

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	者三	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	介護事業部の介護理念があり、玄関に理念を掲げている。管理者会議・全体会議で唱和をしている。	理念である「ゆとりと笑顔のある暮らし」を実現するため、毎週実施している連絡会議で唱和し、理解している。また、ホームでは、キャリアアップ制度の参加を義務づけており、理念と行動指針を暗記し、利用者に反映出来るよう、職員一同で取り組んでいる。	
○	(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	地域の日役に参加したり、にしがき全体で地域の方を招いて交流会を行っている。	ホームの夏祭りに参加していただいたり、音楽院の子供たちの演奏会等への地域行事への参加を実施している。また、マグロの解体ショーや法人グループの弁慶寿司を地域の方に無料で提供したり、双方向の交流が定着している。	
○		○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	街の中・住宅街に事業所がある事で地域の方々へ浸透していている。		
○	(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回運営推進委員会を行い、利用者様状況やサービスの実施内容を報告し、出席されている外部の方々より評価を頂いている。	区長、法人の部長、センター長、地域支援センターの職員、家族代表の方々の参加により、2か月に1回定期開催している。会議では、事業所の取り組みや、参加者より出された評価や要望より意見交換が行われ、検討内容をサービス向上に活かしている。また、議事録は本部へ報告し、確認してもらっている。	意見のある利用者にも会議に参加頂き、要望や意見を聞ける機会を設けて頂けることを期待したい。
○	(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	不明点は市の担当者(高年福祉課等)へ連絡をとり、連絡等を行っている。	地域支援センターの職員の方が運営推進会議に参加し、日常的に情報交換を行っている。また、介護保険関連の疑問点等を市の担当者に相談市、助言や指導を受けている。	
○	(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「介指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	身体拘束について年次研修を行っており、理解をしている。玄関の施錠も、利用者様の安全を確保しつつ身体拘束しないようにケアに取り組んでいる。	法人全体で、身体拘束について年次研修を行っており、出来る限り多くの職員が参加し、拘束をしない支援の実践に取り組むように努めている。また、ホームの連絡会議において、身体拘束をしないケアについて都度、話合っている。	

自己	者	第三	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
○		(6)	○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	虐待について年次研修を受けており、職員全員が理解してケアを行っている。また、虐待が見過ごされないように、日々皮膚状態等の確認・職員間でも意見を出し合いながら言葉遣い等にも注意している。	虐待について法人の年次研修へ参加し、日々のケアを振り返り、気づきをもって支援に活かすように努めている。また、管理者が職員の意見を聞き、疲労やストレスが利用者のケアに影響していないかを把握し、虐待防止を図っている。	
×		(7)	○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	研修を行いスタッフ全員が学べるよう機会を設けています。	現在、権利擁護の制度を利用している方は居られないため、制度の理解を深める研修の実施には至っていない。また、制度の必要があれば、活用出来るよう、年間研修計画等により、学ぶ機会を設け、制度利用が円滑に行えるよう取組みたいと考えている。	
○		(8)	○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	契約や改定等の際には、理解・納得して頂ける様に契約書内容の説明を行っている。また、疑問点や不安についても確認するように行っている。	契約時に、契約書と重要事項説明書について説明を行い、理解を深めて頂けるように努めている。また、入院時の診察結果により、継続的な治療や医療処置が必要な場合には、継続利用が困難な場合もある事など、重度化や終末期に付いて、契約時に十分な説明を心がけている。	
×		(9)	○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	苦情箱は設置しているが、入っていたことはない。苦情や要望があり、反省されているが、書類等が保存できていない。	現在まで、設置している苦情箱には要望等が入っていた事がないため、管理者が、ご家族が来園時に意見や要望を聞かせて頂く機会を設けている。	意見箱の設置場所の工夫や、ご家族からの意見をより多く聴取出来る取組みを期待したい。
○		(10)	○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	年に数回面談を行っている。また、利用者面で、ケアカンファレンス・リスクマネジメントを行っている。	定期の連絡会議で、職員からの意見や提案、要望等を出す事が出来る機会を設けている。出された意見等は、個々に検討し運営に反映するよう努めている。また、法人全体で職員のスキルアップを図るための取組みにより、一人ひとりの資質向上への支援を行っている。	
○			○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	管理者や職員の状況については直接的に話をする機会や、上司を通じて把握されている。定期的に全職員の面談を行っている。		

自己 者 第三	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
○	○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	施設内では新人研修を行っている。また、書面や報告を通じて職員の実際と力量を把握している。また、研修は内部のみでなく、外部のものについても、研修内容を掲示するなどして研修機会の確保を行っている。		
×	○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	前回、今後は同業者との交流を深め、互いのサービスの質・勉強会を行い、向上して行きたいと思う。としていましたが実施出来ていません。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
○	○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	利用者様の事前聞き取りなどで、ご本人の問題点や要望等を聞きとり、関係を築いていくように努めている。		
○	○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	利用前の事前聞き取りなどで、ご本人様の問題点や要望と同時にご家族様の不安な事や困っている事を聞き、今後の関係づくりに努めている。		
○	○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	利用前に必要性や緊急性を聞き取り、他のサービスの方が良い場合がないかなどを見極めている。		
○	○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	職員は生活の場であることを自覚し、利用者様に出来る事は自身で行って頂いている。		
○	○本人と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	定期的に体調面や少しの変化についてもご家族様に報告している。また、定期受診の受診結果も報告している。		
×	(11) ○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	施設内の利用者様が行かれる事はないが、近隣の方や元同僚の方、友人が面会に来られる時がある。	馴染みの友人知人との交流や関係が継続出来るよう、取り次ぎ等を職員が支援し、ゆっくりと面会していただけるよう努めている。また、散髪に関して多くの利用者様はご家族の協力のもと、馴染みの理美容院へ出掛けている。	

自己 者 第三	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	利用者様同士の関係を把握しながら、気の 合う方を中心に良い関係を保って頂けるよう に支援しているが、一人で過ごされる事を好 む利用者様もおられる為孤立される場合も ある。		
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	何らかの原因で退所されてしまった利用者 様との関係を継続出来ていない。		
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	(12) ○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	ご利用者一人一人の思いや希望を受け止 め、把握して行っている。困難な場合でも少 しでも希望に近づけるように支援している。	管理者が利用者との日々の関わりの中で、一人 ひとりの意見や要望を聞き取っている。また、意 志の疎通が難しい利用者には、日々のご様子や 表情から思いを予測し、希望に沿った支援が図 れるよう努めている。	
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	フェイスシート・アセスメントシートを記入し、 本人様の状況を職員が全員が情報共有して いる。また、今までの生活や暮らし方を大切 にしてケアを行っている。		
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	申し送りノート・ケース記入を行っており、 出勤時は必ず確認するし、職員が口頭で利 用者様の体調面や変化があったことを申し 送りしている。		
26	(13) ○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	居室担当を中心に、アセスメント用紙の記入 や担当者会議を開き、問題点や課題につい て話し合いの場を持つようにしている。	利用者やご家族からの要望の聞き取りや、これ までの生活状況や意向等の把握によりアセスマ ントを行い、利用者の現状に即した介護計画を 作成している。また、モニタリングにより上げられ た新たな課題も介護計画に反映させ、実践して 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	職員でカンファレンス・アセスメント表を記入 している。また、ケア記録を記入し、記録を 確認しながら実践や介護計画の見直しに活 かしている。		
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	看取りの同意書をご家族様に記入して頂 き、看取りの体勢をとっている。ご家族様・医 療機関・グループホームで対応を行ってい る。		

自己	者 第三	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	地域資源を把握しながら安全に暮らして頂けるよう協力を求める事がある。		
30	(14) ○	○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	受診が困難な方の為にも、訪問診療を受けている。また、ご家族様が受診対応される利用者様に対しては、職員からDR宛てに手紙に現在の状況を記入して持って行っていたい。	入居時に訪問診療が利用出来るかかりつけ医を決め、入居頂いている。緊急時には豊岡病院への受診を支援している。また、定期薬に関してはかかりつけ医からの処方箋を指定の薬局へ提出し、誤薬の無いよう分包にて提供してもらっている。	
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	デイサービス看護スタッフと連携を取りながら利用者様の状態を見て頂いている。その意見を参考にしながら適切な受診などを支援している。		
32	(15) ○	○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。	入院時には定期的に医療機関へ行き、情報交換を行っている。	入院時にはサマリー等により支援方法に関する情報提供を行っている。退院の可能性がある場合は2週間の待機機関により退院支援を行っているが、医療処置や継続的な治療が必要な場合は、ご家族とかかりつけ医と相談し、対応について検討している。	
33	(16) ○	○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、事業所ですることが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	重度化した場合で、他施設の方が適切である場合には相談を行い、利用者様にとって最適な状況で生活して頂けるように支援している。また、終末期においても医療機関やご家族様と連携を取りながら支援している。	重度化や終末期に向けての支援については契約時の書面により、ご家族と利用者に説明を行い指針に沿った支援を理解して頂いている。また、口腔からの食事摂取が出来なくなった時や医療処置が継続的に必要な場合はかかりつけ医を交え、ご家族の意向を確認している。看取りについては、かかりつけ医と訪問看護等の協力を得ながらチーム支援を行い、職員は内部研修等で尊厳のある終末期に取り組んでいる。	
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	事故発生については年次研修を行い理解を得ている。AED、応急処置については本年度は研修を行っていない。		

自己 者 第三	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	(17) ○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回の訓練を実施し、実施の際には地域の方々にも声を掛けて協力して頂ける体制づくりを行っている。	年2回消防署の協力を得て、夜間想定避難訓練を実施している。また、重度の利用者の搬送シミュレーションや食料品の備蓄も1週間分確保している。	運営推進会議を通じて、地域への協力を呼びかけ、より確実な支援体制確保と水害対策を検討してほしい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	(18) ○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	研修や日々の職員間での声掛け等を通して、言葉遣いに気を付けている。	法人の年次研修により、尊厳やプライバシーについて学ぶ機会があり、利用者毎の対応について職員間で話し合いを持ち、周知徹底するよう心がけている。また、言葉掛けや対応方法について課題があれば職員間でその都度注意し合う環境づくりが出来ている。	
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	日常会話等の中で利用者様に希望や要望を聞くようにしている。		
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	職員全員が生活の場であることを認識し、個々のペースを大切にしながら支援して行く。		
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	整髪や洗顔などの基本的な事を中心に支援している。入浴に行かれる際や起床時は自身で服を選んで頂くようにしている。		
40	(19) ○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	昼食時に盛り付けを手伝って頂いたり、食器洗いなどを手伝って頂いている。	法人の委託業者から運ばれた調理済みのおかずをホームで温め、盛り付けをしている。また、利用者の体調に合わせて片付け等にも参加している。月に1から2回おやつの日を設け、ホットケーキ等を提供している。	高齢者に優しい食事の提供と見た目食欲の沸く盛り付けや食器の工夫を検討し、食事の時間をより楽しみであるものにして欲しい。
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	食事量や水分量を把握し、水分量が少ない利用者様の対応なども考えたり、医療機関に報告したりしている。		
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	夕食後・臥床時は必ず口腔ケアを行うようにしている。拒否が強く、義歯を外せない方もおられる。		

自己	者 第三	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	(20)	○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	排泄間隔や状態を把握しながら、自立に向けた支援を行っている。	排泄表により、利用者個々の排尿のリズムを把握している。また、同性援助を希望される方にはできる限りの対応を行っている。オムツやパッドの交換等は必ず個室で行い、利用者の羞恥心や不安を軽減している。	排泄表を活用し、利用者の排泄パターンを理解し、可能な限りのトイレ誘導やパット利用回数の削減を介護計画により検討して欲しい。
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	飲食物や定期的な運動、または医療機関との連携にて便秘の原因を考えながら取り組んでいる。		
45	(21)	○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	出来るだけ希望通りに入浴して頂けるように考えているが、どうしても希望通りにならない時もある。	入浴に関して、同性援助を意識した対応や状況を見て声掛けや誘導を行い、無理無く入浴が楽しめるよう支援している。入浴回数は、週に2回以上は入っていただけるよう支援している。	
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	今までの生活習慣を元にしながら、睡眠の時間がとれるように支援している。昼夜逆転にならないように早目に医療機関に相談している。		
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	服薬ミスが無いように、職員がダブルチェックを行ったり、配薬袋に薬の写真をはさみ配薬ミスや服薬ミスが無いようにしている。薬を一包化し、薬袋に服用する日付を記入している。また、効能・副作用を理解するために説明書きに目を通している。		
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	利用者様に応じた役割(食事準備や洗濯物たたみ等)、楽しみ(散歩等)を考え、行って頂けるように支援している。		

自己	者 第三	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	(22)	○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	施設側だけでなく、友人・ご家族様等協力をお願いし、密に連絡を取り合い、ゆかりのある方と交流を持ってもらえる支援を行なって頂けるよう支援して行く必要がある。	季節に応じた外出を検討している。天気の良い日にはホームの周辺を散歩したり、買物外出等を実施している。また、ご家族の協力により外泊をされる利用者もおられ、対応している。今後は玄関前の庭で利用者と花や野菜を育てる楽しみを実施したいと考えている。	
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	金銭は全て施設側で管理しており、利用者様が金銭を持っておられる事はない。		
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	ほとんどありません。文字が書ける利用者様であれば、月に一度、自宅に手紙を書いて頂くように支援していく必要がある。		
52	(23)	○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	空気の入替えや光の調節などで季節感などを体感して頂けるように支援している。	明るく開放的なホーム内は家庭的な雰囲気、利用者が快適に過ごせる座席の心配りや換気と温度の管理を行い、利用者の体調管理に気を配っている。	
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	共有空間の中で現在は一人になれるような場所の確保が出来ていない。今後は、配置なども考えながら、利用者様が一人で落ち着けるような空間を確保していきたい。		
54	(24)	○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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご利用者自身の写真を居室に飾ったり、ご家族様の写真を居室内に貼って、居心地良く過ごして頂けるように工夫している。	自然の明るさと通気の良い居室には利用者の希望に沿って、馴染みの調度品や家具が持ち込まれ、その人らしく暮らせる室内となっている。希望に応じ、畳での対応等も行い、利用者の生活習慣に配慮し、支援している。	
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	出来る事や本人様が理解しておられることを把握しながら、あまり制限なく、安全に自立して過ごして頂けるように工夫している。		