

# 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	3790100618		
法人名	株式会社 悠遊社		
事業所名	グループホーム エーデルワイス		
所在地	香川県高松市高松町2160番地1		
自己評価作成日	令和2年10月 2日	評価結果市町受理日	令和3年2月17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)】

「寄り添い待つ介護」を理念に入居者様たちのペースに合わせ過ごしやすい環境を提供しております。ご家族様とは利用者様の状況を把握できるように毎月一筆箋を発送して、面会時には積極的に係わりをもち信頼関係を築いていけるように努めております。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点】

国道脇を入ると中庭のある2階建ての建物があり、その2階が事業所である。1階も系列の別事業所である。エレベーターを降りると季節の飾りが目に入り、広い生活空間を感じる。左右にユニットがあり、利用者が中央に集まる仕組みとなっている。管理者は利用者や家族等の話をよく聞き、意見や思いをよく理解している。職員は事業所の理念を理解し『寄り添い待つ介護』を実践に移している。職員は特技を活かし、趣のある空間を作りをしている。外部の地域の人との交流が円滑に行えない状況もあるが、コロナの早期終息を願っている。

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2360-111		
訪問調査日			

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)	○ 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拡がり深まり、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、生き生きと働けている (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	
			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	理念は始業前の申し送り時に唱和しており、実践できている事も増えてきているがまだ不十分である	「寄り添い待つ介護」を理念に利用者主体の介護が目指されている。理念は事業所で継承され、職員に浸透が図られている	
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人として日常的に交流している	日々の交流は実践できていない。夏祭り・敬老会・ひな祭り・秋祭り等のイベントでの交流はあるが、コロナの影響でできていない	コロナ禍では難しい面はあるが、通常時であれば地域との繋がりは継続されおり、イベントや慰問の連絡は引き続き行われている	
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	交流が少なく十分に活かす事は出来ていない		
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	家族から意見のあった事についてはミーティングにて報告し検討して日々のサービス向上につなげられるように努めている	運営推進会議は定期的開催され、事業所の状況や課題について詳らかにして提示するなど参加者が発言し易い工夫がみられサービス向上に活かされている。コロナ渦においても出来る事をきちんと実施されている	資料作りや事前の準備がしっかりなされており、参加者からも意見や感想が出ている。さらにこの活動が広がることで、多方面からのサービス向上の機会となることに期待します
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	適宜施設長・管理者が市町村との連携を図っている	市担当者が運営推進会議に参加したり、会議や事業所の事情などを随時報告し、相談がなされている。介護事情や制度上の変更なども周知される協力関係がある	
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	拘束委員会にて拘束なしのケアが実践できるように検討している。現在は拘束者はいない	身体拘束に関する研修及び定期的な検討会が開催され正しい理解に努められている。現在は拘束にあたる利用者はおらず、見守り等で対応がなされている	
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	研修会等で知識や理解を深め職員間でお互い注意し合えるよう努めている		

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
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	現在後見人制度を利用している。利用者はいないため、制度については詳しくは学べていない		
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	管理者が契約の際に十分な説明を行い同意を貰い署名捺印していただいている		
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	ご意見箱や運営推進会議で意見をいただく機会があり、意見や問題等は改善し反映できるよう努めている	日頃から、家族への連絡は郵送や電話等で頻繁に行われており、意見や要望を尋ねる機会ともなっており、信頼関係が築かれている。家族等の意見や要望は可能な限り改善につなげられており、運営推進会議で外部に表明されている	
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	職員は意見があればその都度主任に伝え、主任を含め全員で相談し可能な限り意見を反映してもらっている	管理者は職員の代表者から職員の意見や提案を聞き、代表者や職員と相談して意見が反映されている	
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	職場環境条件の整備に努めていると思う		
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	スキル向上ができるように施設内研修を行っているが、外部研修に行く機会は少ない。資格取得のための一部助成制度は、制限があるがある		
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	他の事業所との交流はないが同一敷地内の事業所との交流はひんぱんにできている		

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	家族からの本人の情報に基づき、関わる時間を多く持ち利用者が穏やかに過ごせるように努めている		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居時に聞き取りを実施し、家族の希望を聞き、また来設時には積極的に関わり、電話連絡等により信頼関係の構築に努めている		
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	家族からの要望等を優先し、本人や家族が安心できるサービスを提供できるよう努めている		
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	利用者が介護される一方の立場になりがちであるが一人の人生の先輩として接することができるように努めている		
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	各居室に個人の介護日誌を設置し、来設した際見ていただけるようにして現場と家族との信頼関係を築けるように努めている		
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	面会に来て下さる方はいるがこちらから積極的な関係の継続支援はできていない。また、今年はコロナの影響でできていない	コロナ禍では、地域交流や家族等の面会が難しく利用者とは会えない分、電話で話すとか、些細な出来事もお知らせするなど支援に努められている	
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	共有スペースで一緒に過ごせる時間を多く持つていただき、利用者同士がお互い気兼ねなく落ち着いた生活がせきる環境を作るように努めている		

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
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	契約終了後相談など関係維持できるように努めているが、関わる機会はあまりない		
<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	思いを伝えられる利用者、伝えられない利用者関係なく生活歴や家族の聞き取りなどを参考にして把握できるように努めている	入所前に、本人や家族等から生活歴や暮らし方への希望等を聞き意向の把握に努められている。また入所後の事業所での生活の様子なども職員間で相談し、本人の意向の把握の機会となっている	
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	アセスメントでの情報以外に家族との情報交換や本人の日々の生活状況から把握できるよう努めている		
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	身体状況については毎朝バイタル測定を実施し状態確認できるよう努めている。ADLに関してはPTと相談してできることを大切にしながら支援している		
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	モニタリング結果を基に必要なに応じてアセスメント実施し、担当職員や他の職員等の意見を参考に介護計画を作成している	定期的にモニタリングが実施され、本人や家族等の意見を踏まえ、職員間で協議され介護計画が作成されている	
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	日々の記録にて個々の状況を記入し、またケアプランの実施状況も確認しているができていない時がある。3ヶ月ごとのモニタリング時の評価につなげ、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	状況に応じて個々に合ったサービスが提供できるように対応している。慰問や移動理容所などインフォーマルサービスも利用しているが今年はコロナの影響でできていない		

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	近隣の幼稚園と定期的な交流とまた、ふれあい市場の買い物に関しては、コロナによって中止になる。		
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	かかりつけ医とは、常に情報を共有し適切な医療が受けられるように支援して送迎も行っている	かかりつけ医は本院や家族の希望で決められている。かかりつけ医と事業所とは情報を共有し協力関係が構築されている。また、利用者や家族の送迎の支援も行われている	
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	薬の内容や利用者の精神症状など病院と看護師や薬剤師との連携は出来ている。利用者は適切な受診を受けている		
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、状況状態を医療機関に伝えている。又、入院中や退院時も医療機関と連携し情報交換を行うことで適切に対応できるよう努めている		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に重度化した場合についての説明は行っている。悪化した場合はその都度家族と相談している	入所時に、事業所から重度化した場合に出ること、出来ないこと等の説明がなされている。また状態に変化があった際などその都度、本人・家族等に相談して、方針等共有がなされている	
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	ミーティングなどで話し合い情報共有し急変や事故発生に備えている		
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	避難訓練は実施したが実際に発生した時に落ち着いてあわてず対応できるか不安な気持ちがある	多様な災害を意識した訓練を他事業所と連携して行い、利用者の避難を優先して行う備えがなされている。また、近所の民家や地元の消防団との交流もあり、協力関係も期待される	

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>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	排泄や入浴介助時のプライバシーは職員によって守られている。利用者様の人格も尊重している	一人ひとりに言葉かけを行い、相手の返事を待っての支持がなされている。利用者はゆったりとしたペースで過ごし、居室で過ごす人やリビングで過ごす人などそれぞれの寛ぎ方をされている	
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	利用者様の望みを聞いて上げたりする時間を大切にしています。また、自己決定ができるよう職員が心掛けている		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、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	起床時就寝時は利用者様の希望を聞き、その日に着たい服、その日にしたい事(カラオケ)など利用者様の希望にそえるようにしている		
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	家族に利用者様の好みを聞き、準備してもらおう。また、職員はコーディネートを考え、家族様が来られてもはずかしくない服装を心掛けている		
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	献立が決まっても、季節のくだもの、パンなど利用者様が欲しいと言っておられた物を出して差し上げている。月1回のクッキングも実施している	食事は外部事業者に委託されている。利用者や職員は食事の準備や片づけを一緒に行っている。果物やパンなどの希望にも対応がなされている。また月1回はみんなで自炊し楽しみとなっている	
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	日々の食事状況を確認し摂取量が少ない利用者様には職員全部が気くばりをして、1日の摂取量をクリアしている		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔清拭を実施している。1人でできない利用者は職員が、みがき上げるように心掛けている。また、1人でみがくことができる利用者には口の中を見て上げて上げるよう心掛けている		

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	排泄チェック表を作成し、個々の排泄パターンを把握することで失敗が減るよう支援している。おむつの使用は最終手段とし、できる限りトイレでの排泄が継続できるよう支援している	一人ひとりの排泄パターンを把握して、トイレでの排泄が促されている。また、尿意や便意の有無や本人がどこまで自立して行えるかなど、個別に自分でできることに着目した支援がなされている	
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	排泄チェック表を利用して水分補給やヨーグルトの摂取食物せんいを利用し便秘の予防や改善に努めている		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	強い入浴がある場合は、無理強いせず本人の状況に合わせて、入浴日以外でも入浴できるよう支援している。ゆず風呂などで季節を感じてもらえるよう支援を行っている	入浴時間を午前と午後に設け一人一人の希望を聞いた入浴が実施されている。季節に応じてゆず風呂にしたり、個々にあった器具を使用するなど幅広い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	気持ちよく落ち着いて眠れるように照明や室内環境を整えるように努めている		
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	薬の変更があった時などは、連絡ノートで報告を受けている。症状に変化がある時は医師に連絡し薬剤師に報告している		
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	本人の有する力に応じて家事(米研ぎ、洗濯畳み)等を行うことで役割意識を持ってもらい生活にメリハリができるよう支援している		
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。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	イベントや行事、買い物、受診以外に1回月の外出・外食が楽しめるよう支援しているがコロナ禍の為実施できていない	天気が良ければ、近所の散歩は続けていたが、外出に代わり、室内でのゲームや運動・クラブ活動などを工夫されている	

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
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	利用者様はいっさいお金を持つことはできない。1週間に一度、利用者様に欲しい物は無いかと聞くように心掛けている。また、一緒に買い物に出るよう心掛けているが、コロナの為、職員が行くようになった		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	家族との理解のもとで、電話はいつでもできるように行っている。また、一筆箋は、月一度家族様に出すように必ず行っている		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	四季折々の行事は必ず行っている。クリスマスの飾りつけ、七夕の願い事は特に書いてもらっている	2階エレベーターホールから続くリビングでは季節に応じた展示物が飾られている。共用空間は建物の中心部にあり、人が集まりやすく利用者が集う場所にもなっており、明るく、清潔である	
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	共有スペースは、電動マッサージなどを置いている。一部の利用者様は良く使われ、楽しんでいただいている		
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	居室にはそれぞれ家族様の持って来た物がかざったり、はったりしています。また、家族様の写真などもかざっており、喜んでいただいている	居室では引き戸にカーテンがかけられ、外はベランダが続き、静かに景色を鑑賞できる。私物の持ち込みができ、家具が置かれたり、写真や作品が飾られている	
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	個々の状態に合わせて、話を聞いて上げたりお話をしたりして、一日楽しく過ごせるよう心掛けている		

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	毎日申し送り時に理念の唱和を実施。理念の実践に向けて日々努力しているが、待つという理念が欠如している時がある
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	日常的な関わり、交流は出来ていない。施設イベントや行事の時は自治会の青年会などの協力を得ているが今年はコロナの関係で実施できていない
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	地域への情報発信はコロナの関係で行えていない
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	運営推進会議でのご家族からの意見や実践している事柄については職員会で検討しているが今年はコロナの関係で実施できていない
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	今年はコロナの関係で運営推進会議は実施できていないが、管理者は適宜市役所に訪問し相談や問題解決に取り組んでいる
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	拘束防止委員会を設置しており、現在拘束している利用者はいない
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	管理者及び職員は施設内研修を行っており、お互いに意識し合っていけるように図る

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	後見人制度を利用している利用者があるので学ぶ機会が必要であるが現在はあまりできていない
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、及び解約時には管理者が重要事項説明書を用いて十分な説明を行い署名捺印をいただいている
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	運営推進会議や家族来設の時には積極的に意見交換をしているが今年はコロナの関係でできていない
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回のミーティングの時に意見・提案を聴く機会は設けている
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	職場環境条件の整備に努めていると思う
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	スキル向上ができるように施設内研修を行っているが、外部研修に行く機会は少ない。資格取得のための一部助成制度は、制限があるがある
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	交流する機会も相互訪問もできていないが同敷地内の他の事業所との交流は蜜にできている

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	信頼関係を築くために努力しているが、できていない面もある
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	入居前や入居後も家族アセスメントすることで意見や要望をきき信頼される関係作りができるように努めている
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	初期面談の段階で本人・家族が望まれることを優先して支援している
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人を介護される一方の立場におかず、思いやりを持って関わるように努めている
19		○本人と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	家族来設時には意見交換等をして関りを大切にし利用者を支援できるよう努めている
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	面会者との間を取り持つなどの支援は実践しているが今年はコロナの関係であまり行えていない。関係継続に関しては必要に応じて行っている
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	日中は居室にこもらないようにホールで過ごす時間を大切に常に利用者同士が関われる環境が作れるように努めているが今年はコロナの関係で行事等で密になることは避けている

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退所後も家族からの相談や支援に努めている
<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	常に本人の意向を伺い尊重するように努めている。意思疎通の困難な利用者においては表情や様子を伺いながら支援するように努力している
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	アセスメントの内容や家族との会話の中でこれまでの本人の暮らしや環境について把握し、実践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	身体状況については毎日バイタル測定を行うことで把握しているが、自立して行えることに関しては一部できないことがある。突発的な出来事に関してはその都度情報を共有し対応できるように努めている
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	アセスメントで現状の把握を行うと共に本人・家族の意向を優先し、現状に即した介護計画が作成できるよう意見を交換している
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	日々の記録やケアプランの実践状況は日々確認しているが記入できていない時もある。3ヶ月ごとにモニタリングすることで変化があった場合は再アセスメントにつなげている
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	施設でのサービスであるが個々に合ったサービスが提供できるようにしている。インフォーマルなサービスの利用には慰問や移動理容は実施しているが、今年はコロナの関係で実施できていない

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	近隣の人達との触れ合いに関してはできていない時がある。今年はコロナの関係で行えていない
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	かかりつけ医とは常に情報を共有し適切な医療が受けられるよう支援している
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	看護職と介護職との情報共有は出来ている
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。	入退院時に医療関係と連携し情報交換を適切に行っている
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	入居時に重度化した場合についての説明は実施している。また入居中にも重度化した場合、将来どうしていくか適宜家族と話し合う機会を持っている。主治医も含め方針を共有している
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	急変時の知識は研修棟で学んでいるが実際に発生した場合は他の職員と相談している。しかし確実に対応できるか不安はある
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	同一敷地内の他の事業所と合同で消防通報訓練を実施したが実際の火災や災害時に落ち着いて対応できるかの不安はある

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	職員が個々の尊厳やプライバシーを損ねないように言葉かけに注意し対応するよう努めている
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	個々に関わる時間を大切にして信頼関係を築き遠慮せず思いを伝えていただけるよう支援している。ただし、意思疎通ができない方に対してはできていない
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	一応日課はあるが本人の意向を優先しその方のペースで時間を過ごせるよう努めている
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に支援している	更衣時には可能な限り自分で選んで着ていただけるように支援している。希望があればマニキュア等を塗っている
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	献立が決まっているため個人の好みは選択できないが個別に好物を購入したりしている。月2回のクッキングを職員と一緒に楽しみになっているが今年はコロナのため延期している
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	水分摂取チェック表を利用し、少ない利用者に限らず摂取を促すように対応している。また、水分が摂りにくい利用者には好みの飲み物を購入し提供している
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	口腔清拭は個々に合った方法で毎食後実施しているが、一部できていない時がある。毎週歯科往診にて歯科衛生士による口腔清拭を一部の方に行っている

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	排泄チェック表を作成し個々の排泄パターンを把握することで失敗が減るよう支援しているが、一部の方は拒否がみられるためできていない時がある
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	排泄チェック表を利用。十分な水分補給。またヨーグルト等の摂取をしていただき個々に応じた便秘予防を実施している
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴日は決まっているため希望には添えていない。拒否の多い利用者は曜日を決めず毎日の声かけや職員の交代等で支援しているがそれでも拒否される方がいるためできていない時がある
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	照明や居室の環境整備を行い本人が落ち着いて過ごせるように努めているが一部の方に関しては今現在は出来ていないが今後は実施できるように支援していく
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	薬の変更があった場合はその都度薬剤師より申し送りがある。症状の変化があった場合もその都度医師に報告している
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	習字教室やレクレーションは実施して楽しみの時間となっているが、生け花や陶芸教室は実施できていない
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	施設イベントでの外出・買い物。また家族の協力で外出支援できるように努めているが今年はコロナの影響でできていない

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	個々のお金は預かり金として施設が一括管理している。必要な場合は必要に応じてその都度出しています
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	毎月の一筆せん、毎年の年賀状作成を実施。本人から希望があった場合は必要に応じて家族へ連絡できるように対応している
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	季節の飾り付けを行っている。またトイレとわかるように表示している。次亜塩素酸を使った加湿器を設置し快適な空間を作るように努めている
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	ホールの一角にソファを設置したり廊下の離れた場所にソファを設置し個々に過ごせるスペースを設けている。マッサージチェアで過ごせるようになっている
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居前より家族と相談し出来る限り今まで使用していた馴染みの物を持ってきていただくようにしている
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」「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	出来る限りカギを掛けない支援を実施し利用者が好きな場所へ自由に移動できるように努めている