

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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ふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	玄関や休憩室などに理念を掲示し目に触れやすいようにしている。朝礼の際に理念の唱和をすることで意識付けを図っている。	事業所理念として3つの理念が掲げられ。毎朝、朝礼時に唱和し理念の共有と実践に繋がっている。常に振り返りの機会を設け、理念の他に、「あたたかい、おもてなしの心、ゆっくりくつろげる、もうひとつの、わが家」を目指し、笑顔と生活を意識し実践に繋げるよう努めている。	
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	地元自治会に入っており、回覧板等を回していただいている。地域の行事などすべて中止になってしまったが、回覧板を通じて関係をつないでいる。	回覧板を通じ、地域の避難訓練や小学生の認知症サポート養成講座、お祭り、桃のお茶会など、地域と事業所の関連事業には利用者と共に参加している。また地域からの相談事にも管理者が対応するなど地域交流に努めている。	
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	毎年行われていた小学生の認知症サポーター養成講座など認知症についてのお話をする機会がすべて中止となってしまったが、電話でご相談をいただいた際には認知症ケアについてなど相談を受けている。		
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	会議の開催を自粛しているが、施設の現状を書面で各委員に報告している。	運営会議は定期的に行われている。利用者、自治会長、地域代表、包括支援センターの参加で行われている。現在開催を自粛のため事業所の現状報告を書面で家族、各委員に送付し理解を得ている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、事業の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	事業所運営上の疑問点などを随時相談しており、助言をいただいている。些細なことでも相談し関係を深められるようにしている。	運営推進会議のメンバーを含め南区保健医療福祉関係や介護事業者総会への行事参加など幅広い取り組みを行っている。市主催の会議、研修会なども積極的に参加し、認知症に関する相談や情報提供を行い協力関係を築いている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	内部の勉強会や新人研修の際に身体拘束をしないケアについて学び、日頃のケアを振り返り身体拘束のない支援に取り組んでいる。	身体拘束適正化委員会を設置して、年間計画の中で研修会を行っている。身体拘束・虐待について契約時に家族にも説明し理解を得ている。利用者の尊厳を守るための認識を深め利用者の動きを見ながら、さりげない移動の付き添いにも配慮している	
7	(5-2)	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	内外の研修会等で学ぶ機会を持っている。何が虐待に当たるのかを考え、見過ごされることがないようにスタッフがお互いに注意できる関係づくりと共に防止に努めている。	研修会等で学ぶ機会を設け、年2回管理者との面談も実施している他、定期的会議で何が虐待に当たるのかを考え「不適切なケア」等が行われていないか、また言葉遣いなど日々見直しを行い、お互いに注意しながら利用者の支援に努めている。	
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	現在は制度を利用している入居者はいないが、研修等の機会に理解を深めるように努めている。		
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	契約書、重要事項説明書等の他、ホームでの生活についても丁寧に説明している。「最後まで居られるのか？」等の不安が多いため、終末期、看取りについても説明している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	利用者や家族が意見や要望を話しやすい雰囲気や関係を作るように努めている。ご家族への連絡の際にもご意見ご要望をお聞きしている。	利用者には日頃の何気ない会話や動きの中から意見や要望を聞くようにしている。家族へは毎月のお便りや面会時、受診時など、また、電話連絡の際に毎日の暮らしぶりや様子を伝え、意見要望を聞き職員間で話し合い運営に反映させている。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月に1度の部署会議にて職員の意見や提案を聞く機会としている。意見を全員で話し合い、運営に反映している。	毎月の部署会議の中で管理者は、職員が自由に意見を言える雰囲気づくりに努めており、意見、要望を聞く機会としている。運営推進会議の内容やリスク委員会の検討など、お互いが意見を話しあいながら運営に反映できるよう取り組んでいる。	
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	介護業務に関わる資格取得や研修の参加を支援しており、モチベーションアップできるようにつとめている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	内部の学習会を毎月1回実施しており、職員同士が学びあえるようにしている。また外部の研修にも参加できるように支援している。		
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作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	南区内の介護事業所の会の会員となり、研修会の参加や情報交換をしている。		
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 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	事前面接時に本人や家族の身上を把握するとともにその思いや不安を受け止め、納得のいく説明や事前見学にて交流を図るなど安心と信頼が得られるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	家族の意向とホームに望むこと、ご本人への思いなどを引き出し、安心と信頼が得られるように努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご本人、家族の状況や希望を様々な観点から必要性を検討し、他のサービス事業者とも情報交換しながら対応している。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	行動や会話から出来る事、したい事を汲み取れるように努力し、ゆったりとした環境の中で一緒に作業をし関係を作っている。		
19	(7-2)	○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご本人の様子を共有し、家族の状況にも配慮しながら、それぞれができる協力をお願いしている。	利用者の生活状況を毎月写真と共に言葉を一言載せ、家族からの相談や情報を大切にしながら共有に努めている。定期受診、季節ごとの衣類交換など、家族の協力を得ながら、共に本人を支えていく関係継続に努めている。	
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	人間関係や馴染みの場所などを本人や家族から情報収集をしている。面会制限のある時はリモート面会や電話での会話を支援している。	馴染みの理・美容院、友達の来園、ボランティアも活発である。面会制限のある時はリモート面会や電話での会話に変更するなど、馴染みの人や場との関係が継続できるよう支援に努めている。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	職員が間に入り利用者同士が関係を築けるように配慮している。また、相性を考慮しホールでの席なども考えている。		
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	サービス終了後も相談に乗れるように声をかけている。他のサービスに移行する際も丁寧な情報提供に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日々の生活を通じて個々の発言や表情などから思いを推察するとともに、家族の希望や意向を聞きながら検討している。	初回のアセスメント時に日常の関わりや会話を通して、その人の思いや今後の暮らし方の希望を窺っている。また把握が困難な場合は家族から得た情報や日々の生活行動から意向の把握に努め、ミーティングで話し合わせ職員間で共有が図られている。	
24	(9-2)	○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	入居前や入居後も利用者、家族から情報を得たり、必要があれば以前利用していたサービス事業所からも情報を得ている。	本人や家族、前事業所からの情報収集を行い、これまで本人が続けてきた生活習慣や趣味等、暮らし方の把握に努め、入所後も馴染みの生活に繋げるよう個々に合わせた対応を心がけている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	日々の様子、記録やアセスメントから個々の状況を把握し、カンファレンス等で情報交換することで共有している。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人、家族、職員や必要があれば主治医や看護からも意見を集約し、会議にて話し合っている。計画の評価と意見交換をすることで、その方にあった計画の作成を行っている。	利用者・家族の意向を踏まえ、居室担当と計画作成者が中心となって介護計画を作成している。重度化等状況に伴い必要に応じてモニタリング、カンファレンスを実施し、速やかに対応するなど現状に即した介護計画となっている。	
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	生活の様子や状態変化など個別の記録や申し送りシート等を用いて全職員が情報共有できるようにし、介護計画作成の際にも活用している。		
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	本人や家族が望むことが、どのようにすればできるのかを考え、フォーマル、インフォーマルを問わずに検討できるようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域のお祭りや文化祭など地域の行事に参加したり、ボランティアの方に来所してもらったりと、楽しく生活していただけるように支援している。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、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	本人や家族が希望している医療機関で受診している。状態を家族に伝え、必要があれば主治医に報告をすることで適切な医療が受けられるように努めている。	利用者、家族の希望を尊重したかかりつけ医にて定期受診対応している。受診時は家族に日常の様子を伝え、関係者間で情報の共有が図られており、利用者、家族にとって安心できる体制が整っている。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	週1回、訪問看護師が来所し、入居者の状況を確認している。また、24時間連絡の取れる体制があり、相談や報告をすることで適切な対応をしている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入退院時には病院のMSWや看護師と情報交換し、適切な治療と退院後の支援ができるように努めている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居の際に本人や家族の意向を確認し、事業所ができることを説明している。状態が変化した際はその都度、意向や対応について本人、家族、事業所、かかりつけ医と話し合いをしている。	重度化や終末期のあり方については職員研修や勉強会を行い支援体制の共有理解を得ている。可能な限り利用者、家族の意向を踏まえ、地域医療関係者や協力医との連携を図りながら家族の要望に沿って安心した終末期を迎えられるよう、支援に取り組んでいる。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
34	(12-2)	○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	マニュアルの確認や研修を実施し、緊急時の対応ができるようにしている。AED、心肺蘇生の実技研修も行っている。	急変時や事故発生時の対応としてマニュアルを配備し基本的な知識を身につけている。また、AEDの講習、勉強会など初期対応の訓練について学びを深めている。	
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	年2回、防災訓練を実施し、マニュアルの確認も行っている。自治会とは災害時対応の情報を共有し協力し合える関係を築いている。	今年度、年間防災計画に基づいて地域防災訓練参加し、合同訓練などできなかった部分は計画に基づき実施予定である。避難経路の確認等近隣の協力も得て実施されている。備蓄に関しても定期的に管理されている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	言葉がけやプライバシーに配慮し、職員1人ひとりが丁寧な対応を心掛けている。また、お互いが指摘し合えるように努めている。	職員は人格を尊重する言葉かけに注意し、笑顔とさりげない言葉かけで利用者と向き合い、やさしいケアに取り組んでいる。職員同士による気づきの声掛けなども行われ、プライバシーの確保に向け管理者はじめ職員全員で理解を深めていく努力をしている。	
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	利用者の希望を確認し、自分で選択していただけるように配慮している。意思表示の困難な方には表情や雰囲気などから推察し、できるだけ本人の希望に沿った支援をしている。		
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	利用者個々のペースを保ちながら、本人の気持ちを尊重し、無理なく生活ができるように支援している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本人に選択していただいたり、家族に本人の好みを聞きながら、その人らしくいられるように対応している。		
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	食事の好みや形態を利用者に合わせ提供している。1人ひとりの出来る事を見極めながら利用者と職員と一緒に準備や片付けをしている。	四季折々に畑で取れた野菜を取り入れる等調理の工夫をしている。利用者は職員と共に食事の準備や後片付けなど、できる範囲で個々の力を発揮している。利用者にとって食事は一日の楽しみの時間となっている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	各利用者の食事量、水分量を把握し、適切な食事形態にて支援している。その時の状態に合わせて個々に対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	利用者個々の能力に応じた見守りや介助を行っている。対応が難しい方にも職員間で検討し、口腔内の清潔が保たれるようにしている。		
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むけた支援を行っている	個々の排泄パターンをチェック表で把握し、トイレで排泄できるように誘導している。個々の能力に応じた介助を行い失敗が少なくなるように努めている。	個々の排泄パターンを把握し、自尊心に配慮しながら身体状況に応じて歩行誘導、車椅子対応がなされる等、自立に向けた支援と機能低下予防に取り組んでいる。	
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	排便状況や水分摂取量を把握し、食事内容にも配慮している。その人に合った運動もお勧めしている。それでも便秘のある方には医師と相談しながら対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	一人ひとりがゆったりと入浴できるように時間や順番に配慮している。本人の希望や体調などに応じて柔軟に対応している。	入浴時は一人ひとりがゆったりと気持ちよく入浴できるよう配慮している。入浴形態は一般浴とリフト浴の2種類の浴槽が整備されており、利用者の状況に合わせて個々にそった支援をしている。	
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	個々の生活リズムに合わせて就寝できるように支援している。また、体調や疲労具合に応じて休んでいただくように促している。		
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	個々の薬の説明書をファイルに綴り、職員がすぐに確認できるようにしている。また、薬剤師に相談できる体制を整えている。個々の状態に応じて服薬できるように支援している。		
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	その方の生活歴に合わせた役割や楽しみができるように、能力に合わせて行ってもらっている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	その日の天気や利用者の体調を考慮して散歩やドライブ、買い物などに出かけている。また、希望を家族にも伝えている。	事業所周辺は多くの果樹園があり、あたり一面桃や梨の花の盛りとなり、散歩やドライブ買い物を楽しむことができるなど、四季折々の外出支援がなされている。	
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	ご本人やご家族の希望がある時は相談し、その方の能力に応じて、所持や使用ができるように支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	事業所の電話にて、電話の取次ぎや希望がある時は電話をかける支援をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	花を飾ったり掲示物によって季節感を感じてもらえるようにしている。室温や湿度にも配慮している。	ホール内は天井の梁も高く明るい陽射しが優しく居心地よく過ごせる空間となっており、利用者の作品の掲示とともに活けられた生花にも季節感を取り入れる心遣いも感じ取れるなど、居心地よく過ごせる配慮がなされていた。	
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	ソファや椅子を置き、どこでも腰を下ろせるようにしている。個々に好きな所で過ごしていただいている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人や家族に馴染みの品物の持ち込みを働きかけており、居心地のいい場所になるように相談しながら対応している。	本人家族と相談し使い慣れている馴染みの家具、衣類が何気なく着やすいようにハンガーに掛けられたり、日用品、家族写真なども置かれ、利用者が家庭の延長線上として居心地良く、安心して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」「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	利用者の状況に合わせて手すりを設置したり、危険と思われる個所はその都度対応を検討し改善に努めている。		