行っている。</p>	<p>利用者が地域や家族とのつながりを継続しながら毎日楽しく穏やかに、その人らしい人生が過ごせるように、法人及び事業所の理念を基にしたユニット毎の理念も作成している。これらの理念は目に付きやすいホールや食堂等に掲示し、職員会議での研修や毎日の申し送り時に振り返りや意見交換等を行って意義を共有し、ケアの実践に努めている。</p>	
2	2	<p>○事業所と地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>年間行事として近隣の小学校の運動会や保育園との交流会に参加し、交流を深めている。日常的にはなじみのある地域の理美容室を利用し地域とつながりを持つようにしている。</p>	<p>利用者が地域とつながりながら生活できるように、校区の文化祭や運動会、保育園との交流会等に積極的に参加している。施設の敬老会や夏祭り、芋ほり交流会等には家族や地域の人々の多数の参加が得られており、コミュニティ-行事に際しては準備段階から手伝い、また、施設見学や中学生の職場体験、サマーボランティア、歌や踊り等の慰問も積極的に受け入れている。散歩や買い物、理美容利用時に地域の人々と挨拶や会話を交わしたり、農産物を頂くなど、日常的に地域と交流しており、利用者の楽しみになっている。</p>	
3		<p>○事業所の力を生かした地域貢献</p> <p>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生かしている。</p>	<p>現在のところ実施できていないが、介護予防教室等に参加できる機会があれば活かしていきたい。</p>		

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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>2ヶ月に1回運営推進会議を開催している。、会議の中では事業所での取り組みや状況を報告しご意見を頂き、サービスの質の向上に努めている。</p>	<p>会議は利用者や家族、自治会長、医療機関の代表、駐在所、市担当職員等の参加で、定期的で開催している。ホームや利用者の現況や行事、事故等の報告を伝えるとともに、委員からは地域の情報提供や防災や介護保険、認知症ケアに関する質問や意見等が活発に出されている。ホームの運営や利用者をより理解して貰うために、行事に合わせて開催する等の工夫も行っている。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。</p>	<p>地域密着型サービス連絡会に参加して事業所の実情やサービスの内容を報告し、行政機関との連携を図り情報交換を行っている。</p>	<p>市の担当者には、運営推進会議に出席して貰うと共に、介護保険の更新やホームの運営に関する諸手続き等、密に情報の提供や意見交換を行ってサービスの向上に繋げている。市主催の会議や研修にも積極的に参加して行政職員や他施設の職員と情報交換を行うなど協力関係が築かれている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>施錠については夜間帯での戸締りを行っているがそれ以外は基本的には行っていない。代表者・全ての職員において身体拘束をしないケアを心がけ理解している。</p>	<p>身体拘束や権利擁護に関する研修を計画的に実施し、マニュアル「虐待防止の基本」も整備して共有を図っている。日常的に意見交換やケアの振り返りを行い、適切な言葉づかいや尊厳を大切にされたケアの実施に努めており、昼間は玄関等の施錠は行なわず、見守りや声かけ、寄り添いに努めて利用者の安全を確保するなど、拘束のない自由な暮らしの支援に取り組んでいる。</p>	

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
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	管理者や職員同士で研修を行い虐待防止に向けて安心できる環境の提供に努めている		
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。	事業所内で研修を行い必要な時は説明できるように学びを深めている。新人職員へ対しても、独自に研修を行い、知識を高めらるるよう努めている。		
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。	利用者・家族の方に契約する際、書類等で詳細に説明を行い理解・納得して頂き契約に至っている。不安や疑問点がある際はその都度説明を行っている。		
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。	運営推進会議でご利用者やご家族の代表者を決めて参加して頂き、意見を述べる機会を設けている。また、面会の際にはケース記録を閲覧し様子を把握して頂いている。相談や意見がある際は職員間で話し合い検討している。毎年利用者満足度調査を実施し、ご家族の意見を元に改善に努めている。	利用開始時に利用者や家族から要望等を聞き取り、入居後は利用者の思いを日常会話や表情、仕草等から把握に努め、家族からは来訪時の対話や利用者満足度調査を実施して意見や要望等を頂いている。出された意見等は日々の申し送りや「ケース記録」等で共有を図り、対応等を全員で話し合っ改善に努めており、本人及び家族にも報告してサービスへの反映を図っている。	

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
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>リーダー会議や職員会議を通し意見や提案を聞く機会を設けおり、聴ける環境を常に設けている。部下評価（360°評価）アンケート・職員アンケートなど実施して職員の意見を聴く機会を設けている。</p>	<p>管理者は日頃から職員とのコミュニケーションに努め、日常の業務の中や職員アンケート、職員会議、個別面談等で職員の意見や提案を聞き取り、また、法人独自の部下評価（360度）評価の結果も反映させて業務改善やサービス向上を図っている。勤務シフトの作成や外部研修の受講も可能な限り職員の意向を反映させ、併せて福利厚生改善（法人独自の休暇制度等）を図るなど働きやすい職場づくりに努めている。</p>	
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>人事考課の導入により職員個人が自己評価をし、管理者などで評価を行うことで職員にも向上心を持って業務に望める様努めている。勤務状況や給与体制にも配慮されている。法人独自に、バースディ休暇・アニバーサリー休暇・PTA休暇も取り入れている。</p>		
13		<p>○職員を育てる取り組み</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>外部研修への参加を設けると共に内部研修を計画し質の向上に努めている。又、新人職員に対してはプリセプター制度やスキルアップ研修を用いて、統一した教育を行っている。</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り組みをしている</p>	<p>地域密着型サービス連絡会に参加し同業者との交流や連携を図っている。また、地域のサービス事業所や行政機関との連携も図っている。</p>		

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
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	まず入居前に情報収集を兼ね面会を行い、顔見知りになることで安心感を持って頂くよう努めている。得た情報を基に職員間でミーティングを行い、要望や注意事項についても把握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	契約の段階でご家族の方からの不安なことや要望に耳を傾ける。その情報をミーティングを利用し職員間で話し合いできるだけ応えられるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 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	ご本人とご家族の要望をお聞きし、主治医やケアマネージャーと連携を図りながらその方にあった支援を行うよう努めている。		
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	全てにおいて職員だけで支援するのではなく本人の意思を尊重しながら調理・洗濯・掃除など共に行い協力し合って生活している。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	毎月一回ホーム便りを送付し、近況を報告している。誕生会や敬老会等の行事ではご家族へ参加を呼びかけている。面会の際にも状況を報告し、ご家族との信頼関係を築くよう努めている。		
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	ドライブを兼ね自宅へ赴いたり、理髪店等は御本人様に馴染みのある所を利用し、馴染みの関係が途切れないよう努めている。	本人や家族、関係者から利用者の入所前の状況をアセスメントで細かく把握して情報を共有している。家族や友人の来訪時にはゆっくり過ごせるように配慮し、本人の希望に沿って買い物、理髪店、墓参、一時帰宅、外出等を家族の協力を得ながら支援している。遠方の家族には毎月発行の「すずらんだより」等で利用者の状況を伝え、電話、手紙の取り次ぎも行って、馴染みの人や場との関係継続に努めている。	
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	ご利用者や職員の共有の場所でお茶を飲まれたり体操をしたり洗濯物をたたんだりできるように支援している。自然と会話も弾んだりしている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	退居されたご利用者のご家族等にも広報誌を送るなどして関わりを持ち関係を継続している。		

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
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。	普段の暮らしの中でご本人と話をしながら希望や意向を確認している。ご自分の思いを伝えられない方については、ご家族からの情報を中心に、スタッフの意見を交えながら検討している。	利用者や家族との対話や表情、仕草、独自のサイン等で気持ちの理解に努め、その人にとって最善のケアになるよう工夫して取り組んでいる。外出やレクリエーション、余暇時間の趣味などの取り組みについても、利用者の体調に配慮しながら、利用者自身の意向に添って個別の支援に努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	本人様の言動や、ご家族からの情報を元に、できる限り把握できるように努めている。		
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	ご利用者の心身状態の変化には逸早く気付けるよう、職員間で情報交換を定期的に行っている。改善すべき必要があれば、ミーティングを行い検討している。		
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	定期的にミーティングや家族を交えた話し合いを持ち、職員間で意見交換をし、今後のケアに活かせるように努めている。モニタリングについては、その都度ミーティングを行い実施している。	本人及び家族の希望や訪問看護師、主治医の意見等を十分に聞き取り、必要に応じてモニタリングやミーティング等を行って、具体的でわかりやすい介護計画を作成している。ケアの実施状況は「業務日誌」や「ケース記録」「バイタルチェック表」等に詳しく記録され、利用者の状態変化に応じて見直しを実施するなど実態に添った計画を作成して支援に取り組んでいる。	

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
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	身近で支える職員が事実やケアでの気づきを具体的に書くように努力しているが、記録の見直しまでには至っていない。情報の共有の主な方法はユニットの申し送りの際に口頭で行ったり、連絡帳を活用し実践に活かしている。		
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	ご利用者やご家族のニーズに出来るだけ応えられるように心掛けている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	地域での行事などに参加をしたり、希望があれば個別でご自宅や馴染みの場所に外出しているが、全てのご利用者の地域資源の把握までは至っていない。		
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	ご家族の同意のもと、月に一度の主治医の往診を実施している。また、協力医療機関との連携を図り他科受診の際も適切に対応している。	利用者の病歴等を把握し、本人・家族が希望する医療機関での受療を支援している。定期的に訪問診療や訪問看護が実施され、通院については職員及び家族が協力して適切に支援している。医療機関との連携も十分で疾病の早期発見や早期治療、夜間対応の体制が構築されており、利用者の安心に繋がっている。利用者の病状や受診結果は「ケース記録」等で情報を共有し、家族とも密に連携を図っている。	

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
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、口吊の関わりの中に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</p>	<p>何か気になる点や、相談事等は直接病院の方へ連絡して指示を頂いている。</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。または、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>ご利用者が入院した際には、職員が定期的に面会を行っている。病院関係者との情報交換は行ってはいるが、漏れ等が生じることもある。そうした際には改めて病院関係者と連絡を取り、情報の把握に努めている。</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、早い段階から本人や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>入居契約の段階で事業者が対応できる最大限のケアをご家族に説明し理解して頂いている。終末期の過ごし方についても、本人様とご家族と話し合い、本人様のご要望に添えられるよう努めている。</p>	<p>重度化や終末期に対する対応の指針を定め、入居時に本人や家族に説明して理解を得ている。利用者が重度化した際に、主治医から病状の説明がなされ、職員や関係者、家族は十分な話し合いを実施して、可能な限り家族が希望する支援に取り組んでおり、これまで3件の看取りを実施している。急変や看取り対応に伴う職員の不安感の軽減や、スキルアップを図るための研修も実施されている。</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、すべ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>急変時の対応については慌てずに適切な対応が出来る様、内部研修などを通して学んでいる。急変時の対応には職員・主治医・併設施設の職員とも連携を図りながら協力を頂いている。</p>		

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
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	年間を通して2回の総合防災訓練の実施をしている。職員間での緊急連絡網についても、最低月に1回の演習を行い、意識を高く持てるよう努めている。	消防署、消防団と連携して、年2回総合防災訓練を隣接の同法人の障害者施設と合同で実施しており、訓練後には消防署職員による災害に関する講話や消火器等の取扱いの研修も行われている。災害に対する意識は高く、自主的に緊急連絡網や避難方法、経路等の確認や炊き出しの訓練を行い、また、報道された災害の事例等を基に意見交換している。スプリンクラーや自動通報装置等を完備し、災害時の食料や飲料水の備蓄やラジオ等も法人全体で整備している。	
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	ご本人へトイレの声掛けを行う際は、周囲の御利用者には悟られないように配慮している。又、排泄に失敗された時等は御本人様が落ち込まないような声掛けを行っている	日頃から利用者の尊厳や人格を尊重したケアに努めており、特に居室への入室や排泄・入浴・衣服交換時には、尊厳やプライドを損ねるような言葉かけや対応を行わないように配慮している。居室やトイレ、浴室はプライバシーが確保された構造になっており、利用者に関する台帳等の保管も適切に取り扱われている。ホームの広報紙等への登載の可否についても、入所時に利用者及び家族の意向を確認して対処している。	
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	食事・入浴の時間は本人の希望に沿って臨機応変に対応している。意思疎通が困難なご利用者へは家族からの情報等から、出来る限り希望に近づけるように努めている。		

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
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	基本的な一日の流れは決まっているが、本人の希望や都合に合わせた支援を行うよう努めているが、希望に沿えることが出来ないこともある。その時は本人と話し合い、時間・日等を改めて支援している。		
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支援している	本人が好きな色や柄を把握し、出来る限りその人らしいおしゃれが出来るよう努めている。意思疎通が困難な方も、家族からの情報を元に支援している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の準備は職員が行っているが、片付けは一部のご利用者と共にすることも。食事内容や形態は、その時その時で本人の希望を聴きながら臨機応変に付け加えたり、変更している。	利用者の好みや疾病に伴う摂取制限、形態、栄養バランス等に配慮して調理している。季節感に配慮した食事の提供や味噌づくり、そば打ち、餅つき、あく巻づくり、手作りのおやつ等は利用者も楽しみながら一緒に行い、家族との外食、クリスマスやおせち、誕生会等、食事が楽しいものとなるよう工夫している。食事の摂取量や水分補給に配慮し、口腔ケアもプランに沿って支援している。	
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	食事摂取量は記録に取り、職員間で把握している。又、疾病を抱えている方は、体重増減や血糖値にも注意を払い、バランスの良い食事を心掛けている。必要であれば主治医に相談することもある。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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、職員の声掛けにより口腔ケアの実施を努めている。義歯を装着されている方は、洗浄剤を使用し清潔を保っている。		

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
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	パットを使用せざる得ない方も居るが、一人一人に合わせた時間帯でトイレへの声掛け等を行い、出来る限りトイレにて排泄をして頂いている。又、本人から排泄の訴えがあった際は即座に対応している。	利用者毎に排泄パターンや身体状況等を把握し、便秘の予防にも配慮しながら、可能な限りトイレでの排泄を支援している。トイレ誘導時の言葉かけに際しては特に羞恥心や不安感の軽減に気遣い、利用者の状態に添った介護用品の工夫や支援を介護計画に反映させて取り組んでいる。	
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	毎朝の食事メニューにバナナと牛乳を取り入れたり、その日の水分摂取量にも気を付けている。排便があった時間帯、量も記録し、職員間で把握を努めている。必要であれば主治医に相談し、薬の使用も検討することがある。		
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、個々に応じた入浴の支援している	一人一人職員から声を掛け、本人の意思を尊重しながら入浴支援を行っている。本人から直接入浴の申し出があれば、曜日や時間帯に関係なく入浴を行っている。	利用者の健康状態に配慮して足浴や清拭も含め、週2回温泉による入浴を支援しているが、排泄の失敗等に対しては即時に清拭や入浴で清潔の保持に努めている。入浴の日時や温度等も利用者の希望に応じて柔軟に対応し、皮膚疾患の手当も行い、ゆっくりとした気分で入浴を楽しめるように取り組んでいる。入浴を渋る利用者に対しては無理強いしないで、時間やスタッフの変更、声掛けの工夫等を行って、入浴への意欲を待つように努めている。	
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、夜間問わず、いつでも居室で休められる環境を整えており、夜間帯の消灯時間等も定めていない。		

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
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	薬の変更があった際には職員間で連絡帳や申し送り等で周知し把握に努めている。薬が変更になった後の本人の様子も観察するように努めている。		
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、一人ひとりの生活暦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	出来る限り、本人の希望に添った楽しみごとを提供できるように努めているが、疾病によって本人から語るができないご利用者への支援は、配慮が足りない部分もある。		
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に支援に努めている。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。	本人から自宅への帰宅を希望された際には、対応できるよう努めている。家族の協力が必要であれば職員からお話しているが、地域の人々との協力という点では繋がりが薄いように感じる。	外出に関する利用者の希望等は、日常の会話や関わりの中で把握に努めており、健康状態や天候等に配慮しながら、周辺の散歩や日光浴、買い物、理・美容室の利用、ドライブ、外食、一時帰宅などを家族と協力して実施している。また、地域の文化祭や運動会への参加等、ホームでの外出も計画的に実施されており、利用者の体調や意向を尊重しながら支援している。	
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	本人で金銭管理ができる方に関しては、ご家族の了解を得て管理して頂いている。		
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している	本人から希望があった際には、いつでも電話が掛けられる環境にある。家族から贈り物等があった際には、こちらから連絡し、本人と代わってお話して頂いている。		

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
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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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>ご利用者同士で共有する場所であるホール・廊下・トイレなどを定期的に清掃している。また、季節に合った花を飾っている。</p>	<p>玄関や、畳スペースのあるホール、廊下などの共用空間は余裕ある広さで吹き抜けの天井で明るく、異臭や空調、整理整頓等に十分な配慮がされている。随所に手作りの作品や生花等が飾られ、テーブルセットやソファ、テレビ、炬燵等の家具が利用者の動線を考慮して配置されており、和やかでゆったりと寛げる環境になっている。広い敷地には多種の樹木が植えられ菜園や花壇も設置されており、利用者は四季を感じながら好みの場所で談笑するなど居心地よく過ごしている。</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>ホールの他に、玄関先に椅子とテーブルを設置し、好きな時に過ごせるような環境を整えている。各居室では、気のあつたご利用者同士で集り会話を楽しまれている。</p>	/	
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>家具等のご自宅から持って来られたものを使われたり、家族が持って来られているが、ベッドに関しては、ほぼ共通のものを使用されている。</p>	<p>フローリング仕様の居室は余裕ある広さで明るく、エアコン、ベッド、洗面台が備えてある。異臭や空調、清掃、衛生面に配慮し利用者が安心して快適な生活が営めるように日々支援に努めている。自宅同様に落ち着いて過ごせるように、使い慣れた寝具や仏壇、テレビ、冷蔵庫、家族写真、小物等を自由に持ち込んで、その人らしい和やかな雰囲気の居室となっている。</p>	

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
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの状況に合わせた食事・歩行・入浴・排泄を把握している。できることはして頂き、できないことを支援し、安全に自立した生活が送れるよう努めている。</p>		

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見られている。 (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
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
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
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

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	開設当初から法人理念・事業所理念を基本に支援を行っている。また毎年、内部研修で理念について職員同士で振り返り理念の反省を行っている。		
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	地域での行事（運動会・文化祭など）準備段階から手伝わせて頂いている。馴染みのない利用者さんでも、地域の子供さんの声を聞いたり、見かけたりすることで、元気づけられている方もいらっしゃる。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	認知症の理解について、内部研修や外部研修を通して学んできてはいるが、地域の方に向けて生かしている部分が少ないように感じた。		
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、会議の中で事業所での取り組みや状況を報告している。また、事業所の行事に参加して頂き、行事で作ったみそやちまき等もお配りしている。会議での意見をもとに今後のサービス改善に活かしている。		

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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。</p>	<p>運営推進会議や地域密着型サービス連絡会を開催し事業所の実情やサービスの内容を報告し、行政機関との連携を図り情報交換を行っている。</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>施錠については防犯対策のため、夜間帯の戸締りを行っているが、それ以外は行っていない。また、身体拘束についての内部研修を行い、日頃のケアに心掛けている。</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>管理者や職員同士で注意を図り防止に努めている。職員同士で処遇についてミーティングを行い防止に向けて確認している。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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。</p>	<p>毎年職場内で研修を行っている。援助が困難な方等、市町村への連絡や、適切な対応を行うよう努めている。</p>		

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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。</p>	<p>利用者・家族の方に契約する際、書類等で詳細に説明を行い理解・納得してもらっている。不安や疑問点がある際はその都度説明を行っている。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>運営推進会議でご利用者やご家族の代表者を決めて参加して頂き、意見を述べる機会を設けている。また、面会の際にはケース記録を閲覧し様子を把握して頂いている。相談や意見がある際は職員間で話し合い検討している。毎年利用者満足度調査を実施し、ご家族の意見を元に改善に努めている。</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>リーダー会議や職員会議を通し意見や提案を聞く機会を設けおり、聴ける環境を常に設けている。部下評価(360°評価)アンケート・職員アンケートなど実施して職員の意見を聴く機会を設けている。</p>		
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>人事考課の導入により職員個人が自己評価をし、管理者などで評価を行うことで職員にも向上心を持って業務に努めている。勤務状況や給与体制にも配慮されている。</p>		

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
13		<p>○職員を育てる取り組み</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>内部研修を計画的に行い勉強会をしている。また、数名の職員で外部研修にも参加して頂き業務の一環として各自学んでいる。職員だけでなくパート職員にも研修の参加を呼びかけ質の向上を図っている。</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り組みをしている</p>	<p>地域密着型サービス連絡会を開催し同業者との交流やまた連携を図っている。また、地域のサービス事業所や行政機関との連携も図っている。</p>		

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
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	事前に面会を行い、本人やご家族の方に様子のある程度お聞きし把握しておく。接する際には相手が不安にならないように言葉遣いに気を付けて要望に応えられる様努めていく。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 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	契約の段階でご家族の方からの不安なことや要望に耳を傾ける。その情報をミーティングを利用し職員間で話し合いできるだけ応えられるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 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	本人やご家族の方からの要望を聞き、出来るだけ応えられるように職員、ケアマネージャー等と連携を図り必要としている支援ができるようにしている。		
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	全てにおいて職員だけで支援するのではなくご利用者の方々に洗濯物や食事のお手伝いをして頂き職員・ご利用者と一緒に触れ合いながら支え合っている。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	面会時に近況報告をしたり、ケース記録の閲覧をして頂いている。ご希望のある方に対しては、自宅へお連れしたりしている。		
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	ご自宅がわかるご利用者さんへは一緒にご自宅へ行き、ご家族とお茶を飲んで、帰園されたりしている。時間が多く、ゆとりがある時にはご自宅へ行ったり、外食に行ったりしている。		
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	ホール等でお茶を飲まれたり、洗濯物をたたまれたりしながら会話も弾んでいる。又、御利用者間で言い合いになったりした時には職員が間に入ったりし、孤立しない様に努めてる。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	退居されたご利用者の家族等にも広報誌を送るなどして関わりを持ち関係を継続している。		

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
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。	ご利用者の方とコミュニケーションを図りその人の思いや要望などを聞き取り把握に努め出来るだけ応えられるようにしている。ご本人様の思いと他ご利用者様の関係を考えながら偏りがないように努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	ご家族からの情報や書類などに記載されている情報を職員で把握しプライバシーに配慮しながらケース会議を行い検討している。		
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	職員同士でご利用者を観察し、少しの心身状態の変化も気付けるよう見守りしている。ご利用者に変化が見られた際にはケース記録や連絡帳に記入し情報を共有し連携を図っている。必要に応じて主治医に連絡し指示を仰いでいる。		
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	本人やご家族の意見に耳を傾け情報を得る。リーダーや担当職員を中心にその情報の中から課題を検討し職員同士でケース会議で話し合いを行っている。またメンバー間で介助方法や関わり方について分からなかったり、不安な時には、そこに都度話合っている。		

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
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	身近で支える職員が事実やケアでの気づきを具体的に書くように努力している。情報を共有しながら実践に活かしているが、介護計画の見直しまでには至っていない。		
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	御利用者や御家族のニーズに対し、早急に対応出来る様心掛けている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	御利用者各人の地域・集落での行事等を把握し、お連れしている。		
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	御家族の同意の基、月に一度の主治医の往診を実施している。又必要に応じて主治医と連携を図りながら適切な指示や診察を受けている。		
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	何か気になる点や、相談事等は直接主治医へ連絡して指示を頂いている。		

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
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。または、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>御利用者が入院した際は、職員が面会時や主治医の往診時に病状の経過や状態を聞き把握している。安心して治療ができるよう定期的に職員が面会に行っている。退院後は訪問看護師や主治医に連絡を行い連携を図っている。</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、早い段階から本人や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>契約の段階で事業者が対応できる最大限のケアを御家族に説明し理解して頂いている。また、医療機関や御家族と随時連携を図っている。</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、すべ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>急変時の対応については適切な対応が出来る様、内部研修などを通して学んでいる。急変時の対応には、主治医・併設施設の職員とも連携を図っている。</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>年間を通して2回総合防災訓練を実施し、消防署の方々から適切な指導を受けながら訓練を行っている。様々な状況での想定を考えて行っている。又、災害時の食材や備品も備えている。緊急連絡網についても、月に1回の演習を行い、意識を高く持てるよう努めている。</p>		

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
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	排泄時や更衣時等プライバシーに配慮した介助を行っている。又失敗した事で御本人様が落ち込まない様優しい声掛けを行っている。「一人一人の人格の尊重・プライバシーの確保」については職員全体で深く話し合い学び合う必要がある。		
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	個人のニーズを把握し、ご希望に添える様努めている。又御本人様の希望や願いが表現出来る様働きかけている。意思表示が困難な方に関しては、表情の反応や御家族の意見を聴く様にしている。		
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	日中の流れは基本的に決まっているが、御本人様の希望や本来持っているペースに合わせ、支援を行っている。又その日の状況をみながら予定を変更したり状況に応じた個別ケアに努めている。		
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支援している	その日に着る衣類も御本人様に決めて頂いている。意思表示やこだわりのない方については、御本人様の好みの色等を把握しながら行っている。		
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	食事の準備・片付けは基本的に職員が行っている。その時の状況を見て、食器洗いをして頂いたりしている。又好みの食べ物をリクエストにも応える様にしている。献立については何の料理かを配膳時にお伝えしている。		

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
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	御利用者個人に合わせた食事量や形態を把握し、摂って頂いた摂取量や水分量をチェック表に記録している。体調・体重の増加等にも注意し、必要に応じて量を減らしたり、増やす事もある。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	食事の後は就寝前に声掛けを行い、必要な方については職員で口腔ケアの介助を行っている。義歯については、洗浄剤で消毒を行なっているが、自立の方に対しては声掛けを行い、後でできているかを確認しに行く。		
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	プライバシーに配慮しながら、利用者の一日の排泄状況を把握し尿取りパットでの排泄に頼らず時間帯をみてトイレ誘導を行い、排泄を促している。		
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	毎朝のバナナ・牛乳・繊維食材を使った食事等を提供し、自然排便を促す様努めている。排便チェックを行い、職員間で排便状況を把握している。便秘がちな方についてはこまめな水分をとって頂けるように声掛けを行い居室にいらっしゃるさいには飲み物を提供している。		

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
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、個々に応じた入浴の支援している	1週間で基本的な一人ひとりの入浴予定日を決めているが、予定に限らず個人の希望や体調を見ながらおこなっている。車椅子の方もなるべく入って頂けるように声掛けを行うが体調や気分、スタッフの勤務状況などにより難しいと感じることがある。		
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	一人ひとり好きな時間に休息・余暇活動をしている。ご本人の状況を見て昼寝をしたりゆっくり過ごして頂いている。		
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	連絡帳やケース記録に記載し職員同士で連携を図っている。内服の変更の際は主治医等に連絡し、指示を頂き対策に向けて職員で共有している		
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、一人ひとりの生活暦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	一人ひとりの趣味や特技を把握しできる範囲で気分転換しながら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に支援に努めている。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。	天気の良い日には散歩や外出など声掛けし気分転換を図って頂いている。ご利用者から外出の希望があった場合は出来るだけ応えられるようにしている。買い物ご希望の方へは行ける時には本人様も一緒に買い物へ行くようにしている。		

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
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>基本的にはご利用者の金銭管理は事業所で預かり管理している。希望者によっては個人で管理されている方もいる。</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している</p>	<p>本人からの電話の訴えやご家族から電話があった際は、本人と代わりゆっくり会話を楽しんで頂いている。ご家族から手紙や贈り物が送られてきた際は本人にお渡しし届いたことをご家族へ連絡している。</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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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>玄関やホールに花を添えたりご利用者同士で共有する場所であるホールやトイレを臭いがこもらない様消臭剤を設置したりこまめに換気している。また、生活の中で季節にあった食事や事業所で作っている畑での採れた野菜などを見て頂き季節感を感じて頂いている。</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>玄関先の外にベンチを置いたりして天気の良い日にはいつでもご利用者同士でくつろげる空間を取り入れている。また、その一人ひとりにあったホールでの座席配置にも気を配り居心地の良い環境を提供している。</p>		

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
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>本人や家族の要望に耳を傾け使いたれた物や馴染みのある物を居室に配置し、その人が居心地良く過ごせるようなお部屋作りを心掛けている。居室に仏壇がある方へは希望があった際には花を入れ替えたり仏様へのお茶を毎朝入れ替えている。</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>建物内部での歩行については手すりを使用したり歩行器を使つての歩行を行い自立した生活を送れるよう支援している。</p>	/	/

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見られている。 (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
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
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
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

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	開設当初から法人理念・事業所理念を基本に支援を行っている。毎年、ユニット事の理念作りを掲げそれをもとに取り組んでいる。また、一ヶ月事に職員同士で振り返り理念の反省を行っている。		
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人として日常的に交流している	年間行事として近隣の小学校の運動会や保育園との交流会に参加し、交流を深めている。又、日常的にはなじみのある地域の理美容室を利用し地域とつながりを持つ様大切にしている。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	認知症については、内部研修や外部研修に参加して学んでしたが、地域の人々に対してはうまく活かせていない。		
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催している。、会議の中では事業所での取り組みや状況を報告しご意見を頂き、サービスの質の向上に努めている。		

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
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。</p>	<p>運営推進会議や地域密着型サービス連絡会に参加し事業所の実情やサービスの内容を報告し、行政機関との連携を図り情報交換を行っている。</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>ミーティングについて職員同士理解と再認識している。施錠については夜間帯での戸締りを行っているが、それ以外は基本的には行っていない。代表者・全ての職員について身体拘束をしないケアを心掛け声を掛け合っている。</p>		
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>管理者や職員同士で研修を行い虐待防止に向けて安心できる環境の提供に努めている。又、他事業所の事例等も参考にしている。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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。</p>	<p>事業所内で研修を行い必要な時は説明できるように学びを深めている。又、疑問な点が出てきた際は職員同士で検討し合う。</p>		

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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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。</p>	<p>ご利用者・ご家族の方に契約する際、書類等で詳細に説明を行い理解・納得して頂き契約に至っている。不安や疑問点がある際はその都度説明を行っている。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>運営推進会議でご利用者やご家族の代表者を決めて参加して頂き、意見を述べる機会を設けている。また、面会の際にはケース記録を閲覧し様子を把握して頂いている。相談や意見がある際は職員間で話し合い検討している。毎年利用者満足度調査を実施し、ご家族の意見を元に改善に努めている。</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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。</p>	<p>リーダー会議や職員会議を通し意見や提案を聞く機会を設けおり、聴ける環境を常に設けている。部下評価(360°評価)アンケート・職員アンケートなど実施して職員の意見を聴く機会を設けている。</p>		
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>人事考課の導入により職員個人が自己評価をし、管理者などで評価を行うことで職員にも向上心を持って業務に望める様努めている。勤務状況や給与体制にも配慮されている。法人独自に、バースディ休暇・アニバーサリー休暇・PTA休暇も取り入れている。</p>		

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
13		<p>○職員を育てる取り組み</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>外部研修への参加を設けると共に内部研修を計画し質の向上に努めている。又、新人職員に対してはプリセプター制度を用いて、統一した教育を行っている。</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り組みをしている</p>	<p>地域密着型サービス連絡会に参加し同業者との交流や連携を図っている。また、地域のサービス事業所や行政機関との連携も図っている。各課合同の内部研修等により学ぶ機会を作っている。</p>		

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
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	事前に情報提供やご本人・ご家族に面会し、できる限りの状況を把握しておく。接する際には相手が不安にならないように言葉遣いに気を付けて要望に応えられる様努めていく。知り得た情報を元に、ミーティングを利用しケアに活かしている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 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	契約の段階でご家族の方からの不安なことや要望に耳を傾け要望を聞く。その情報や要望を踏まえたうえでミーティングを行い職員間で支援方法を考えケアに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 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	ご本人やご家族の方からの要望を聞き、出来るだけ応えられるように職員、ケアマネージャー等と連携を図り必要としている支援ができるようにしている。		
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	全てにおいて職員だけで支援するのではなくご本人の意思を尊重しながら調理・洗濯・掃除など共に行い協力し合って生活している。みそ作りやちまき作り等の行事の際には、職員と利用者が協力し合いながら行っている。何事においても出来る事はして頂き出来る事を模索していく。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	ご本人の支援状況等をご相談し、ご家族の意見も踏まえながら今後のケアの方針を決め、支援に繋げている。面会時等において御本人の現状をお伝えし、今後のケアについて相談している。		
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	馴染みの理髪店など定期的に利用されたり、天気の良い日などは馴染みのある場所までドライブをしたりし支援に努めている。又、地域のイベントなどにもお連れしている。		
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	ご利用者や職員の共有の場所でお茶を飲まれたり体操を行ったり洗濯物を畳んだり行える様支援している。又、職員が間に声掛けし孤立しないように取り組んでいる。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	退居されたご利用者のご家族等にも広報誌を送るなどして関わりを持ち関係を継続している。		

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
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。	ご利用者の方とコミュニケーションを図りその人の思いや要望などを聞き取り把握に努め出来るだけ応えられるようにしている。意思伝達が困難なご利用者の方についてはご家族に相談し情報を得るようにしている。		
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	ご家族の方へ今までの生活歴を尋ねそれに伴い少しでも今迄の生活の様に過ごす事が出来るようにしている。御利用者と一緒に家に帰ったりその中で以前の暮らしにおいて話しを聞いたりしている。		
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	ご利用者の心身状態や有する力等の把握に努めている。改善すべき必要性があれば職員間でミーティングを行い、検討し実行を試みている。		
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	定期的にミーティングや家族を交えた話し合いを持ち、職員間で意見交換をし、今後のケアに活かせるように努めている。モニタリングについては、その都度ミーティングを行い実施している。		

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
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	身近で支える職員が事実やケアでの気づきを具体的に書くように努力している。情報を共有しながら実践に活かしているが、介護計画の見直しまでには至っていない現状がある。		
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	ご利用者やご家族のニーズに出来るだけ応えられるように心掛けている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	地域での行事等、積極的に参加をし馴染みのある場所に外出したり、自然な暮らしをして頂いている。散髪については、行き付けの理美容室を利用し関係が継続できるようにしている。		
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	ご家族の同意のもと、月に一度の主治医の往診を実施している。また、協力医療機関との連携を図り他科受診の際も適切に対応している。		

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
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</p>	<p>体調等に変化が見られた際は、主治医と連絡を取り指示を頂いている。</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。または、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>ご利用者が入院した際は、定期的に職員が面会に行っている。その際、看護師やドクターから病状の経過や状態を聞き把握している。</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、早い段階から本人や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>契約の段階で事業者が対応できる最大限のケアを御家族に説明し理解して頂いている。また、医療機関と随時連携を図るようにして職員で取り組んでいる。</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、すべ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>急変時の対応については慌てずに適切な対応が出来る様、内部研修などを通して学んでいる。急変時の対応には職員・主治医・併設施設の職員とも連携を図りながら協力を頂いている。</p>		

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
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>年間を通して2回総合防災訓練を実施し、消防署の方々から適切な指導を受けながら訓練を行っている。様々な状況での想定を考えて御利用者・職員に協力を頂き防災訓練を行っている。</p>		

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
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	排泄時や更衣時等プライバシーに配慮した介助を行っている。又失敗した事で御本人様が落ち込まない様優しい声掛けを行っている。「一人一人の人格の尊重・プライバシーの確保」については職員全体で深く話し合い学び合っている。		
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	ご希望に添えるようにできるだけ応えている。意思表示できない方についてはご家族の意見を聞き入れ連携を図っている。		
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	ご本人の希望や都合に合わせた支援を行っている。ご利用者の個人差もある為一人ひとりの状況も観察しながらその日の予定を変えたり状況に応じた個別性のケアをしている。		
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支援している	散髪については、ご本人が希望する馴染みのある理美容室を利用し髪を整えている。身だしなみは、昔から慣れ親しんだ洋服や化粧品などをご自宅から持ってきて頂き、その人らしいおしゃれが出来る様にしている。		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事作りは基本的に職員が行うが食事作りや片付け等は、数名のご利用者職員一緒に行っている。食事の時間は、職員ご利用者と話をしながら食べて頂いている。		

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
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	ご利用者個人に合わせた食事量や形態を把握し、摂って頂いた摂取量や水分量をチェック表に記録している。体調・体重の増加等にも注意し、必要に応じて量を減らしたり、増やす事もある。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	食事のあとと就寝前に声掛けを行い、必要な方については職員で口腔ケアの介助を行っている。義歯については、洗浄剤で消毒を行なっている。		
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	排泄については、プライバシーに配慮した声掛けを行っている。定期的な声掛け等によりリハビリパンツから布パンツに変更したり自立に向けた支援を行っている。御本人からの排泄の訴えに対しては迅速に対応し、必要に応じ見守り、介助を行う。		
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	排便チェックを行い、職員間で排便状況を把握している。腹部をマッサージしたりドクターへ相談したりしている。		

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
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、個々に応じた入浴の支援している	入浴においては御本人の希望に添い行っている。職員都合により入浴が出来ない場合がある。		
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	一人ひとり好きな時間に休息・余暇活動をしている。ご本人の希望で昼寝をしたりゆっくり過ごして頂いている。		
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	薬の変更があった際は連絡帳を活用したり、職員全員が薬の目的や効果を把握出来る様写真入りの添付文書をケース記録と一緒にファイルし共有している。		
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、一人ひとりの生活暦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	生活作業をご利用者・職員と一緒に無理のないように楽しく行っている。趣味等における支援は出来ていない。		
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に支援に努めている。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。	天気の良い日には散歩や外出など声掛けし気分転換を図って頂いている。ご利用者から外出の希望があった場合は出来るだけ応えられるようにしている。		

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
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>基本的にはご利用者の金銭管理は事業所で預かり管理している。又、ご利用者が残金を尋ねられた際は直ぐに確認し伝える様にしている。</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している</p>	<p>ご本人からの電話の訴えやご家族から電話があった際は、本人と代わりゆっくり会話を楽しんで頂いている。ご家族から手紙や贈り物が送られてきた際は本人にお渡しし届いたことをご家族へ連絡している。</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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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>ご利用者同士で共有する場所であるホール・廊下・トイレなどを定期的に清掃している。また、季節に合った花を飾っている。ドアの開け閉めなどプライバシーの配慮もしている。</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>トイレ前の廊下にソファを設置しトイレを待つのに使用したり・少し休憩が出来たりちょっとした憩いの場になっている。</p>		

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
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>ご本人の居室等においては、ご本人やご家族に相談しながら家具を配置している。</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>危険個所に充分配慮し、御本人や御家族に相談しながら家具等の配置を行う。御本人の状態に合わせて再度配置を変更し、ご本人にも確認して頂いている。</p>		

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見られている。 (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
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