

(別紙の2)

自己評価及び外部評価票

※「自己評価の実施状況(太枠囲み部分)」に記入をお願いします。[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
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。	事務所に掲示しており、共有できている。日々実践に繋がるよう努めている。	「社訓」・「理念」と額縁入りで事務所に掲示され、「ツクイのマナーポリシー」では「心を込めた挨拶と返事をします」をはじめ5つの項目が明記されるなど接遇全般についての心得を常に目にする場所に掲示して、日々実践に取り組んでいました。	
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。	現在交流は制限されているが、運営推進会議(書面)にて、ホーム内での行事の様子や入居者様の生活の様子を定期的に伝えている。	運営推進会議に地域住民の代表者や市の職員、近隣デイサービスセンターの職員が参加し、市の催し物、地域行事等の紹介を受けて参加したり、ホームのイベント開催の際は、回覧板で通知するなどして地域との交流を行っていました。	
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。	運営推進会議では、民生委員さん、区長さん、市の担当者の方に定期的にホームの運営状況をお伝えしている。		
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、その意見をサービス向上に活かしている。	運営推進会議での意見を参考にし、会議で伝達しサービスの向上に努めている。	コロナ禍の中、会議の開催はされていませんが、近隣の事業所、市高齢者福祉課、区長、副区長、民生委員、組長へ、敬老会はホーム内だけで実施したことや、入居者の情報の報告などを書面で配布すると共に、意見の聴取も行っていました。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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。	運営推進会議での意見を参考にし、会議で伝達しサービスの向上に努めている。	コロナ禍前には、市町村担当者に事業所の情報を伝えたり、地元の情報をもらって市で開催したお祭りに参加し、地元の太鼓ボランティアの活動や、子どもチャリディングを見に出かけるなどして、地域との交流を図っていました。	コロナ禍解消で以前の生活に戻った際は、再び地域との連携を構築し、行事や交流事業に積極的に参加することで、利用者の笑顔に繋がる機会の提供を期待しています。
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「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。	各ユニットに「身体拘束廃止」に関するマニュアルがあり、スタッフ全員で共有できている。定期的な研修を行っている。	身体拘束ゼロを目指して職員研修で共有理解を図り、利用者個々の状況変化を察知し、職員間で見守りや声掛けの工夫など、日々の対応に配慮して安全な暮らしの提供に取り組んでいました。	
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。	各ユニットにマニュアルがあり共有できている。機会があれば積極的に研修へ参加し、事業所内で伝達し虐待防止に努めている。		

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。	学ぶ機会は少ないが、研修に参加し伝達している。		
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。	契約説明の段階で、クレームに繋がりそうな部分は説明したうえで、ご家族に不安や疑問点についても伺っている。その時点で上がらなかった時には、今後何かあれば気軽に尋ねてもらいその都度説明する事を伝えている。		
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。	定期的に要望等伺っている。内容に合わせて会議に取り上げ、改善できるよう努めている。	ご家族に毎月の請求書等配布の際に、担当職員の手書きによる利用者状況、近況報告等を記載した手紙を同封して、信頼関係を築き、ご家族からの苦情や不満、意見を話しやすい雰囲気づくりに心がけていました。	
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。	会議の際に投げかけたり、こちらから積極的に意見を聞く機会を設けている。改善できるよう努めている。	職員間で、色々な意見を出し合える雰囲気になっており、各ユニットごとのチームワークもよく、特に看取りの場面では、医療関係機関との連携がしっかりできているので、夜の勤務も安心して出来るかと職員から伺うことができました。	
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。	職員一人一人がやりがいを持てるようレベルに合わせた役割を持ってもらっている。勤務状態・労働時間も把握し、様子によっては話をする時間を設けている。環境整備や個々の向上が出来るように努め、会議の場で伝達している。		
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。	個人の力量に合わせた研修に参加できるようにしている。職種別の部会にも参加を促し、他の事業所の情報収集・意見交換ができる環境も作っている。		
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。	現状は集会に参加する機会は減ったが、リモート研修や交流会への参加を促し、管理者はシフト調整等考慮して外部との繋がりを持てるようにしている。		

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
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。	生活歴(生活の背景・人生の背景)も参考にしながら本人の望むこと、困りごとなどを汲み取れるように努めている。時間をかけて関係づくりに努めている。		
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。	ご家族様の今までの介護経験を労う事も忘れずに、要望・意見・不安を傾聴するよう心掛けている。		
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。	何を必要としているのかを考察し、必要であれば福祉用具導入も検討している。		
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。	これまでの生活歴・生活習慣を大事にし、自宅にいるような環境づくりを心掛けている。日常の中でご本人と職員が共有できる部分を多く持てるように努めている。		
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。	入所後もご家族様と一緒にご本人を支援して行きましようとして契約時に伝えている。ご家族の協力が必要であることを伝えている。		
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。	今まで使用していた馴染みの物を持ち込んで頂き、自宅での環境に近づけるようにしている。ご家族に思い出の写真をお願いしたり、ホームでのご様子は定期的にお伝えし、逆にご家族様の最近の状況も本人へお伝え頂けるよう依頼している。	コロナ禍になる前は、お花見やバラ祭りに出かけたたり、地域主催の敬老会に参加するなど地域への外出を積極的に行っていました。	
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。	個々に合った役割が持てるようプランに取り込んでいる。お仲間との関係づくりは様子に合わせて職員が間に入り円滑に交流できるよう配慮している。		

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。	ご連絡を受けた際には快く応じ、小さなことでもお力になれるよう努めている。		
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。	利用者一人一人に担当者を付けている。日常の些細な会話からも意向を引き出せるよう努めている。職員間の情報交換・記録からも読み取り、困難ケースについてはチーム内で話し合いの場を設け検討している。	普段から利用者の希望を聞き取り、寝たきり状態の利用者の天井ばかり見ていたくないとの思いに対し、夕食時には皆さんが居るリビングに出て来られるように工夫していたり、野菜を作りたいという希望から、苗を植えてトマト栽培を実践していました。	
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。	個別ケース記録に残し共有している。ご本人・ご家族に都度伺いながら、生活の背景や経過の把握に努めている。		
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。	ご本人の潜在的な力があるか？を考えながら関わっている。出来る事は継続して活かせるよう職員間でも共有している。		
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。	時にはご家族・ご本人も交えながらモニタリングや会議を行っている。協議し、出た内容をプランに反映させ作成している。	担当制で利用者の介護に取り組み、日頃の関わりから意向を聞き取り、また読み取った計画に繋げていました。担当中心に提案された計画案からチーム全体で協議され、外出希望の対応も実践できる介護計画を作成していました。	
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。	全スタッフにわかりやすいよう記録し、様子や変化が把握できるようにしている。日々意見を出し合い共有・実践し、必要時にはプランの見直しを行っている。		
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。	個々の要望に沿った支援を心掛け、画一的にならないよう臨機応変に対応している。		

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
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。	運営推進会議で意見を頂いたり、近隣のボランティアさんとの繋がりを大切にしている。現在はコロナ禍で交流できない状況だが、ホーム内の状況を定期的にお知らせし関係が途切れないように努めている。		
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。	業務委託している病院の在宅支援課と連携が取れており、月に2回の往診以外にも必要時は診察を受けられる体制が取れている。	入居以前に利用していた病院、かかりつけ医から診療情報提供書を作成して頂き、近隣の嘱託医に繋げるようにしていますが、ご本人・ご家族の意向に沿い、柔軟な対応がとられていました。	
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。	24時間のバックアップ体制が取れており、ホームでの医療的ケアも心配なく受けられる体制となっている。		
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。	早期の段階でサマリーの提出をし、入院中のご様子の確認を何度か行うようにしている。退院後の支援に支障が出ないよう、病院関係者と連携しながら退院の準備も行っている。		
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、事業所です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。	ご本人・ご家族の意向を優先し、病院関係者や訪問看護師等と連携を取りながら、重度化しても終末期となってもホームで対応させて頂ける内容をきちんとお伝えしている。	入居時に、ご本人・ご家族に終末期の対応について確認していますが、体調や状況変化時にその都度確認し対応され、今まで4名の看取りを行なっていました。訪問看護ヘルパーとの連携が24時間体制で、医師への連携も迅速に出来る体制がしっかり整っていました。	
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。	定期的な研修実施、緊急時対応マニュアルを共有している。訪問看護の協力も得ている。		
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。	定期的な避難訓練を実施している。地域の方との合同訓練も行った。	年間2回の避難訓練では、消防署立会いの下、消火器具の確認やAED講習などを行なう日程を回覧板で地域の方に案内し、避難訓練参加へのお誘いをするなど、日頃から協力体制の構築を図っていました。	

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
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。	全職員でマナーポリシーを心掛け日々対応するようにしている。定期的な研修を行っている。	トイレは各ユニットに3か所あり、特に食堂に隣接しているトイレを利用の際は、扉の開閉時等にプライバシーに配慮していました。	
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。	伺う姿勢を大切に、選択できるような環境作りに努めている。驚かせない・急かさない対応を心掛けている。		
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。	今までの生活歴を考慮し、その方のペースに合わせ、体調にも配慮しながら柔軟に対応している。		
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。	洗面や髭剃り等、整容に気を配れるよう日々関わっている。夜はパジャマに着替える事を促し、入浴後にはどのお洋服を着ようか？一緒に選んだり、季節感も大切に出来るような声かけを行っている。		
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。	一緒に調理をしたり、お勝手仕事を一緒にやっている。	ツクイの本所で管理栄養士が立てた献立をもとに、食材が本所から各事業所に配送され、バランスのとれた食事となっていました。特に朝食はパンとご飯の選択メニューだったり、行事に合わせた雑寿司、様々な食材を使ったメニュー、おやつも毎日様々で利用者の楽しみになっていました。	
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。	疾患との関連も考慮し、必要時には医療職にも助言をもらっている。		
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。	毎食後の口腔ケアを必ず行っている。個々の状況に合わせ、見守り・介助に入っている。身体状況に合わせた物品の選択もチームで話し合いながら行っている。		

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。	個々の排泄のリズムを考慮し、時には時間で誘導している。必要な方へは見守り・付き添いを行っている。排泄チェック表を用い職員間で共有している。	入居者の最高齢が102歳、入居者全員が車いす使用で、看取りの段階の利用者もいました。全員リハビリパンツを使用されていますが、利用者の合図があった際は、トイレ誘導も行っていました。	
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。	水分摂取量や食材選びを考慮している。運動を促したり、腹圧がかかりやすいよう声掛けしたり、マッサージ等を実施し予防に努めている。		
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、個々にそった支援をしている。	入浴の曜日を設定しているが、快適に入浴して頂けるよう調整も行っている。気分や体調を優先し入浴日の変更を行っている。	入居者全員が車椅子利用なので、入浴時は必ず2名の職員が対応し、週最低2回の入浴サービスを実施していました。	入居者は、介護度の高い方が多く、全員車いす使用です。利用者が安心して安全に入浴が楽しめるように機械浴等の設備環境の改善に向けた検討を期待します。
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。	疲労度や希望をお聞きしながら休息の時間を作っている。午睡をしたい方・したくない方それぞれの希望に合わせて対応している。		
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。	個人ファイルに薬科情報を入れスタッフがいつでも確認できるようになっている。薬剤師による居宅療養管理指導も入るので専門家への相談・助言が受けやすい体制となっている。		
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。	長年過ごしてきた馴染みの生活を大切に、取り入れている。		
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。	制限されている中、屋外への散歩・屋外で出来る作業等工夫している。	コロナ禍での制限のない時期は、毎月外出を実施し、毎週水曜日は入浴のない日として、レクリエーションや外出計画、お花見等の行事を1日楽しめる企画も実現できていました。	

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るように支援している。	現在は現金管理ができる利用者さんは居ないため、立替を行っている。		
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。	希望に応じ、支援を行っている。		
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。	室温管理・日差しの調節には常時配慮している。季節感を感じられる装飾を行っている。	2階建てのグループホームは、1階と2階で2ユニットに分かれており、エレベーターも配備されていました。玄関から1階ユニットに入るとまっすぐな広い廊下があり、直ぐ左手に皆さんが寛いでいるフロアがありました。大きな窓から入る日差しで、明るく温かな雰囲気となっていました。	
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。	座席の配慮や職員が間に入ってその時の気分なども大切に察知するよう努めている。		
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。	馴染みの物を持ち込んで頂き、穏やかな空間づくりに努めている。	入居時には、家具やテレビ、ご家族の写真、お位牌等、馴染みのある物を持参して頂き、出来るだけ自宅の部屋に近い雰囲気づくりに努めていました。	
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。	手すりが設置されており移動等が安全に行えるようになっている。居室には表札を付けトイレのドアもわかりやすいよう工夫している。		