

(別紙2-1)

1 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年2月7日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	4271402200		
法人名	有限会社 春陽会		
事業所名	グループホーム うららの里		
所在地	長崎県南島原市有家町蒲河415番地		
自己評価作成日	平成26年12月20日	評価結果市町受理日	平成27年2月23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.jp/42/index.php
--------------	---

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	特定非営利活動法人 ローカルネット日本評価支援機構
所在地	長崎県島原市南柏野町3118-1
訪問調査日	平成27年1月26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）】

利用者の気持ちに向き合い、寄り添いながら支援することを大切にしています。利用者本位の支援を心掛け、利用者、家族の要望には、できるかぎり柔軟に対応できるよう努めています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点（評価機関記入）】

近隣に医療機関や幼稚園があり地域住民の往来が多い場所に佇む当事業所は、ホーム中庭に手入れが行き届いた芝生があり、天候がいい日は入居者が散歩やゴルフを楽しみ、敷地内の家庭菜園では季節野菜を通して収穫の喜びや、採れたて野菜を使った献立は家庭的で季節の変化を感じることができるものとなっている。入居者一人ひとりのニーズに添ったケア会議においては、職員が本音で意見が出せる場となっており、看取りも本人・家族の希望と、協力医との関係でこれからも続けていく方針である。地域からのボランティアの受け入れも積極的に行っていることは地域社会への架け橋を担い、代表が元市の職員であることも市の福祉事業等とのパイプ役にもなられ、行政と良好な関係も構築されている。入居者と職員が寛いだ空間で一緒に食事をしながら会話を楽しまれ、明るい雰囲気のある事業所である。

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	会議で理念について職員全員で話し合い、具体的なケアについて、理念に沿ったケアができていのかどうか確認している。	“陽気に、楽しく、いきいきと”の理念は開設時、代表と全職員でコンパクトにわかりやすく考案された。何事も入居者のペースに合わせ、急かさないようにされている。	
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	地域の文化祭やお祭りなどに利用者と共に積極的に参加している。また、高校生がボランティアとして活動しに来てくれるなど、地域の交流がある。	地元には二つの神社があり、それぞれ別の日に二度事業所の庭まで来て入居者を楽しませている。事業所もおにぎり等の接待をし大変喜ばれている。曜日を決めてボランティアの受け入れもある。	
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	事業所は実践内容を踏まえて、地域の様々な研修、機会に関わりながら、認知症ケアの啓発に努めている。		
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、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では現在取り組んでいる内容について報告し、意見をもらえるようにしている。取り上げられた項目を利用者家族などに報告し、サービスの向上に役立っている。	運営推進会議には、ボランティア協会の人も入っていて、グループホームをもっと知ってもらおうように地域の人にもパンフレットを配り、老人会等への参加を呼び掛けられている。	
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	わからない事があつたらまず、市町担当者に聞くようにしている。事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えるようにしている。	代表が市役所の元職員である事から、市の福祉関係の人とのつながりがあり、問題解決に尽力されている。広域圏ともつながりを持たれ協力を得られている。	

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	高齢者の権利擁護や身体拘束に関する研修会や勉強会を通じて理解を深め、身体拘束の排除に向けて組織が一体となり取り組んでいる。	身体拘束の研修会には職員が交代で参加し、研修結果を持ち帰り勉強会をされている。徘徊の入居者には声掛け等をし、気分転換をはかられている。居場所確認は職員間で声掛けをし、いつも誰かが見るようにされている。	
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	研修会や勉強会、ミーティングなどで、高齢者虐待防止法に関する理解を深め、虐待防止に向けた取り組みを行っている。		
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	権利擁護に関する研修会に参加したり、事業所内で勉強会を開いて理解を深め、利用者の支援に結び付けている。		
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	時間をとって丁寧に説明している。特に利用料金や起こり得るリスク、重度化した場合や看取りの対応、医療連携体制の実施などについて詳しく説明し、同意を得ている。		
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	家族には電話や訪問時に常に問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに留意している。出された意見、要望などはミーティングで話し合い、反映させている。	家族の要望で、ビールを飲む生活習慣の入居者にはノンアルコールを準備したり、事業所の向かいに整形外科があるので、ほぼ毎日リハビリ・通院も対応されている。歩行が困難な入居者は車イスで行かれ、雨の日も職員が傘をさして行かれている。	
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	ミーティング、朝礼時に意見を聞くようにしている。日頃からコミュニケーションを図るよう心がけ、問いかけたり、聞き出したりするようにしている。	ケア会議にて職員の意見・要望は聞かれ、職員のアイデアも多く取り入れられている。職員の勤務体制についても柔軟に対応されている。	

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>職員の疲労やストレスの要因について気を配り、働きやすい職場作りに努めている。</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>事業所外で開催される研修にはなるべく多くの職員が参加できるようにしている。また、研修報告書を作成し、全職員が閲覧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>他のグループホームへの見学や、各種研修会、地域のホーム長会を通して、事業所外の方の意見や経験を聞いて、サービスの向上に活かしている。</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>本人の日頃の状態をこまめに聞き取り、なんでも話していただけるように心掛けている。</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>職員は家族の思いに寄り添いながら、情報の共有に努め、可能なかぎり柔軟な対応をしている。</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>相談時、本人や家族の思い、状況などを確認し、必要なことを理解して支援している。</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	支援する側、支援される側という意識を持たず、お互いが協働しながら穏やかな生活ができるように声かけをしている。		
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	職員は家族の思いに寄り添いながら、日々のくらしや気づきの情報の共有に努め、本人を支えるために家族とともに支援している。		
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うよう、支援に努めている	馴染みの人に会いに行くための外出支援や、面会にきていただくよう支援している。	地元の教育委員会の中に文化協会があり、フラダンスの会の慰問を受け入れている。病院の帰りには自宅前を通ったり、又、理髪や選挙の時には期日前投票にも連れて行かれる。入居前には、本人と家族から対人関係についても聞き取りをして支援に活かされている。	
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	利用者同士の関係についてよく把握するようにしている。また、身体の状態や気分、感情で日々変化することもあるので、注意深く見守るようにしている。		
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	契約が終了した後も、夏祭りなどの行事に招待したり、遊びに来てもらうなど継続的な付き合いができるように心掛けている。		
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					
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。	会話や表情などから思いや希望、意向を確認するようにしている。意思疎通の困難な方には、家族や関係者から情報を得るようにしている。	ケアプランにて本人がやりたい事は周知されている。失語症等の入居者は表情や仕草を観察され、記録も残されている。喫煙される入居者には場所を決め、職員が火を付け、火が消えるまで見守られている。	

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	利用開始時、本人や家族、関係者などから聞き取りをしている。入居中も、どのような生活をしてきたのかを聞いている。		
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	生活の中で、できないことよりできることに注目し、その人全体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	本人や家族に思いや意見を聞き、反映させるようにしている。アセスメントを含め、職員全体で意見交換やモニタリングなどを行っている。	一年に一回アセスメントをとり(状態変化時は随時)担当者会議では本人を囲みながら思いを理解する場としても活用されている。評価は担当の職員が集約され、本人の希望の言葉をそのまま残し、ケアプランに反映されている。	
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	個別に、食事量・排泄時間などの身体的状況および日々の暮らしの様子や本人の言葉を記録している。いつでもすべての職員が確認できるようにしている。		
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	本人、家族の状況やニーズに応じて、通院や送迎など必要な支援は柔軟に行っている。		
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	本人と地域資源との様々な接点を見出し、活用できるように支援している。		

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	事業所の協力医療機関の他、かかりつけ医での医療を受けられるよう家族と協力し、通院支援をしている。	本人・家族が希望するかかりつけ医へ連れて行かれ、帰りには馴染みの場所へ行くこともある。家族への報告は電話で行い意向の把握をしながら適切な対応ができるよう支援されている。職員間では「統一ノート」を作り診察結果の周知が計られている。	
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	准看護師や訪問看護師が、常に利用者の健康管理や状態変化に応じた支援を行えるようにしている。		
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。	入院によるダメージを極力防ぐために、医師と話す機会をもち、事業所内での対応可能な段階で、なるべく早く退院できるように病院関係者と情報交換や相談をしている。		
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	重度化した時、終末期の対応指針を定め、家族、医師、職員を交えて話し合い、同意を得ている。また、状態の変化があるごとに家族の気持ちの変化や本人の思いに注意を払い、支援につなげている。	本人の希望・家族の同意の元、看取りが行われている。ターミナルの経験の職員もいて勉強会もされている。病院との連携もよく、日曜・祭日、いつでも往診に来られる。看取りはこれからも行う方針である。	
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	行政関係者や消防署の協力を得て、救急救命や心肺蘇生術の講習に参加し、全ての職員が対応できるようにしている。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。また、火災等を未然に防ぐための対策をしている。	消火訓練、通報訓練、避難訓練を定期的に行っている。近隣住民と緊急非常時に相互協力体制を確保している。日々、ガスや火の元の点検をしている。	避難訓練を毎月行い、職員は消火器の使い方についても周知されている。入居者に喫煙する方がおられるため、喫煙時は必ず職員が付き添い火元の管理をされている。訓練の検証や反省点は随時記録に残されている。風水害の訓練はないが、対策については消防署と話し合いがされている。	近隣住民とは日常的な声掛けで協力依頼はなされているが、ホームの避難体制や困難部分を理解して頂くために、地域の消防団や警察等の推進会議への参加を働きかけ、更に安心できる避難誘導体制を確保されることを今後期待します。

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	ミーティングの折に、職員の意識向上を図るとともに、日々の関わり方のなかで、利用者の誇りやプライバシーを損ねる言葉かけや対応をしていないか確認している。 名前で呼んだり、フルネームに“さん”を付けて呼ばれている。トイレへは言葉を変えて誘導されたり、入浴拒否の入居者へは「服が汚れているから」等の言葉かけを工夫して入浴を促されている。同じ目線で話され、入室の際はノックと声掛けを行いプライバシーに配慮されている。
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	職員側で決めたことを押し付けるようなことはせず、複数の選択肢を提案して、一人ひとりの利用者が自分で決める場面を作っている。
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	体調に配慮しながら、その日その時の本人の気持ちを尊重して、できるだけ希望に沿った支援を行っている。
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	その人らしい身だしなみをしてもらい、おしゃれを楽しめるよう取り組んでいる。希望に合わせたヘアカットや毛染めを職員が行っている。
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	楽しい食事ができるよう雰囲気づくりを大切にしている。野菜の皮むきの手伝いをしてもらっている。 ホーム敷地内で作った野菜を食材として使ったり、入居者もゴボウのささがき等で調理に参加され、後片付けも一緒にされている。嗜好調査を行い、職員と一緒に食事をしながら、会話も楽しんでいる。
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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録し、職員が情報を共有している。

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	口の中を触れられる利用者の気持ちに配慮しつつ、一人ひとりの力に応じた口腔ケアをしている。		
43	16	○排泄の自立支援	排泄時間や習慣を把握し、トイレ誘導をすることで、トイレの排泄を促している。	1人ひとりの排泄パターンを把握し、定時誘導を行いながら自立排泄に向け取り組んでいる。レクリエーション、足の曲げ伸ばし、ふくらはぎを揉んだりと介護予防を働きかけ、なるべくトイレでの排泄で、オムツを減らすようにされている。排泄を失敗しても傷つけないように支援されている。	
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	便秘の原因や及ぼす影響を理解し、食事、排泄、活動状態などを把握し、自然排便を促す工夫を個別にしている。		
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	入浴したい日、希望する時間に入浴していただくようになっている。また、安心して入浴していただけるよう複数の職員で入浴の支援をするなど工夫をしている。	入浴は午前中にされるが、その人の都合に合わせる事もある。柚子湯・ショウブ湯・足湯と工夫され、唄を歌い寛ぎながら入浴されている。毎日入浴出来ない入居者は清拭、汚染時は、シャワー浴で清潔が保たれている。	
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	なるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えるよう努めている。また、一人ひとりの体調を考慮して、ゆっくり休息がとれるように支援している。		
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	薬の処方や用量が変更されたり、本人の状態変化が見られるときは、いつもより詳細な記録をとるようにし、職員や協力医療機関との連携を図るようにしている。		

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	得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらえるよう、お願いできるような仕事を頼んだり、役割をもっていただき、その都度、感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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。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	一人ひとりの習慣や楽しみごとに合わせて、本人の希望にそった外出支援をしている。	中庭に芝生があり、散歩・ゴルフをされる入居者もいる。重度化の為、外出が困難な方は、施設の畑を眺めたり、神社の祭りの時に来る神輿を楽しみにされている。	
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	本人や家族の希望により、小額のお金を持っている人がいる。		
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	毎年、年賀状や暑中お見舞いの手紙を出す支援を行っている。利用者の希望に応じて日常的に電話や手紙を出せるよう支援している。		
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	茶碗を洗う音、ご飯の炊ける匂い、心地よい音楽、ゆず湯、菖蒲湯、桜餅など五感や季節感を意識的に取り入れる工夫をしている。	職員のアイデアで、季節ごとの手作りの飾り付けをしている。又、カレンダーを手作りし月日や季節の移ろいが理解しやすいよう工夫されていた。職員や入居者により手入れされた共用空間は、和室やソファで入居者が会話を楽しみ、寛げる空間が作られている。	
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	リビングに椅子やソファを設置し、絵画やお花などで装飾して、心地よい空間を作っている。		

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	利用者の好みのも、馴染みのものなどを生活スタイルに合わせて使っていたり、写真や使い慣れた日用品が持ち込まれ、利用者が心地よく過ごせるようにしている。	居室には備え付けの洋服ダンスとトイレがあり、その他家族の写真やテレビ・位牌など馴染みの物を持ち込まれている。又、居室に洗濯竿を準備し、自分で洗濯や管理ができるよう、その方の生活習慣や生きがい感を理解した居心地のいい居室作りがなされていた。	
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	本人にとって何がわかりにくいのか、どうしたら本人の力でやっていただけるかを把握し、安全な生活を送っていただくようにしている。		

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 利用者の2/3くらい
			3. 利用者の1/3くらい
			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

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	会議で理念について職員全員で話し合い、具体的なケアについて、理念に沿ったケアができているかどうか確認している。		
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	地域の文化祭やお祭りなどに利用者と共に積極的に参加している。また、高校生がボランティアとして活動しに来てくれるなど、地域の交流がある。		
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	事業所は実践内容を踏まえて、地域の様々な研修、会合に関わりながら、認知症ケアの啓発に努めている。		
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、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では現在取り組んでいる内容について報告し、意見をもらえるようにしている。取り上げられた項目を利用者家族などに報告し、サービスの向上に役立てている。		
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	わからない事があつたらまず、市町担当者に聞くようにしている。事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えるようにしている。		

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>高齢者の権利擁護や身体拘束に関する研修会や勉強会を通じて理解を深め、身体拘束の排除に向けて組織が一体となり取り組んでいる。</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</p>	<p>研修会や勉強会、ミーティングなどで、高齢者虐待防止法に関する理解を深め、虐待防止に向けた取り組みを行っている。</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>権利擁護に関する研修会に参加したり、事業所内で勉強会を開いて理解を深め、利用者の支援に結び付けている。</p>		
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</p>	<p>時間をとって丁寧に説明している。特に利用料金や起こり得るリスク、重度化した場合や看取りの対応、医療連携体制の実施などについて詳しく説明し、同意を得ている。</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>家族には電話や訪問時に常に問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに留意している。出された意見、要望などはミーティングで話し合い、反映させている。</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>ミーティング、朝礼時に意見を聞くようにしている。日頃からコミュニケーションを図るよう心がけ、問いかけたり、聞き出したりするようになっている。</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>職員の疲労やストレスの要因について気を配り、働きやすい職場作りに努めている。</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>事業所外で開催される研修にはなるべく多くの職員が参加できるようにしている。また、研修報告書を作成し、全職員が閲覧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>他のグループホームへの見学や、各種研修会、地域のホーム長会を通して、事業所外の人々の意見や経験を聞いて、サービスの向上に活かしている。</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>本人の日頃の状態をこまめに聞き取り、なんでも話していただけるように心掛けている。</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>職員は家族の思いに寄り添いながら、情報の共有に努め、可能なかぎり柔軟な対応をしている。</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>相談時、本人や家族の思い、状況などを確認し、必要なことを理解して支援している。</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	支援する側、支援される側という意識を持たず、お互いが協働しながら穏やかな生活ができるように声かけをしている。		
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	職員は家族の思いに寄り添いながら、日々のくらしや気づきの情報の共有に努め、本人を支えるために家族とともに支援している。		
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うよう、支援に努めている	馴染みの人に会いに行くための外出支援や、面会にきていただくよう支援している。		
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	利用者同士の関係についてよく把握するようにしている。また、身体の状態や気分、感情で日々変化することもあるので、注意深く見守るようにしている。		
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	契約が終了した後も、夏祭りなどの行事に招待したり、遊びに来てもらうなど継続的な付き合いができるように心掛けている。		
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					
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。	会話や表情などから思いや希望、意向を確認するようにしている。意思疎通の困難な方には、家族や関係者から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	利用開始時、本人や家族、関係者などから聞き取りをしている。入居中も、どのような生活をしているのかを聞いている。		
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	生活の中で、できないことよりできることに注目し、その人全体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	本人や家族に思いや意見を聞き、反映させるようにしている。アセスメントを含め、職員全体で意見交換やモニタリングなどを行っている。		
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	個別に、食事量・排泄時間などの身体的状況および日々の暮らしの様子や本人の言葉を記録している。いつでもすべての職員が確認できるようにしている。		
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	本人、家族の状況やニーズに応じて、通院や送迎など必要な支援は柔軟に行っている。		
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	本人と地域資源との様々な接点を見出し、活用できるように支援している。		

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	事業所の協力医療機関の他、かかりつけ医での医療を受けられるよう家族と協力し、通院支援をしている。		
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	准看護師や訪問看護師が、常に利用者の健康管理や状態変化に応じた支援を行えるようにしている。		
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。	入院によるダメージを極力防ぐために、医師と話をする機会をもち、事業所内での対応可能な段階で、なるべく早く退院できるように病院関係者と情報交換や相談をしている。		
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	重度化した時、終末期の対応指針を定め、家族・医師・職員を交えて話し合い、同意を得ている。また、状態の変化があるごとに家族の気持ちの変化や本人の思いに注意を払い、支援につなげている。		
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	行政関係者や消防署の協力を得て、救急救命や心肺蘇生術の講習に参加し、全ての職員が対応できるようにしている。		
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	消火訓練、通報訓練、避難訓練を定期的に行っている。近隣住民と緊急非常時に相互協力体制を確保している。日々、ガスや火の元の点検をしている。		

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	ミーティングの折に、職員の意識向上を図るとともに、日々の関わり方のなかで、利用者の誇りやプライバシーを損ねる言葉かけや対応をしていないか確認している。		
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	職員側で決めたことを押し付けるようなことはせず、複数の選択肢を提案して、一人ひとりの利用者が自分で決める場面を作っている。		
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	体調に配慮しながら、その日その時の本人の気持ちを尊重して、できるだけ希望に沿った支援を行っている。		
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	その人らしい身だしなみをしてもらい、おしゃれを楽しめるよう取り組んでいる。希望に合わせたヘアカットや毛染めを職員が行っている。		
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	楽しい食事ができるよう雰囲気づくりを大切にしている。野菜の皮むきの手伝いをしてもらっている。		

41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録し、職員が情報を共有している。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>口の中を触れられる利用者の気持ちに配慮しつつ、一人ひとりの力に応じた口腔ケアをしている。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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</p>	<p>排泄時間や習慣を把握し、トイレ誘導をすることで、トイレの排泄を促している。</p>		
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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</p>	<p>便秘の原因や及ぼす影響を理解し、食事、排泄、活動状態などを把握し、自然排便を促す工夫を個別にしている。</p>		
45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入浴したい日、希望する時間に入浴していただくようにしている。また、安心して入浴していただけるよう複数の職員で入浴の支援をするなど工夫をしている。</p>		
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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</p>	<p>なるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えるよう努めている。また、一人ひとりの体調を考慮して、ゆっくり休息がとれるように支援している。</p>		

47		<p>○服薬支援</p> <p>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</p>	<p>薬の処方や用量が変更されたり、本人の状態変化が見られるときは、いつもより詳細な記録をとるようにし、職員や協力医療機関との連携を図れるようにしている。</p>		
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>得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらえよう、お願いできるような仕事を頼んだり、役割をもっていただき、その都度、感謝の言葉を伝えるようにしている。</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>一人ひとりの習慣や楽しみごとに合わせて、本人の希望にそった外出支援をしている。</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>本人や家族の希望により、小額のお金を持っている人もいる。</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をしている</p>	<p>毎年、年賀状や暑中お見舞いの手紙を出す支援を行っている。利用者の希望に応じて日常的に電話や手紙を出せるよう支援している。</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>茶碗を洗う音、ご飯の炊ける匂い、心地よい音楽、ゆず湯、菖蒲湯、桜餅など五感や季節感を意識的に取り入れる工夫をしている。</p>		

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	リビングに椅子やソファを設置し、絵画やお花などで装飾して、心地よい空間を作っている。		
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	利用者の好みのも、馴染みのものなどを生活スタイルに合わせて使っている。写真や使い慣れた日用品が持ち込まれ、利用者が心地よく過ごせるようにしている。		
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	本人にとって何がわかりにくいのか、どうしたら本人の力でやっていただけるかを把握し、安全な生活を送っていただくようにしている。		

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)	○	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
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