

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	毎日の朝礼で、理念を唱和しており、地域との交流を積極的に行っている。	併設の小規模多機能事業所と共通の理念及びグループホームの理念を作成し、理念は毎日の朝礼で唱和し、職員全員で確認しています。理念に近づけるように職員の個人目標も設定し、定期的に振り返りも行っています。	
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	地域町内会長様、民生委員様の協力して頂き、地域住民との交流を図っている。	今年度は新型コロナウイルスの影響で自粛していますが、例年であれば、事業所の行事に地域の方に参加して頂いたり、フラダンスや歌などの地域のボランティアの方にも来ていただくなど、地域との交流を深めています。	
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	毎月広報誌を発行し、いつでも見学できるようにパンフレットにもしている。		
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	2か月に1回運営推進会議を開いている。入居者様、その家族にも参加していただき意見をいただいているサービス向上に努めている。	今年度は新型コロナウイルスの影響で書面での開催もありますが、運営推進会議は市の担当者、町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員、ご家族、ご利用者から出席してもらっています。会議では事業所の活動内容や入退きの情報を報告し、参加者から頂いた意見はしっかり受け止めて向上できるように努力しています。	
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	市役所には行く機会をつくり、担当者とはメール・電話で密に連絡を取れている。	市の担当者には運営推進会議にも参加していただいているほか、地域ケア会議にも参加し、事例検討も行うなどし、協力関係を築いています。	
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「介護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	玄関施錠しないように見守りの強化と、音が鳴るような工夫をしている。夜間の転倒予防にセンサーマットの対応をしている。	身体拘束は行わない方針のもとに、玄関の施錠も夜間のみとし、職員の言葉遣いについても指導したり、事業所内でも研修や検討会を設け、職員の理解も深めています。	

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
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	高齢者虐待の勉強会を開いた。(2月)見逃されることの無いように、身体拘束廃止の取り組みに伴う委員会開催しています。	身体拘束同様に、事業所にて虐待の防止に関する職員研修や検討会を行い、理解を深めています。	
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	日常生活自立支援制度、成年後見制度、以上の2つの違いを理解できるように社内講師が中心で研修を行っています。		
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	契約時は施設見学をお願いしています。その方の生活を含めアセスメントをしている。また、ご本人、ご家族からの不安や質問等に迅速に適切なお答えし、対応している。		
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	玄関に意見箱を設置している。また、面会時電話連絡時に、ご意見を頂いた場合には記録に残し、今後につなげている。	ご家族とは面会時でのやりとりや運営推進会議にも参加していただき、意見をいただける場としています。また、今年度は新型コロナウイルスの影響で自粛していますが、例年であれば、ご家族が集う場も設け、より率直な意見を頂けるようにしています。	
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	毎月管理者会議、リーダー会議を開き意見や提案の場としている。	管理者会議・リーダー会議を行い意見を吸い上げるようにしているほか、管理者も現場で業務を実際に行う中で、職員とも業務の中で意見交換を行ない、対応するようにしています。	
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	年に2回面接の機会を設け、職員一人一人を把握している。また、目標管理をし評価をしている。		
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	職員一人一人のキャリアアップに向けて専門講師より、サービス向上と安定した事業継続を目指して社内研修を行っています。		

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
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	管理者や職員は、勉強会にて同業者と交流する機会はある。		
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	契約時に困りごとや要望を尋ねている。		
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	契約時に困りごとや要望を尋ねている。		
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	その方に合ったサービスの提案をしている。		
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	その方の持っている能力を活かし、その方らしく生活を送ることができるようにプランを作っている。		
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	定期的にご家族に面会に来ていただき、遠方のご家族には電話で、その時に支援についてご家族と相談させていただいている。	事業所広報に担当職員がご利用者毎にコメントを記入し月に1度お渡しし情報を共有しているほか、受診・外出・外食の支援もご家族の協力をいただくなど、一緒に支えあうことができるよう関係づくりに努めています。	
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	ご本人の馴染みの人や場所について把握できていない。ただし、地元出身の方については、地域交流はできている。	ご家族にも協力して頂き定期的にご自宅に出かけたり、職員の個別支援でお墓参りや買い物にも出かけるなど、今までの関係継続支援に努めています。	

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
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	入居者同士の人間関係を把握し、穏やかに 生活を送れるような環境を作っている。		
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	契約終了後はほとんどの方と関係がたたれ てしまっている。		
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	一人一人に向き合う時間を作り、意見を聴 いている。ただし、向き合う時間については 様々であるので、平等に時間をかけなけれ ばならない。	日々のケアの中での表情や会話の中から思 いの把握が行われており、その情報は職員 会議の場で共有され、ケアプランの検討に活 かされています。	介護計画のご家族の意向の把握が、 いつ行われたのか記載がありません でしたので、今後記載されることを期 待します。
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	生活歴や職業歴などの情報収集を事前面 接時に確実に行うようにします。アセスメント シートの作成を含め、ケアマネジメント業務 の一連の流れを理解し、書類作成の遅れが 生じないよう、順を追って業務に取り組める ようにします。	入居の際にこれまでのケアマネージャー、ご 家族やご本人に聞きながら生活歴や職業歴 などのこれまでの情報を把握し、アセスメント シートを作成しています。	
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	一人一人の生活のパターンを把握し、個別 に支援をしている。		
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	介護計画作成に至るまでの手順並びに、そ の後のモニタリングの実施記録の作成など を今一度見直し改善に努めている。	介護計画については計画作成担当者が毎 月モニタリングを行い、サービス担当者会議 にて意向を確認し、現状に即した介護計画を 作成しています。	調査時点で介護計画書に記載ミスが ありましたので、今後改善されること を期待します。
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	個別の支援については、担当職員を中心に 本人様の希望を取り入れ行っています。		

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
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	その時々に合わせてニーズを確認し、対応している。		
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	地域資源との協働は具体的にはできていない。		
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	かかりつけ医との連携はできている。必要に応じて往診も可能である。	かかりつけ医はご本人の希望するかかりつけ医となっており、ご家族が受診を付き添って下さる方もいますが、必要に応じ職員が同行し、医師との状況の確認が行われているほか、ホームに往診にも来て頂いています。	
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	入居者の変化を見逃さず、看護師に連絡相談し、連携が取れている。		
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。	入院した際は定期的に面会へ出向き、様子を看護師から聞き職員に知らせている。		
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	重度化、終末期については契約時にご家族に説明をしている。	契約段階で管理者はホームの方針を伝えています。ご利用者の状態に応じて話し合いの場を持ち、ご利用者・ご家族の意向を確認し、ホームでできることを伝え、主治医とも連携し支援しています。	
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	救急法を学び、対応については勉強会を開いている。また、各種マニュアルも整備している。	普通救命講習を行い、AEDの使用や救急法の研修を実施し、職員が急変時に適切な初期対応ができるようにしています。	

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
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	避難訓練を地区消防団を交えて行った。また、緊急連絡網にも町内会長の名を入れ、連絡が取れる体制を整えている。また、電話・メール連絡訓練も行った。(11月10日予定)	夜間の火災や水害を想定した避難訓練を実施しており、地域の消防団員にも参加して頂いています。事業所には、非常用の食品や水の準備もされています。	
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	接遇の研修会を行い、職員の声掛けマナーを身につけてもらっている。	言葉かけ等が馴れ合いにならないよう、ご本人の人格を重視したケアが行えるように全体会議の場等で徹底されています。また、広報誌への写真や氏名の掲載についても契約時に個々に確認しています。	
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	なにかを行うときには必ず、本人様に話し、自己決定をしていただいている。意思表示が難しい方についてはその方の思いを代弁して確認をしている。		
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	入居者様とコミュニケーションを円滑にし、意向を確認している。		
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	身だしなみや整容については毎朝確認している。また、外出する際は普段とは違う服を着ていただきメリハリをつけている。		
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	食事後、片付けは職員と一緒にしている。	ご利用者にも出来る範囲で調理や後片付けも協力してもらっています。また、ご利用者と一緒におやつ作りをしたり、個別支援で外食にも出かけるなど、ご利用者に食事を楽しんで頂けるように取り組んでいます。	
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	毎食の水分の確認、1日を通しての尿量の確認をしている。また、食事のカロリーや栄養バランスについては業者に委託しているので、問題ないです。		

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
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	毎食後に口腔ケアを実施している。また、毎食前に口腔体操を取り入れている。毎月歯ブラシ交換実施している。		
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	午前中は日勤者・午後は遅番者が記入し、夜勤者が記入モレの確認する。	ご利用者全員の排泄チェックを行ない、一人ひとりに合わせた適切な排泄誘導、支援をしています。	
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	便秘予防に体操したり、水分を多めにとっている。それでも効果がない場合は整腸剤、または緩下剤を処方していただいている。		
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	週2回の入浴日を設けているが、その方の希望の時間帯にはそえていない可能性もある。	基本的にご利用者には週に2回は入浴していただけるように支援しており、入浴を嫌がる方には声かけのタイミングを変えるなどして入浴をしていただけるように努めています。	調査時点で入浴チェックに記載モレがありましたので、今後改善されることを期待します。
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	その方のペースで生活していただいているが、ある程度はメリハリをつけている。日中は離床時間を多く持ち活動的に過ごしていただいている。		
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	薬の作用・副作用について職員は周知できるようにケースファイルに綴っている。		
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	1日の中で、その方が役割を持って生活を送ることができるように得意なことを支援している。例えば花壇の水やり当番。		

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	(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	天気の良い日は戸外へ、順番に散歩に出かける。春・秋には、ドライブを計画しています。	天気の良い日はご利用者と一緒に散歩や買物に出かけたり、季節に合わせたお花見や個別外出なども実施しています。	
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	基本的には家族様が管理している。		
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	電話は手紙の訴えがあった場合には時間を見ながら、また、内容を確認しながら支援している。		
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	季節をお感じていただけるような貼り絵や花を飾っている。	ユニットの食堂は採光がよく取り入れられる造りとなっており、共有スペースには畳の小上がりがあります。また、飾られているお花やご利用者の作品も季節に合わせて変えています。	
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	入居者様同士の行き来は自由にしていただいている。また、居室もその方の好みや、今までの生活スタイルを継続できるな環境を作っている。		
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	居室は慣れ親しんだ設えをしている。	居室には、テレビ、タンスなど慣れ親しんだものを自宅から持ち込んでもらっています。また、ホームでの写真やご家族の写真、カレンダーを飾るなどして、その人らしい部屋作りの工夫をしています。	
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	施設内の動線は危ないようなものが無いように環境設備を行っている。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当する項目に○印	
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	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る (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、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	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:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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が拡がったり深まり、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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生き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	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
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、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない