

# 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	3790500148		
法人名	株式会社ビジュアルビジョン		
事業所名	けあビジョンホーム観音寺		
所在地	香川県観音寺市吉岡町812-1		
自己評価作成日	令和2年1月10日	評価結果市町受理日	令和2年3月24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)】

お客様お一人おひとりに適した介護計画を作成し、専門的な認知症ケア及びお客様の立場に立った生活援助サービスを提供します。また、ご家族や地域の方々との連携又は協力体制の充実を図るため、これらの方々とも好ましい関係を築くとともに、その方々にとっても有用な存在となるように努めています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点】

地元で馴染み、介護サービスを通じて地元が幸せになることを目指し開設された事業所である。建物も落ち着いた色彩で地域に溶け込んだ2階建てである。平成29年11月の開所職員もほとんど地元住民で構成され、看護職や栄養士・歯科衛生士などの有資格者も多く、それぞれの経験を活かした支援がなされている。職員は利用者に寄り添い、安全な暮らしを支えられるよう努められている。更に地域に溶け込んだ事業所となるよう、様々な取組みに挑戦されている。

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社アストリーム・アライアンス		
所在地	香川県さぬき市津田町鶴羽2360-111		
訪問調査日	令和2年2月12日		

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 ↓該当するものに○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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12) ○
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) ○	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 ○
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) ○	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 ○
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) ○		

## 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	
			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	実践に繋がっている。朝礼・夕礼で毎日、理念を唱和し、職員全員が共有している	「明るく。元気に。誠実に」の理念を毎日唱和することで職員間で共有し、実践が目指されている。気付いたことは職員同士で指摘や話し合いをし、より良い事業所づくりの一助となっている	
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	近隣の方と畑の農作物の育て方など教わり、地域の方と交流している	自治会の協力により、お祭りに子どもだんじりの慰問や近所の作業所との交流が生まれている。地域の文化祭に向け作品づくりもなされている。事業所の菜園の野菜作りに、家族や近所の人による苗の提供やアドバイスなど協力してくれている	
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	今年、初めての文化展に向け、習字や裁縫作品の作成に取り組んで、地域の方との交流を図る		
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	利用者や職員の状況、研修報告、事業所での出来事を報告し、質問や意見を頂き、サービスの向上に活かしている。地域での行事に参加できるよう努めている	運営推進会議は定期的開催され、事業所の報告や現状、予定などが話し合われている。利用者本人や家族からも意見や意向が汲み取られているが地域の方々の参加はまだ多くない	更に運営推進会議が活性化するように、地域の方をはじめ様々な方面の多くの方が参加され、つながりが広がっていき事に期待します
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	運営推進会議に参加してもらうことでホーム内の雰囲気を感じ取ってもらっている。介護認定の機会に利用者の暮らしぶりを伝えている	事業所の運営推進会議や地域密着連絡会などを通じて連携が深められている。また変更届や報告書など各種書類提出の際なども情報交換がなされている	
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	職員会議の開催時、勉強会・検討会を実施、運営推進会議を活用している	月1回は職員会議で身体拘束について話し合わせ、また緊急時及び3か月に1度は委員会が開催されている。日中玄関の施錠はされておらず、ドアに鈴やセンサーを付けるなど工夫されているが、無断外出者などの対応に苦慮されている	
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・朝礼夕礼時虐待防止の話し合いを持っている。虐待が見過ごされないことのないよう全員で取り組んでいる		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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、後見制度を利用している利用者はいないが、今後の対応も含め、権利擁護の勉強会を開く予定をしている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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、料金改定時、その都度わかりやすく説明を行っている。また、看取りまでの説明を行い、質問や希望に理解・納得してもらえるようにしている		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員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	ご家族様の面会時には、職員と気軽に話せる雰囲気を作り、意見や要望を聞くようにしている。また、意見箱を置き、意見や要望を引き出せるようにしている	事務所カウンターに意見箱が設置されているが投函はない様子。家族等の面会時には職員が話を伺うように努められている。家族等の面会も多く、行事や運営推進会議にも参加されている	
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	日々の業務の中で定期的に行うミーティングで職員の意見や提案を聞くようにしている	代表者や管理者は日頃から職員と会話が増すよう心掛けられており、年2回は個人面談も実施されている。各職員の専門領域を活かした利用者の健康や生活の質向上が図られている	
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	管理者は、職員のストレスの軽減に努め、疲労の原因になっていることなど傾聴する時間を持っている。本人の意思を活かせるように努めている		
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	管理者は、一人ひとりの力量を把握している。職員の目標達成に向け定期的な個人面談を行っている		
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	グループホームの集まりや研修で他の事業所との交流を図っている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	利用者の話をよく聞き、本人の不安を和らげ、安心・納得して頂けるよう声掛けをし、信頼関係を築いている		
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	家族の要望を聞き、暮らしの情報を参考に出来るだけ希望に添えるように努力している。家族が話しやすい雰囲気を作っている		
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・家族の思いや状況・入居前の情報などをもとに職員会議で話し合い、必要なサービス提供が出来るようにしている		
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	支援する側、される側という意識を持たず、家庭的な雰囲気づくりを大切に、昔の話を聞いたり笑顔で接している		
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	面会時は、利用者の情報・状態などこまめに伝え、今後の対応について家族と話し合っている		
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	ご家族と外出され、法事や墓参り、散髪に行ったりされている。ご本人様が行きたいところがあればご家族様に伝えている。面会を継続してもらえるよう働きかけている	近所の人等の訪問は少ないが、家族等の訪問は多い。法事や墓参り、散髪など利用者が行きたい所に行けるよう、本人からの要望を家族に伝えるなどして関係継続の支援がなされている	
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利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	職員が利用者同士の関係を把握し、状況に応じて席替えをし、トラブルやストレスがないよう常に支援に努めている		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	医療が必要になった利用者様で行事に参加できなかったため、お見舞い時に行事のプレゼントを持っていたり、相談や支援に努めている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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>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	日々の関わりの中で、一人一人の希望をくみ取り、把握するよう努めている。意思疎通が困難な場合も本人本位に考え実行している	本人や家族と話し合い、さらに日々の暮らしの中で本人と寄り添いながら支援することで、希望や意向が把握できるよう努められている	
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	入居時、生活シートや本人、家族からの情報を得ている。生活歴や暮らしの情報を職員全員が把握できるようにしている		
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	日々の申し送りやミーティングなどで、職員全員が状態を把握できるよう努めている。一人ひとりの生活のリズムを理解し、確認・記録するようにしている		
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	ご本人様やご家族様には、日頃の関わりの中で、意向・要望を聞き反映させるようにしている。職員是認で意見交換し、モニタリングを行い、介護計画を作成している	本人や家族との話し合いや、全体会議で出た意見やアイデアが介護計画に反映されている。また、計画は本人や家族等に説明がなされている	
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	日々の暮らしの様子や本人の言葉・状態の変化の気づきなどを、個別記録に記入して、共有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	利用者のその時に必要なサービスを臨機応変に対応できるようにしている。必要に応じ、職員の勤務を変更する時もある		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	地域の自治会長や市の職員にボランティアを募っている。天候の良い時に近く散歩へ出向き季節の花々を見学に行っている(桜・紫陽花)		
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	受診はご家族様に協力をして頂き、かかりつけ医との情報・服薬の変更など、看護師が主になり職員全員に周知している	受診先は本人や家族等の希望により決められている。嘱託医や往診医師以外の受診には家族の付き添いを依頼し、治療の経過等は主に看護師が医療機関と連携し情報共有がなされている	
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	特変時や検査時は、家族・かかりつけ医との連携を取り、看護師が必要な時は、同行し状態を職員全員に周知している		
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。	入院時は、病院関係者にご本人様の状態など、情報提供を行い、電話連絡や家族との情報を聞いている。退院時は、看護師に状態の対応等指示を仰ぎ速やかに退院できるように努めている		
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	主治医やご家族様と話し合い、事業所が対応できる終末期まで職員全員で支えられるよう、取り組んでいる	これまでに看取りを行った経験はないが、看取りに備えて、入所時より本人や家族等と話し合いは行われている。事業所として看取りの要望に対応できるよう取組まれている	
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	心肺蘇生の勉強会を消防の指導にて実施しました。また、AEDの使用方法などを定期的に行い、職員全員が対応できるようになった		
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	運営推進会議にて自治会長に地域の浸水する場所や避難場所などハザードマップを見ながら説明を聴いた。消防訓練では消防署の協力を得て、消火訓練を行っている	消火訓練は消防署の協力を得て、定期的に行われている。自治会長等の協力も得て地域の特徴把握などにも努められている	地域の指定避難場所の位置や危険性の高い災害の特徴などを踏まえ、今後更に具体的な協力体制の構築など防災力の強化に期待します

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	ご本人様の意見を尊重し、ご本人様の気持ちを大切に考え、さりげないケアを心掛けるミーティングでも利用者様への言葉かけやプライバシーを損なっていないか話し合っている	一人ひとりの人生に敬意をもって丁寧な接遇が心掛けられている。利用者に対し適切な言葉遣いに欠けていると感じた時等には、職員同士で振り返り、話し合いが行われている	
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	一人ひとりの状態に合わせて、ご本人様が答えに応じやすく、選びやすいような場所を作るようにしている		
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	一人ひとりのペースを大切に、それに合わせた対応を心掛けている。その日の体調や様子を見ながら本人の希望を尋ねたり、相談しながら過ごして頂いている		
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	ご本人様が馴染みの理容店がある場合には、ご家族様の協力を得て、お店に出向いている。また、訪問散髪を利用している。離床時は、整容の乱れを整え、身支度の手伝いをしていく		
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	ご家族様が持つてくる季節の野菜を食材に使ったり食事への関心を高めるため、見た目や色合いに気を付けている。食欲が湧かない入居者には嗜好を良く確認して提供する	手作りをモットーに地産地消を基本とした食事は、栄養士が献立を考え本格的に出汁を取るなど楽しみながら対面キッチンで作られており、利用者は準備や片付けなどを出来る事を一緒に行っている。また、おやつ作りや外食なども実施されている	
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	食分量・好み・刻み・食器の位置や介助の方法など、個々に合わせている。食事チェック表・排泄チェック表で栄養バランス水分量の把握に努めている		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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、フロアの洗面台にて、自分で出来る方は見守り、声掛けし、出来ない方は、口腔ケアの介助、義歯の手入れ、管理をしている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	排泄チェック表で便の量、便秘の把握を職員間で行っている。個々に合わせ、トイレ誘導・声掛け・介助を行っている。パット類も本人の状態に合わせて見直しを行っている	現在カバータイプのオムツやポータブルトイレを利用している人はおらず、トイレへの声掛け及び誘導、排泄状況の確認がなされている。トイレでの排泄を今後も継続していけるよう努められている	
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	排泄チェック表で便の量、便秘の把握を職員間で行っている。主治医と相談し便秘薬・漢方薬を服用してもらっている。牛乳や乳製品・食物繊維の提供をする		
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	入浴順を本人の希望に合わせている。羞恥心のある方には、タオルをかけるなど配慮し、入浴拒否の方には、無理強いせず、時間をずらして声を掛けている	入浴は午前中、日曜以外は毎日実施されている。1日に3人程で、週2回の入浴が出来る。一人ひとりに時間をかけてゆっくり入浴支援がなされている	
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	日中、声掛けや体操などを促し、活性化を図っている。個々の体調や希望に合わせて午睡したり、早めに休んでもらっている。夜間眠れない人は話し相手になり思いを傾聴している		
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	薬の効能や副作用を主治医に聞き職員に説明している。服薬時は手渡しし、きちんと服薬できたか確認まで実施している		
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	入居者の得意・不得意や気分に合わせて、その時々で力を発揮できる場面を考え、手伝って頂いたときには、感謝の気持ちを伝えている		
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	家族の協力を得て、定期的な外出し、買い物やドライブに行かれる方もいる。外出行事の実施している	利用者の体操や運動は室内で行われており、外出は主に家族の協力を得られた方が行っている。現状近所への散歩など出かける機会が少ない様子である	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			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	ご家族様よりお小遣いを預かり、事業所が管理している。近隣で開催されるイベントや買い物に行くときには、欲しいものを自分で支払えるよう支援している		
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	入居者自身、携帯電話はカメラ電話を利用している方がいます		
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	フロアは明るく、散歩で近隣の方から頂いた花を飾っている。台所は対面キッチンで、見守りが出来開放的になっている。フロアは利用者で作成した、季節のカレンダーを掲示している	共用の空間はバリアフリーで掃除が行き届き清潔である。通路は手すりが設置され、床は滑りにくく安全性が高い。リビングは広く明るく、利用者がゆったりと座れる。利用者はここで、食事を摂ったりゲームや運動をして居心地良く過ごされている	
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	居室にテレビのある方は、就寝前は居室で過ごされたり、フロアではソファで寛がれたり、レク・廊下内歩行など簡単なリハビリで体を動かして思い思いに過ごして頂いています		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ベッドサイドは、家族の写真や思い出の品物を飾っている。職員からのプレゼントや一言メッセージなど、目のつくところへ置いている。ご本人様がくつろげる居室空間を作っています	本人の自宅に有った物をそのまま持参されている人もあり、それぞれの思い入れの物に囲まれて居心地よく過ごせるよう支援されている	
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	つまづくことのないようホーム内はバリアフリーになっている。手すりも多く設置し、立位訓練に使用している。物の配置には気を配っている		

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 ↓該当するものに○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、活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				

## 自己評価結果

自己	外部	項目	自己評価
			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	実践に繋げている。朝礼・夕礼で毎日、理念を唱和し、職員全員が共有している
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	近隣の方と畑の農作物の育て方など教わり、地域の方と交流している
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	今年、初めての文化展に向け、習字や裁縫作品の作成に取り組んで、地域の方との交流を図る
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	利用者や職員の状況、研修報告、事業所での出来事を報告し、質問や意見を頂き、サービスの向上に活かしている。地域での行事に参加できるよう努めている
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	運営推進会議に参加してもらうことでホーム内の雰囲気を感じ取ってもらっている。介護認定の機会に利用者の暮らしぶりを伝えている
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	職員会議の開催時、勉強会・検討会を実施、運営推進会議を活用している
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・朝礼夕礼時虐待防止の話し合いを持っている。虐待が見過ごされることがないように全員で取り組んでいる

自己	外部	項目	自己評価
			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、後見制度を利用している利用者はいないが、今後の対応も含め、権利擁護の勉強会を開く予定をしている
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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、料金改定時、その都度わかりやすく説明を行っている。また、看取りまでの説明を行い、質問や希望に理解・納得してもらえるようにしている
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員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	ご家族様の面会時には、職員と気軽に話せる雰囲気を作り、意見や要望を聞くようにしている。また、意見箱を置き、意見や要望を引き出せるようにしている
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	日々の業務の中で定期的に行うミーティングで職員の意見や提案を聞くようにしている
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	管理者は、職員のストレスの軽減に努め、疲労の原因になっていることなど傾聴する時間を持っている。本人の意思を活かせるように努めている
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	管理者は、一人ひとりの力量を把握している。職員の目標達成に向け定期的な個人面談を行っている
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	グループホームの集まりや研修で他の事業所との交流を図っている

自己	外部	項目	自己評価
			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	利用者の話をよく聞き、本人の不安を和らげ、安心・納得して頂けるよう声掛けをし、信頼関係を築いている
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	家族の要望を聞き、暮らしの情報を参考に出来るだけ希望に添えるように努力している。家族が話しやすい雰囲気を作っている
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・家族の思いや状況・入居前の情報などをもとに職員会議で話し合い、必要なサービス提供が出来るようにしている
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	支援する側、される側という意識を持たず、家庭的な雰囲気づくりを大切に、昔の話を聞いたり笑顔で接している
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	面会時は、利用者の情報・状態などこまめに伝え、今後の対応について家族と話し合っている
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	ご家族と外出され、法事や墓参り、散髪に行ったりされている。ご本人様が行きたいところがあればご家族様に伝えている。面会を継続してもらえよう働きかけている
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	職員が利用者同士の関係を把握し、状況に応じて席替えをし、トラブルやストレスがないよう常に支援に努めている
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	医療が必要になった利用者様で行事に参加できなかったため、お見舞い時に行事のプレゼントを持っていたり、相談や支援に努めている

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
<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	日々の関わりの中で、一人一人の希望をくみ取り、把握するよう努めている。意思疎通が困難な場合も本人本位に考え実行している
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	入居時、生活シートや本人、家族からの情報を得ている。生活歴や暮らしの情報を職員全員が把握できるようにしている
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	日々の申し送りやミーティングなどで、職員全員が状態を把握できるよう努めている。一人ひとりの生活のリズムを理解し、確認・記録するようにしている
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	ご本人様やご家族様には、日頃の関わりの中で、意向・要望を聞き反映させるようにしている。職員是認で意見交換し、モニタリングを行い、介護計画を作成している
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	日々の暮らしの様子や本人の言葉・状態の変化の気づきなどを、個別記録に記入して、共有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	利用者のその時に必要なサービスを臨機応変に対応できるようにしている。必要に応じ、職員の勤務を変更する時もある

自己	外部	項目	自己評価
			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	地域の自治会長や市の職員にボランティアを募っている。天候の良い時に近く散歩へ出向き季節の花々を見学に行っている(桜・紫陽花)
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	受診はご家族様に協力をして頂き、かかりつけ医との情報・服薬の変更など、看護師が主になり職員全員に周知している
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	特変時や検査時は、家族・かかりつけ医との連携を取り、看護師が必要な時は、同行し状態を職員全員に周知している
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。	入院時は、病院関係者にご本人様の状態など、情報提供を行い、電話連絡や家族との情報を聞いている。退院時は、看護師に状態の対応等指示を仰ぎ速やかに退院できるように努めている
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	主治医やご家族様と話し合い、事業所が対応できる終末期まで職員全員で支えられるよう、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	心肺蘇生の勉強会を消防の指導にて実施しました。また、AEDの使用方法などを定期的に行い、職員全員が対応できるようになった
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	運営推進会議にて自治会長に地域の浸水する場所や避難場所などハザードマップを見ながら説明を聴いた。消防訓練では消防署の協力を得て、消火訓練を行っている

自己	外部	項目	自己評価
			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	ご本人様の意見を尊重し、ご本人様の気持ちを大切に考え、さりげないケアを心掛けるミーティングでも利用者様への言葉かけやプライバシーを損なっていないか話し合っている
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	一人ひとりの状態に合わせて、ご本人様が答えに感じやすく、選びやすいような場所を作るようにしている
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	一人ひとりのペースを大切にし、それに合わせた対応を心掛けている。その日の体調や様子を見ながら本人の希望を尋ねたり、相談しながら過ごして頂いている
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	ご本人様が馴染みの理容店がある場合には、ご家族様の協力を得て、お店に出向いている。また、訪問散髪を利用している。離床時は、整容の乱れを整え、身支度の手伝いをしている
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	ご家族様が持ってくる季節の野菜を食材に使ったり食事への関心を高めるため、見た目や色合いに気を付けている。食欲が湧かない入居者には嗜好を良く確認して提供する
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・好み・刻み・食器の位置や介助の方法など、個々に合わせている。食事チェック表・排泄チェック表で栄養バランス水分量の把握に努めている
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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、フロアの洗面台にて、自分で出来る方は見守り、声掛けし、出来ない方は、口腔ケアの介助、義歯の手入れ、管理をしている

自己	外部	項目	自己評価
			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	排泄チェック表で便の量、便秘の把握を職員間で行っている。個々に合わせ、トイレ誘導・声掛け・介助を行っている。パット類も本人の状態に合わせて見直しを行っている
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄チェック表で便の量、便秘の把握を職員間で行っている。主治医と相談し便秘薬・漢方薬を服用してもらっている。牛乳や乳製品・食物繊維の提供をする
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	入浴順を本人の希望に合わせている。羞恥心のある方には、タオルをかけるなど配慮し、入浴拒否の方には、無理強いせず、時間をずらして声を掛けている
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、声掛けや体操などを促し、活性化を図っている。個々の体調や希望に合わせて午睡したり、早めに休んでもらっている。夜間眠れない人は話し相手になり思いを傾聴している
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	薬の効能や副作用を主治医に聞き職員に説明している。服薬時は手渡しし、きちんと服薬できたか確認まで実施している
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	入居者の得意・不得意や気分に合わせて、その時々で力を発揮できる場面を考え、手伝って頂いたときには、感謝の気持ちを伝える
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	家族の協力を得て、定期的に外出し、買い物やドライブに行かれる方もいる。外出行事の実施している

自己	外部	項目	自己評価
			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	ご家族様よりお小遣いを預かり、事業所が管理している。近隣で開催されるイベントや買い物に行くときには、欲しいものを自分で支払えるよう支援している
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	入居者自身、携帯電話はカメラ電話を利用している方がいます
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	フロアは明るく、散歩で近隣の方から頂いた花を飾っている。台所は対面キッチンで、見守りが出来開放的になっている。フロアは利用者で作成した、季節のカレンダーを掲示している
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	居室にテレビのある方は、就寝前は居室で過ごされたり、フロアではソファで寛がれたり、レク・廊下内歩行など簡単なリハビリで体を動かして思い思いに過ごして頂いています
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ベッドサイドは、家族の写真や思い出の品物を飾っている。職員からのプレゼントや一言メッセージなど、目のつくところへ置いている。ご本人様がくつろげる居室空間を作っています
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	つまづくことのないようホーム内はバリアフリーになっている。手すりも多く設置し、立位訓練に使用している。物の配置には気を配っている