

# 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	「地域との関わりを大切に、信頼関係を築き、笑顔とチームワークを大切にする」を理念としている。フロアの入出口で職員・利用者様が見やすい位置に掲示している。現時点では地域との関わりが十分とは言えないが、今後ますます強めていきたい。	法人と事業所の理念を出入り口に掲示している。月1回の処遇会議、フロアごとのミーティングで読み上げ共有を図り、ケアに反映するように努力をしている。	
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	天候・気候が良い日には出来るだけ散歩に出かける様にしている。その中で、近所の方には積極的にご挨拶をさせて頂いている。玄関前や掲示板に写真やポスターを掲示し、訪問し易い雰囲気作りを努めている。現在、子供110番申請中。警察署から送られてくる防犯定期便をホーム内外に掲示している。	事業所として町内会に加入したいと話をすすめている。近隣の住民とは挨拶や日常的な情報交換ができるようになってきている。職員の資格を活かして、介護相談受け入れのPR紙を掲示している。	「地域との関わりを大切に」とする理念を推進し、利用者や地域とのつながりを深めるために、町内会への加入や公共施設との関わりを積極的に図り、地域の活動や住民との交流に取り組んでいくことを期待する。
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	「介護何でも相談所」として、地域貢献に努めている。現時点では実際に相談に来て下さる方は多くはないが、今後足を運んで頂ける様に取り組んでいきたい。		
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	推進会議においては、民生委員や包括支援センター職員・グループホーム管理者・利用者様に出席して頂き、地域の情報やご意見を頂戴し、サービス向上に努めている。	年6回開催をし、事業所の様子を知らせたり地域の情報を収集している。提案や意見等は運営に活かすようにしている。利用者の参加は固定されている。	推進会議がより有効な会議になるように、多くの利用者や家族に参加を呼び掛けるように願いたい。
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に取り組んでいる	2か月に1回の推進会議において行政(包括支援センター)の方に出席して頂きホームの運営状況を報告させて頂き、協力関係を築くように取り組んでいる。また、生活保護受給者を積極的に受け入れており、福祉課保護係の担当の方と関わる機会が多い。	関係する担当者とは指導や助言を受け、協力関係を強化するように努めている。市の栄養士には、利用者の食事内容や栄養管理等に関する指導を受けるようにしている。2か月毎に開催される、東海市グループホーム協議会に出席して情報交換をしている。	
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	身体拘束においてはマニュアルを作成し、閲覧しやすい場所に設置している。玄関については、利用者様の帰宅願望が強い時・夜間等は施錠しているが、基本的には開錠に努めている。	マニュアルがあり職員は常に閲覧できるようにしており、言葉や態度による拘束をしないケアに取り組んでいる。また、会議やミーティングで確認している。玄関は防犯上、夜間は施錠しているが昼間は開錠している。	
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注意を払い、防止に努めている	事業所内で研修を行い、高齢者虐待防止法においてどのような行為が虐待にあたるか学ぶ機会を持っている。特に、不適切なお声掛けを見過ごされないよう注意している。		

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	研修に参加した職員が、ホームで勉強会を開き学ぶ機会を持っている。現在、1名の利用者様が権利擁護を利用されているが、仕組みや役割については、十分な理解は出来ていないので、今後ますます学ぶ機会を作って行きたい。		
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	契約を交わす際には、クライアントに納得してご捺印頂ける様に出来るだけ丁寧に説明させて頂いている。説明の最後には、不明な点が無かったか等のお声掛けをさせて頂いている。		
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	玄関にアンケート回収ボックスを設置し、無記名でご意見を頂いている。重要事項説明書に苦情相談窓口を記載し、契約時に説明させて頂くと共に玄関に掲示している。	家族の面会が比較的多いので随時聴取して記録をし、サービスに活かしている。法人として家族会を実施しているので、その時にも意見や要望を聴取し運営に反映している。	
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	運営会議・処遇会議・人事考課を通じて、現場の意見・提案が代表者や管理者に伝わり、反映されるように努めている。	毎月の会議、毎日のミーティング等で職員の意見を聴取している。会議録、業務ノート等を職員に回覧し情報を共有し、改善や運営に反映している。	
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	代表者は頻繁にホームを訪れ、職員や利用者様と会話する時間を作っている。また、職員の資格取得に向けた支援を行い、向上心を持って働ける環境作りに努めている。年2回程、労いの会を開催して下さり、職員同士の交流の場になっている。		
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	法人内外において、研修の機会を提供している。また、ホームにおいて研修の報告会を行い、情報の共有に努めている。		
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	管理者は、事業者会等を通じて同業者と交流する機会を持っている。事業者会に、介護職員も同席し、交流できる機会がある。		
<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	契約前の面談や入所直後から、利用者様が不安に思っている事・ご希望を本音で話して下さる様にしっかりと耳を傾ける様に努めている。		

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
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	ご家族の意見や要望を聞かせて頂く際には、話がし易い様に、本人がいない所で聞かせて頂く等、環境づくりに注意すると共に、信頼関係が築ける様に、しっかりと耳を傾けている。		
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	ご家族様・ご本人様が契約に対して心配や不安が強い時には、お試し入所から初めて頂く等柔軟な対応に努めている。また、ご家族やご本人様が希望されれば、訪問リハビリ・マッサージを紹介させて頂く等、ニーズに沿ったサービスが提供出来る様に努めている。		
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	調理の方法・味付け等、色々な分野において利用者様から沢山教わっており、互いに支え合う関係を築いている。		
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	ご本人とご家族様が今まで築かれた絆を大切に、契約後もご本人・ご家族様・職員が支え合う関係を築いている。利用者様について問題・課題が生まれた時には細目にご報告させて頂くと共に、時には相談させて頂いている。		
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	馴染みの方でボランティアとして訪問したいと希望があった際には積極的に受け入れている。馴染みの場所については、外出行事を工夫するなど今後に向けて検討していきたい。	友人の訪問、家族との墓参りなどを通して馴染みの関係を継続できるようにしている。	
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	個別に話をしたり、ご相談にのったりと皆様で楽しく過ごせる時間や気の合う方同士の関係が築けるよう、職員が調整役となって支援している。あまり人と関わることが好きでない方もおられるが、出来るだけ孤立しない様に取り組んでいる。		
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	契約終了後も相談や問い合わせがあれば、出来る限り力になれる様支援に努めている。		
<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	日々の関わりの中で、言葉や表情を観察し、それとなく観察する様に努めている。意思疎通が困難な方については、ご家族や関係者から情報を得る様にしている。	食後やおやつ、就寝前など日々のかかわりの中で、把握するように努めている。個別記録に記録しケアプランに活かし、職員間で共有して介護にあたっている。	

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
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	資料(バックグラウンド等)から基本的な情報を収集し、足りない部分は利用者様との日常会話・昔話からいろいろ教わっている。		
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	個別記録や職員間での情報共有・日常のバイタルチェック・コミュニケーションを通じて把握に努めている。		
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	担当を決め日々状態を観察し、他の職員やご家族様からからのアイデアやご意見を参考にしながら作成している。	利用者それぞれに職員の担当を決め、本人、家族の思いや考えを聞いて反映させたケアプランを作成している。介護計画は3か月毎に見直しを行い、会議で共有している。	
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	個別記録を参考に職員間で情報を交換し、必要であれば介護計画の見直しを検討し生かしている。		
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	協力医療機関以外の通院は、基本的にはご家族様にお願いしているが、状況によって職員が対応している。利用者様から、買い物に行きたいと希望があれば、一緒に出掛ける事もある。		
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	社会福祉協議会に依頼し、ボランティアの方に来て頂いて、歌・手品・日本舞踊等で楽しんで頂いている。歩ける方には一緒に踊って頂いたりもしている。		
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し、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	事業所の協力医療機関はあるが、ご希望であれば馴染みのDrが主治医になっている。	かかりつけ医の受診は、基本的に家族で対応しているが、職員が代行することもある。事業所協力医の往診は2週間ごとにある。訪問歯科医の診察もある。	
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	週1回訪問看護師に往診に来て頂いており、利用者様の状況を伝え、相談し適切なアドバイスを頂いている。		

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
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。	入院時には利用者様の情報提供を行い退院時には医療機関・ご家族様から詳しい情報を頂き、退院後ホームに復帰し易くなる様に対応している。		
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	ご本人・ご家族様の希望を確認し、医療行為が必要でなければ出来るだけご希望にそったターミナルケアを提供出来る様に取り組んでいる。	入所時に重度化した場合の説明をし、他施設へ繋げるようにしている。利用者や家族の意向を聞き、出来るだけ希望にそえるようにしている。	
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	地域の消防署において、心肺蘇生法・AEDの使用方法等を勉強させて頂いた。実践力についてはまだまだ未熟だと思われるので、今後ますます向上させて行きたい。		
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	今年度は、避難訓練を3回実施し、消防署の方に指導を頂いている。訓練とは別にも消防署の方に来て頂き、消火器の使い方・119番通報・避難誘導方法を指導して頂いた。	消防署の指導のもと、3回の避難訓練を実施している。近隣への協力依頼の声かけをしている。備蓄は水等3日分用意している。夜間を想定した避難訓練は実施していない。	様々な状況を想定した避難のマニュアルを作成し、地域住民の参加や協力を得た避難訓練の実施を願いたい。
<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	利用者様に対しては、人生の大先輩という敬意をもって接する様に努めている。認知症の症状が進行しても変わらず人格を尊重している。	日々のかかわりの中で、「当たり前前はことは当たり前、恥ずかしい思いをさせない、無理強いをしない」などに心がけ対応している。また、入浴時、トイレ介助等、プライドを傷つけない対応に心がけている。	
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	日常生活の中で、選択肢が複数ある際には、出来るだけご本人に決めて頂くようにしている。外食ツアー等においても、出来るだけ食べたい物を選んで頂いている。		
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、希望にそって支援している	利用者様には、充実した日々を送って頂きたいので、一部役割を持って過ごして頂いているが、体調や気分が優れない時は、見送っており、強要・強制はしていない。		
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	金銭面で可能な範囲でご希望があれば、パーマ・毛染めをして頂いている。また、服屋にお連れして希望の服を購入して頂く事もある。		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	手作りにて提供。味付け・盛り付け・配膳・洗い物等、一連の流れに関わって頂く事で、より食べる楽しみを感じて頂ける様に努めている。	苦手なものの把握に努め、その人の体調に合わせて形状等を変えている。下ごしらえや配膳、片付け等出来ることをしている。月2回のお菓子づくりを楽しみにしている。食事中はテレビは消し、音楽を流して食事に集中できるように配慮している。	
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	好き嫌いについては、調理を工夫するなどして「食べない」を回避している。献立については、管理栄養士に見て頂いてアドバイスを頂いたが、今後良くなるように改善して行きたい。		
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	出来るだけ毎食後に磨いて頂くようにお声掛けをしている。拒否がある方に対してもお声掛けは継続している。うがいでなくてもして頂ける様に取り組んでいる。		
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	個々に合わせた排泄介助を行っている。夜間失禁が多い方に対しては、定期的なお声掛けをする事で排泄の習慣を付けられる様努めている。	基本的にリハビリパンツを使用しているが、その人に合わせて声かけをしている。トイレでの排泄に努め、夜間も本人の排泄意思に合わせてトイレ誘導をしている。	
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	散歩や歩行訓練等を動かして頂く事で便秘の予防に努めている。また、必要に応じて主治医から下剤を処方して頂き、適切な使用に努めている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴のタイミングについては一人一人の希望を完全に優先するのは難しいが、その中で出来るだけご希望に沿った時間に入浴して頂いている。	個浴で同姓介護を基本とし、週2～3回午後に入浴をしている。入浴順番を決めず利用者の希望に沿って入浴するようにし、入浴剤を入れる等入浴を楽しめるようにしている。	
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	基本的には21:00を消灯時間としているが、その日の体調や気分に合わせて早めに寝て頂く事もある。TVや本をご覧になっていて、21:00を過ぎてから就寝される事もある。		
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	処方箋は常に閲覧出来る様になっており、内服薬の処方内容が変更になった場合には、利用者様にどの様な変化が起きるか細かく状態観察をする様に努めている。		

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
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	一人一人の力が発揮出来る様に、出来る事はお願いしている。アルコールについては、原則は禁止させて頂いているが、強いご希望があればノンアルコールビール等での対応も検討させて頂く。		
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	月に数回は外出行事を行っている。また、代表者自らが、年に数回日帰りや一泊旅行を企画し、参加して頂いている。個別の行きたい場所等においては、基本的にはご家族に付き添いを依頼している。	気候のいい日には、事業所近隣のコースを決めて散歩している。各フロアの職員が計画を立て、外食をしたりショッピングセンターでのペットコーナーや店内の見学をしたり、初詣に出かけたりしている。	
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	金銭については、事業所にて管理者が管理している。利用者様から買い物の希望があれば、一緒に買いに行ったりしている。		
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	電話については、先方の方にご迷惑になる可能性がある為、積極的な支援は出来ないが、同意を得ている方については、ご希望があれば電話させて頂いている。		
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	共用空間には、利用者様にとって不快や混乱をまねく事がないように、空調・設置物には気を付けている。玄関やフロア出入口・廊下には利用者様の作品を展示して、楽しみが持てる様に支援している。	共用スペースになる食堂は、利用者の席が決められている。白を基調とした壁や食器棚が配置され清潔感や広さを感じる。利用者の作品が掲示されたり季節を感じさせる物が置かれている。	
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	気の合った方達が毎日笑いながら過ごして頂いている。居室が個室なので、独りになれる時間も確保している。		
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	使い慣れた物を持ち込まれる方もいれば、新品を持ち込まれる方もいらっしゃる。基本的には好きな物を使用させて頂いている。動線を妨げない配置にしてあり、安全に過ごして頂ける様努めている。	利用者や家族の意向により、好みの物を持ち込んだり、写真等を飾って居心地よくしている。季節ごとの衣服の入れ替えは、家族が行っている。	
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	トイレの看板・浴室のれん・居室の表札により、利用者様が混乱しない様に努めている。今日に日付が分かる様に手作りのカレンダーも設置している。		