

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	「笑顔・まごころ」で日々職員は接し、利用者は希望や思いがかなえられ、「笑顔・満足」で日々過ごせるよう心がけている。	明るく穏やかに過ごしてもらいたいという思いから「笑顔・まごころ・満足」を事業所独自の理念として掲げ、職員会議やその他の話し合いの場で確認し合い、利用者の尊厳と日々の暮らしを大切にされたケアの実践に活かしている。	
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	御輿・納涼会・誕生会など折にふれ、地域の方々との交流が持たれている。	開所から日が浅い関係もあり、地域行事への積極的な参加は少ないが実習生やボランティア受け入れも積極的に行われるようになり、どなたでも立ち寄ることの出来るホームを目指している。	
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	中学生の体験学習として、実践されている。		
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	市役所・地域役員の方々から、幅広い分野で意見や情報を頂いている。	運営推進会議を施設の応援団に位置づけ、2か月間毎の状況報告とサービスの実際についてが報告される。会議より意見をもらい日々のサービス提供に活かしている。会議後は職員に対しても積極的に情報提供を図っている。	ご利用者からも参加していただき、意向や要望も確認しながらメンバーから出された意見をどう対処したかについての報告も行き、今後更なるサービス向上に活かしていくことを期待したい。
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	地域ケア会議などに参加し、情報交換や研修を行っている。	特に包括支援センターとの積極的な連携が構築されており、運営推進会議への出席時によらず、折に触れ細やかに相談、助言、連絡等がなされている。	
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	外部・内部研修により、身体拘束をしないケアについて、周知されている。また、身体拘束をしないケアを理解している。	玄関の施錠はせず、センサーを設置し、職員の出入りの際にも声をかけあう等、配慮がなされている。身体拘束廃止を強く推し進めており、定期的な社内研修の実施や外部研修への参加等で職員全員の意識統一がなされている。	

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
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	会社内外の研修により、学ぶ機会を持ち、虐待防止に努めている。また、虐待に当たるような対応とは何か、折にふれ、確認し合ったりしている。	外部研修や内部研修で学ぶ機会をもち、高齢者虐待防止法に関する理解の浸透や遵守に向けた取り組みが実践されている。職員のストレスが蓄積されないように管理者は職員の相談事に応じることの出来る関係性が構築されている。	
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	実際に活用させてもらっている方や、これから使いたい方の準備を進めている。		
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	契約時に説明・理解を図るように努めている。		
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	意見箱を設置したり、面会時に話しを聞かせてもらったりしている。	ご家族との面会時に出来るだけ意見・要望を伺い、いただいた意見は朝の申し送り時や職員会議等で協議し、改善に向け努力している。意見箱を設置しているが、そこに寄せられる意見はなかった。	ご家族には月1回一人ひとりの状況報告と問いかけを行い、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに、引き続き配慮していかれることを期待したい。
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	毎月定例の職員会議の後の常勤会議を開催し、2つの事業所と代表者が集まり、職員の意見や提案を聞いてもらう機会があるのでその場で、すぐに改善あるいは、対応が得られる。	ミーティングや毎月の職員会議で職員の意見を聞くようにしている。その後の常勤会議では2事業所の代表者も参加し、職員の提案や改善点への対応が得られ、良好な運営体制が整備されている。	
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	職員個々が向上心を持って働けるように、資格取得や講習会への参加支援してくれている。		
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	研修には、職員が参加できるように働きかけている。		

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
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	積極的に研修、交流会の場などへの出席を推奨してくれている。		
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	サービス導入に不安・心配を受け止め、安心につながられるよう理解を求めながら関係づくりをしている。		
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	契約時などに、御家族さん等と話をする時間を大切なものとして、(特に遠方の方にとっては、話をする機会が少なくなりやすいため)対応させて頂いている。		
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	御本人、御家族等の実情や要望を聞き、事業所のできる事を見極め、必要なサービス提供を行うようにしている。		
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	職員が各々の場面において、人生の先輩とし尊敬の関わりがされている。特に調理面では教えてもらったり、やってみせてもらっている。		
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	家族からの情報を得ながら、お互いにできる支援を考え、できることを取り組んでいくようにしている。	今までの暮らしが継続できるようにご家族からの情報を大切にしている。ご家族との面会時には本人の様子や職員の思いを伝え、施設便りで利用者の暮らしぶりを伝えていく等、本人を支えていくための協力関係が築けるようになって来ている。	
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	1回だけでなく、時折、友人が訪ねて来てくれ、なつかしうに笑顔で会話されたり、帰りに「また、来るね」と言ってくれる言葉が聴けるようにしています。	馴染みの友人、知人の面会等、継続的な交流が出来るよう支援している。また、買い物や理美容等ホーム周辺に馴染を作りたいと希望する方々の新たな地域交流もみられるようになってきている。	

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
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	利用者同士の関係性について、職員が把握あるいは、都度、変化もあるので、情報共有し、楽しい気持ちで生活できるように配慮している。		
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	移り住む先の関係者には、本人様の情報をできるだけ詳しく伝えたり、その後の様子についても聞かせてもらったりしている。		
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	その方の思いを聞き、状態に合わせて、理解できる方法で、意向の把握に努めている。	センター方式を活用し、生活を支えるためのアセスメントを行い、日々の関わりの中でも声をかけ把握に努めている。意思疎通が困難な方には、ご家族や職員の会話の中から情報を得るように努めている。	
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	本人あるいは、家族から情報を得ている。思っていることや繰り返し、聞かれることに思いをかなえる方法があるので、職員が折にふれ話題にしている。	本人や家族、知人からこれまでの暮らし方や生活歴を聞くと共に、繰り返し話す言葉の中からも本人の理解につなげ、これまでの暮らし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	その人のできる力を理解し、それを役割としたり、継続的にやってもらったりしている。その際、感謝の気持ちを言葉に表すことを職員が心がけている。		
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	本人の思いや意向を聞きながら、職員は出来ることから、始められるよう話し合いを持っている。	日頃の関わりの中で、本人、ご家族の要望について話し合いを持ち、職員間で意見交換やモニタリング、カンファレンスを基に検討し介護計画に反映させている。また、期間によらず随時計画の見直しも行っている。	
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	一人一人の情報を、変化のあった時はすぐに見直し、共有するようにしている。		

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
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	本人の状態や家族等の思いに柔軟に、また状況に応じて通院、送迎等できるだけ対応している。		
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	運営推進会議での地域役員方や、民生委員、包括支援センター職員などの参加により、地域の情報が得られたりする。地域ボランティアさんの唄や大正琴のあとのお茶会など、楽しんでもらう時もある。		
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	かかりつけ医の決まっている方には、事前に聞いておいたり、都度聞いたりしながら、希望のところに受診している。また、訪問診療の場合もある。	基本的にはご家族同行の受診となっているが都合のつかない時は、職員が代行することもある。受診結果については、その日のうちに家族に報告している。近隣に協力病院もあり、急な場合は訪問診療や、24時間対応の訪問看護の導入も行われている。	
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	小さい気づきや心配なことは共有し、体調変化等あれば、訪問看護に報告し、指示が受けられる。協力医師へのスムーズなパイプ役となってもらっている。		
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。	変化のあった時はもちろん、連絡を取り合い、病状把握や変化の情報を得られるようにしている。		
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	重度化や看取りに対して、外部研修等には、出席している職員もあるが、未だ現実にとらえられていない不安がある。家族には契約時に説明させてもらっているが、意向等明確に得られていない方が多い。	系列施設での看取り経験を参考にしながら、本人、ご家族の意向把握に努めている。今後は協力病院、訪問看護との連携を図っていくことを検討している。チームで支援していくための体制整備や継続した学習の必要性についても検討している。	終末期支援について今後の対応方針、医療、訪問看護との体制整備等を職員全体で勉強会を設ける等、諸々の条件の準備を確立し、利用者、ご家族の要望に対応していくことを期待したい。

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
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	実践力に欠けるかもという不安はあるが、定期で消防署の協力を得て訓練に参加している。	全職員が定期的に応急手当の勉強会に参加し、体験、体得、習得し実際の場面で活かせるように努めている。夜間の急変時においても誰でもが解りやすい場所にマニュアルを設置し、すぐに対応できる体制がとられている。	
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	2ヶ月1回の自主消防訓練の他、消防署の立会いのもと、訓練を年1回実施している。夜間想定で今年度内、行いたいと考えている。	利用者全員参加のもと、2か月に1回の訓練を実施している。また、年1回消防署の協力を得ての訓練実施もあるが、避難経路の確認や地域住民、ご家族の参加までは至っていない。	今後は想定される災害時に備え、避難場所ルートの確認や地域消防団、近隣との協力を得られる関係づくりを進めていくことに期待したい。
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	本人の気持ちを大切にすることと、馴れ合いとならないように言葉かけにも注意したいと気にかけて対応している。	その人らしい尊厳ある姿を大切にし、誇りやプライバシーを損なうことのないよう、さりげない言葉かけや対応に配慮している。また、全職員が誇りやプライバシーについて折に触れ確認し合っている。	
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	自分の思いが沢山ある人と、言葉に表しにくい人の差がとても大きい。職員の思いの押しつけにすることなく、その人のできる方法でいろんな場面で自己決定してもらっている。		
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	大体の一日の流れはあるが、柔軟に参加してもらっている。自分のペースで過ごせる人もあれば、そうでない人もいますので、様子を見ながら誘いかけや希望を聞いてみたりしている。		
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	着がえなど、個別に合わせた支援や散髪時にも、希望を自分で伝えてもらったりしている。		

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
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	盛り付けや皮むきなど、職員と一緒にできることをやってもらっている。洗い物も特に夜勤者一人になった夕食後は、積極的に手伝ってくれる利用者がいて下さる。	献立は事前に用意されているが、ご家族様等からの季節の頂き物等があれば、そのものを利用したメニューに変更したり、追加することも随時行われ食事を皆で楽しんでいる。職員も共に食事をし、落ち着いた雰囲気への配慮がなされている。また、食事の後片付けは利用者・職員が共に行うことで利用者の力を発揮させている。	
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	好みや量、その日の体調など情報共有して、次の食事につなげている。管理栄養士による研修も行っている。		
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	言葉かけや見守り、またはできない方への手伝いなど、把握し、支援している。		
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むけた支援を行っている	その人に合わせたパットの種類や誘導の仕方に配慮している。自立している方も多い。	自尊心に配慮し、トイレでの排泄を基本に個々の排泄パターンの把握に努めている。尿意のない方にも動きを観たり時間を見計らってさりげなく誘導し、トイレで排泄出来るよう支援している。必要物品は他者の目に触れないようトイレ内の棚に綺麗に収納している。	
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	薬に頼るだけでなく、果物・乳製品、水分補給など取り入れている。		
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	その人の疾患などにより、希望や意向に沿いたいが、無理があるため、難しいと悩んでいる職員が多い。	入浴は随時利用できるよう対応している。入浴拒否される利用者への声かけにも工夫がなされ、清潔を保てるよう配慮されている。浴室内の事故防止に向けた見守りも徹底し、安全で自由に快適な支援を心がけている。	

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
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	個々のペースや習慣で、場所も居室あるいはリビング等の好きなところで休息・午睡してもらっている。		
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	個々のケース内に服薬に関する(薬局からの)説明書をファイルし、職員が把握できるようにしている。服薬支援は、飲み込みまで確認するようにしている。		
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	手先の作業や、たたみ物など、その人の力が発揮されるような仕事をお願いしている。一緒に職員も会話したり、ねぎらいの言葉がけを忘れないようにしている。		
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	できるだけ希望にそって外出支援に努めている。遠方の家族であるが、時々面会時には、自宅のあるところへ付き添って外出される方もある。	一人ひとりの習慣や楽しみごとに合わせている。近隣の散歩、買い物、ドライブ、外食など希望に応じ、誰でもが楽しめる外出支援がなされ、地域での受け入れが楽しみとなり、気分転換に有効活用されている。ご家族面会時には、ご家族の協力を得て自宅の様子を見に行くなど、利用者の心の張りとなっている。	
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	自分の財布を持っており、買い物した時、支払いされる人もいる。個人によって事情あるため、所持している人の方が少ない。		
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	手紙やハガキ・贈り物が届き、礼状を書いたり、お礼の電話、時には声が聞きたくなくなったといわれる方に、やりとりできるよう支援している。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり		個々の作品や共に作った季節感のある作品	

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
		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	共有スペースに、個々の思いや習慣がぶつかり合い、職員の悩みどころとなっている。窓から見える外の景色に季節が感じられるところがとても助けられている。	が随所にあり、五感刺激への配慮がなされている。リビング窓からは季節ごとの変化を楽しめる山並みや田畑が一眺でき、心身の活力を引き出す基本となっているように窺える。また、足を延ばせるスペースの確保もあり優しい配慮がなされている。	

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
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	「こっちこっち」と他者を招く声が聞かれ「～さんがいるから、いこうかな」と答えたり、一人で本を読む場所があったりと、思い思いのところでくつろいでいる様子である。		
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	家で使用していた小引出しや、懐かしい写真、大正琴など、持込みしてもらっている。	使い慣れた家具や物品、写真や思い出の品々が持ち込まれ、利用者の居心地の良さに配慮されている。趣味や余暇活動の物品等の持ち込みも自由であり、居心地良く自立した生活が出来るように配慮されている。	
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	どうしたら分かるのか、一人一人の分かるかと、できる力を把握して、都度整えたり必要な物をそろえるようにしている。		