

### 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	3670100712		
法人名	医療法人 松岡会		
事業所名	山城グループホーム		
所在地	徳島市山城西3丁目19番地		
自己評価作成日	平成22年10月10日	評価結果市町村受理日	平成21年5月7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://kaigo.tokushakyo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3670100712&amp;SCD=320">http://kaigo.tokushakyo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3670100712&amp;SCD=320</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22年12月4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)】**

毎日、笑顔あふれる明るい雰囲気の中で家庭的な生活を送れるよう支援している。家族とのつながりを大切に、いつでも気軽に来訪できるような雰囲気づくりを心がけている。看護・医療・介護の面で連携を密にし、住み慣れた事業所での最期を望む家族も多く、全職員が自信を持って取り組んでいる。

**【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)】**

「一人ひとりが望むケアを大切にし、毎日笑顔があふれ尊厳ある生活が送れるよう支援します。」を理念に掲げ、管理者や職員は、笑顔で利用者の支援に努めている。毎日、化粧をされる方への支援や、食後の喫煙を楽しむ利用者に寄り添う姿が見受けられる。医療法人の特性を活かして、毎日の医師の診察や終末期の支援にも積極的に取り組んでおり、利用者や家族の安心に繋がっている。事業所の近隣の公園は散歩コースとなっており、生活に便利な地区に位置している。併設のデイサービスを利用している馴染みの方との交流も、利用者の楽しみのひとつとなっている。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々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		

## 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	
			南棟 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
<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、申し送り時に理念を唱和している。理念の実践に向けて、日々の支援に取り組んでいる。	笑顔溢れる生活支援を続けたいとの思いを込めた理念は、毎朝のミーティングで唱和され、管理者と職員が一体となって日々のケアで実践している。	
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	地域の防災訓練に参加したり、近くの大学の学園祭に出かけている。また、学生の実習やボランティアを受け入れ、地元の方と交流する機会をつくっている。町内会に加入して秋祭りに参加し、お神輿に立ち寄ってもらっている。	外出時の挨拶をはじめ、地域防災訓練や秋祭りに参加したり、地元ボランティアや実習生を頻繁に受け入れている。	
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	管理者や職員は地域の研修、会合に関わり、認知症ケアの啓発に努めている。実習生の受け入れや、併設事業所の利用者や積極的に交流している。		
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	運営推進会議では、利用者の状況や年間行事計画を報告し、話し合っている。いろいろな意見を出し合い、サービスの質の向上に努めている。	年6回、運営推進会議を開催し、現況報告や防災訓練、秋祭り等の行事について話し合っている。議事を記録し、実践に向けて取り組んでいる。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	毎月1回、市担当課に出向き、顔馴染みの関係をつくっている。市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。	定期的に現況報告を提出しており、事業所の現状等について話し合っている。また、困難事例が発生した時などに備え、連携を取れる体制を構築している。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	全職員が身体拘束の内容を把握し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	全職員が、身体拘束をしないケアについて理解している。出入り口は常に開錠しており、徘徊傾向にある方には、さりげない見守りと細やかな対応により支援をしている。	
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	事業所内で虐待が見過ごされないように職員間でコミュニケーションを図り、防止に努めている。虐待防止マニュアルを整備している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			南棟 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	現在、成年後見制度を利用している利用者がおり、全職員に周知徹底して制度について理解できている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時に、利用者や家族に十分な説明を行い、理解・納得をもらっている。		
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	玄関に意見箱を設置している。利用者から意見や苦情があった時は、管理者や職員が傾聴し解決をできるよう努めている。	日ごろのケアの中で、利用者の思いや意向を把握するよう努めている。家族の訪問時には、積極的に話を聞くよう努めて、出された意見や要望には迅速に対応している。また、意見箱を設置している。	
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	月1回、ミーティングや責任者会議を開いて意見を交換し、サービスの質の向上に努めている。職員から意見や要望がある時はそのつど聞いて、話し合いの機会を設けている。	職員からの意見や提案、課題等には、管理者を中心にそのつど話し合い、日ごろのケアや改善に反映している。	
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、職員の意見や不満等を聞いている。常に代表者と職員が話し合いをもてる環境を整備している。		
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	段階に応じて研修を受けるられるよう支援している。法人内外の研修にも積極的に参加している。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	他事業所の研修生を受け入れ、交流を深めている。研修会を通じて情報を交換して、サービスの質を向上させる取り組みをしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			南棟 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
<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	利用者から相談があった場合、ゆっくり耳を傾けて話をし、思いを受け止めている。		
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	入居時、家族から困っていることや不安なことを親身になって聞き入れている。電話や来訪時に家族と話し合いや相談をして、いつでも受け入れられるよう努めている。		
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	相談を受けた時は、本人や家族が必要としていることを見極め対応に努めている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者から、昔のことわざや慣わしを教えていただいたり、楽しいときはいっしょに笑い支え合える関係を築いている。		
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	行事に家族も一緒に参加してもらい、ともに楽しみ喜んでいただいている。		
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	近所の喫茶店に食事に出かけ、会話を楽しむ利用者もあり、これまでの関係が途切れないような関係づくりに努めている。	馴染みの喫茶店へ出かけたり、家族の協力のもと一時帰宅する方もいる。利用者の思いを大切に支援するよう努めている。併設デイサービスでの知人との交流を楽しみにしている方もいる。	
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	団らんの場で、その人それぞれの役割や居場所づくりを心がけ、利用者同士が支え合えるような関係づくりに努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			南棟 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	契約が終了しても、利用者の紹介などの問い合わせをさせていただいたりして、関係を断ち切らないお付き合いを大切にしている。		
<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	利用者の一人ひとりの状態等に合わせた特別なメニューをつくっている。意向の把握が困難な場合は、本人と話し合って検討している。医療機関の受診時は職員が付きそっている。	意向の把握が困難な方には、日ごろの利用者の会話や表情、家族や関係者からの情報をもとに、本人本位に検討し支援している。	
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	利用者一人ひとりの生活歴を大切にしている。毎朝、化粧をする利用者を支援したりコーヒーが好きな方は喫茶店へ行ってコーヒーを楽しんでいる。		
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	一人ひとりの心身状態や生活リズム等に合わせて支援している。		
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	毎月、ケアカンファレンスを開催し、意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。家族から意見や要望を聞き、介護計画に反映させている。	本人や家族、関係者の意見をもとに、利用者のよりよい暮らしの実現に向けて介護計画を作成している。随時、利用者の状況に応じた計画の見直しを行っている。	
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	日ごろの様子やケアの実践等を個別の記録・申し送りノートにわかりやすく記入し、介護計画の見直しに活かしている。		
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	他の介護サービス事業所が併設しており、マッサージ器やカラオケ、来訪、誕生会等、その時々に応じて柔軟な支援をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			南棟 実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	運営推進会議に民生委員や交番の警察官、地域包括支援センター職員に参加してもらい、利用者と話をし認知症に対する理解と協力を得ている。		
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	家族の状況に応じて職員が受診に同行し、受診結果を家族に報告している。本人や家族の希望にそって支援している。	本人や家族の希望するかかりつけ医や、専門医への受診を支援している。職員が同行した場合には、医師に日ごろの情報提供を行うとともに、家族に状況報告をしている。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	毎朝、常勤の看護師長に利用者の状態を報告している。褥瘡処置や点滴、受診時の付きそい等の支援をしている。夕方にも利用者の健康状態の様子を観察している。		
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。	利用者が入院した時には、職員が交代で様子を見に行き、主事医と情報交換や相談に努めている。		
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	状態変化がある度に、医師・看護師・職員全体で話し合い、状態を家族に報告している。今後の変化に備えて検討や支援に取り組んでいる。	入居時において、重度化した場合や終末期の対応について確認をしている。状況に応じて家族や主治医と連携をとりながら支援している。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	消防署の協力を得て、救命救急講習会を実施している。緊急時マニュアルを作成し、職員に周知徹底を図っている。24時間、院長および看護師と連絡が取れるよう体制を整えている。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回、民生委員に参加してもらい避難訓練を実施している。避難場所の地図を廊下に掲示し、常に目に付くようにしている。	消防署の指導のもと、年2回、夜間を想定した避難訓練等を実施している。すべり台を利用することによる救出訓練には、地域の民生児童委員等の協力を得ている。スプリンクラーも設置している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			南棟 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
<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	一人ひとりの自尊心を尊重した声かけを行っている。	利用者一人ひとりの人格を尊重した対応に努めている。本人の気持ちを大切に、さりげないケアや言葉かけにより支援している。	
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	利用者に合わせて声かけし、職員が決めたことを押し付けるようなことはせず、利用者一人ひとりが自己決定できるよう支援している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者のペースにそって、見守りながら生活を支援している。体調に配慮しながら、本人の気持ちを尊重し、柔軟に対応している。		
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	日ごろから、化粧やおしゃれを楽しんでもらっている。		
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	盛り付けや片付け等を手伝ってもらったり、職員と一緒におやつ作りを楽しんでいる。利用者と職員が同じテーブルを囲んで楽しい雰囲気のもと食事をしている。	盛り付けや配膳、片付けなど、利用者一人ひとりの力量に応じた役割を担ってもらっている。利用者と職員は、同じテーブルで食事をしている。職員は、さりげない声かけや介助をしている。	
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・水分摂取量をチェックし、職員が情報を共有している。発熱者には水分補給に気をつけている。食事摂取量の少ない利用者には、医師の指示のもと栄養補助食品を摂ってもらっている。		
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	毎食後、歯磨きの声かけを行って口腔ケアを実施している。就寝前には、義歯洗浄を行っている。希望に応じて歯科受診にも対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			南棟 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	利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して誘導し、トイレでの排泄を促している。	利用者一人ひとりの行動や排泄パターンを把握し、さりげなくトイレ誘導するなど、排泄の自立に向けて取り組んでいる。	時間をかけて排泄の自立に向けた支援を行うことにより、自立に至った例もあり、今後もきめ細やかな対応に期待する。
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	歩行訓練と適度な運動を実施し、自然排便を促している。希望者には毎朝、乳酸飲料等を飲んでもらっている。		
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	入浴日は決まっているが、希望に応じいつでも入浴できるように支援している。入浴を拒む方には、声かけの工夫等をして対応している。	入浴を拒む方も多いが、声かけや誘導のタイミングを工夫するなど、希望に応じた入浴支援に努めている。	
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	日中の活動を促し、1日の生活リズム作っている。ゆっくり休息したり安眠でき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	薬の説明書をケースごとに整理し、職員が内容を把握できるようにしている。服薬時は、きちんと本人に渡し服薬確認および服薬介助をしている。		
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	一人ひとりに合った楽しみや役割を見つけ支援している。新聞購読を希望する利用者には配達をしてもらっている。		
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	気分転換のために外食や買い物、散歩等に出かけている。馴染みの喫茶店等に車椅子等で出かけ、近所の風景を楽しんでいる。	天気の良い日には、近隣の公園や買い物、喫茶店等に出かけている。季節の花見や、外食、ドライブ等、家族の協力を得て個別に支援している。	



自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			南棟 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	自分でお金を所持している方と事務所で管理している方がいる。パン屋がきた時は自分で好きなパンを選び、購入している。また、日用品等は買い物に出かけている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	利用者の希望があれば事業所の携帯電話を使用して、人目を気にせず話をしてもらっている。手紙等も出せるように支援している。		
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	心地よい音楽を流したり、廊下には季節感のある利用者の写真等を掲示している。家具の配置は利用者と職員が一緒に考えて、工夫している。中庭の月下美人の花が咲くのを楽しみにしている。	居間には畳のコーナーがあり、テレビが置かれている。食後は窓際のソファで語り合うなど、利用者は思い思いの場所でくつろいでいる。壁には、利用者の笑顔あふれる行事の写真等を飾っている。	
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	窓際に椅子を置いて気の合う利用者同士で外を眺めたり、廊下にソファを置いて休憩場所を確保している。		
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	タンスや椅子等、使い慣れた家具を置き、目覚まし時計やテレビ等を持ってきてもらっている。家族の遺影を置き、しきびやご飯、お茶をまつている。	使い慣れた家具が置かれた部屋や手作り作品のある部屋、とてもシンプルな部屋等、利用者一人ひとりの好みに応じた空間となっている。遺影を持ち込んでいる方には、朝一番に仏飯を供える支援もしている。	
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	トイレや廊下、風呂場に手すりを取り付け安全確保と自立に向けて配慮している。台所の流し台も利用者の使いやすい高さになっている。		

## 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
			西棟 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、申し送り時に理念を唱和している。理念の実践に向けて、日々の支援に取り組んでいる。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	地域の防災訓練に参加したり、近くの大学の学園祭に出かけている。また、学生の実習やボランティアを受け入れ、地元の方と交流する機会をつくっている。町内会に加入して秋祭りに参加し、お神輿に寄ってもらっている。		
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	管理者や職員は地域の研修、会合に関わり、認知症ケアの啓発に努めている。実習生の受け入れや、併設事業所の利用者と積極的に交流している。		
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	運営推進会議では、利用者の状況や年間行事計画を報告し、話し合っている。いろいろな意見を出し合い、サービスの質の向上に努めている。		
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	毎月1回、市担当課に出向き、顔馴染みの関係をつくっている。市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	全職員が身体拘束の内容を把握し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	事業所内で虐待が見過ごされないように職員間でコミュニケーションを図り、防止に努めている。虐待防止マニュアルを整備している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西棟 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	現在、成年後見制度を利用している利用者がおり、全職員に周知徹底して制度について理解できている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時に、利用者や家族に十分な説明を行い、理解・納得をしてもらっている。		
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	玄関に意見箱を設置している。利用者から意見や苦情があった時は、管理者や職員が傾聴し解決できるよう努めている。		
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	月1回、ミーティングや責任者会議を開いて意見を交換し、サービスの質の向上に努めている。職員から意見や要望がある時はそのつど聞いて、話し合いの機会を設けている。		
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、職員の意見や不満等を聞いている。常に代表者と職員が話し合いをもてる環境を整備している。		
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	段階に応じて研修を受けるられるよう支援している。法人内外の研修にも積極的に参加している。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	他事業所の研修生を受け入れ、交流を深めている。研修会を通じて情報を交換して、サービスの質を向上させる取り組みをしている。		

自己	外部	項目	自己評価	西棟	自己評価	実践状況	自己評価	実践状況
			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	利用者から相談があった場合、ゆっくり耳を傾けて話をし、思いを受け止めている。					
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	入居時、家族から困っていることや不安なことを親身になって聞き入れている。電話や来訪時に家族と話し合いや相談をして、いつでも受け入れられるよう努めている。					
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	相談を受けた時は、本人や家族が必要としていることを見極め対応に努めている。					
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者から、昔のことわざや慣わしを教えていただいたり、楽しいときはいっしょに笑い支え合える関係を築いている。					
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	行事に家族も一緒に参加してもらい、ともに楽しみ喜んでいただいている。					
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	近所の喫茶店に食事に出かけ、会話を楽しむ利用者もあり、これまでの関係が途切れないような関係づくりに努めている。					
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	団らんの場で、その人それぞれの役割や居場所づくりを心がけ、利用者同士が支え合えるような関係づくりに努めている。					

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西棟 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	契約が終了しても、利用者の問い合わせをしていただいたりして、関係を断ち切らないお付き合いを大切にしている。		
<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	利用者の一人ひとりの状態等に合わせた特別なメニューをつくっている。意向の把握が困難な場合は、本人と話し合っって検討している。医療機関の受診時は職員が付きそっている。		
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	利用者一人ひとりの生活歴を大切にしている。毎朝、化粧をする利用者を支援したりコーヒーが好きな方は喫茶店へ行ってコーヒーを楽しんでいる。		
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	一人ひとりの心身状態や生活リズム等に合わせて支援している。		
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	毎月、ケアカンファレンスを開催し、意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。家族から意見や要望を聞き、介護計画に反映させている。		
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	日ごろの様子やケアの実践等を個別の記録・申し送りノートにわかりやすく記入し、介護計画の見直しに活かしている。		
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、その時々にも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	他の介護サービス事業所が併設しており、マッサージ器やカラオケ、来訪、誕生会等、その時々に応じて柔軟な支援をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西棟 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	運営推進会議に民生委員や交番の警察官、地域包括支援センター職員に参加してもらい、利用者と話をし、認知症に対する理解と協力を得ている。		
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	家族の状況に応じて職員が受診に同行し、受診結果を家族に報告している。本人や家族の希望にそって支援している。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	毎朝、常勤の看護師長に利用者の状態を報告している。褥瘡処置や点滴、受診時の付きそい等の支援をしている。夕方にも利用者の健康状態の様子を観察している。		
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。	利用者が入院した時には、職員が交代で様子を見に行き、主事医と情報交換や相談に努めている。		
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	状態変化がある度に、医師・看護師・職員全体で話し合い、状態を家族に報告している。今後の変化に備えて検討や支援に取り組んでいる。		
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	消防署の協力を得て、救命救急講習会を実施している。緊急時マニュアルを作成し、職員に周知徹底を図っている。24時間、院長および看護師と連絡が取れるよう体制を整えている。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回、民生委員に参加してもらい避難訓練を実施している。避難場所の地図を廊下に掲示し、常に目に付くようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西棟 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	一人ひとりの自尊心を尊重した声かけを行っている。		
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	利用者に合わせて声かけし、職員が決めたことを押し付けるようなことはせず、利用者一人ひとりが自己決定できるよう支援している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者のペースにそって、見守りながら生活を支援している。体調に配慮しながら、本人の気持ちを尊重し、柔軟に対応している。		
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	日ごろから、化粧やおしゃれを楽しんでもらっている。		
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	盛付けや片付け等を手伝ってもらったり、職員と一緒におやつ作りを楽しんでいる。利用者と職員が同じテーブルを囲んで楽しい雰囲気のもと食事をしている。		
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・水分摂取量をチェックし、職員が情報を共有している。発熱者には水分補給に気をつけている。食事摂取量の少ない利用者には、医師の指示のもと栄養補助食品を摂ってもらっている。		
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	毎食後、歯磨きの声かけを行って口腔ケアを実施している。就寝前には、義歯洗浄を行っている。希望に応じて歯科受診にも対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	自己評価	自己評価
			西棟 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	利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して誘導し、トイレでの排泄を促している。		
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	歩行訓練と適度な運動を実施し、自然排便を促している。希望者には毎朝、乳酸飲料等を飲んでもらっている。		
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	入浴日は決まっているが、希望に応じいつでも入浴できるように支援している。入浴を拒む方には、声かけの工夫等をして対応している。		
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	日中の活動を促し、1日の生活リズム作っている。ゆっくり休息したり安眠でき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	薬の説明書をケースごとに整理し、職員が内容を把握できるようにしている。服薬時には、きちんと本人に渡し服薬確認および服薬介助をしている。		
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	一人ひとりに合った楽しみや役割を見つけ支援している。新聞購読を希望する利用者には配達をしてもらっている。		
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	気分転換のために外食や買い物、散歩等に出かけている。馴染みの喫茶店等に車椅子等で出かけ、近所の風景を楽しんでいる。		



自己	外部	項目	自己評価	西棟	自己評価	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		自分でお金を所持している方と事務所で管理している方がいる。パン屋がきた時は自分で好きなパンを選び、購入している。また、日用品等は買い物に出かけている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている		利用者の希望があれば事業所の携帯電話を使用して、人目を気にせず話してもらっている。手紙等も出せるように支援している。		
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		心地よい音楽を流したり、廊下には季節感のある利用者の写真等を掲示している。家具の配置は利用者と職員が一緒に考えて、工夫している。中庭の月下美人の花が咲くのを楽しみにしている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている		窓際に椅子を置いて気の合う利用者同士で外を眺めたり、廊下にソファを置いて休息場所を確保している。		
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		タンスや椅子等、使い慣れた家具を置き、目覚まし時計やテレビ等を持ってきてもらっている。家族の遺影を置き、しきびやご飯、お茶をまつている。		
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		トイレや廊下、風呂場に手すりを取り付け安全確保と自立に向けて配慮している。台所の流し台も利用者の使いやすい高さになっている。		