

# 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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、各フロアに理念を提示し、常に意識できるようにしている。職員が共有し実践につなげている。 毎朝、申し送り時に唱和し共有している。	理念は朝礼で唱和したり、議題に挙げて話をして職員に意識付けしている。家族より、「家族の様にやさしく接して頂き感謝している。」と評価され、家族から安心して頂いており、理念を運営に反映している。	
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人として日常的に交流している	町内会の行事(パトロール)に積極的に参加している。 回覧板を回していただき、地域の情報を集め関わりを持てるよう努めている。	近隣住民とは散歩時に挨拶や会話をし普段から交流している。町内ゴミ集めや近隣神社の清掃活動、夏祭りに参加して良好な関係を築いている。専門学校の実習の受け入れもしている。	
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	町内の行事に参加することにより、利用者の方を含めたコミュニケーションがとれ、理解が深まっていると思う。		
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	運営推進会議では、施設の利用者状況や介護状況、行事など出来事を報告し意見を求めサービス改善につなげている。	推進会議には包括職員や利用者、家族が参加し、活発に意見交換して関係性を築いている。家族より出た意見は即支援に反映し、喫茶外出企画を実施した。会議で出た意見はスタッフ会議で周知、情報共有している。	
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	区役所(民生こども課)と利用者の状況など、電話・訪問などで連絡・相談を行っている。	役所には申請手続きや相談で利用者連れて行く機会もある。何かあれば即電話で相談できる良好な関係を築いている。市町村主催の研修の情報があり、希望や調整状況に応じて参加している。	
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	利用者一人での外出による事故防止の為、玄関を施錠している。何が虐待になるかわかるよう、虐待項目の一覧を掲示している。身体拘束が必要な場合は、ご家族様と本人に説明し文書での承諾も得て保管している。	虐待項目一覧となったマニュアルをスタッフ休憩室の目につく所に掲示すると共に、申し送りや会議で議題に挙げ、身体拘束について触れて認識を高めている。居室のセンサーマットや車いすのベルト等、安全対策でやむを得ない場合は利用者や家族に同意を得て実施し、経過を観て職員で再検討して利用の有無を判断している。	
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	入浴や更衣介助などに身体チェックを行い、見過ごさないように努めている。転倒の危険などで身体拘束がやむを得ず必要となった際にカンファレンスで高齢者虐待防止法について再確認している。		

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
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の権利擁護を活用し、公正な支援に努めている。		
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	契約の締結、解約時は利用者や家族等に十分な説明を行い、安心して入居していただけるよう努めている。		
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	施設内には、ご意見箱を設置し利用者や家族等が意見・要望を表せる機会を設け、それらを運営に反映させている。 入居時に苦情対応窓口連絡先を案内している(社長電話番号)	家族が面会に来た際には時間を取って話をし、普段の様子を伝えたり、意見を聞くようになっている。直接話ができない場合は電話をして近況を伝えている。要望はできる事は即支援に反映させ、外出や個人の買い物の要望に応えている。	
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	管理者や職員が向上心を持って働けるよう努力や実績・勤務状況を把握し評価するようにしている。匿名で出せる意見箱を設置している。	フロアーリーダーが随時話をする機会を作り、相談できる関係性を築いている。スタッフの要望は即できる事は、実践したり会議で検討したりと運営に反映している。希望休や研修の希望も聞き、働きやすい職場環境を整備している。	
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	本人の目標に沿った研修の機会を提供するようにしている。向上心を持てるように努めている。有給で研修に参加できる規定の整備を行っている。		
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	外部の研修や名古屋市の講習会を活用している。朝のカンファレンスで事例のとりえ方、ケアの注意点などの研修を行っている。		
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	名古屋市の研修に積極的に参加しコーチング・面接技術向上などの講義受講・グループワークで意見交換・技術向上を図るよう努めている。		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	できるだけ早くホームの雰囲気馴染めるよう関係づくりに努めている。受け持ち制にし、なじみの関係の実現を目指している。		
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	サービスを導入する段階で面談し、ご希望に沿うよう努めている。入居後は、ご本人の様子をご家族にフィードバックしてご安心していただいている。		
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	本人と家族等の希望に沿って、訪問マッサージ、訪問歯科等の外部サービスとの併用も積極的に取り入れている。お買い物・外食など気持ちを豊かにするサポートも適宜行っている。		
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	個々のADLに応じ、洗濯物干しや掃除等を一緒に行っている。編み物の得意な利用者さんに飾りを作ってもらうなど個性にも注目している。		
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	クリスマス会などのイベントにご家族を招き、共に楽しむ関係を作っている。 外来は行きは送っていき病院で家族にバトンタッチして受診結果はご家族に聞いていただくようお願いしている。		
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	ご家族のサポートの元、支援・提案している。	友人や親族等の訪問や、年賀状や手紙のやり取り、電話の取次ぎをしている。帰省や墓参り、外食等は家族と連携して支援している。趣味の編み物を継続している利用者もあり、馴染みの習慣が継続できている。	
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	日常の見守りにて利用者同士の関係を把握し、利用者の座る場所などを配慮し、仲良く生活していただけるよう職員が橋渡的存在になるよう努めている。		

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
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	生前の写真のプレゼント、手紙など家族の心理的ケアとなることは契約終了後も心を込めて行っている。		
<b>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</b>					
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	日々の会話、表情、行動から本人が何をしたいのかを気付けるよう努めている。 ご本人が生き生きとできることを見つけたら、朝のカンファレンスで話題にしてケアにつなげている。	利用者から直接聞いたり、伝えることが困難な人には何度も声掛けて表情や動作から見て感じとった事を職員間で話し合っ確認し、思いや意向に近づけるように努力している。	
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	家族、利用者、前ケアマネージャー、ケースワーカー等からの情報をもとに生活歴、職歴、病歴等を把握するよう努めている。		
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	一人ひとりの生活ペースに合わせて一日を過ごして頂けるよう、食事時間、入浴時間等、調節して支援し心身状態の変化は申し送りなどで全体で把握するようにしている。		
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	会議等で意見を出し合い検討し、利用者の意向やご家族の希望等も含め介護計画に反映できるよう努めている。	月一回のモニタリングと担当職員に寄りプランに記入された利用者の様子をスタッフ会議で話し合い、出された意見、提案を集約し、必要に応じ協力医やマッサージ師のアドバイスも反映させ家族の了解を得て半年毎に介護計画が作成されている。状態変化があれば見直しされている。	
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	バイタル測定や食事摂取量、気になる言動やケアの状況はカルテに細かに記録し申し送りなどで情報共有に努めている。		
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	公的機関などへの各種書類提出、通院介助、入退院時の準備、付き添いなど家族の状況により柔軟に支援を行っている。		

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	地域の医療機関、スーパー、美容院等、積極的に利用し地域資源を生活に取り入れている。		
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、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	本人や家族の要望に沿って、かかりつけ医を決定している。定期的及び症状に応じての受診、適切な医療が受けられるよう支援している。	協力医の往診は月二回24時間の連絡が可能。訪問歯科は週一回受け口腔ケアも行っている。又必要に応じマッサージを受けている人もいる。専門外来受診の際は紹介状を出して貰ったり、職員が付き添い協力医と家族に報告している。	
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	体調の変化などはその都度、看護師に連絡・相談し受診やケアにつなげている。		
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。	必要に応じ、医療機関と看護・介護サマリなどの情報交換を行っている。また、ケースワーカーとも相談し早期退院につながるよう努めている。		
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	家族・利用者の要望に沿って医療関係者と連携して方針を出し支援している。家族の希望時は施設での看取りも行っている。	入居時に終末期に向けて説明し、文章で同意が得られている。看取りも家族の意向が有れば行い、ホームで出来る事を説明し終末期に向けて協力医、看護師、家族、職員で連携をとっている。終末期の研修や看取り後の職員のケアも行われている。	
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	急変時は、随時主治医や看護師に電話で指示を仰いで対応している。緊急時の連絡先を掲示している。		
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	年に2回、避難訓練を行っている。地域との協力体系は、町内会・自治体の主な役員の方の連絡先を把握し連絡できるようにしている。	避難訓練は火事と夜間水害を想定し5月と12月に実施されている。マニュアルも作成され職員は避難経路を身につけている。近隣住民へ協力要請は行っている。備蓄品としてカセットコンロ、水、缶詰、カップ麺、お粥等用意されている。	

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	各個人の性格を把握し、その時その時の利用者の気分に合わせて、明るく丁寧に声掛けを行っている。	利用者一人ひとりその日の表情や態度、体調にあわせて声掛けするように気を付けている。居室に入る際はノックと声掛け、トイレ誘導はさり気なくドアは必ず閉める等プライバシーを損ねない配慮を欠かさない。申し送りの際は利用者を部屋番号で伝えるなど気を付けている。	
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	利用者の話を傾聴し希望実現可能なものは実施し、難しいものは他の方法をみつけ対応するように努めている。		
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	個々のペースを大事にし個人の生活リズムを大切にしている。		
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	以前から身につけられていたものは、引き続き身につけて頂けるよう、お手伝いさせていたがいてる。 訪問カットを2ヶ月に1回程度実施。外部の美容院も希望される方の支援も行っている。		
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	それぞれの苦手なもの、好物など職員が把握し家族的な手料理を提供できるよう努めている。 お盆拭きなど、それぞれのレベルにあった役割を分担している。	食材は配達でメニューに添って全て手作りされている。手伝える人にお盆、テーブルを拭いて貰っている。刻み、ミキサー食、量等利用者の状態に応じ対応している。おせち、お寿司等の行事食も提供している。	
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	一日の水分摂取量、食事量を個々に記録し、一人ひとりの食べる量や栄養バランスを考慮して食事を提供している。		
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、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	能力に応じて声掛け・見守りや介助を行っている。義歯の洗浄、管理は必要に応じて支援している。		

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
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	トイレ誘導し、できるだけトイレでの排泄習慣を維持できるよう支援している。尿意・便意のない方は定時にトイレ誘導の支援を行っている。	利用者の排泄パターンを把握し、排泄チェック表を見ながら適時に声掛け自立に向け支援している。自立の人でもドアの前で見守っている。夜間はポータブルトイレの使用や声掛け、睡眠中でも清潔優先でオムツやパッド交換されている。	
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	排便回数を個々に記録し、排便習慣を把握している。便秘時は、水分摂取を心掛け、必要に応じてかかりつけ医への相談をしている。		
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、個々にそった支援をしている	体調不良などの場合は、適宜入浴予定を変更している。入浴拒否があった場合は、時間を置いたり日程を変更している。	週に三回午前に入浴している。状態に応じ職員二名介助やシャワー浴、清拭等気持ちよく生活出来るように支援している。拒否の人には職員を代えたり声掛け工夫し入浴に導いている。	
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	利用者の意思で自由に休む事ができる。部屋が暑すぎたり、寒過ぎたりしないよう配慮している。冬季は加湿器を活用している。		
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	薬の説明書を個別にファイリングし、すぐに調べられるようにしている。薬の追加、変更時には特に症状の変化に注意している。		
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	カラオケ、DVD鑑賞など。月に1回ボランティアによる演奏合唱会。オリジナルの歌集で頻繁に昔の歌を唄っている。編み物が得意な利用者に玄関マットを作成してもらい活用させていただいている。		
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	散歩や買い物は希望に沿ってできるよう努めている。家族との外出の際は、必要に応じて車椅子の貸し出し、服薬中の薬を渡すなどし支援している。	午後の暖かい日は順番に近隣へ散歩に出掛け、要望があれば買い物同行している。外出レクでは大木曽公園に春花見に出掛け、家族とは外食や自宅に帰る人もいる。	

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
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	自己管理できる方にはしていただいている。自己管理困難な方は、ホームでお預かり管理している。 個々の希望や力に応じ支援に努めている。		
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	本人自らが電話をかける事が難しく、電話の取次ぎ、手紙やFAXのやり取り等、個々の状況に応じてスタッフが支援している。		
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	玄関・リビングの飾り担当スタッフを決め、施設の季節感演出に努めている。 編み物の得意な利用者に飾りを作ってもらおう働きかけるなど利用者の力を発揮していく場にもなっている。	リビングのテーブル配置は利用者に合わせ工夫されている。大きいソファには食後利用者がゆったり寛ぐ様子が伺えた。ホーム内は綺麗に掃除され清潔に保たれている。利用者の様子を見て温度管理がされている。四季を感じるように季節毎に壁飾りがされているようである。	
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	リビングにソファやテレビを用意し、会話を楽しんだり、くつろげる共有空間作りを行っている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	馴染みの家具やテレビ・仏壇を持ち込んでいただき、自宅での生活感を継続していただけるよう支援している。	居室は毎日職員に寄り掃除されている。乾燥防止に濡れタオルを掛けたり、アロマの芳香剤を置いたり、馴染みの筆筒、椅子、CDラジカセ等の持ち込みや家族写真、ぬいぐるみ、製作、色紙等を飾り其々空間造りがされていることで、居心地の良さが伺える。	
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	排泄の失敗など自尊心に関わる事を特に配慮しカンファレンスで情報交換をし、信頼関係を保ちながらサポートをするよう工夫している。		