

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏まえた事業所理念を作り、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	各フロアに理念を提示し、理念に基づいて共有し朝礼にて、会社の唱和をしスタッフの意識の統一をしている。	朝礼時、介護の注意事項、その他の安全管理の唱和を行っている。各フロアにある時計の下に設置している為、時計を見る度に理念を目にして立ち止まり、再確認している。理念はオープニングスタッフが作成したもので、当時からいるスタッフの思いが込められている。	
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	新型コロナウイルスのため、まだ外出は控えているので、参加はしていないが、町内会から回覧資料はきているので、情報は知っている。	地域にお住いの方が入居することが多い。コロナ感染の為、現在は行っていないが、神社参拝・夏祭りなど声をかけてもらい参加していた。事業所イベントも地域の方にチラシを配り、情報共有を行っていた。近隣の方との関わりは維持している。様子を見ながらイベント等に参加していきたいとのこと。	地域の方の入居申し込みが多いと伺いました。地域の方々にも認められている事業所なので、感染の様子を見ながら事業所と地域の方々のお付き合いを再開していただくことを期待します。
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	新型コロナウイルスのため、地域交流はないが、他の施設との情報交換は実施している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、そこの意見をサービス向上に活かしている	去年の7月から運営推進会議を行っている。町内会長、民生委員、まるけあ、地域住民が来所し、情報交換を行っている。	2023年7月から参加型の会議を再開している。常に10名弱の参加をいただいている。町内会長・民生委員からも地域のお話を聞くことができる。地域との関係性は良好である。	
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取り組んでいる	認定調査(更新・区分)などで申請に行くことがあるため、情報提供や生活保護の市担当者が施設訪問をし、ホームの状況を伝えている。	生活保護の方を受け入れているため、生活支援課の担当者とは常に連携を取っている。市の担当者には施設長が頻繁に訪問し、意見交換・アドバイスをもらっている。	
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	身体拘束廃止ゼロ宣言の掲示もあり、スタッフに周知している。年2回のホーム内研修にて教育している。当社のKYシートも活用してスタッフ同士の話し合いもできている。	スタッフ向けの「ご意見箱」を設置していて、気になる点・良かった点を記入してもらっている。意見箱に入っている意見をもとに会社で調査し、必要に応じスタッフ全員に注意をすることもある。会社独自のシートを活用し、新人スタッフへ数カ月間教育を行っている。	
7		○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逃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	年2回のホーム内研修にて教育をしている。発見時の通報義務があることもスタッフ全員知っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	年1回のホーム内研修にて成年後見人成年について取り扱った。		
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	現在はコロナ感染症のため、ゆっくりと時間をかけられないが、事前に訪問や面会に行き家族様や関係者に話を聞いて、家族様や本人の不安や疑問が残らないようにしている。		
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	重要事項説明書内に、外部連絡、相談先を記載している。	ご家族と電話連絡等をする際に意見や要望を確認している。ご利用者ごとに担当者を決めているため、細やかな要望確認ができています。	
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	三菱電機ライフサービス((株)として前期、後期と分けて、職場懇談会を実施している。質問事項への文章での回答も行っている。	年2回職場単位での懇談会を実施している。現場からの意見(設備関係のことを含む)を吸い上げ、検討している。現場ではカンファレンスで気づいたことをスタッフが自由に意見し、必要に応じ運営内容を変更することがある。意見を言いやすい環境作りを意識している。	
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	介護職員社員制度に基づき、キャリアパス制度を完備、設置している。		
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	年間スケジュールを作成しており、ホーム内・外部と一人ひとりが、自由に受けられるようにしている。		
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組をしている	三菱電機ライフサービス内、介護サービス課のもとで、全国にある事業所に、訪問したり、出向いたりしてお互いに情報交換をしている。		
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	入居前の事前アセスメントにて、本人、家族様、Dr、NS'、より聞き取りに努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入居前の事前アセスメントにて、十分な聞き取りに努めている。		
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	初期のケアプラン作成時に入居に至った経緯を踏まえ必要な対応を織り込むように努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 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	スタッフ間でも、傾聴、共感の姿勢をもち、利用者様にも同じように接している。		
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	スタッフ間でも、傾聴、共感の姿勢をもち、家族様とも関わりを大切にしている。		
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	センター方式の理念に基づき本人、背景を踏まえた関わりを日々、指導しているが、利用者様関係も高齢になってきているので、難しい場面もある。	以前交流のあった利用者を探ね、地域の方が来所されることがある。事業所側としては、コロナ等の感染状況が落ち着いている期間は受け入れている。家族と外出される利用者も複数おられる。	
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	利用者様同士の趣味、性格等を踏まえながら、出来ることを色々な視点から見つけて、利用者様同士やスタッフ同士で関わりをもち支援している。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	サービスが終了しても、死亡、退去のご家族様と連絡を取り、月1回はホームに顔を出していただき、話し相手や相談事になり、支援している。		
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	背景等、事前情報には、必ず2名以上で訪問して情報を得ている。入居後は、担当を決めて本人の直接発した言葉や行動を傾聴して、他のスタッフ間でも共有に努めている。	入居前にスタッフ2～3名で自宅訪問し、生活歴・施設での希望などを確認している。仏壇など持ち込み希望の方には、持ってきていただくことも可能である。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	背景等、事前情報をもとにカンファレンスにて、スタッフ間で共有している。		
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	月1回のカンファレンスにて、スタッフ間で共有している。		
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	月1回のカンファレンスでモニタリングに加え、担当者がアセスメントを実施している。口頭では伝えられないことは、個人ファイルを作成し、その都度スタッフ間でも共有している。	居室担当者とケアマネと一緒にプランを作成している。その後、カンファレンスで全スタッフに確認し、本人・家族に説明を行っている。本人及び家族とのコミュニケーションは頻繁に行っているため、家族の希望も常に把握できており、プランにも反映している。	
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	24時間生活シート(D-4)を活用している。見たままの様子を記入するように、事実をもとに評価、検討するように指導している。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	個別ケアの観点から、一人のニーズを意識して取り組むように努めている。		
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	実践力はまだまだであるが、入居前、入居後のアセスメントを充分行い、地域資源を活かして行けるように努めている。		
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	入居時には、かかりつけ医により健康診断を行っている。かかりつけ医、歯科医、眼科医により医療を受けられるようにしている。	入居時、今まで通院していた病院に継続するか事業所のかかりつけ医に変更するか、希望を伺い本人や家族に決めていただく。施設のかかりつけ医は内科だけでなく歯科・眼科・皮膚科も往診が可能。近隣の整形外科とも連携をとっている。	
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	週1回の訪問看護師と連携して情報を共有している。また、往診日には、薬剤師、スタッフも立ち合い対応している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、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、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。	医療機関とは受診など同行する機会が多くあるため情報交換は、常に取っている。また入院中の利用者様状態に関しても必要に応じて、様子を伺いに行くなどしている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	重度化対応に関しては入居契約時に、説明、合意を図っている。これを踏まえて終末期には早い段階で医療カンファレンスを行い、ご家族様等と相談の上同意書と介護計画を策定し支援を行っている。	契約時に終末期の指針説明を行っている。実際に終末期になった時は必要に応じて医師から説明をしていただき、希望を再確認している。終末期はいつでも面会が可能で、家族との関わりを重要視している。また、スタッフ及び訪問看護とも随時連携を図り、支援をしている。	
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	カンファレンス等で緊急フローの確認と見直しに努めている。年1回の応急手当の研修を行っている。またスタッフ同士の確認も行っている。		
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	年2回防災訓練を実施している。夜間想定訓練も行っている。地域の一人住まいの高齢者や災害弱者の受け入れも可能としている。運営推進会議には、町内会長、民生委員、まるけあに伝達している。	年2回、入居者を含めてバケツリレー、避難訓練などを実施している。消防署にも年1回来てもらっている。備蓄品、飲料水も設置していて、災害時は被災者を受け入れ可能事業所の為、蓄電器・屋外トイレを設置している。	

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	重点課題として認識している。毎年、事業所の課長が講師となり、ビジネス接遇マナー、介護接遇マナーの研修を行っている。スタッフ同士でも、行動や言葉遣いに関しては、言えるように環境にある。	静岡市内に2事業所あるため、各事業所での情報を含め、個人情報の勉強会を実施している。情報漏洩に最新の注意を図っている。スタッフの言葉遣いも研修を行い、注意し合っている。	
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	日々のケア、個別に担当者がコミュニケーションを図り、要望を聞いている。		
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、希望に沿って支援している	ケアプラン作成時に本人の意思を尊重し、その人らしい視点で考えて指導している。カンファレンス等で決めて実践している。		
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	身だしなみの用品は充実している。朝の整容には特に気を付けている。ホットウォータースタッフと共におしゃれができるように支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	一人ひとりの残存機能能力を活かして、できること、できないことを分けて、生活習慣に応じて対応している。昼食前には、口腔体操をスタッフと共に行っている。フロアに、メニュー表を展示しているので、何のおかずが出るのか楽しみにしています。	夕食はホール内にあるキッチンでスタッフが調理を行っている。入居者は匂い・音などで食事を楽しみにしている。季節感のあるメニューを作成。特別食が多いため、全員が食べられる恵方巻ロールパン・柏餅蒸しパン・流しソーメンなどを提供している。	
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	医師の指示や制約がある利用者様もあり、ご家族様、本人との話し合い、確認しながら対応するように努めている。		
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	週1回の訪問歯科の元、汚れや臭いなどを教えていただき、声かけ、介助をしながら、口腔ケア用品を活用し対応している。		
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向けた支援を行っている	自立支援の視点から時間でのトイレ誘導を行い、変更時があれば担当者が中心になり、カンファレンス等にて相談し、一人ひとりの排泄パターンを把握し支援している。	排泄には全スタッフが重点取組をしている。トイレに行ける方が増えるよう居室担当者が考え、カンファレンス時に意見し、全スタッフで検討実施している。夜間も目を覚ます方はトイレ誘導を行っている。声かけは個々に行っている。	
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	看護師による指導を行い、スタッフ間でも意見交換をしつつ、薬に頼り過ぎないようにして、体操、散歩、食事内容の工夫に努めている。		
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、個々に沿った支援をしている	習慣づくりをするために、その人のペースに合わせて週2回の入浴をしている。入浴を拒む利用様には、足浴、手浴も進めている。また、ベッド上で行うことができるシャンプー台なども活用している。スタッフとの会話で楽しんでいただくように努めている。	週2回実施。拒否がある時は日にちを変更している。入浴の準備が出来る方は、スタッフの見守りのもと準備をしている。寝たきりの方にはベッド上で行える洗髪を実施している。脱衣室・浴槽はエアコンで温度調整を行っている。	
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	一人ひとりの生活習慣に合わせた対応している。		
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	お薬情報シートまたは、薬剤師がいつも相談を受け入れていただけるので、その都度スタッフに周知できる体制になっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	一人ひとりに合わせた、作業活動、調理補助、食事後の片付け、洗濯物たたみ、イベントの飾り作りなどの支援を行っている。			
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	コロナ感染症のため、外出は控えているが、天気のいい日はベランダに設置してあるテーブル、椅子に座り日光浴したり、カフェ気分を味わっていただけるように努めている。	少しずつ外出する頻度を増やしている。初詣、雛人形展、梅園見学を予定している。イベントはスケジュールを立て行っている。普段は2階のベランダに出て、歩行したり洗濯物を干したり、カフェ気分を味わったりして外に出ている。		意識的に外出する頻度を増やしていることは素晴らしいことだと思います。コロナ前の状態に戻り、安心して外出していただけることを期待しています。
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	買い物同行サービスを行っている。残存能力を活かして、スタッフと一緒にレジに行き支払いなどの対応している。			
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	電話などは本人希望により、ご家族様合意の上、対応している。お正月には年賀状を本人様より送らせていただいています。			
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	ホール内では、空気清浄機、プラズマ加湿器に続いて、消毒液が入って加湿器をもう一台設置し、毎月2回掃除、フィルターの交換を行っている。共同スペースでは四季折々の作品を飾ったり、イベントなどを開催して四季を感じて楽しく過ごせるように支援している。	共有部は無駄な物がなく、家庭の雰囲気を出している。窓際は日が入り、日向ぼっこができる。感染に対しても空気清浄機などを設置している。壁には季節感のある飾り、書初め・絵馬・鬼の面などの飾り付けをしていた。階段にも飾り付けをしている。廊下には2人掛けのソファがあり大勢でいることが嫌な時など寛ぐことができる。		
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	一人ひとりの性格などを意識して、席などの配置や、ひとりで居られる空間などの設備にも対応している。			
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	今まで生活されていた馴染みの物をお持ちいただき、安全面に考慮しながら、ご家族様と本人様と相談の上行っている。	ご自宅で使用していた物を持ち込んでいただく。クローゼットが広く、部屋のスペースを確保することが可能。人によっては壁に好きな物を貼っている方もいらっしゃる。		
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	目線による表示、安全かつバリアフリーでの生活。一人ひとりが自立した生活が送れるように配慮している。			