自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、（Altキー）＋（Enterキー）です。〕

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	職員の入れ替わりにより、この一年間、理念の共有と実践ん移管しては非常に苦労した。「普通の生活」とは何か？常に話し合いを重ね、利用者一人一人の生活の「普通」が実現できるようより努力が必要		
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	利用者さんがこれまで暮らしていた地域との交流の機会を持つ努力をしている。地域との交流では、中学生ボランティア、職場体験受け入れ、実習生の受け入れなどを行っている。		
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	12月に、町で開催される認知症フォーラムでこれまで利用者さんと作り上げた作品を掲示する機会を設けさせていただいた。		
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	行事の報告、日常の報告を写真と文章でわかりやすく伝えている。年に1度は行事と同時開催し、民生委員や、ご家族には好評である。		
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	地域包括ケア会議、認知症協議体の集まりが月に1度ある。認知症の人が地域で暮らせるまちづくり計画を、他事業所、認定看護師含め行っている。		
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	利用者の重度化に伴い、ベッドからの転落や車椅子ずり落ちの話が出るようになった。事業所として、拘束となるものは決して行わない方向で話し合い、職員に不安残らないよう、会議した。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	言葉遣いの問題で、個別指導を行った。スピーチロックや、言葉遣い、声の大きさによって、どれぐらい精神的に苦痛を感じているか、職員全体でも勉強したい。		

自己	外部	項　目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	特別に機会を設けてはいない。今後、職員にこのような機会は必要と思われるが、今他、mっと、利用者自身との向き合い方や基本的姿勢を湯煎したいと考えている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	改定があるたびに文章で通達している。ありがたいことに、疑問な点があれば、運営推進会議や、時間がある際に来所してくださり、質問をしてくださる。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	過去に、ご家族の要望で、庭のスロープを設置した。日頃から、運営推進会議やメールや文章のやり取りでご意見をいただき、可能な限り要望を日常に反映している。		
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	代表の思いとしては、勉強会に実施を強く希望しているが、その方法や手段、時間や人手不足が先立ってしまい、行えていない状況。しかし必要なことなので、実現したいとおもう。		
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	そのように心がけている。パートも有休を取りやすいように、話し合いも行った。また、休憩時間も見直した。しかし、一方で、休憩はいらないという意見も出たが、就業規則に則って行うようにした。		
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	職員が一人増えたことで、外部の研修会に参加する機会も増えた。ただ、職員に勉強や学びに対する意欲がないことが、課題で、それをどのように引き上げるかが、管理者の課題。		
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	外部のグループホームとの交流機会はあり、正職員の参加を中心としている。また、新人職員は、他グループホームへの研修をおこない、学ぶ機会を設けている。		

自己	外部	項　目	自己評価 実践状況	外部評価 実践状況	外部評価 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	入所間もなくは家族の訪問を促し、不安を軽減に努めている。施設内では、まずは様子を見ながら声かけしていくこと、必要な支援の見極め、表情や行動から本人の気持ちを察し、安心できる生活を心掛けている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入所までの生活の様子、ご家族の要望、本人の要望や特徴を契約までの間に記入していただく用紙を作成。また、聞き取りをすることで、感情を伺いっている。事業所の理念も伝えることで、偏った支援にならないよう勤めている。		
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	必要に応じて、往診、福祉用具レンタルや購入のを行い、その際家族とも話し合いを行っている。利用者の思いをくみ取り、家族へのおしつけや負担にならないように気をつけている。		
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	職員間での人間関係がうまくいかず、利用者中心の支援ができない日が続いた時期があった。代表、管理者の指導を行い、また、研修の機会を設け利用者の生活を支える人材づくりからスタートしたところである。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご家族の協力があることで、利用者の生活も安定したものになることをご家族に伝えるようにしている。一方、職員は個人的な意見をご家族に伝えることはやめ、アセスメントやモニタリングを活用し様子を伝えるようにしている。		
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	そのように努めている。しかし、ご利用者の状態の重度化、職員の休憩時間の変更があり、まだ統制がうまくいっていないのが現状。徐々に時間になれ、またミーティングでも話をすることで働きかけをしていきたい。		
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	基本的には、利用者同士が認め合い、支え合う環境づくりを意識しているが、もめごと等がある状況が続くと、その解決方法に戸惑う職員がいる。利用者が抱える不満、不安に寄添い利用者一人一人の心の豊かさが日常の安定につながることを意識し支援したい。		

自己	外部	項　目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	事業所で飼う犬の獣医、同じ地域に住む入居者のご家族、年賀状でのやり取りなど、ここ数年、自己評価のこの項目で意識した支援を行なっている。		
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	(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	ケアプランを作る際全職員でアセスメントをしている。話し合いの場で、理解しても、それが日常の生活でなかなか実践されていないのが現状。学ぶ機会、意識を変える機会を持ち、利用者の思いが実践される支援を増やしていきたい。		
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	入所時にご家族に記入していただいて、訪問時にも確認するようにしている。また、ご家族目sんだけでなく、ご本人の気持ちも確認するよう、日頃から意識している。		
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	毎日の朝の申送りで健康状態、最近の一日の過ごし方の把握をしている。ご本人がどのような生活を望んでいるか、今日をどう過ごしたいか丁寧に考え支援していくことがとても重要。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ミーティングを中心として、ケアプラン作成に努めている。家族面談、通院介助で面会した際、意見を積極的に伺えるようにし、どう生きたいか、生活したいかが反映させるプランを作りたい。		
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	朝の申し送りを行い、それぞれが意識してその日の支援に努めている。問題点は、ヒヤリハット、事故の報告が十分ではない点である。言いにくい環境なのか、そのほかに原因があるかを管理者として考える必要がある。		
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	往診への切り替え、ご家族が遠方のための通院代行など柔軟に対応している。また、急にご家族が訪問、外出や外泊があってもご家族と過ごされる時間を大切にしていただくためその時間を大切にしていただくよう支援している。		

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
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	日常的に買い物に出かける機会は減ったものの、今日やりたいこと、行きたいところに出向き、地域との関わりを大切にしている。11月には、利用者が作った作品展、12月には、町の認知症フォーラムに作品提供予定。		
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	これまでのかかりつけ医でお願いしている。終末ケアへ移行している利用者は、往診可能な医師へお願いしている。延命を希望しない、しかし家族との時間が通院時しかない高齢の利用者への大切な支援は何か悩む点もある。		
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	訪問看護師に往診医の紹介を頂いたり、利用者の状況を見て往診への切り替えのアドバイスをいただいた。しかし、訪問する看護師の人数も多く情報の伝達不足もあるため、その点を双方が改善していく必要がある。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院の際は、医師によってカンファレンスへの参加が異なるが、参加できない際は、家族に事業所側の意向を伝えてもらったり、手紙を書くようにしている。		
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	ご本人には伺いにくい点もあるため、ご家族がどこで最期を迎えたいかを話す気飼うを設けている。その際、よつ葉でできる範囲や緊急時のこと、今後予測されることを看護師と連携を図りご家族に伝えるようにしている。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	往診医、訪問看護師に急変時の対応を伺い、職員で休養うしている。しかしながら、事故を起こしても報告しないことがあったのは事実としてあるので、事故が起こった際、報告しやすい環境づくりを行いたい。		
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回の避難訓練を行っている。今年は、台風や猛暑続きなどの異常気象が多く、特に台風では停電を2回経験しているので、その際に必要だと思ったものを避難訓練時に話し合った。また家族が熱中症の心配して水等の差し入れをしてくださった。		

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
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	言葉遣い、態度が利用者の生活の障害になってはならない。ここは誰の生活の場所かをしっかりと考え、働く職員は何のために働いているのか、しっかり意識できる環境づくりを継続していきたい。		
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	利用者の思いは分かっているがその手段が分からない、あるいは余裕が無いという意見がある。大きな課題である。		
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	昨年も大きな課題として、目標達成計画表に取り上げた。少しずつ今の体制に職員も慣れてきている。これまで個別だった支援を集団にかえ、バイキングの日を作ったり、作品作りも集団で行うようにした。		
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	職員の着させやすい服の日もあるが、声をかけどれにするか重度の利用者の場合でも話しかけている職員もいる。その気持ちや考えが浸透するとなお良い。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事量が落ちた利用者さんには食べたい物や状態に応じては栄養補助食品を交えながら個別の食事にしている。食事の形態についても話し合っている。準備や片付けも利用者さんが各自分担して行っいる。		
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、食事量の記録が必要な人は個別に取っている。また、食事の形態も必要に応じて変えている。口から食べることを大切にし、状態に応じた支援をしている。		
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、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	往診の歯科医師等の指示のもと、口腔ケアの重要性は理解しており、職員も意識している。		

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
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排尿のチェックは必要に応じて行っている。排便は、その日の状態に影響を及ぼすことも多いので、周期を極力把握し体調管理に努めている。排泄も自力でできるよう、自尊心を傷つけない支援を心がけている。		
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	薬に頼る前に食事を通してできることを考えるようにしている。これに関しては、職員全体として意識できている。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	基本的に利用者の希望に沿って、入浴ができるよう、曜日も時間帯も決めていない。入浴が負担となる利用者さんに関しては、曜日を決めている。今よりもっと利用者さんの希望に沿った入浴支援ができることが望ましい。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	現在重度の利用者が増えており、事業所の中で、利用者が食後の休憩を取るリズムがある。本来休憩するまでの状態でない人も休憩させていないかを考えた支援が必要。		
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	訪問看護師にも服薬内容の情報を提供し、分からないことに対してアドバイスを頂いている。また職員も確認しやすいように、服薬一覧表を作成している。副作用に対しては、もう少し関心を持つ必要がある。		
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	職員一人ひとりの気持ちの中にはこの思いがある。これまでよつ葉が大切にしてきたこともこの支援なので、職員間で共有し引き続き丁寧に支援を続けて行きたい。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	職員の思いとしてはある。その思いが、利用者の外出支援に今より力となるよう支援したい。		

自己	外部	項　目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	金銭管理をご本人で行っている方はいない。お小遣いはご家族お要望もありに施設管理となっているが、財布を持ち一緒に買い物に行く利用者も居る。		
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	自由に使用できるようになっている。また、ご家族側からも気軽に連絡を頂き、利用者さんと話をされることもある。年賀状もご家族に書く利用者さんがいる。家族と相談し、個別に携帯を持っている利用者さんもいる。テレビ電話も活用している		
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	職員の大きな声、テレビの音量など気をつける点は多々ある。狭い空間なりに利用者の居心地を考え工夫し、改善する余地はまだまだある。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	そのように支援してている。基本的には、利用者の行動に任せ、ご本人で決められない場合は、利用者にとって過ごしやすい場所作りとしている。		
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	使い慣れたものの持ち込みをしている利用者、新しい家具等を購入している利用者それぞれである。使い馴染みのあるものの持ち込みがご本人にとって、自宅に帰れない不安になるケースもあるので慎重に行っている。		
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」「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	標識・手すりを活用し自分で判断したり、行動できるように工夫はしている。また、利用者さんによっては居室にポータブルトイレを設置し排泄の自立につなげている。		