

# 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	「法人の理念」を遵守し、家庭的な環境の中で、「安心・快適・楽しみ・希望のある暮らし」を念頭に置いて支援している。理念は玄関、通用門、事務所に提示し、会議の時、職員全員で唱和して共有を深めている。	前回の外部評価で明らかになった課題の解決に向けて、職員全員が一丸となって意欲的に取り組んだ結果、理念が職員全員に浸透・共有され、実践にも生かされていることが職員からの聞き取りで確認できました。	
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	地域のスーパーや馴染みの理容室を利用している。自治会に加入して、会長には運営推進会議にも参加してもらっている。運動会等で地域の方との交流をしている。	自治会に加入し、会長には運営推進会議のメンバーとして意見交換を行う外、同町内にある法人施設との合同運動会や文化祭等に参加し、日常的な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	電話や来所により、認知症家族の相談に乗っている。		
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	偶数月に運営推進会議を開催。サービス状況の報告、テーマに基づいた話し合いや研修等を行い、会議での意見を事業に反映するように努めている。	運営推進会議では、サービスの状況報告や職員研修、家族アンケートを含む外部評価の検証等、様々な運営課題について、活発な意見交換が行われていることが会議録等から確認されました。	
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	運営推進会議で、介護保険情報や市町村の動向等の情報を頂いている。電話等でも丁寧に対応をいただいている。	運営推進会議での情報交換はもとより、例えば、ケアプランの書き方等の日常的な疑問点について丁寧な指導を頂いていることが確認できました。	
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	施設内研修で高齢者の権利擁護や身体拘束に関する研修会を実施して、職員の意識を高めて、日常のケアに生かしている。	法人全体で行う研修会や職員会議(部署会議)において、「身体拘束をしない、見守るケア」の実現に向けて日々真摯に取り組んでいることが記録から確認されました。	今後は、見守り支援機器の活用等、最近の動向にも注意を払い、身体拘束をしない、安全に配慮したケアの実現に取り組んでいくことが期待されます。
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	施設内研修で高齢者の虐待防止に関する研修会を実施して、職員の意識を高めて、日常のケアに生かしている。		

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	施設内研修で高齢者の権利擁護に関する研修会を実施して、職員の意識を高めて、日常のケアに生かしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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(解約、改定)時、書面にて説明を行い、本人・家族の同意を頂き、不安点や疑問点についても、十分に説明を行い、理解をして頂いている。		
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	家族には、面会時や随時電話で利用者の状況をお知らせしながら、相談や要望に応じている。サービス相談委員会の委員が来所し聞き取り実施している。意見箱を設置している。	サービ相談委員会による聞き取りの外、運営推進会議での意見交換を行っています。また、面会時や毎月の書類発送の際に利用者の近況を報告しています。なお、広報誌は法人全体の広報誌として発行されています。。	今回の家族アンケート結果を詳細に検証し、各項目についての家族の評価(満足度)をより高めていく取り組みが期待されます。
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	月1回の職員会議において、意見や提案を出してもらっている。また随時、意見や要望があれば、その都度話し合いをしている。	毎月開催される事業所部署会議で出された意見や要望を法人の職員会議にて検討する等運営改善に努めています。また、毎年、職員の自己評価をもとにした管理者との個別面談も行われています。	
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	人事考課を行い、上司や管理者に意見具申ができる体制を作っている。		
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	内部研修や法人全体研修への参加、また、外部研修にも参加できる機会を確保し、職員の資質向上に努めている。		
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	外部研修へ参加する機会を設けている。また、法人内にグループホームもあり、交流をしながら学ぶ機会を設けている。		

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	契約時(入所時)本人の要望等を時間をかけて聞き取り、気持ちや身体状況を理解したうえで、本人が安心して過ごせるように努めている。		
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(入所時)家族の要望等を時間をかけて聞き取り、家族が安心できるように、家族へ本人の様子を連絡している。		
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	サービス導入段階で、本人と家族の要望を聞き、他のサービス利用にも対応している。		
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	本人のできることを把握し、日常生活の中でそれぞれにできることを職員と一緒にしてもらっている。(テーブル拭き、洗濯物たたみ、下膳、掃除、野菜の植え付け等)		
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	家族に利用者の近況報告や施設行事を知らせて、施設生活の様子を知って頂いている。また、面会や外出や外泊の機会を持って頂き、家族との時間を大切にしていきたい。		
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	友人知人の面会時は、ゆっくり話せる場(面談室等)を提供し、環境作りや馴染みの人、場所への関係が継続できるように支援している。(スーパーや理容店等へ出かける)	友人、知人等の面会時は、面談室を利用していただく等、くつろいで話せる雰囲気づくりに努めています。また、理美容店やお店に買い物に出かけたり、馴染みの人や場所との関係が継続できるよう支援しています。	
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	利用者同士の会話を聞きながら、会話が盛り上がるように、又、トラブルにならない様に、必要に応じて職員が会話に入り、良好な関係が保てるように配慮している。		

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
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	サービス利用が終了しても、本人家族への支援体制を敷いている。		
<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	入所時、本人、家族から聞き取りを行っている。その後は、日常生活での行動や言葉から、要望や意向の把握に努めている。定期的アセスメントを実施している。	入所時の本人、家族からの聞き取りに加え、利用者の日々の何気ない行動や言葉の中から、本人の思いや希望を汲み取り、本人の意思を尊重した「その人らしさ」の実現に向けての支援に努めています。	
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、本人、家族から聞き取りを行うと共に、利用していた関係機関からの情報提供を受け、面会時、知人からの聞き取り等でも把握に努めている。		
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	個別の支援経過記録に、身体や精神の変化など日々の様子を記録し、現状の把握に努めている。業務日誌や連絡ノート、各勤務ごとの引継で情報の共有に努めている。		
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	担当制をとっており、日ごろのかかわりの中で、本人・家族・介護職員等からの意見を聞き、介護計画に反映している。担当者会議の充実を目指している。	担当職員が本人、家族、介護職員等からの思いや意見を聞き、介護計画に反映する等、ケアマネジメントの展開手順に沿った介護計画の作成、見直しが行われていることが介護支援記録等により確認できました。	
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	日々の様子は個別の支援経過記録に記載している。必要事項は、交替時、口頭で伝達及び連絡ノートを活用して職員間の情報共有、必要に応じて介護計画の見直しに努めている。		
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	個々の要望やニーズに柔軟に対応できるよう努めている(食事内容、温泉リハビリの実施、体操教室や活花、重症認知症の方の医療系認知症デイサービスの利用等)。		

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	地域にある馴染みのお店を利用するなど地域に出かけたり、面会しやすい環境を作る等、地域住民との交流の機会を大切にしている。		
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、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	かかりつけ医は、本人・家族の希望に応じている。医療機関の変更の希望がある時は、情報提供を行い、受診が途切れない様になっている。	本人・家族の希望するかかりつけ医への受診が行われています。受診付添は、緊急の場合を除き、原則として家族にお願いしています。また、毎月2回、医師による訪問診療も行われています。	
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	看護師資格を持つ職員が中心となり、かかりつけの医療機関に状況提供をするなど連携をとりながら支援している。		
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。	日頃から受診時に情報提供や相談に努め、入院時には医師や看護師との連携に努め、退院に向けた支援をしている。		
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	入所時から当事業所の運営方針を説明し理解を得るようにして、状態の変化を見逃さず、状況に応じて話し合いの機会を設けて、意向を確認しながら方針を決めている。	契約時に重度化や終末期のあり方について説明と話し合いが行われています。また、重度化等状態の変化があった際には、医療機関や特養等関係機関との調整が行われています。看取りは行っていないとのことです。	
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	マニュアルを作成し、緊急時、急変時の対応を図表にしたものを施設内の要所に設けて、的確に迅速に行動できるようにしている。		
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	定期的に避難訓練を実施して、安全に速やかに避難できるように利用者や職員の意識向上を図っている。地域の方には運営推進会議の際に地域の代表者に協力をお願いしている。	定期的に防災避難訓練を実施し、安全に、速やかに避難できるように全職員の意識向上に努めています。特に、地域性に鑑み、崖崩れなど、地震災害を想定した避難訓練が適宜行われています。	

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
<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	本人の意思や行動、生活習慣等を尊重し、支援している。必ず本人に声をかけ同意を確認して支援している。丁寧な言葉かけをするように心がけている。	一人ひとりの人格を尊重した丁寧な言葉かけに努めています。特に、トイレ誘導時には耳元でそっと声掛けする等プライバシーに配慮した支援がなされています。	
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	本人の意思を尊重し、必ず声をかけながらサービスを提供している。意向の表出が難しい方には、表情や動きに特に注意を払って要望を察知でき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	本人の生活習慣や体調を優先し、自分のペースで日常生活を過ごせるように支援している。		
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	整容や衣類選びには声をかけ、行事や外出時には化粧するなどその人らしいおしゃれができるように支援している。馴染みの理容店や美容院に出かけている。		
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	食事の片づけはできる方には下膳をお願いして、負担にならない程度の協力をお願いしている。	食事が楽しみなものになるよう、介助時には食事の内容をその都度お知らせしています。また、毎月の誕生会では特別の料理が提供されています。半数以上の方が下膳等の食後の片付けを職員と一緒にしています。	
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	食事摂取量や水分摂取量を確認し、食欲低下や水分補給が難しい方は摂取量を記録している。代替えやトロミ剤の使用、お粥やきざみ食、飲み物等本人の状態や要望に合わせている。		
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	毎食後、口腔ケアを実施している。自立の方には声をかけ、自分で歯磨きをしてもらっている。支援の必要な方には、職員が義歯、口腔内の洗浄を支援している。		

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	個々の状態に応じたトイレ誘導、介助を行っている。排泄チェック表に記録して排泄パターンを把握し、トイレでの排泄ができるように努めている。	排泄チェック表をもとに、一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレ誘導・介助を行うなど、排泄の自立に向けての支援を行っています。その際、尿色や水分摂取等のチェックを行うなど、健康状態の把握にも努めています。	
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	排便をチェックし、状態に応じて医師と相談して、内服薬の調整や体操などを取り入れて、スムーズに排泄できるように努めている。水分補給やヨーグルト摂取等を勧めている。		
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3回の入浴を基本として、毎日行っている。個々の体調や状態に合わせて、入浴回数、曜日、時間帯を調整している。温泉に出かける方もいる。	一人ひとりの体調やその日の気分に合わせ曜日や時間帯を調整しています。入浴を嫌がる時は、声かけ職員を交代したり、時間をずらすなど、タイミングを見ながらの入浴が行われています。	
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	その時々状況に応じて、ゆっくり休憩ができるようなソファや自分の部屋での昼寝など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	内服薬等は職員が管理して、指示の時間に配薬して飲み込むまでの確認をしている。病状の変化が有る時は、看護師や主治医に報告している。		
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	掃除、テーブル拭き、洗濯物たたみ等生活の中の役割として実施していただいている。屋外での体操、レクリエーション、音楽教室、季節行事、誕生会、ランチ会等楽しみを作り、気分転換をしていただいている。		
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	天気が良い時は屋外での活動をするようにしている。散髪、買い物、他事業所との交流会等定期的実施しています。家族の協力により、ドライブや食事、外泊等をして頂いている。	養護老人ホームとの合同ランチ会や夏祭りへの参加、季節毎のレクリエーションを兼ねた桜見やくじゅう花公園の見学などの外出支援が行われています。また、家族の協力により、外出、外食等の支援も行われています。	

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
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りように支援している	基本的に預かり金の管理は施設で行っている。個々の希望により、お金を所持したり買い物で使えるようにしている。		
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	希望者には自ら電話できるように支援している。職員が家族に定期的に状況報告したり、家族や知人からの手紙にはお礼の電話を促し、本人の声を聴いていただいている。		
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	明るく開放的な共有空間で、ゆっくりと生活して頂いている。季節感が味わえるように季節の花を飾っている。野菜を植えて成長を楽しみ、収穫して季節を味わう等を一緒にしている。	館内には季節感が味わえるように季節の花が飾られ、畑では、タカナ、ゴーヤ、サツマイモ等が栽培され、共に収穫する喜びを味わっています。また、館内及び居室の温度には細心の注意が払われています。	
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	全室個室で一人になれる空間があると共に、リビングやソファで気のあった人同士でゆっくり過ごせる空間が複数ある。新聞を読んだり、テレビを見たり、おしゃべりしたりできる。		
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ものや、思い出のアルバムや、誕生会の写真等、本人が好むものを居室に置いて、安心して過ごせるようにしている。	居室担当者が本人、家族と相談しながら居心地の良い居室づくりを行っています。自宅で大切にしていたアルバムや位牌などを居室に置いて、心穏やかに過ごせるような配慮がされています。	
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	居室内にはトイレと洗面台が設置され、居室から出て広い廊下を手すり伝いに歩くと広いリビングに到着する。施設内は全面バリアフリーで、転倒対策としてやわらかい床材を使用している。		