

令和 4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4年11月30日	評価結果 市町村受理日	令和5年2月13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 [x.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kani=true&Iigyosyo](http://x.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&Iigyosyo)

### 【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)】

- ①主治医との24時間連携・主治医協力の基で急患対応時は地域近隣病院との連携が取れています。
- ②家庭的な雰囲気の中で安らぎと安心ある生活の提供を心掛けています。
- ③利用者・家族・施設で地域との関係を構築します。
- ④認知症という病気に対する理解を深め心の触れ合いを大切にします。
- ⑤困難事例にも対応致します。

### 【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		
訪問調査日	令和4年12月20日	評価機関 評価決定日	令和5年1月24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】

##### ◇コロナ禍における健康管理

- ・協力医には定期的に訪問診療をして頂いている。利用者の医療面を中心に支援24時間連携体制が出来ているので急な場合でも的確な指示を仰ぐ事が出来る。
- ・通院は、事業所から協力医に連絡し、その指示で協力医療機関の病院に事業所職員が同行している。

##### ◇利用者が安心して過ごせる事業所

- ・職員と一緒に、歌を歌ったり、クリスマスツリーの飾りつけや折り紙で楽しんでいる。
- ・職員は接遇研修を受けており、挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い、態度の5原則を守って、利用者のケアに当たっている。
- ・「利用者に安全で衛生的な環境を提供します」の理念のもと、常に清掃を行い清潔な環境を保っている。1度トイレを使用すれば、即職員が清掃して清潔な環境を保っている。

#### 【事業所が工夫している点】

##### ◇利用者が毎日明るく生活する工夫

- ・編み物で帽子を作ったり、利用者同士でトランプを楽しんだり、ユーチューブを利用して職員と一緒に歌を歌ったりしている。また健康体操、嚥下体操を行い健康を維持しながら日々楽しんでいる。

### 【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	理念の大切さを理解する為に管理者がフロアーリーダーとともに各ユニットに研修を行っている。毎日の仕事・支援の中で共有・実践に取り組んでいる。	・「利用者に安全で衛生的な環境を提供します」の理念を玄関に掲示し、各ユニットごとに朝のミーティングで理念を復唱している。 ・理念を業務に生かすため、職員より清掃道具としてモップを使用する提案があった。	
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	新型コロナウイルス感染症の流行に伴い地域交流はあまり出来ていないが、2自治会員・施設周辺の道路、脇の階段誘導、地域住民が使用する場所の清掃活動は毎日続けている。	・コロナ禍前は、地区のお祭り、避難訓練に参加していたが現在は参加が出来ていない。 ・地区の自治会長より、事業所利用者の紹介があった。 ・地域の清掃活動に職員が参加して地元との交流を図っている。	
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	2つの町会定例会へ参加、町内内とは連携を取っている。施設内の取り組み、認知症への理解・困りごとや相談も行っている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	新型コロナウイルス感染症の流行に伴い運営推進会議は行なえていないが、意見交換・情報の共有は書面・電話等で行っている。	・コロナ禍以前は、2カ月ごとに運営推進会議を開き、利用者状況、施設の活動状況等を報告していたが、現在は書類報告に替えている。	
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	担当職員の交代が多い中、連絡・連携は取っている。利用者の生活状況や体調面等の報告は毎回行っている。	・区からコロナに関する消毒液等備品の電話連絡がある。 ・区的生活保護担当者が定期面談として来訪したり、電話などにより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、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。	管理者・フロアリーダーを中心に研修、朝夕ミーティング、毎日の介護・支援の仕方や方法等を検証し実践している。	・2か月に1回、毎月の全体会議で身体拘束廃止委員会を開催し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。 ・週1回のフロア会議で、身体拘束排除マニュアルを基に、フロアリーダーが講師となって研修を行っている。	
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	虐待については研修やミーティングにて詳細に内容説明・現場指導に取り組んでいる。 毎日の支援の中でも自ら振り返りを行い再認識している。	・2か月に1回全体会議で虐待防止委員会を開催している。 ・毎日の朝、夕のミーティングでフロアリーダーから職員に研修内容を伝達している。	
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は、後見人との連絡・連携を取っている。市町村・厚生労働省からのパンフレットの掲示や現在後見人より説明研修等を行っています。活用出来るように支援している。		
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	管理者が契約内容を項目ごと詳細に説明し質問を受け答えながら本人・家族の理解を得て同意して頂いている。		
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・要望があった場合は可能な限り周知・反映対応しています。	・コロナ禍以前は、いつでも利用者との面会ができたが、現在は玄関での面会のみとなっている。 ・介護計画更新の際に電話で家族の意見を聞き、計画に反映している。	

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	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	社内全体の風通しは良好で協力的である。いつでも気軽に話す機会を設けることができる。必要な提案は迅速に対応している。	・職員との意見交換は、日常の業務の中で職員とコミュニケーションを取っている。 ・職員から、利用者の希望として、折り紙調達の提案がありレクリエーションに取り入れることにした。	
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	個別面談を随時行いその職員に合った働き方をしている。気軽に相談出来る関係性があり有給休暇の利用・キャリアアップ制度を導入している。職員の為の環境も充実し要望があればその都度導入している。	・職員のキャリアアップ制度として実務者研修の資格取得は、会社が費用を全額負担している。リーダー研修、管理者研修も会社負担がある。 ・年1回、管理者が職員と個人面談を行い個人の勤務評価の査定を行っている。	
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	全職員の現状の把握は出来ている。外部研修の参加も積極的に行っている。（研修費は実働として給与支給）介護技術の研修は個別に行っている。内部研修も各ユニット毎に毎月最低一回は行っている。フロアリーダー研修は週一回行い全職員周知している。	・内部研修は、毎月1回フロアリーダーが中心となって研修を行っている。 ・管理者は、シフト調整や他職員の応援協力を得て該当職員が研修受講できるよう努めている。	
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	同業者との連携を図りサービス向上のためにできる限り情報交換・共有に努めている。		
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	入所前から顔見知りの関係を築き安心感を与えられるようにしている。利用者の気持ちの理解・傾聴し個人を尊重し時間をかけ信頼関係を築けるように進めています。		

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
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	入所前より自宅訪問や来館され家族に寄り添い安心を感じて頂き気軽に話ができるよう工夫している。又、介護保険の複雑さを理解して頂けるよう説明している。		
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	本人と家族との話し合いの中で家族の出来ることと事業所としての連携支援の出来ることを分けて話し合いの中で選択出来るようにしている。		
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	家族の一員として互いに協力しあいながら同じ顔ぶれ同志の感覚で出来ること・支援することを本人の自尊心を傷つける事無く心配り・心配り・コミュニケーションを取りながら進めている。		
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	家族の介護疲れを癒しともに苦しみや不安から解放され双方のより良い関係性に向けて支援しています。		
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	コロナ禍での外出や会うことができない状態だが電話・手紙等で継続している。又、馴染みのある食物や場所については食べたり映像等で対応し回想法にも役立っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の馴染みの関係については、入居時に把握して情報を共有している。入居前に自宅や事業所訪問時に、家族より情報を得ている。</li> <li>・利用者が食べたいとの依頼があった物は、職員が購入して、食べた物で昔を回想している。</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	ユニット内での男女別ではなく男女同じフロアで生活している。お互いの気持ちを大切に仲間意識も強く支えあいながら生活出来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	サービス終了後であっても引き続き関係性は保たれています。相談等も気軽に連絡はあります。		
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。	本人の気持ちに寄り添いながらコミュニケーションを大切に傾聴している。希望に副えるよう努力工夫をしている。	・入居前に、自宅、事業所に訪問して、利用者の思いや、意向を聞いて家族とのコミュニケーションを図っている。 ・日常の関りから利用者の思いを聞き取るようにしている。編み物、トランプ、歌など職員と一緒に楽しんでいる。	
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	前任者・家族・本人からの情報により各職員への周知、馴染みの生活環境に添えるように居室内の工夫をしている。		
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	各職員は詳細な情報を記録に残し周知している。その人の終末期迄医療・介護の連携を取りながら支援でき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
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	各職員の意見交換を行い本人・家族の気持ちに寄り添いながら又、主治医からの医療面の助言、生活面、介護支援面を本人や家族からの意見等で構成している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月のケア会議で、利用者ごとに必要に応じてモニタリングを行い、利用者、家族の意見、医療関係者、職員の意向を基に6か月ごとに介護計画を見直している。</li> <li>・利用者、職員の努力により介護度4から2になった実績もある。</li> </ul>	
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	毎朝・夕のミーティングでケアの方向・体調面・記録の確認や気付いた点等を確認しあいながらその時々で必要なプランの柔軟化に努めている。		
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	認知症対応型居宅介護を利用することにより輪が広がったと思いついた事を説明し周知徹底し支援する側も既存概念を外し対応しやすい利用者側に立って支援で来ている。		
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	新型コロナウイルス感染症に伴い直接的な行動はとれていない。		
30	14	○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	定期的に往診して頂く、利用者の医療面を中心に支援24時間連絡体制が出来ているので急な場合でも的確な指示を仰ぐ事が出来る。 ターミナルも視野に入れ希望があれば医療と連携し終末期迄看取る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・かかりつけ医を利用している利用者2名を除いて、他は協力医と契約している。協力医と歯科医の訪問診療は月1回で、看護師は週1回の訪問がある。</li> <li>・通院は、事業所から協力医に連絡し、その指示で協力医療機関の病院に事業所職員が同行している。</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
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	看護師には各ユニットリーダーから細かい体調変化の報告を受け観察し必要に応じて主治医に連絡指示を仰ぎ処置を行う。介護職との日々の報・連・相を徹底している。週一回各ユニットリーダーとの打合せで全職員周知している。		
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。	入院時には入居中の情報を細かく伝え、入院の状態についても細かく確認し退院時は家族と同席して担当医より説明を聞きホームでの生活に役立てるようにしている。又、退院後の様子についても報告をしている。		
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	医師と連携を取り密に家族と話し合い本人の希望する方向に進めている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居時に利用者本人と家族に指針に沿って事業所から説明している。</li> <li>・重度化した場合は、その時点で協力医、事業所管理者、家族が今後の介護方針を話し合っている。</li> <li>・職員には精神的ケアを含めてターミナルケアの研修を受講している。</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	急変・事故発生時の対応の仕方については管理者・ユニットリーダー全職員周知している。		
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	災害等の場合にはその時の状態に応じて早めの対応を判断し管理者が中心となりユニットリーダー・職員が役割分担構成となっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間想定1回を含め、年2回避難訓練を行っている。2Fには車椅子の利用者を入れないので、全員が玄関先の避難場所に集合できる。</li> <li>・災害備蓄品は飲食類5日分、他に排泄用品、衛生用品、生活用品があり、リスト化されている、</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	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	全ての面において「ひとり一人がかげがえのない存在であることを認め合いそれを尊重する」事を全職員に周知している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は接遇研修を受けており、挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い、態度の5原則を守って、利用者のケアにあたっている。</li> <li>・利用者の尊厳を守るため、トイレ誘導の声かけには、プライバシー確保に配慮している。</li> </ul>	
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	「主人公は利用者」をモットーにすべて選択が出来るように支援している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者主体でその人に合ったペースで満足頂けるよう配慮支援している。		
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	意欲的に日々を過ごしていくために大切な活動と全職員周知している。これまでの習慣をできるだけ維持できるように支援している。		
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	好き嫌いをなくすというより好きな物を楽しんで頂くような食事内容にしている。献立の中で嫌いなものがあれば代替して用意している。片付け・洗い物ができる方のはお願いして職員と一緒にやっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事は、専門業者から送られた食材を調理して出している。利用者の好みを考慮して小物を付け足したり、嫌いな物を他の物と交換している。</li> <li>・配膳にあたっては食事が綺麗に見える盛り付けに気を付けている。</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
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	各利用者に合わせた食事の形状・味・色等工夫している。食事量・水分量は随時記録に残し一目でわかるようにしている。不足気味な方へは主治医に報告し指示を仰ぐ。		
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	毎食後のケアは自立されている方は促し支援が必要な方へは対応している。訪問歯科医による口腔ケアも実施している。		
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	自力排泄を可能な限り継続できるよう支援している。難しい方にはその都度支援を促し尿意・便意の間隔を工夫しながら対応している。	・利用者の排泄パターンを把握し、オムツの利用者にも、時間で誘導しトイレで排泄するよう配慮している。その結果リハビリパンツに変更できた利用者がある。 ・職員は「排泄介助マニュアル」の研修を受けている。	
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	食事内容や運動、水分補給の内容を工夫し対応している。慢性的な利用者には主治医から指示を仰いでいる。		
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	可能な限り本人の要望に合わせて一人ずつゆったりと入浴中の会話を職員と楽しみながら行っている。	・入浴は午前中に週2回を原則としている。日が落ちてから入浴したい利用者の要望に沿っている。 ・入浴剤使用や季節の菖蒲湯・柚子湯などは行っていないが、入浴中職員との会話や歌でくつろいで入浴できている。	

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	夜間帯に良眠して頂ける事を基本としています。昼食後は本人の希望により横になられる方もいます。		
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	看護師管理の基で各ユニットで管理者・ユニットリーダーが確認している。服薬内容は全職員が周知、利用者への服薬はリーダーが一人ずつ対応支援している。		
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	朝の利用者との「本日の予定」についての話し合いが行われ役割分担をしている。 例：体操の号令係・食事の号令係・歌の号令係9名全員がその時のリーダーになりはつらつと努めている。又、創作活動・ゲーム・脳トレでは笑いの中に充実感を感じている。		
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	コロナ禍なので外出は出来ない、敷地内での散歩や植木の水やり、外気浴等又、家族との短時間外出・面談は行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で外出できないので、玄関先の広場や2Fベランダで外気浴をしている。</li> <li>・最近では、家族同伴でが外出したり、実家で外泊する利用者もいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が外出できず、体力機能の低下が懸念されます。体力低下を補うため、ユニット廊下を利用した歩行レクや体操などを取り入れることが望まれます。</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	ご家族の希望により所持していない。必要な時はホームで立て替えている。		

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	携帯電話を持参の方は自由に使われホームの電話を利用される方は居室にてゆっくり話をされている。手紙のやり取りも自由に必要に応じて職員が手伝う場合もあります。		
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	居室入り口や共有スペースには季節感ある工作物を利用者と職員で共同制作し飾り記念写真を撮ります。又、照明の工夫により朝から夕と色を変化することによって利用者の脳内感覚を養えるように工夫しています。	・リビングの温湿度管理は利用者の体感に合わせて、空気清浄機、加湿器等で調節しているが、コロナ禍のため、換気が優先されるので難しい、 ・清掃は朝の申し送り時に担当を決めて行っている。	
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	共有スペースのテーブル・椅子の配置については職員が日頃から利用者の生活状況等を見守り・観察しながら楽しく過ごせるように仲間作りを含め工夫している。		
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	自宅から馴染みのある思い出深い家具等を持参しあまり変化がなく安心して過ごせるよう工夫している。仏壇を持参される方には線香は火のつかないものをお願いしている。	・居室には、事業所で備え付けたエアコン、ベッド、マットレス、洗面台。クローゼットの他にカーテン、テレビ、タンス等馴染の物を利用者が持ち込み自分の部屋作りをしている。 ・居室の清掃や衣類の入れ替え等は職員が行っている。	
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	安全面を最重視 ・居室内の手すり増設 ・出入口足元にセンサーを付け足元の安定させる ・居室内の床を転倒予防マットに張替え ・起き上がり時のセンサー対応 安心安全で快適に過ごして頂けるよう工夫している。		

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朝礼や全体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はできているが、コロナ禍のため地域の行事に参加できていない。		
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	コロナ禍のため運営推進会議に参加できていない。		
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	運営推進会議に参加できていないが、参加していただいた皆様からの意見を真摯に受け止めサービスの向上に努めていきます。		
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	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、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。	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、日々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	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	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または、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。青年後見人制度はほとんどの職員が理解できている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時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の契約を行っている。		
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	日々、利用者や家族から戴いた意見は管理医者に報告している。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
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	代表者、管理者は職員から意見や疑問があった時には個別に面談を行っている。そのあとでリーダーに報告をして改善に取り組んでいる。全体ミーティングにて周知、徹底している。		
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	代表者は、管理者より潤滑に業務が行われているかの報告を受け、リーダーは各職員の意見などを管理者に報告している。日ごろから業務に関しての意見が出やすい様に管理者は配慮している。		
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	管理者、リーダーはできるだけ外部研修に参加して業務に生かせるよう研修を行い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	入所時は不安等からくる拒否が多くあるため、入所前より管理者ができるだけ面談を行い安心して入所して頂け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	契約時に入所に当たりの要望や希望、不安なことの聞き取りを十分に行い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	入所時に入所中にどのような対応を取ればよいか本人の性格や体調、意向を考慮して職員間でカンファレンスを行い対応に努めている。		
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	各職員は本人お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。介助はご本人のできないことをお手伝いする様にしている。		
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	入所にあたり本人と家族の話し合いに参加している。入所がお互いのために良い判断だと思って頂けるように配慮している。		
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	コロナ禍により短時間の面会は行なっており手紙や電話でのコミュニケーションも行っている。		

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
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把握して、入所後にどのユニットが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に相談が出来るように関係づくりに努めている。		
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	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。	希望や意向は時間をかけて頂く。出来る限り対応できるように職員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、これまでの生活環境で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	日中どのような過ごし方をされているのか出来ることと出来ないことの把握を職員全員で共有している。		

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	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	入所されてから以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入所前と近い状態に対応できる様工夫して計画している。		
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活動にて得た情報は毎日のミーティング時に全員で共有している。		
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	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に変更が必要な時には本人を元に変更している。		
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	入所してからも以前からの関係を断ち切らないようになじみの理美容を利用できるようにしている。		
30	14	○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を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連絡を密にとり必要であれば病院に行き医師より話を聞くようにしている。		
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	契約時に終末期の支援方法をしっかり話し合いをして理解して頂く。本人、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	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	災害時の分担割、連絡方法など避難訓練時に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	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	各利用者の自室においては個人のプライベート空間であることを各職員は周知している。		
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ではなく利用者優先で出来るだけ個人に合わせて支援を行っている。		
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が選択できるように工夫している。		
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	食事の時間は入居している利用者にとって最も楽しい時間であることを理解して出来る範囲で片付けを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	常食・トロミ・ミキサー食等個人に合わせた工夫をしている。 1日の水分摂取量についても工夫して脱水が起きないように飲み方の工夫をしている。		
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、職員と一緒に口腔ケアを行っている。提携歯科医には毎月往診に来ていただいて口腔内のチェックや掃除を行って頂いている。		
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	施設として自力で排泄する必要性を朝礼を行い周知し、排せつのパターンを参考に声掛けを行い個人の生活習慣に合わせるよう工夫している。		
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	服薬により便秘の解消に頼るのではなく、毎日の運動や水分摂取量に注意し食事内容など出来る限り工夫している。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴する時間に関して出来る限り本人の要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毎日のレクリエーション活動やプログラムを工夫して夜間に就寝できるように工夫している。		
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には各利用者の薬内容の把握は随時行っている。		
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出来る、やってみたいというプログラムを用意し取り組んでいただいたり、誕生日には誕生会や季節の飾りつけの取り組みで季節感を感じて頂けるよう支援している。		
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	出来るだけ施設内だけの生活にならないように、外出の支援は家族に協力して頂いている。		
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	認知症のため、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・手紙ではいつでも対応しており切手の購入や手紙の投函、電話での対応はその都度支援している。		
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	共同空間は利用者皆様が穏やかに過ごして頂けるように季節の変化がわかるようにして落ち着いて過ごして頂け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	共同空間の席については各利用者の性格や希望を考慮して変更を行っている。		
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	自室ではこれまで使用していたなじみの家具などを持ち込みして頂いて居室が居心地よく過ごして頂け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・浴室などわかりやすい様に大きな文字で表示して自分自身で行動できる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	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。		
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	地域の方と顔お合わせた時は挨拶をして日常会話を交わしている。町内会の行事には出来る限り参加をしている。		
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	地域交流時には認知症についての対応の質問がある時にはできる限りお答えをさせて頂いている。		
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	会議の報告については管理者より受けており、その際に出たことで出来ることについては取り組むようにしている。		
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	ユニット内でのレアなケースについては管理者に報告して市の職員に報告してもらっている。		

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、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。	ユニットリーダーは各スタッフへ身体拘束をしない介護をするよう毎朝のミーティングで指導している。		
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	ユニットリーダーを中心に虐待をしない介護を毎朝のミーティングにて周知している。		
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があるためユニットリーダーが研修を受け各職員に周知している。		
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	契約については管理者が行っており後日の問い合わせについては管理者に対応をお願いしている。		
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	ご本人又、ご家族より意見要望があった際には必ず管理者に報告している。		

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	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	毎朝のミーティングにてユニットリーダー又サブリーダーは各職員からの意見など聞くようにしている。		
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	各職員の勤務時間の変更はリーダーが管理者に報告して調整をしている。		
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	ユニットリーダーは各職員の得意不得意を把握してやりがいを持てるよう役割を決めている。		
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	代表者又、管理者が交流を行った際にはユニットリーダーが内容などを聞いて各職員に周知している。		
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話を聞いて得た情報は各職員が共有できるようにしている。		

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
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	入所後ご家族が面会に来館された時には職員が必ず声をかけ関係性を作れるようにしている。		
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	入所時に得た情報を元に支援を行っている。		
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	職員と一緒に洗濯等生活動作を行うことで介護者と被介護者の区別なくお過ごしになっている。		
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お伝えをしておきその際には間接的でも関係が切れないようにしている。		
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う、支援に努めている	ご友人からの面会や電話などはおつなぎをして関係の継続に努めている。		

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
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	レクリエーション活動等でご利用者同士が関わる機会を多くするようにしている。		
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	サービス終了時にはご本人ご家族に気持ちよく退館して頂けるよう努めている。		
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	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。	ご利用者が日常生活の中で希望や意見を発言しやすい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	ご本人の今迄の生活や特技等を引き出せるように会話をを行い今迄と同じよう過ごせるように支援している。		
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	各職員は出勤時に必ず前日のケース記録を確認して当日の状況との違い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	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	モニタリングを毎月行い変化があった場合はプラン変更の必要性についてカンファレンスを行っている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の変化など必ずケース記録に残しスタッフ間で共有している。		
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	適切な医療が受けられるよう往診前にはユニットリーダーが近況をまとめ主治医に報告している。		
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	週一度のマッサージにてご利用者が穏やかに過ごせるよう支援している。		
30	14	○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	往診時により確実な情報を主治医に報告できるよう職員から情報を得て主治医に報告している。		



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	看護師には身体情報の報告を確実に 行い適切な対応ができるよう努めて 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。	入退院については管理者が行っており その際の変化がある場合は管理者 より報告を受けている。		
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	管理者より契約時に終末期のケアについて は説明を行っている。		
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	ユニットリーダーは管理者の指導にて 緊急時の対応について研修を受けて おり研修内容を各職員に伝えている。 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	避難訓練の内容やユニット内での役割 分担は日頃から行っている。		

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
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	ご利用者を尊重した言葉使いに注意してトイレ介助の際には耳元での声かけをしている。		
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	ご本人にやりたいことやりたくないことの確認を行い出来る限り対応している。		
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	レクリエーション活動において参加するかしないかの確認を行っている。		
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	毎日の着替えについて必ず選択肢の有る声かけを行っている。		
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	盛り付けの工夫や嚥下が低下している場合にはキザミ食にしたり工夫をして食事が負担にならないよう支援している。		

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	食事の際は水分摂取できるようトロミを使用したりミキサー食を使用している。		
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訪問歯科往診時には口腔内の細かい清掃をして頂いている。		
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	各ご利用者の合った排泄方法をカンファレンスして自力排泄を出来る限り目標にしている。		
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	排泄記録にて各ご利用者に合った支援方法を行っている。		
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	その日の体調に合わせて入浴方法や順番を変更する工夫をしている。		

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
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	自室にてリラックスして過ごせるよう室内の温度調整は24時間注意している。		
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	ご利用者ごとに細かく分け服薬時には誤薬がないようダブルチェックを行っている。		
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	洗濯物は自身でたたんで頂くよう工夫をして音楽鑑賞や映画観賞はみんなです話し合い楽しめるようにしている。		
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	日中天候の良い日には屋外にて日光浴などを行っている。		
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	金銭管理についてはご利用者は行っていない。		

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	ご家族又、ご友人からの電話についてはご本人にとり継いでいる。		
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	共有の空間にてみんなで折った折り紙や工作物を飾り、時間帯にて照明の変化を行っている。		
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	フロアーでは各ご利用者の指定席をご用意して全員が対面できるよう工夫している。		
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	以前から利用している家具などを持ち込んで頂き写真や絵など自由に飾って頂いている。		
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	手すりを増やしたりトイレの表示を大きくする等工夫している。		

