

令和7年度

## 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	1472000932	事業の開始年月日	平成16年 6月 1日
		指定年月日	平成28年 6月 1日
法人名	株式会社ハートライフケア		
事業所名	グループホーム悠悠苑		
所在地	( 〒254-0012 ) 神奈川県平塚市大神5丁目19-8		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	通い定員	名
		宿泊定員	名
		定員計	18名
		ユニット数	2ユニット
自己評価作成日	令和7年 12月18日	評価結果 市町村受理日	令和8年4月10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	
----------	--

### 【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)】

笑顔のある暮らしを提供出来る様、研修等に積極的に参加し、ケアの向上に努めます。要介護者であり、認知症の状態がある高齢者が共同生活住居において、家庭的な環境のもと、入浴・排泄・食事等の提供、その他の日常生活上の支援及び機能訓練を行う事により、その能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るよう支援する。
--

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区山下町23 日土地山下町ビル9F		
訪問調査日	令和8年1月6日	評価機関 評価決定日	令和8年2月12日

### 【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)】

<b>【事業所の概要】</b> 当事業所は、東海道線「平塚」駅または小田急線本「厚木駅」からバスに乗り、最寄りの「寄木神社前」バス停で下車、徒歩5分ほどの住宅地に立地している。軽量鉄骨造り2階建てバリアフリー構造の建物には、当グループホーム(2ユニット)と、同一法人の居宅介護支援事業所(ケアプラン悠悠苑)を併設している。近くには同一法人の通所介護事業所(悠悠倶楽部)があり、連携して「悠悠まつり」を開催し、地域住民と交流を図っている。 <b>【理念に基づく利用者主体の支援の実践】</b> 理念の「ゆったりと、心穏やかに、尊厳を大切に、笑顔あふれる日々」に沿って、職員は、常に利用者の意向の把握に努め、「待つ介護・寄り添う介護」を実践している。利用者は、主体的に食事の準備や後片付けなど、家事の役割を担って、職員と一緒に出来ることを行っている。誕生日には好きなものを食べ、自分で選んだ好みの衣服を着ている。利用者は、5日間に渡り実施する室内運動会や季節の行事、日常的なレクリエーション、買い物や散歩、音楽鑑賞を楽しんでいる。他にも地域の各種行事などに参加するなど、職員一丸の支援の下、笑顔あふれる日々を過ごしている。 <b>【地域との連携強化】</b> 大神自治連合会に加入し、盆踊り、どんど焼き、神社祭り、公民館祭り、地域の清掃活動などに参加している。幼稚園児や保育園児と交流し、歌や踊りを楽しみ、飴などをプレゼントしている。事業所は看護学生の実習を受け入れている。またキッチンカーの訪問販売を企画して、チラシを配布し、地域の方との交流を図っている。
--

### 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
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 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	グループホーム悠悠苑
ユニット名	2階

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させている。 (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

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	いつでも確認できるよう掲示している。振り返るためにユニット会議などで共有しています。	理念は開設時に当時の管理者と職員で作成したもので、事業所の年間目標と一緒に事務所や廊下、階段などに掲示している。朝の引継ぎ時には唱和し、ユニット会議で確認している。管理者は利用者が笑顔でゆったり過ごせるように、そのためには職員が余裕を持って支援できる環境が必須と考え、ケア記録をタブレットに切り替える等、業務の見直しを図り、無駄な作業を削減した結果、職員は、利用者と係わる時間を多くとれるようになった。	
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	施設にキッチンカーを呼び近隣の方と交流できる環境を作ったり地域の行事にこちらから参加させてもらい交流しています。	大神自治連合会に加入し、盆踊り、どんど焼き、神社祭り、公民館祭り、地域の清掃などに参加している。地域行事の案内などは自治会の担当者が届けてくれる。事業所の前の道路が通学路になっており、地域の方と交流を図っている。近隣の散歩時にも挨拶を交わしている。2～3ヶ月毎にキッチンカーの訪問販売を企画し、近隣にチラシを配布し、集客を図り、地域の方との交流の場を作っている。同一法人の通所介護事業所との連携による「悠悠まつり」には地域の方が参加している。保育園児や幼稚園児と交流し、歌や踊りを楽しみ、飴などをプレゼントしている。看護学生の実習を受け入れている。	
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	道路に面していて、小学校の通学路になっていたり地域の方の通りが多いので、外に出てのレクリエーションだったり外気浴などの時に挨拶や会話をしています。		

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>地域との関わりや意見交換など行い情報交換なども行っている。また、議事録などをご家族様に配布しお知らせしている。</p>	<p>運営推進会議は、2ヶ月に1回開催している。案内状は家族全員に郵送している（家族の参加は通常2名～6名、1月は9名の予定）。参加者は地区社協会長、地域包括支援センター職員、民生委員、家族、管理者・職員である。議題は事業所の活動報告、事故報告、職員の人事異動、行事案内、情報交換などである。参加者からナンバーカードの使用時期などについての質問があり、説明をしている。事業所から「悠悠まつり」について、家族の協力を要請している。議事録は行政や家族に郵送している。</p>	<p>運営推進会議に、自治会長の参加がありません。ハザードマップで水害の発生地区にもなっており、地域の方や消防団との協力が必要です。地域との連携を図るためにも事業所を災害時には地域の備蓄の拠点にするなどの検討も必要かと思えます。自治会長からの意見を得るためにも運営推進会議への参加を呼びかけることを期待します。</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</p>	<p>平塚市介護相談員を月1回受け入れている。</p>	<p>窓口となる平塚市介護福祉課には、通常電話での相談が主になっているが、介護保険要介護認定更新手続きや事故報告などは訪問の上、行なっている。市のグループホーム連絡会には、業務の都合で参加できていない。生活保護を受給している利用者が2名おり、生活福祉課職員とは連携し、1名は社会福祉協議会の「あんしんセンター」に入っている。平塚市の介護相談員を毎月受け入れている。</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
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、身体的拘束等の対象となる具体的な行為を正しく理解するとともに、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、定期的な委員会の開催及び従業員への研修を実施し、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等をしないケアに取り組んでいる	身体拘束の研修を実践している。3か月に1回 虐待防止委員会・身体拘束委員会を行っている。	運営規程や重要事項説明書に身体拘束をしない旨、明記し指針も作成している。身体拘束等適正化検討委員会を3ヶ月毎に開催している。研修は管理者と担当者によって年2回実施し、同時に動画配信も活用している。人感センサーを使用している利用者に対して、毎月状況を確認して、外すタイミングを検討している。スピーチロックなどの不適切な対応については、その都度管理者が指導している。	
7	6	○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	虐待について、研修を行っている。3か月に1回 虐待防止委員会・身体拘束委員会を行っている。	運営規程や重要事項説明書に高齢者虐待をしない旨、明記し指針も作成している。高齢者虐待防止委員会を、身体拘束等適正化検討委員会と同時に開催している。研修も同様に行っている。万が一にも虐待を疑われるような行為に対しては、すぐに管理者に報告するようになっており、管理者は、即法人に連絡するようにしている。県の自己点検シートを、年に1回活用している。否定的な強い言葉などの不適切な言葉遣いについては、職員同士で話し合い、その場で注意し合っている。	
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	日常生活自立支援事業（1名）、成年後見人制度（3名）を活用しているが、すべての職員が理解するには至っていない。		
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	管理者が、ご家族・ご本人に説明し、理解・納得を図っている。改定等の際は、十分な説明を行い同意書を頂いている。		

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
10	7	○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	意見箱を設置・苦情相談窓口を玄関などに表示し、いつでも申し出が出来る旨を伝えている。また、何かご家族から相談された時などは速やかに対応	運営推進会議や電話、面会時等に意見の把握に努めている。入居時のアセスメントで現状を確認し、2~3ヶ月後の介護計画更新時に再確認している。家族の来所が少ない方には手紙や電話で連絡を取っている。メールやSNSなども活用している。家族からは、個別の支援についての要望が多く、運営についての意見は出ていない。定期的にユニット毎に「ゆうゆう通信」を発行し、利用者の様子を写真に撮って、郵送している。	
11	8	○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	管理者は、自己評価を配布、個々面接等を行って意見や提案を聞いている。ユニット会議にて於いて、管理者会議の報告、意見や提案の把握に努めている。代表者は、職員に対して、意向調査表を配布、意見や提案を聴く機会を設け、反映している。	毎月のユニット会議や朝の引継ぎ時、日々の業務の中で職員の意見や要望を聞いている。年に1回管理者は職員と面談をして、意見の把握に努めている。業務内容の見直しの意見が上り、業務の流れについて、ユニット会議で検討し、情報共有している（業務手順や食事時間の変更）。職員から意見には、否定はせずに、まず試みるようにしている。ユニット会議で、結果を評価して、「良い」と判定されたら、職員の協力、チームワークの下、継続して実施していくことにしている。	

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
12	9	○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、個々面接等において職員から意見等を聞き、代表者に管理者会議等で要望・意見等、報告し、給与水準等、労働条件・職場環境等、条件の整備に努めている。	出退勤にはタイムカードを使用し、管理者が確認している。データは法人が一括管理している。年1回ストレスチェックを実施している。法人担当者と管理者による人事考課面談を年2回実施している。介護職員初任者研修、介護福祉士実務者研修、介護福祉士の受講者には研修費用を法人が負担している。介護職員初任者研修の受講時は出勤扱いとしている。資格取得後には手当が支給される。ユニットの事務所に職員用のロッカーを設置している。休憩は、併設している介護支援事業所内で行なっている。年1回、配信動画を基に管理者がハラスメント研修を行なっている。生産性向上委員会を3ヶ月に1回開催し、業務と作業導線の見直しを図っており、現在、1階のベランダに洗濯物を干す際の作業動線について検討課題としている。	
13	10	○職員を育てる取組み 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	法人内外の研修を受ける機会を設けている。また、ユニット会議で研修、動画配信での研修、介護技術等、研修の振り返りを行って実践に役立てている。	法人がキャリアプランを作成し、職員は年間の個人目標を設定して、達成出来るように努力している。職員間で個人目標の達成度の確認をして、お互いのレベルアップとチームワークの醸成を図っている。その結果を年2回の法人担当者と管理者による人事考課の面談に活用している。法人により年間研修計画が作成されて、管理者が事業所用に見直して研修を実施している。動画配信も並行して活用している。研修には非常勤職員も参加しており、ユニット会議で発表することもある。新人研修は、まずは法人で座学研修を行い、その後、事業所において、OJTを行っている。職員は各種役割を分担して、自由に意見を出し合って業務の改善に努めている（食事、備品、環境整備、レクリエーション、事故対策、広報、感染対策、薬管理、災害対策など）。	

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
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	法人内で交流しzoom研修など行っている。また、スキルアップのため資格などの支援を行っている。		
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	アセスメントにおいて、ご本人の要望に耳を傾け、寄り添い話を聞く場を常に設け、共感し、安心を確保するための関係づくりを初期プランにあげている。		
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	初期プランを作成する上で、ご家族の希望を十分取り入れる事が出来る様、努めている。面会時や電話により、ご家族等の不安や要望に耳を傾ける機会を作り関係づくりに努めている。		
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・ご家族等の要望を把握し、アセスメントを行い、必要としている支援を見極めている。		
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	出来る事を行う事で、役割を持って生活して頂き、協力し合える関係を築けるよう努めている。		

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
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	出来る事を行う事で、役割を持って生活して頂き、協力し合える関係を築けるよう努めている。		
20	11	○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・知人への電話・手紙などで交流している。面会又は外出など外泊できるようにサポートしています。	知人や友人の来所があり、居室に案内している。家族の了解は得ており、お茶の接待をすることもある。電話の取次ぎ、手紙のあて名書きや投函の手伝いをしている。自分で電話を架けることができる利用者もいる。家族対応で墓参りに出掛ける利用者がある。趣味の編み物や読書、新聞を購読している利用者やオペラを歌うことを楽しみにしている利用者（昔劇団員）もいる。職員と一緒に買い物に出かけて、好きなお菓子を買ってくる利用者もいる。	
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	職員は常に仲介の立場で接している。出来るだけリビングに来て頂き、体操等に参加して頂いている。レクリエーションへの参加を通して互いの関係づくりを支援している。		
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	写真・色紙を贈ったり、管理者・職員が、電話等で経過を伺うなどして関係を断ち切らない取組を行っている。		

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
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	12	○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。	ご本人の希望に添える様、会話の中から意向の把握に努めている。好きな事・趣味等の把握に努めている。また、介護相談員に思い・意向を引出して頂いている。	日常の支援の中で、利用者の意向の把握に努めている。特に散歩や入浴時、就寝前の1対1となる時間を大切にして、出来る限り利用者の本音が聞けるように努めている。入所前の介護支援専門員から情報を収集している。市の介護相談員、家族から聞くこともある。意向の把握が困難な利用者には態度やしぐさなどから推測している。収集した利用者の意向はケア記録にタブレットで入力して記録に残し、介護計画に反映させている。	
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	ご利用者様のアセスメントを行い観察に努めている。ご本人・ご家族の希望を取り入れ、ケアマネジャーも参加しケアカンファレンスをしています。		
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	一人ひとりの対応・会話等、生活の中で、現状の把握に努めている。変化等が見られた場合は、カンファレンス・ユニット会議・申し送り等で情報交換等を行っている。		

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
26	13	○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	ご利用者様の担当を決め、より細かい観察に努めている。アセスメントを行い、ご本人・ご家族の希望を取り入れ、ケアカンファレンスは、全員で行い介護計画を作成している。	アセスメント表を、1ヶ月前に各居室担当者に配り、居室担当者が担当の利用者の様子を細かく観察・記録して、その結果を職員全員で話し合い、管理者が確認した後、サービス担当者会議で当日出勤の職員と介護支援専門員、管理者が出席してケアカンファレンスを行い、介護支援専門員が、家族や医師、看護師などの意見も反映させて介護計画を作成している。見直しは短期で6ヶ月、長期で1年、変化のある場合には、その都度見直している。介護計画のサービス内容の目標と個別のケア記録はタブレット内で相互に確認できるようになっており、介護計画と日々のケア記録の連動が図られている。	
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	日々のケア記録・生活チェック表、申し送り等で情報を共有し、実践・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	併設のデイサービス・有料老人ホームとの交流、他ユニットとの交流等、必要に応じて対応し支援の幅を広げている。		
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	地域行事への参加、保育園・幼稚園等との交流、悠悠まつりの開催等、地域との交流を図っている。		

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
30	14	○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	訪問医療により適切な医療を受けられるよう支援している。状態を医師に報告・状況に応じご家族との連携を取っている。また、緊急時においても、速やかに対応して頂いている。	内科医、精神科医、歯科医が協力医療機関となっている。内科医は週1回、精神科医は月1回、歯科医と歯科衛生士は、利用者の要望に応じて週1回、往診している。他に眼科や定期健診等の通院は家族が対応している。受診情報は、ケア記録にタブレットで入力して内容を残している。同一法人の通所介護事業所の看護師が毎週来所して、健康管理をしている。内科医、精神科医、看護師とは24時間連絡が取れる体制が整っている。薬剤師は内科医に同行し、処方箋を受け取り、毎週決まった曜日に、外部診療分も含めて薬を一包化して届けてくれる。	
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	併設のデイサービスの看護師と連携を取り合い支援している。月2回、看護師の出勤があり、情報を伝えて相談し、指示を仰いでいる。		
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。	入退院時、サマリーを作成し情報交換を行っている。また、退院指導等に同席させて頂く等、病院側から情報を提供して頂いている。		

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
33	15	○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	重度化した場合や終末期のあり方についてのご家族・主治医・管理者で話し合い看取りを行う場合は、同意書を頂いている。主治医にご本人の状態を報告し相談を行う。ご家族との連携を密にし、管理者・看護師を中心にチームで支援に取り組んでいる。	契約時に看取りと延命治療について方針などを説明している。その際延命治療については家族から同意書を頂いている。同意書は毎年確認している。看取りの際には、医師の判断で、家族、管理者が集まって話し合い、家族から同意書を受け取り、看取り介護計画書を作成して、看取りを行っている。本年度は3名を看取った。研修は毎年管理者が行っている。お見送りに参加する利用者もいる。職員と利用者で写真を見ながら話し合い、振り返りを行なっている。管理者は、看取り後に職員に対して個別フォローをしている。	

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	
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	急変時の対応について、研修を行っている。見やすい場所に「緊急手順表」が貼ってあり、緊急時に活用している。定期的に訓練を行っている。			
35	16	○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	苑内での避難訓練を年2回、実施し、夜間を想定した訓練・風水害時の訓練を行っている。地域との協力体制を運営推進会議の際、話し合っている。近隣者へ避難訓練の参加を呼び掛けている。災害対策委員会を中心に、誘導方法を身に付け、防災意識を高めている。	避難訓練は、年2回夜間想定とBCP（事業継続計画）に基づく訓練を実施している。ハザードマップ上の水害指定地域となっており、水害対策の訓練も実施している（垂直移動）。地域の方が起震車や水消火器の訓練に参加している。備蓄は飲料水や非常食、ガスコンロやボンベ、日用品などを利用者と職員分を含めて、3日分確保している。家具の転倒対策として滑り止めやフックなどを取り付けて対応している。		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	17	○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	自尊心を傷つけない様な声かけを心掛けているが、完全とは言えない。個々が認識する・職員間で注意し合う等、声掛けの工夫が必要と思われる。	管理者は「大きな声で話さないように」「否定的な言葉は使わないように」と職員に伝えている。特にトイレ誘導などには配慮するように指導している。個人情報を含む書類は、事務所のカギの掛かるキャビネットに保管し、パソコンの使用にはパスワードを設定し管理している。職員は、個人情報保護の誓約書を、入職時に提出している。また仕事中は携帯電話の使用を禁止している。利用者の人格を尊重するように努め、利用者は好みの衣服を着たり、自由に、行事やレクリエーション、趣味などを楽しんでいる。		

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
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	日常の会話の中で、ご本人の意思を引き出せるよう、自己決定できるよう努めているが、全ての職員が出来ているとは言えない、声掛けの工夫が必要と思われる。		
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	健康管理・安全・安楽の確保に留意し、職員側の都合を優先するのではなく、ご利用者様のペースで生活出来る様、ユニット会議等で確認し合い、支援しているが、十分とは言えない。		
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	出来るだけ、ご本人の希望に沿って、支援している。清潔保持が出来る様、声掛けの工夫をし、更衣の促し等を行っている また、着脱しやすい物を選びご本にが自分で出来るような支援もしている。衣類を選んで着ている方もいる。		

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
40	18	○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	好みの物を伺い提供したり、皆で手作りし目の前で提供して楽しく食べれる工夫を行っています。ご利用者様と職員と一緒に準備・片付けを行っています。また、お礼の言葉を必ず掛け、やりがいに繋げている。	食事は、献立・食材のみ配食業者に委託して、調理は職員が行っている。手作りにこだわり、利用者が主体的に食事の準備や後片付けなど、出来る範囲で職員と一緒にしている。出前を利用して、寿司店やファミリーレストラン、ファーストフードなどの料理を楽しんでいる。近隣のアウトレットのフードコートに行き、食事をすることもある。2～3ヶ月毎にキッチンカーの訪問販売を行っている（ハンバーガー、クレープなど）。クリスマスや七夕、敬老の日などにはバイキング形式の食事を楽しんでいる。焼きそば、お好み焼き、ホットケーキなどを作ることもある。誕生日には、利用者の要望を聞いて、好きなものを提供している。利用者の体調に合わせて、きざみ食やとろみ食にも対応している。	
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・食事摂取量を表にまとめている。水分量の少ない方は、好みの飲み物を提供、夜間の水分補給等、一人ひとりの状態を把握、記録し、統一した支援を行っている。		
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	声掛け・見守り・介助等、ご本人の力に応じた対応を行っている。歯科医の訪問医療を受け、口腔管理指導をうけ対応している。		

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
43	19	○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	排泄チェック表を付け、一人ひとりの排泄能力・排泄パターンを把握している。必要に応じ、声掛け・誘導し、トイレで排泄出来るように支援している。	ひとりでトイレに行く利用者が5名、全介助で紙おむつを使用している利用者が4名いる。他の利用者はリハビリパンツとパッドを使用している。基本的には排泄パターンを把握して、声を掛けてトイレ誘導している。睡眠を優先して夜間ポータブルトイレを使用したり、大きなパッドに取り換える利用者もいる。職員の支援により、看取り介護でオムツ使用の利用者が、リハビリパンツを使用し、自分で歩いてトイレに行けるようになった事例もある。各フロアにトイレは2ヶ所あり、内1ヶ所は車いす対応である。臭い対策として各ユニットの玄関とトイレでは「お香」を炊いている。	
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、牛乳・乳製品を取り入れている。個々の状況に応じて、オリゴ糖を使用する・水分を多めに促す、運動・散歩の働きかけを行っている。		
45	20	○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をしている	ご本人の希望があれば合わせて行い。拒否がある時は無理せず他の日に入浴して頂いている。	入浴は基本的には週2回、午前中としている。要望があれば回数、時間等も配慮している。同性介助にも対応している。入浴を好まない利用者には、日時、担当者を替えて対応している。入浴を楽しむ工夫として入浴剤の使用やゆず湯を楽しんでいる。浴室、脱衣所共にエアコンを暖房にして、ヒートショック対策を施している。入浴時には、職員が常に寄り添っており、やけどなどの事故の防止を図っている。お湯はその都度足し湯をしている。2階の浴室には機械浴を設置し、1階の車いすの利用者も利用している。	

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
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	ご本人の意思に任せている。意思を表せない利用者には、様子観察をして、安心して眠れる様、必要に応じた対応をしている。		
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	内服薬はおくすり手帳をQRにて読み込みデータでいつでもわかり、一人一人の薬の目的や副作用も確認できるようになっています。薬剤師に随時相談・指導を受けられるようになっている。服薬チェック表を付け、薬の確認・服薬の確認を行っている。		
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	家事への参加等、一人一人の力を活かした役割を持っている。行事・レクリエーション・音楽鑑賞・散歩・買い物等で気分転換を図っている。また、口腔体操等リードして下さる方、家庭菜園等積極的に取り組んでいる方がいる。		
49	21	○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	散歩・買い物・レクリエーション等で外へ出掛けられるよう支援に努めている。地域行事への参加等、協力を要請している。天気の良い日などは散歩の要望があるので散歩に出たりする。	天気の良い日は近隣を散歩している。車いすの利用者も一緒に出掛けている。駐車場やベランダで外気浴や食事を楽しむこともある。地域の各種行事や清掃などに積極的に参加している。誕生日に家族対応で仲の良い友人と共に江ノ島水族館に出掛け、ラーメンを食べてきたり、回転寿司に出掛ける利用者もいる。職員と一緒に近くのスーパーや薬局で買い物をする利用者もいる。	

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		○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	ご本人が必要とするものや、食べたいものを買に行ったりし、スタッフが管理している。また個人で買い物に行かれる方には、お金を渡し自分で所持してもらいます。		
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	知人・友人・ご家族と電話をやり取りしたり、手紙のやり取りの支援を行っている。		
52	22	○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	季節や行事でリビングや廊下などの装飾をして工夫している。季節によってはリビングの席の配置を変え居心地のよい空間づくりを行っています	リビングは明るく、ソファや空気清浄機、加湿器が設置されて気持ちの良い空間になっている。リビングに大きな鳥居を飾り「悠悠神社」と名付けて、初詣ができるように工夫している。清掃は毎日職員が行っており、換気には特に注意し、2～3時間ごとに窓を開けている。朝昼夕に手すりなどの消毒や、掃き掃除、モップ掛けを行っており、利用者も手伝っている。廊下には手作りの利用者の作品や行事の写真などが飾られている。テーブルの配置は利用者のストレスを考慮して、定期的に配置換えをしている（人間関係等に配慮）。レイアウトはユニット会議で話し合っ	て決めている。
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	一人になれる場所、気の合った者同士が過ごせる場所等、ソファ・椅子・テーブル等で工夫している。外ベンチ等も活用している。		

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
54	23	○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	使い慣れた物や、ご本人の好みの家具・品物をご本人・ご家族と相談しながら配置している。ご家族によっては、面会の時に過ごしやすい様に工夫し考えて下さることもある。	エアコン、照明、ベッド、クローゼットが備えられている。カーテン、好みの家具や仏壇、家族の写真など、馴染みのものを持ち込んでいる。持ち込み品は、刃物などの危険物を除き、自由とし、管理者がすべてチェックしている。家具の配置や衣類の整理、季節の衣替えは居室担当者と家族が行っている。清掃は毎朝職員が行い、朝昼夕でチェックしている。安全のため人感センサーを使用している利用者が4名いる。プライバシー保護のため居室の入り口には表札を掲げず、好きな花を飾っている。	
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	部屋の中はその方が暮らしやすい工夫を行っている。捕まれば起き上がる、立ち上がれる方には、捕まえる場所を作る。歩行できるように体力作りの運動なども行っている		

事業所名	グループホーム悠悠苑
ユニット名	1階

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させている。 (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、安心して暮らさせている。 (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、活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	いつでも確認できるよう掲示している。振り返るためにユニット会議などで共有しています。		
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	施設にキッチンカーを呼び近隣者の方と交流できる環境を作ったり地域の行事にこちらから参加させてもらい交流しています。		
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	道路に面していて、小学校の通学路になっていたり地域の方の通りが多いので、外に出たのレクリエーションだったり外気浴などの時に挨拶や会話をしています。		
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	地域との関わりや意見交換など行い情報交換なども行っている。また、議事録などをご家族様に配布しお知らせしている。		
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	平塚市介護相談員を月1回受け入れている。		

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
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、身体的拘束等の対象となる具体的な行為を正しく理解するとともに、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、定期的な委員会の開催及び従業者への研修を実施し、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等をしないケアに取り組んでいる	身体拘束の研修を実践している。3か月に1回 虐待防止委員会・身体拘束委員会を行っている。		
7	6	○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	虐待について、研修を行っている。3か月に1回 虐待防止委員会・身体拘束委員会を行っている。		
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	日常生活自立支援事業（1名）、成年後見人制度（3名）を活用しているが、すべての職員が理解するには至っていない。		
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	管理者が、ご家族・ご本人に説明し、理解・納得を図っている。改定等の際は、十分な説明を行い同意書を頂いている。		
10	7	○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	意見箱を設置・苦情相談窓口を玄関などに表示し、いつでも申し出が出来る旨を伝えている。また、何かご家族から相談された時などは速やかに対応		

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	8	○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	管理者は、自己評価を配布、個々面接等を行って意見や提案を聞いている。ユニット会議にて於いて、管理者会議の報告、意見や提案の把握に努めている。代表者は、職員に対して、意向調査表を配布、意見や提案を聴く機会を設け、反映している。		
12	9	○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、個々面接等において職員から意見等を聞き、代表者に管理者会議等で要望・意見等、報告し、給与水準等、労働条件・職場環境等、条件の整備に努めている。		
13	10	○職員を育てる取組み 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	法人内外の研修を受ける機会を設けている。また、ユニット会議で研修、動画配信での研修、介護技術等、研修の振り返りを行って実践に役立てている。		
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	法人内で交流しzoom研修など行っている。また、スキルアップのため資格などの支援を行っている。		

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
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	アセスメントにおいて、ご本人の要望に耳を傾け、寄り添い話を聞く場を常に設け、共感し、安心を確保するための関係づくりを初期プランにあげている。		
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	初期プランを作成する上で、ご家族の希望を十分取り入れる事が出来る様、努めている。面会時や電話により、ご家族等の不安や要望に耳を傾ける機会を作り関係づくりに努めている。		
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・ご家族等の要望を把握し、アセスメントを行い、必要としている支援を見極めている。		
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	出来る事を行う事で、役割を持って生活して頂き、協力し合える関係を築けるよう努めている。		
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	出来る事を行う事で、役割を持って生活して頂き、協力し合える関係を築けるよう努めている。		

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
20	11	○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・知人への電話・手紙などで交流している。面会又は外出など外泊できるようにサポートしています。		
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	職員は常に仲介の立場で接している。出来るだけリビングに来て頂き、体操等に参加して頂いている。レクリエーションへの参加を通して互いの関係づくりを支援している。		
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	写真・色紙を贈ったり、管理者・職員が、電話等で経過を伺うなどして関係を断ち切らない取組を行っている。		
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	12	○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。	ご本人の希望に添える様、会話の中から意向の把握に努めている。好きな事・趣味等の把握に努めている。また、介護相談員に思い・意向を引出して頂いている。		

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
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	ご利用者様のアセスメントを行い観察に努めている。ご本人・ご家族の希望を取り入れ、ケアマネジャーも参加しケアカンファレンスをしています。		
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	一人ひとりの対応・会話等、生活の中で、現状の把握に努めている。変化等が見られた場合は、カンファレンス・ユニット会議・申し送り等で情報交換等を行っている。		
26	13	○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	ご利用者様の担当者を決め、より細かい観察に努めている。アセスメントを行い、ご本人・ご家族の希望を取り入れ、ケアカンファレンスは、全員で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	日々のケア記録・生活チェック表、申し送り等で情報を共有し、実践・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	併設のデイサービス・有料老人ホームとの交流、他ユニットとの交流等、必要に応じて対応し支援の幅を広げている。		

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
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	地域行事への参加、保育園・幼稚園等との交流、悠悠まつりの開催等、地域との交流を図っている。		
30	14	○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	訪問医療により適切な医療を受けられるよう支援している。状態を医師に報告・状況に応じご家族との連携を取っている。また、緊急時においても、速やかに対応して頂いている。		
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	併設のデイサービスの看護師と連携を取り合い支援している。月2回、看護師の出勤があり、情報を伝えて相談し、指示を仰いでいる。		
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。	入退院時、サマリーを作成し情報交換を行っている。また、退院指導等に同席させて頂く等、病院側から情報を提供して頂いている。		
33	15	○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	重度化した場合や終末期のあり方についてのご家族・主治医・管理者で話し合い看取りを行う場合は、同意書を頂いている。主治医にご本人の状態を報告し相談を行う。ご家族との連携を密にし、管理者・看護師を中心にチームで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
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	急変時の対応について、研修を行っている。見やすい場所に「緊急手順表」が貼ってあり、緊急時に活用している。定期的に訓練を行っている。		
35	16	○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	苑内での避難訓練を年2回、実施し、夜間を想定した訓練・風水害時の訓練を行っている。地域との協力体制を運営推進会議の際、話し合っている。近隣者へ避難訓練の参加を呼び掛けている。災害対策委員会を中心に、誘導方法を身に付け、防災意識を高めている。		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	17	○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	自尊心を傷つけない様な声かけを心掛けていますが、完全とは言えない。個々が認識する・職員間で注意し合う等、声掛けの工夫が必要と思われる。		
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	日常の会話の中で、ご本人の意思を引き出せるよう、自己決定できるよう努めているが、全ての職員が出来ているとは言えない、声掛けの工夫が必要と思われる。		

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	健康管理・安全・安楽の確保に留意し、職員側の都合を優先するのではなく、ご利用者様のペースで生活出来る様、ユニット会議等で確認し合い、支援しているが、十分とは言えない。		
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	出来るだけ、ご本人の希望に沿って、支援している。清潔保持が出来る様、声掛けの工夫をし、更衣の促し等を行っているまた、着脱しやすい物を選びご本にが自分で出来るような支援もしている。衣類を選んで着ている方もいる。		
40	18	○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	好みの物を伺い提供したり、皆で手作りし目の前で提供して楽しく食べれる工夫を行っています。ご利用者様と職員と一緒に準備・片付けを行っている。また、お礼の言葉を必ず掛け、やりがいに繋げている。		
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・食事摂取量を表にまとめている。水分量の少ない方は、好みの飲み物を提供、夜間の水分補給等、一人ひとりの状態を把握、記録し、統一した支援を行っている。		
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	声掛け・見守り・介助等、ご本人の力に応じた対応を行っている歯科医の訪問医療を受け、口腔管理指導をうけ対応している。		

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
43	19	○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	排泄チェック表を付け、一人ひとりの排泄能力・排泄パターンを把握している。必要に応じ、声掛け・誘導し、トイレで排泄出来るように支援している。		
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、牛乳・乳製品を取り入れている。個々の状況に応じて、オリゴ糖を使用する・水分を多めに促す、運動・散歩の働きかけを行っている。		
45	20	○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をしている	ご本人の希望があれば合わせて行い。拒否がある時は無理せず他の日に入浴して頂いている。		
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	ご本人の意思に任せている。意思を表現しない利用者には、様子観察をして、安心して眠れる様、必要に応じた対応をしている。		

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
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	内服薬はおくすり手帳をQRにて読み込みデータでいつでもわかり、一人一人の薬の目的や副作用も確認できるようになっています。薬剤師に随時相談・指導を受けられるようになっている。服薬チェック表を付け、薬の確認・服薬の確認を行っている。		
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	家事への参加等、一人一人の力を活かした役割を持っている。行事・レクリエーション・音楽鑑賞・散歩・買い物等で気分転換を図っている。また、口腔体操等リードして下さる方、家庭菜園等積極的に取り組んでいる方がいる。		
49	21	○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	散歩・買い物・レクリエーション等で外へ出掛けられるよう支援に努めている。地域行事への参加等、協力を要請している。天気の良い日などは散歩の要望あるので散歩に出たりする。		
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	ご本人が必要とするものや、食べたいものを買に行ったりし、スタッフが管理している。また個人で買い物に行かれる方には、お金を渡し自分で所持してもらいます。		

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
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	知人・友人・ご家族と電話をやり取りしたり、手紙のやり取りの支援を行っている。		
52	22	○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	季節や行事でリビングや廊下などの装飾をして工夫している。季節によってはリビングの席の配置を変え居心地のよい空間づくりを行っています		
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	一人になれる場所、気の合った者同士が過ごせる場所等、ソファ・椅子・テーブル等で工夫している。外ベンチ等も活用している。		
54	23	○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	使い慣れた物や、ご本人の好みの家具・品物をご本人・ご家族と相談しながら配置している。ご家族によっては、面会の時に過ごしやすい様に工夫し考えて下さることもある。		
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	部屋の中はその方が暮らしやすい工夫を行っている。捕まれば起き上がる、立ち上がる方には、捕まえる場所を作る。歩行できるように体力作りの運動なども行っている		

