

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	去年に職員で考え変更したので共有できている	理念について、従来の理念が長すぎて、覚えきれない状況とのこと。また、確認もしづらいことから、職員でより身近に捉えられる理念に変更された。現在は各ユニットに掲示しており、いつでも職員だけでなく利用も見られる状況である。	
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員として日常的に交流している	最近ではコロナの対応でできていないが、以前は地域の避難訓練などに参加、保育園や小学校に慰問に来てもらったりしていた。	コロナが蔓延した頃から地域との避難訓練をはじめ、交流もない状況が続いている。保育園からは踊りを見せてもらったり、小学生は話し相手とか来てもらったりしていたとのこと。また、地域の運動会へも参加、応援にかけつけていたが、現在は回覧板を回したりする程度になっている。しかし、散歩しながらの地域のかたとの挨拶の交換もあり、日常的に交流を深めている状況である。	
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	現在はコロナの対応がありできていないが、以前はラン伴への参加、オレンジカフェの開催などしていた。		
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践、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	取組の報告は行っているが、地域の方からの意見はなかなかでない	現在も書面での報告となっているが、これからは顔を合わせての開催も可能になるのではないかと考えている。書面には意見を寄せていただきたい旨を記載しているが、なかなか意見が貰えない状況が続いている。	『意見を寄せていただきたい』旨を記載していても、意見は寄せにくいもの。ハガキもしくは書面に今回の運営推進会議の内容について、質問や意義がないかの有無を記載し、併せて意見等が寄せられるような書面とすることが最優先である。今後も運営推進会議が身近に感じられ、継続的で双方向的な会議となるよう一層の努力が期待される。

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	何かあった時の連絡や相談は行っており、協力関係は築けていると思う	運営推進会議の資料を柏崎市の職員に渡し、日々の運営や実情を確認してもらっている。また、事故報告や感染症対策についての相談にのってもらうなど、日ごろから協力関係は築いている。	
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「介指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	定期的に身体拘束の研修を行い、職員にも周知している。玄関の施錠は夜間以外は行っていない。	現在、利用者の何名の方には転倒防止のためセンサーマットを使用しているが、職員からは自分たちがもう少し注意していけば不要ではないか？という意見も出ているとのことである。職員間でそうしたことを常に意識し合い確認することが大事である。また、2ヶ月に1回はミーティングでモニタリングを行っている。	
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	入職時、定期的な研修を行っている。	虐待防止の話は部長より入職時(採用時)に伝えてもらっている。他には、定期的な研修を全職員が受けることと、日々のケアの現場で不適切な言動があった場合には、職員同士または管理者が声をかけている。	
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	定期的に研修を行っているが、制度などについては理解できていない職員もいる。		
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	契約時には時間をかけて説明し、利用者や家族の疑問や不安な点はよく確認している。		

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	利用者には定期的に意見を聞くようにしているが、家族には外部評価の際にしか意見や要望を聞けていない。出た意見は運営に反映させている。	利用者からは日々の生活の中で話をする機会を持ち、行きたい場所や食べたい物など聞くようにしている。家族からは、なかなか意見や要望を伺うことは難しいが、担当者からは家族レターを毎月送付するなど、事業所内の日々の様子をお知らせしている。	
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	毎月ミーティングを行い話す機会を作っているが、なかなか反映できていない部分もあると思う	3名の技能実習生を含め、職員は原則ユニットに固定で配置されているが、ユニット間での往来はできるとのこと。もちろん、話すことが苦手な職員もいるので、毎月のミーティングを活用するなど話を聞く機会を多く持つように努めている。職員意見もできることは運営にも反映させるよう努めているが、現状難しいこともある。	
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	面談なども行い、職員と話す機会はつくっている。やってみたいことや、研修などに参加してもらい、やる気につなげていっている		
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	事業所内研修は多くあるが、外部研修にはなかなか行けていないので、外部の研修に出る機会を多く作っていくようにしたい		
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	同業者と交流する機会は持っていない。管理者は市が開催する交流会に参加している。		

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	入居の際に本人や家族から今までの暮らしや、好きな事、嫌いな事などを聞き取り、施設で安心して生活でき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	契約の際に不安な事、要望などを聞き、関係づくりに努めている。	
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	なかなか他のサービスの利用の支援はできていない。	
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	ご自分でできる事はやっていたくことを利用者、家族に話している。食事作りやたたみ物などを職員と一緒に行うようにし、職員も過剰な介護をしないよう心掛けている。	
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	定期的な受診は家族に行ってもらったり、衣替えなども行って頂いたり、面会の機会などつくっていただいている。	コロナ禍で職員の同行受診をしてきたが、だいぶ緩和され定期的な受診は家族にお願いしている状況である。受診に関しては、柏崎市の書式『物忘れ連絡シート』等を活用し情報提供を行っている。また、家族の受診であっても職員の同行が必要であればそのニーズに努めている。

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	入居しても行きつけの美容室に通って頂いたり、できる限り、入居前と変わらない関係が続けられるようにしている	コロナ禍で対面での面会がなかなか出来ない状況が続いていたが、SNS等を利用して家族との面会対応を可能にしてきたとのこと。今後は緩和されて面会や受診時など買い物等ができるようになることを待ち望んでいる。理美容など利用者の行きつけのお店への外出は可能であるが、現在は移動理美容を利用しているとのことである。今後も馴染みの人との関係継続への支援が期待される。	
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	状況に応じてホールの席替えや、職員が間に入り会話の橋渡しなど行っている。入居者同士の声掛けや介助をしている際はそばで見守るなどしている		
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	入院して退去となることが多いが、退去後も必要時にはカンファレンスに参加したりなどして、退去後もサポートやアドバイスするようにしている		
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	(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	なかなか本人の思いを聞けない。話を聞けない人は、職員間でどのようにすることが本人の為か、本人が希望していることは、などは話合っている。	入居前の暮らしぶりについては、情報提供資料より把握することができるが入居されてからの本人の思いや意向についてはなかなか伺うことが難しいとのことである。職員の方から声をかけても聞かれるだけのことが多いとのことである。	職員が一人ひとりと向き合って思いを聞くことは日々のケアの中で中々難しいと思うが、利用者が一堂に話し話し合える『利用者の会』のような機会を持つことで、誰でも話を聞いて良んだと思ってもらえる「場作り」を実践されることが必要と思われる。そうした行動から、この人はもっと話をしたいと思っているとか、もっと話を聞いてほしい人が出てきたりするのではないかとと思われる。職員と利用者が当たり前に話が容易にできる継続した「環境作り」が期待される。

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	入居時に家族に話を聞いたり、本人にも話を聞いたり把握に努めている。	センター方式を使いながらこれまでの暮らしぶりや意向、これまでのお付き合い等の情報を収集し把握に努めている。日々のケアの中ではなかなかご本人の意向を確認することは難しい状況とのことである。	
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	毎日の申し送りや、毎月のミーティングなどで状況の把握に努めている		
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	毎月のミーティングで利用者の課題や問題点などについては話し合いを行えているが、ご家族との話し合いは、プラン変更時などにしか行えておらず、現場職員も参加しての家族との話し合いの場などをつくってほしいと思う	ケアプランは職員から利用者の日々の情報を聞きとり、利用者からの意向を確認し管理者が作成している。また、利用者家族からの意向は受診時等に丁寧に伺っている。利用者、家族が揃ってのサービス担当者会議は、いまだに中々できていないが、できるだけ細目に渡って意見を聞くようにしている。	ケアプランの作成を管理者が行っているとのことであるが、今後は管理者・職員と共に作成に向けて協議検討し作成されることに期待したい。そのために、まず、ケアプランの作成の流れや意義を職員に周知されることが望まれる。
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	個別の記録は毎日の記録以外できていない。情報共有は毎月のミーティングで行っている。		
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	病院受診を施設で行ったり、柔軟な対応ができるように心がけている。		
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	地域資源の把握や協働はあまり行えていない		

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	かかりつけは変えずに、入居前から通っているなじみの医者に継続して診てもらっている。状態に合わせて本人、家族と相談し、必要な病院の相談なども行っている。	近隣の診療所や大きな病院等と連携を図っている。また、柏崎市が提供している『もの忘れ連絡シート』を活用し、主治医との情報共有を図り、加えて受診付き添いの際に口頭で伝えるなど家族受診の際には文面で伝えるなどの工夫がされている。	
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	施設に看護師はいないが、併設の小多機に來ている看護師に相談したり、気になる事があると、病院に確認の電話をしたりし、病院の看護師とも連携を図るようにしている。		
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。	入院時は病院に情報提供を行い、入院時も定期的に状態の確認、退院時には病院の相談員との面談などを行い関係づくりを行っている。		
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	入居時に施設でできる事、できない事の説明は行っているが、週末期に向けた話し合いなどはできていない。今の状態だと、終末期をひなたで過ごすのは難しく、今後どうするかは課題だと思う。	入居時に利用者、家族へ終末期についての説明がされている。終末期の医療との連携等により施設での看取りは現状は厳しい状況である。施設では自然死もあり得るため『人の死』については、考える機会があっても良いと職員は考えている。	
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	ミーティングなどの際に急変時や事故発生時の対応の話はするが、実際訓練などは行っていない。	急変時の対応や転倒等の事故への対応は書面等での研修が行われており、職員からの感想や学びを研修後に提出してもらっている。事故後のカンファレンスを随時行い対策検討を行っている。	

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	地域の防災訓練に参加し、施設 でも年に2回、避難訓練を実施し ている。連絡網にも消防団の連 絡先や、入居者の居室の入り口 に写真と名前が書いてあるトリ アージをぶら下げて分かるよう にしている	施設の避難訓練に地域の消防団の方が参 加され、改善する点等を指摘してもらっている。また、利用者の居室には写真付きで利 用者のみで移動可能かどうかなどを色分け された首から下げられる名札(トリアージ)が 作成されるなど工夫されている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(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	排泄の声掛けの時など、他の方 に聞こえるように言ってしまうて いる時もある。	利用者一人一人の尊重やプライバシー保護 については管理者から注意することが多い が、職員間同士でも注意喚起に努めており 意識づけがされている。入浴や排泄などは 基本的に同性対応が実践されている。	
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	本人が自己決定できるような声 掛けを心掛け実践している。		
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	職員のペースでしてしまうことも あるが、一人ひとりのペースで過 ごしていただけるように心がけて 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	入浴の際には一緒に衣類を選ん だりし、その人らしい身だしなみ ができるように支援している。		
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	パンを用意したり、好みに合わせ た食事ができるように心がけて いる。下膳やお茶汲みなど一緒 に行っている。	以前は利用者と職員で近くのスーパーへ買 い物に出かけていたが、コロナ禍になってか らは職員のみで買い物に行っている。献立 は選択できるメニューを利用者と相談しなが ら決めており、調理も利用者と共に行ってい る。家族が地元のお菓子やお饅頭を持って こられることもあり喜ばれている。	

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	食事は栄養バランスが取れていると思う。水分はお茶だけではなく、スポーツドリンクなども用意し、その時に合わせて飲んでいただけるようにしている。		
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に、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	声掛けや介助を行い、口腔内の清潔保持に努めている。義歯の洗浄、消毒も行っている。		
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	排泄の声掛けも定期のものになってしまっていたり、本人の力をいけず支援は行っていないように思う。	利用者の前回時の排泄時間をみでの声掛けやそわそわされているなどの様子が見られた際に誘導に努めている。リハビリパンツを使用されている方が多いが、布製のパンツを使用されている方もおられるとのこと。利用者の状態をみて職員がオムツからリハビリパンツへ変更を促し自立に向けた支援が実施されている。	
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	朝起きてから冷たい水を飲んでもらったり、水分を多く摂ってもらったりの対応はしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	曜日や時間帯は決めているが、決まった曜日の日でも入浴できるようにしている。	入浴時にはいつも入浴剤を入れており利用者がリラックスできるように支援している。しょうぶ湯なども行っており、季節感を感じてもらえるよう工夫している。シャンプーやボディーソープなどは施設のものを共有で使用しているが、利用者によっては化粧水や保湿剤などを使用される方もおられるため家族から持参してもらっている。また、浴室内に天井固定式のリフトが設置されており、利用者の状態に合わせた入浴支援が実践されている。	
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	状態に応じて休息の声掛けをしたりし支援できていると思う		

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	薬説明書をファイルに閉じて、職員がいつでも確認できるようにしている。内服の変更があったら職員に周知し、数日は服薬による変化がないか気を付けている		
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	一人一人に合わせた楽しみ事の支援は行っていないと思う。好きな事ややりたいことなどできるようには努めている。		
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	今はコロナもあって受診以外の外出は難しいが、以前は衣類を一緒に買い物に行ったり、目の前のセブンにおやつを買いに行ったりしていた。	コロナ禍でもあり外出が難しい状況ではあるが、海に出掛けたり近くに桜見に出かけたり、施設周辺を散策するなどされている。桜見の際などには近くのコンビニエンスストアでお菓子や飲み物を買って利用者が楽しむことができるように支援している。	
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	金銭を持っている方はいられるが、それを使って買い物をするなどはできていない。家族が管理されて持っていない方も多い		
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	電話はご本人がしたいと言われた時はしていただいている。季節で家族にはがきを送ったりしている。		
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	ユニット内を季節に合わせて飾りなどつくり飾っている。エアコンの風が直接あたってしまふことがあるので気を付けている。	季節ごとにリビングの飾りを変えたりするなど、利用者が季節感を感じてもらえるよう工夫がされている。また、その日に出勤している職員がわかるように、顔と名前の書かれたものが掲示されており、利用者が安心できる工夫がされている。	

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	共有空間で一人になるスペースの確保はできていない。ソファを用意して、自分の席以外にも座れるところを用意している。		
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	居室は家で使い慣れたものなどを持ってきていただくようにし、入居時にベッドの配置なども本人、家族と相談して決めている。	ベットやマットレス、ベット柵などは経営母体の法人より提供があるため介護用品の設備が充実している。また、利用者によって居室環境に個性が出てくるので、利用者本人が安心して過ごすことが出来る環境づくりが提供されている。	
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	居室の電気の付け方が分かりにくいなど、利用者さんにとって難しい作りになっているところがある		