

山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載します。

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		○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	朝礼で基本理念の唱和を出勤者全員で行っている。		
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	地域行事への参加は可能な範囲で参加している。		
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	地域の公民館に広報誌(おたより)を設置させてもらい興味を持ってもらえるようにしている。		
4		○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	毎年外部評価でご指摘頂いていた、利用者家族の参加が今年も実現し、家族目線の意見も頂戴できた。		
5		○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	コロナや感染性胃腸炎の拡大の際や、事故の報告など、丁寧に助言を頂いている。		
6	(1)	○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、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	玄関施設はもちろん、エレベーターでの移動も行えている。身体拘束は行っていない。	よくできている。 訪問するたびに開放感があり、利用者の方もそれぞれ自由に過ごしているようなので良いと思う。	夜間など、スタッフの方の負担は多いと思うが適切な見守りを続けてほしい。

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
7	(2)	○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	虐待に繋がる声がけになっていないか、日頃から注意を呼び掛けている。	よくできている。	言葉による虐待等々にも気をつけてほしい。
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	以前は、定期的に行政書士の先生より来所頂き、情報提供を行って頂いたが、今は機会がなくなっている。		
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	管理者を中心に説明を行い、理解・同意を頂いている。		
10	(3)	○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	面会時の声がけや、往診後の報告等により意見等を頂戴した時に情報を職員間での周知し、結果は後日連絡やお便りで報告している。	よくできている。	
11		○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	日常会話や、個別面談で職員の意見を聞き、朝礼やユニット会議で、検討し反映させている。		
12	(4)	○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	管理者から代表者だけではなく場合によっては代表者が職員に個別に聞き取りをし、より働きやすい職場を目指し環境整備に努めている。		スタッフのいの方々が、より働きやすい職場であることが利用者が安心して過ごせる場に繋がると思うので、環境整備、サポートを続けてほしい。
13	(5)	○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	研修によっては出勤扱いで研修参加を認めるなど研修を受けやすい環境が整っている。	なんとかできている。	

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
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	同法人内での交流機会を設け、関係性の構築を行っている。管理職については定期的な会議により意見交換が行えている。		
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	ご本人と直接会話し、心配ごとなどを引き出し安心して利用して頂けるよう努めている。		
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	ご本人と直接会話し、心配ごとなどを引き出し安心して利用して頂けるよう努めている。		
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	ご本人様の要望と家族の要望が必ずしも一致はしていないので、丁寧な聞き取りを行い、適切な支援方法を提供出来る様、努めている。		
18	(6)	○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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	残存能力を活かして、役割をもって頂く事で生きがいを感じて頂き、他者様との良好な関係性づくりの実現に努めている。	今出来ることを役割としてさせてくれるので、とてもありがたいと思う。	
19		○本人を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	毎月利用者の様子をお手紙で家族に報告している。その他にも、定期往診の結果、処方変更などがあればすぐに報告したり、日常の変化に気付いた際も積極的に報告するなど行っている。		
20	(7)	○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	ご家族との積極的な面会はもちろん、知人や友人と手紙や年賀状などのやり取りをされている方もいる。	なんとかできている。 面会にあまり規約がないので利用しやすい。	

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
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	仲の良い利用者の席を近くにしてみたりスタッフを介して話題を提供し話せるような体制づくりをしている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	契約終了しても、本人や家族からの連絡にはしっかり耳を傾け、何かしらのアドバイスなどができればしている。		
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		○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	日々の様子やケアの実践・結果・気付きを記録し、計画の見直しを行う際の材料として活かしている。		
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	個々の生活リズムや興味、趣味を確認し、日々の暮らしの中で取り組んでもらえる様に支援している。		
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	一日の過ごし方や体調については明日程度の1日の流れができている。体調不良があればすぐに看護師に相談している。		
26	(8)	○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	ご本人様からの聞き取りは困難である事が多く、家族へ働きかけを行っている。	よくできている。	
27	(9)	○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	日々の様子等を記録し、計画の見直しを行う際の材料として活かしている。	よくできている。	

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
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	多職種連携により、専門家からの意見を聞くなどで多機能化に取り組んでいる。		
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	可能な範囲で地域イベントへの参加を行っている。		
30		○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、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	往診前に情報を先生へ送ったり、時間外でも電話等で確認するなど連携を図る事ができている。往診の後、薬の変更等あれば家族へ伝えている。		
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	施設内に5名の看護師が勤務しているため、何かあればすぐ看護師に相談でき、処置や受診を薦めてもらえる。往診の際の同席によってスタッフへの適切な指示ももらっている。		
32	(10)	○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、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている	医療連携室とのやり取りを適宜行い、早期退院の実現に努めている。		
33	(11)	○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、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる	往診の先生から家族へ説明を頂き、事業所としてできる事も説明した上で、取り組んでいる。	よくできている。	
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	施設内にAEDの設置や緊急時の対応マニュアル作成の確認を行っている。		

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
35	(12)	○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	定期的に避難訓練を行い、有事の際の避難場所について全職員で共有できている。		
Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(13)	○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	利用者様に対して丁寧な声がけを心掛けている。	あまり適切でない言葉を聞いたが、受けとる側の過剰な反応なのか判断が難しい。	
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	「散歩がしたい」などの希望にはなるべく答えられるようにしている。		
38	(14)	○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	一人ひとりのペース大切にし、入浴の順番については状況に合わせて変えている。	よくできている。	
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	その日の服装など、自身で更衣できる方については服選びはお願いしている。		
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	味はどうでしたか？と声がけを心掛けている。食器拭きを手伝って頂くなど協力しながら行っている。	よくできている。 秋祭りの時に一緒に食事をいただいたが、食材の切り方や大きさ等、工夫されていて勉強となった。	
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	管理された食材を外注している為、適正な栄養バランスは確保されている。水分は食事の時以外にも、お茶・コーヒー・入浴後の水分補給等を行っている。		

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
42	(16)	○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	食事前のうがい、食後の口腔ケアについて、全て本人任せではなく、職員見守り又は必要時には介助している。	自宅いたときは口腔ケアまで、できなかったのではともありがたいと思う。	
43	(17)	○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	排泄管理表を用い、管理している。リハビリパンツやおむつの必要性についても職員同士で適宜話し合っているが、もっと多くても良いと思う。		
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	排便チェックを毎日実施、未排便日数によって便秘薬を服用したり水分量のチェックを実施し排便を促している。		
45		○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、事業所の都合だけ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	週2回の入浴日を設け、都度ご本人に確認をして行っている。その日の本人様の気分やバイタルを考慮し柔軟に対応している。		
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	エアコンや加湿器により温度湿度管理に配慮している。眠れない時はフロアで過ごしてもらう配慮を行っている。		
47	(18)	○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	薬剤情報提供書により情報を共有し理解に努めている。特に往診により薬の変更があった際には、前後の変化について記録しながら注視している。	よくできている。	服薬のミスが毎日報告されるので、ミスが減るように自覚をもって、取り組んでほしい。
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	誕生会やイベント時に嗜好品の提供を行っている。天気の良い日はドライブに行くときもある。		

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
49		○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	外出は天気や職員の人数など限定的である。ご家族との外出要望があった際の対応は出来ている。		
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	お金を所持しておらず使う機会がない為支援は出来ていない。		
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	電話をする機会を定期的に設けている利用者様はいる。		
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	居室に名前を標記し分かりやすくしている。また絵や文字で場所を表したり、手すりやバリアフリーで安全に生活動作ができる様にしている。過度のないテーブルも使用している。	よくできている。	施設特有の臭いがとても少ない事に驚いた。スタッフの方々の気配りや工夫に感謝している。
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	自席について気の合うような方を近くに準備してみて様子を伺いつつ、席替えなども実施している。		
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	自宅で使用していた寝具や装飾品などを持ち込んでもらい、早く自分の空間に馴染んでもらう。	よくできている。	
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	居室入り口に名前を表記し自分で居室に戻れるようにしている。名前を表記しなくても居室に戻れる利用者もいる。		