

令和 2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	1493100489	事業の開始年月日	平成30年6月1日
		指定年月日	平成30年6月1日
法人名	株式会社 翔栄		
事業所名	メープル上永谷館		
所在地	(〒233-0012) 神奈川県横浜市港南区上永谷2-14-32		
サービス種別 定員等	認知症対応型共同生活介護	定員計	27名
		ユニット数	3ユニット
自己評価作成日	令和2年9月28日	評価結果 市町村受理日	令和2年12月14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 <http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/14/index.php?a>

### 【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)】

「自宅気分で生活を」をモットーに、ご自宅で過ごされていた時と同じように、施設でも過ごせるよう、出来る限り自由に過ごしていただいております。  
共同生活上で生ずる喜怒哀楽は制限せず、施設職員が協力したり利用者様同士が、協力してやりたいことや悩み事を、解決できるよう支援しています。

誤嚥性肺を防ぐため、毎食前の嚥下体操は、時間をかけてしっかりと行っていきます。また、口腔体操、ストレッチや手足の運動などのプログラムを組み、食事形態も一人一人に合わせて提供しています。

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部		
所在地	神奈川県横浜市西区南浅間町8-22-207		
書類調査日	令和2年10月24日	評価機関 評価決定日	令和2年11月21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)】

**【事業所の優れている点】**  
◇利用者の支援に当たる職員体制の充実  
・職員には、認知症対応経験者が多く従事しているため、安心・信頼の支援と判断が即時にでき、適切な対応が可能である。  
・法人が「小規模多機能型居宅介護事業所」「訪問介護事業所」を、運営しているため、職員同士の連携体制が整っている。  
◇医療機関との連携強化  
・協力医の紹介で「済生会横浜市南部病院」と「佐藤病院」が、緊急時に対応ができ、利用者・職員が安心して日常生活を過ごしている。  
**【事業所が工夫している点】**  
◇利用者との信頼関係の構築  
・利用者とは、可能な限り入居前から関係性を築き、生活環境が極端に変わらないような支援を心がけている。ペット同伴で入居した利用者もいる。  
◇レクリエーション活動の多様化  
・各職員の特技や趣味を活かし、利用者とは、レクリエーション活動や趣味に対応した支援を行っている。お  
◇運営規程の検討と見直し  
・利用者が、生活面で感じた疑問や不具合には、直ちに職員間で検討して、その都度運営規程を見直し、事業所の健全な運営に反映している。

### 【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	メープル上永谷館
ユニット名	Aユニット

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、安全面で不安な区過ごせている。 (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	リーダーを中心に毎朝ミーティングを行い、理念に基づいた支援方針でサービスを提供している。	・職員は、利用者の権利人格を尊重し、支援の基本を心がけ実践につなげている。利用者毎の個別支援も検討共有し、実践している。 ・地域密着型サービスでは、生まれ育った地域で生活が継続できる安心した事業所を目指している。	
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	地域の方と顔を合わせたときは、挨拶をし日常会話を交わしている。	・町内会に入会している。お互いの情報は回覧板で共有している。 ・元地域住民の利用者が通っていた美容院と職員が話し合い、現在は訪問美容に切り替え、定期的に希望する利用者のカットをしてもらっている。	
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	地域行事の際に近隣に住まう認知症の方の対応方法について教えてほしいと話があったので、その際は協力していきたい。		
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	会議の報告を管理者より受けている。そこで話題になったことなどは、できることから取り組んでいる。	・コロナ禍で、現在は運営推進会議は中止している。 ・コロナ禍前の会議参加者から、職員の趣味や特技を活かし、利用者のレクリエーションに取り入れてはの意見から、手芸・音楽・園芸等の活動に広く対応している。	
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取り組んでいる	ユニット内でのレアなケースなどは管理者に報告し市の職員との連絡の際に伝えてもらっている。	・生活保護利用者の受け入れを、役所と連携支援している。 ・利用者の入所時に、持込み物品の確認を役所職員の立会いで実施している。	

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
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	ユニットリーダーは、各スタッフへ身体拘束はもちろん言葉での拘束にも注意を払い、毎朝のミーティングで伝えている。	・「身体拘束委員会」を管理者・各ユニットリーダーを中心に月に一回開催し話し合いを行って、日々の業務に身体拘束の危険がないかを管理者とリーダーが原状把握をしている。	
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	ユニット職員に虐待をしない介護、心身共に虐待しない介護の指導を行っている。		
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	成年後見人制度を利用されている利用者もいたため、制度について勉強したことを周知している。		
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	契約は管理者が一元的に行っている。説明内容に食い違いが無いよう入所後不明点の問い合わせが来た際は管理者の報告し対応してもらっている。		
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	ご本人ご家族からの意見要望があった場合には、必ず管理者に報告している。	・家族からの意見は、コロナ禍前は面会時など、何時でも確認できたが、現在は、電話連絡にて意見を聞いている。 ・家族からの要望で、入浴を午前実施をしているが、夕方、個別支援している利用者もいる。	

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
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	朝のミーティング内でユニットリーダーから一日の流れや注意点などの指示をする際に職員の意見も聞くようにしている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者は、職員と個人面談以外に、休憩時間や事務室で雑談をし、話しやすい工夫をしている。</li> <li>・職員の意見から、マニキュアが好きな利用者と、他の女性利用者も含め、気分転換にマニキュアをし、楽しんでもらっている。</li> </ul>	
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	各職員の勤務時間の変更はリーダーか管理者に報告し調整してもらっている。勤務状態の把握、勤務についての相談があれば管理者に宝庫こうしている。		
13		○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	リーダーが勤務状況、得意不得意を把握しやりがいを感じながら仕事ができるように役割を決めている。		
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	代表者が交流舌先で得てきた情報は管理者・リーダーが聞きミーティングの場で共有するようにしている。		
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	ご本人からゆっくりと話を聞く、情報が少ない時期での聞いた内容はスタッフ間で共有している。ご本人が安心して生活して頂けるように努めている。		

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
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	入居後ご家族が面会にいらした折にはスタッフが必ず声かけをし、情報が得られるような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	入所時の情報と状況に応じた支援を行っている。		
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	一緒に洗濯ものなどの生活動作を行うことで介護者被介護者の区別なく過ごして頂いている。		
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	ご家族からの協力が必要だと伝え気軽に面会に来て気軽に面会に来てもらえるように伝えている。面会時にはご本人とご家族の時間をゆっくりと過ごして頂けるようにしている。		
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よう、支援に努めている	ご友人の面会時にはゆっくりと話し合えるように食事や入浴などの時間をずらすなどの対応をしている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は、利用者ごとの人間関係を、アセスメントシートやミーティングで共有・周知している。</li> <li>・また、利用者の手紙や電話を取次ぎ、関係の継続に努めている。</li> <li>・職員は、訪問者に笑顔で接し対応していたが、現在面会は中止。</li> </ul>	

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
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	レクリエーション等でご利用者同士が関わる機会を多くするように努めている。		
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	サービス終了の際にはご本人ご家族に気持ちよく退館して頂けるように努めている。		
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。	ご利用者が日常生活の中で希望・意見を口にしやすい環境作りを大切にしている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・把握した利用者の情報は、申送りで、職員間で共有している。</li> <li>・利用者が、職員に意向や思いを言しやすい雰囲気と信頼感を持ってもらえる支援に努めている。</li> <li>・把握しにくい利用者には、家族や本人の表情、しぐさから判断している。</li> </ul>	
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	ご本人の今迄の生活や特技などを引き出せるような会話をするようにしている。スタッフで共有し可能な限り今迄と同じように過ごせるようにしている。		
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	各スタッフは出勤時に前日までのケース記録を確認し、当日のバイタルと合わせて体調の把握に努めている。		

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
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	モニタリングを毎月行い容態変化に伴うプラン変更の必要性をスタッフ間で話し合いをしている。プラン変更の際にはご本にの希望は何か聞いている。	・モニタリングの結果を、毎月家族に報告書で郵送している。 ・介護計画は、本人の意見や協力医の意見から見直している。 ・介護計画は各フロア会議で職員全員が意見を出し合い、現状に即した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	日々の変化などを必ずケース記録に残してスタッフ間で共有している。新たな一面やケアでの注意点など気付いたことはその場でスタッフ間で共有するようにしている。		
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	適切な医療を受けられるように往診前に近況をユニットリーダーがとりまとめ主治医へ報告している。		
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	週に1回訪問マッサージなど利用者が楽しめるように支援をしている。		
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、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	適切な医療を受けられるように往診前に近況をユニットリーダーがとりまとめ主治医へ報告している。	・大半の利用者は、事業所の協力医療機関の訪問診療を月1回、歯科医は月2回受けている。 ・往診前の段階で、医師に全員の症状を連絡している。院外薬局とは、処方時に来館して連携を図っている。	



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
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	看護職員が出勤時には身体状況などを報告している。処置や受診などの指示を受け処置については各スタッフへ周知している。		
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、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。	入退院時の対応は管理者と看護師で行っており退院後のケアについては入院前と変更がある場合は各スタッフへ周知している。		
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	管理者が、契約時に衆末期のケアについて説明を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や家族には、入所時に「重度化と看取りの指針」に基づき、事業所の役割と協力医療機関の連携を説明している。</li> <li>なお、看取りの実績はない。</li> <li>・看取り介護の手順や職員の対応は、指針に分かりやすく記載され、勉強会も行っている。</li> </ul>	
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	管理者の指示で、各ユニットリーダーは、急変時や事故発生時の対応について、勉強会を定期的に行っている。ユニットリーダーはスタッフに分かるよう、指導に努めている。		
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	避難訓練の内容やユニット内での役割などを、日頃から周知している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回、避難訓練を行っている。消防署の指導を得て、連絡・誘導・初期消火や夜間訓練も行い、職員は役割分担に努めている。</li> <li>・災害に備えて備蓄品リストを作成し、職員は、保管場所の共有に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時には、近隣住民の協力が欠かせません。普段の生活や運営推進会議において、引き続き、避難訓練への参加協力の呼びかけが、期待されます。</li> </ul>

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	
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	ご利用者を尊重した言葉使いに注意している。トイレ介助の際は、声の大きさを落として、声かけするなどしている。	・事業所の生活で、一人ひとり、その人らしい発言や行動を尊重している。 ・援助が必要なときも、本人の気持ちを大切に考え、さりげない支援や本人自身が決定しやすい言葉かけを心がけている。		
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	ご利用者の衣類更衣については必ずご本人に確認をし決めて頂いている。			
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	レクリエーション等など日中の自由な時間に行う事は本人の気持ちを優先している。			
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	その日に着る服は朝の着替え時にご本人に決めて頂くようにしている。			
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	盛り付けの工夫や嚥下力が低下している方へのキザミ食対応など食事が負担にならないようにしている。	・食材は、委託業者が搬送し、かたづけは職員と利用者が一緒に行うことがある。イベント時には、ケーキ買いを楽しんでいる。 ・外出時の家族との食事は、現状コロナの影響で、できなくなっている。		

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
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	食事の際には、水分を十分に摂取できるよう声かけをしており、一人一人が食べやすいように工夫している。		
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	食後は、必ず口腔ケアを行い、夕食後は、義歯の消毒を行っている。気になる点は、往診歯科に相談している。		
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向けた支援を行っている	各自に合った排泄方法をユニット内で話し合い、トイレでの自力排泄が出来るように工夫して支援している。	・日中夜間を問わず、トイレでの排泄の自立を支援するため、一人ひとりのタイミングに合わせた対応を行っている。 ・表情や仕草から、さりげない声かけやサイン・合図を決めて支援している。	
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	排泄記録を確認して、利用者にあった支援方法を話し合っている。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	その日の体調に合わせて入浴方法や順序を変更するなど、朝のミーティング時に対応を決定している。	・週に2回午前中に入浴している。希望や体調をみながら午後に入浴を行うこともある。 ・一人だけで入浴するか方は、いないが、シャワーだけの利用者にも、話をしながら一人ひとりの時間を大切にしている。	

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
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	自室でリラックスして過ごせるように室内の温度調整は昼夜間共に注意を払っている。日中でも自室で横になれるよう配慮した支援をしている。		
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	利用者ごとに薬箱を分けて管理している。スタッフ間同士のダブルチェックで誤薬が無いようにしている。服薬確認は飲み込んだところまで必ず確認している。		
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	洗濯物は地震でたたんで頂くようにしている。音楽や映画などで気分転換にな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。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	日中、天気の良い日は玄関先の花壇まで行って日向ぼっこしている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの影響により、散歩は大きく制限されているが、気分転換や外気浴のため、玄関やベランダに出ている。</li> <li>・世話好きで作業のできる利用者には、敷地内の花壇やプランターの世話をお願いしている。</li> </ul>	
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	ご利用者本人がお金を管理することは行っていない。		

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
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	ご家族やご友人の手紙や電話などはご本人に取り次ぐ支援を行っている。		
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	共有の空間にはみんなで追った折り紙などを飾っている。時間帯によって照明や空調を調整するよう配慮している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関、廊下、フローアには、貼り絵、手芸品を展示して、心地よく過ごせるようにしている。</li> <li>・空調は三種類を操作し、また照明は、季節や時間帯により、午前午後、夕方と変化をつけ、居心地のよい環境づくりに努めている。</li> </ul>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	フロア内においては指定席としておりご利用者全員が対面できるようにしている。		
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	以前使用していた家具やテレビなど持ち込んで頂き写真など自由に飾って頂いている。室内の持ち込むものは特に制限していない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室には、介護用ベッド、マット、エアコン、照明が備え付けられている。家具、小物、写真など使い慣れたものや好みのものを室内に自由に置いている。</li> <li>・室内の清掃ができる利用者は、職員と一緒にいる。</li> </ul>	
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	手すりを増やしたりトイレなどの表示を大きくし分かりやすいように工夫している。		

事業所名	メープル上永谷館
ユニット名	Bユニット

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、安全面で不安な区過ごせている。 (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	管理者は事業所理念を各職員に把握実践できるように日々の全体ミーティングやこじんミーティングにて共有している。		
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町内会の加盟により地域の行事などの情報を得ることが出来ているが、日々の業務や人員の確保が難しく参加できていない。		
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	運営推進会議にて今後起こりうる災害時の際に認知症の対応を相談されているので、その際には事業所全体で地域の役にたちたい。		
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	運営推進会議の際に参加して頂いた皆様から正直な意見を頂戴し、地域の方の意見も真摯に受け止めサービスの向上に取り組んでいる。		
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取り組んでいる	管理者は、地域の主任ケアマネジャーと連絡を密に行い情報交換を行っている。		

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
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	代表者、管理者をはじめ各職員が身体拘束の知識や技術の向上に努めており、毎日のミーティングにて利用者の情報を正確に共有している。		
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	管理者は各職員が虐待の知識向上を図るため全体ミーティング又、個人ミーティングにて教育や個人研修を行っている。		
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については管理者、リーダーは活用できているがフロアー職員は活用できていない。成年後見制度はほとんどの職員が理解し活用できている。		
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	契約時は事前に契約には時間がかかることを説明し利用者、家族に時間をかけて説明を行い理解して納得してから契約を行っている。		
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	日々、利用者や家族面会時に頂いた意見は管理者に報告している。頂いた意見を施設全体で話し合い改善できることは実践して運営推進会議にて報告をしている。		



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
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	代表者、管理者は各職員から意見や疑問があった時には個別にて面談を行っている。その後リーダーに報告して改善する際には全体ミーティングにて周知している。		
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、管理者より潤滑に業務が行っているか報告を受け、リーダーは各職員の意見などを管理者に報告している。日頃から各職員は勤務に関しての意見が言いやすいよう管理者は配慮するようにしている。		
13		○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	管理者、リーダーは出来るだけ外部研修に参加してフィードバック研修にて各職員の知識や技術の向上に努めている。		
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	代表者が同業者との交流を日々行っており、その情報は代表者から管理者に伝えられている。		
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	入所時は不安からくる拒否などが多くあるため、その対策として入所前に管理者が出来るだけ面談を行い安心して入所ができるよう工夫している。		

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
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	契約時に入所にあたり要望や不安なことの聞き取りを行い出来る限り希望に沿ったサービスを行えるようにしている。		
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	入所時には入所後にどのような対応が良いか本人の性格や体調を考慮して職員でカンファレンスを行い対応している。		
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	各職員は危険な行為以外先ずは本人の話を傾聴して押さえつける介護をしないようにしている。		
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	入所に当たり本人と家族の関係が悪くならないよう話し合いにも参加して入所がお互いにとって良い判断と思ってくれるように配慮している。		
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よう、支援に努めている	入所しても以前からの友人や家族との関係がなくならないよう面会時間はなくいつでも会える環境作りをしている。		

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
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	入所前の面談にて本人の性格やこれまでの環境などを出来るだけ聞き出し入所後にどのユニットに合うかミーティングにて職員全員で考えている。		
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	退所されても関係がなくならないよう相談などいつでもできる関係作りに努めている。		
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。	希望や意向は時間をかけて傾聴させていただき出来る限り対応できるよう職員全体で検討会を行っている。		
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	入所時には、これまでの生活環境や使用していたサービスの把握を行っている。		
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	以前はどのように過ごしていたか現在はどのような過ごし方をされ出来ること出来ないことの把握は職員全員で把握している。		

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
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	入所されても入所前と同じように生活できるよう本人や関係者から情報を頂き対応できるよう工夫して計画に反映できるようにしている。		
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	各職員は日々行っている支援において知り得た情報は毎日のミーティング時に全員に周知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	本人の体調や家族の環境変化の際にはその都度ミーティングを行い支援の仕方の変更が必要な時には本人の了解に元変更をしている。		
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	入所しても昔からの関係を切らないよう馴染みの理美容を利用できるよう工夫している。		
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、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	管理者は各利用者のかかりつけ医との連絡は密に行い細かな情報交換を行っている。		

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
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	各職員は日々の変化に注意して細かな変化もリーダーに報告、リーダーは管理者に報告して看護職員に報告、処置等の指示を的確に受けるようにしている。		
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。	入院中であっても定期的に病院の相談員との連絡を密にとり必要であれば病院に行き医師から話を聞くようにしている。		
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	契約時に終末期の支援方法をしっかり話理解して頂く。本人又、家族の意向を確認して医師・看護師からの指示のもと支援を行っている。		
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	体調の急変や事故の際の対応については定期的に社内研修を行っている。		
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	災害時の分担割、連絡方法等避難訓練時に各職員に周知している。		

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
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	各利用者の自室においては完全なプライベート空間であることを全職員は周知理解している。		
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	日々の生活において利用者の意向や希望を必ず聞くようにしている。		
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	生活のリズムを職員優先するのではなく利用者優先で出来るだけ個人個人に合わせ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	毎日の着替えは利用者本人に選択肢を提供できるように工夫している。		
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	食事の時間は入居している利用者にとっては最も楽しみな時間であることを理解し出来る範囲で片付けは職員と一緒にしている。		

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
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	毎日の食事の摂取量は体調に合わせて提供の方法を変化して水分摂取においてはトロミを使用するなど工夫している。		
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	毎食後の口腔ケア、は必ず職員と行い、提携歯科医には月に2回往診に来ていただき口腔内のチェックを行って頂いている。		
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向けた支援を行っている	施設として自力排泄の必要性を職員に周知し、声かけの方法や時間を個人の生活習慣に合わせて行っている。		
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	服薬に頼るのではなく毎日の運動や水分摂取、食事の内容など出来る限り工夫している。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴する時間は出来る限り本人の希望に沿った時間で行うようにしている。		

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
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	昼夜逆転にならないように日中に起きて頂き活動をして夜間に就寝できるよう毎日のプログラムを工夫している。		
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	医師からの処方があった時は各利用者の薬内容の把握は毎月行っている。		
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	日中の活動において利用者自身が達成感あるプログラムを考え、出来ることは行って頂き誕生日などの際は誕生会を再際している。		
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	出来るだけ施設内だけの生活にならないよう外出の機会を増やすようにしており、運営推進会議において外出時に何かあった場合の手助けをお願いしている。		
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	認知症の為、入居者の方には現金はお渡ししていない。		



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
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	電話・手紙はいつでも対応しており切手の購入や手紙の投函、電話の対応などは日々支援している。		
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	共同空間は利用者が穏やかに過ごして頂けるよう清潔感があり季節の変化が分かるようにしている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	共同空間において各利用者の性格や希望に合わせ席の変更を行っている。		
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	自室においては入居時に馴染みの家具の持ち込みなどしていただき居室が自宅であるように配慮している。		
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	自室やトイレ・浴室など自分で分かるように大きな字で分かりやすく表示して自分自身で行動できるようにしている。		

事業所名	メープル上永谷館
ユニット名	C ユニット

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	利用者と職員と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、安全面で不安な区過ごせている。 (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	事業所の方針について代表者や管理者を通して研修を受けており、ミーティングを通し職員で共有している。		
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の方と顔を合わせた時には必ず挨拶をしコミュニケーションを取るようになっている。		
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	管理者より、地域の方が認知症の方の対応を困っている時には対応してほしいと話があったので、その時には協力していきたいと思っている。		
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	運営推進会議が行われる際には、出席する職員にユニット内での出来事を報告するように伝えている。また会議内で出た話題をスタッフミーティング時に情報共有を行っている。		
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取り組んでいる	ユニット内でのレアなケースなどは管理者を通して報告している。市の職員との連絡の際に伝えてもらっている。		

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
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	毎朝のミーティングや研修時に身体拘束にならないよう介護方法について話し合い情報共有をしている。		
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	定期的に虐待防止についての研修を行い、心身共に虐待しない介護の指導を行っている。		
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	成年後見人制度を利用されている方がいて、スタッフミーティングで制度について情報共有を行った。		
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	契約については管理者が一元的に行っています。入所時・入所後不明な点の問い合わせがあった場合は管理者に報告して対応しています。		
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	ご本人ご家族から意見や要望等があった場合には必ず管理者に報告して対応しています。		

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
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	毎朝のミーティングでユニットリーダーより一日の流れや注意点等の指示をする際に、職員の意見・質問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	ユニットリーダーは各職員の勤務状況、体調管理の把握を行っている。体調不良の際には管理者と相談して早退等の対応を行っている。		
13		○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	ユニットリーダーが外部研修に参加して研修内容をスタッフミーティング時に内容を共有しています。内容によっては実際に行いながら指導している。		
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	代表者、管理者が同業者と交流した際にはミーティングにて情報をもらい、日常の業務に取り組んでいる。		
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	ご本人よりゆっくり話を伺う。情報が少ない時期での内容は職員間で共有し、ご本人が安心して生活して頂けるように努めている。		

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
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	ご家族へ入所時に聞き取りを行い要望や心配なことを直接確認する。ご家族と相談しながら支援することにより関係づくりをする。		
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	入所時の情報とご本人の状況に応じて支援を行っている。		
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	一緒に洗濯ものや花の水やりなど生活動作を行う事で、介護者・被介護者の区別なく過ごして頂いている。		
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	面会・外出の際にはご家族と一緒にいる時間を大切にし、家族との絆を深めて頂いている。		
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	ご友人の面会時にはゆっくりと話が出来るよう食事や入浴時間をずらすなどの対応をしている。		

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
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	ご利用者様同士の共通の好みや話題・楽しみを職員が援助して関わりあえるよう支援している。		
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	退館されるときに混乱される方がいっつとは雄負いますが、関係性が途切れることはない旨説明して、納得して退館できるよう支援している。		
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。	ご利用者様が日常生活の中で、希望・意見・意向を口にしやすい様に環境作りを大切にしている。		
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	入居時にこれまでのご本人・ご家族の生活やライフスタイルを伺うようにしている。できる限り今迄と近い形での支援ができるようにミーティング時に話し合っている。		
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	申し送り・け一づ記録・ご本人の様子などから体調確認を行っている。心身の状態が不安定な時には管理者や看護師に相談するようにしている。		

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
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	モニタリングを毎月行い、容態変化に伴うプラン変更の必要性をミーティング時に話し合いをしている。プラン変更の際にはご本人の希望を聞くようにしている。		
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	各ご利用者天野ケース記録や申し送りなどは各職員が自ら確認するように指導している。また、ミーティング時に各職員へ周知されるように確認サインをもらう等している。		
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	家事が出来るご利用者様に手伝いをしていただき、苦手な方は家庭菜園の水やりや収穫などを手伝って頂いている。		
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	訪問マッサージ・理美容を理湯されている方もいて、とても楽しみにされています。		
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、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	かかりつけ医の往診時にはユニットリーダーが対応し、現在の状況報告を行っている。日頃から相談報告をしており、何かあった時にはかかりつけ医が適切な診断を行えるようにしている。		



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
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	ユニットリーダー、各職員はご利用者様の情報を看護師に報告している。看護師から処置の指導があった際は職員で共有し支援に当たっている。		
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。	入退院時の対応は管理者が窓口となって行き、状況等を聞いて部屋の環境作りや食事の対応などを行っている。		
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	契約時にご本人・ご家族様へ、重度化や終末期のケアについて説明を行っている。ケア内容についてはその都度医師の指示で動くようにと、各職員に周知されている。		
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	日々のヒヤリハットや災害情報など、急変時の対応やもしもの際の対応の仕方について各職員に周知している。		
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	避難訓練内容やユニット内での役割分担など、日頃から各職員に周知している。		

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
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	ご利用様様の自室に入る際は必ず ノックして入室するようにしている。 排泄の声かけは耳元できるように配慮している。		
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	ご利用様様の衣類更衣についてはご 本人に確認して決めて頂くようにしている。		
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	出来る限りご利用様様のペースに沿って支援を行い、自室にてテレビを見たいとか、読書をして過ごしたいなどの希望に添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	毎日の更衣の際、ご自身で決めて頂けるように数種類から選べるように工夫している。		
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	盛り付け方の工夫や、嚥下力が低下している方へのキザミ食対応など、食事が負担にならないように支援している。		

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
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	食事の際には水分摂取の声かけを十分に行い、一人一人が食べやすい様に工夫をして提供している。		
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	食膳のうがい、食後の口腔ケア、就寝前の口腔ケア、義歯の洗浄は必ず行っている。		
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向けた支援を行っている	各ご利用者様の排泄リズムをケース記録から把握し、声かけを行っている。		
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	座ったままや、寝たきりにならないように運動を行い、水分補給もこまめに促して予防に取り組んでいる。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴時実は、介助に当たる職員と会話を楽しみながら入浴している。		

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	日中に活動量を多くすることで、夜間十分な睡眠をとれるように活動内容を工夫し、暖色照明に切り替えている、		
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	服薬時名は各職員がダブルチェックをして誤薬が無いよう注意をしている。薬の処方が変わった時には説明書を確認して各職員で共有している。		
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	出来ることはご自身でしていただき、できないことを一緒に行うようにしている。季節ごとの制作物を通し気分転換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。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	戸外への外出は控えております。		
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	金銭管理はご本人では行っておらず、外出できないため必要な日用品等は職員が用意して支援している。		

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
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	個人の慶譚電話の使用は居室で自由にして頂いています。レクリエーションの一環として季節のはがき作りを行っています。		
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	リビング、廊下、トイレなどの共用部分は毎日清掃している。テラスで家庭菜園をしており、花や野菜で季節を感じるよう工夫している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	フロア内では各自指定席としており、ご利用者様全員が対面して過ごせるように工夫している。		
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	自室はご自身がお気に入りの家具を持ち込んで頂いたり、居心地よく過ごせるよう配慮している。		
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	室内の手すりを増やしたり、トイレの表示を大きくして分かりやすくなるように工夫している。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所名                      マーブル上永谷館

作成日                      令和 2年 11月 21日

## 【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目 標	目標達成に向けた具体的な取組み内容	目標達成に要する期間
1	2	現状地域住民の方との繋がりは運営推進会議又、挨拶や日常会話のみとなっている。	管理者又、職員が地域の行事に参加できるようにしたい。	勤務時間の工夫や人員確保をして参加できるようにする。	1年
2	35	施設での避難訓練において現状は地域住民の方の参加がないので参加をしていただけるようにしていく。	災害時に地域住民の方の協力が得られるようにしていく。	運営推進会議において、地域住民代表の方に協力をお願いをする。	1年
3					
4					
5					

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。