

## 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
<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	地域密着型サービスが求められることや役割など理解浸透するよう努め、職員は理念に基づいた個別性の重視および個別支援に反映できるよう努力しています。	事業所独自の運営理念がつくりあげられており、玄関・事務室に掲示しています。また、理念が実践できるよう、グループホームの年度目標及びユニット目標を設定し、全体ミーティングでも職員に内容を周知・徹底しています。	
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	今年度は新発田祭の町内での関わりや、自治防災会や町内清掃に参加など、今後恒例となるような流れができました。	ご利用者と一緒に町内の除草活動や防災訓練に参加したり、町内の作品展へのご利用者の作品の出展や、近隣の保育園の運動会やお遊戯鑑賞にも出かけるなど、積極的な地域交流が行われています。	
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	見学で来所された方々に、認知症への理解や支援の方法について話す時間を設けるに留まっています。		
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	会議では、利用者様の活動内容や職員の取り組み等を報告しており、様々な角度で話し合いがされます。評価においても、結果や改善状況を必ず報告しており、意見交換されたことは活かして向上に努めています。	民生委員・町内会長・地域包括支援センター職員などに参加していただき、2ヶ月に1回定期的に開催しています。事業所からの事故やヒヤリハット、活動報告に加え、参加者からも意見や要望を確認し、サービスの質の向上に活かしています。	
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	日常的に連絡を要する件は頻繁に発生しませんが、必要時の連携は図れます。また、隔月で介護相談員の訪問を受けており、終盤のミーティングでは実情やケアの取り組み等を伝えています。	包括支援センター職員に運営推進会議に参加して頂いているほか、隔月で介護相談員にも訪問していただくなど、協力関係が築かれています。	
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「介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	勉強会を行い理解に繋がっています。離床を基本として、自由な行動を支援するため、施錠以外の方法が常に検討され、日々実践されています。	身体拘束を行わない方針のもと、玄関の施錠も夜間のみとしています。また、言葉の抑制についても職員会議の場で周知・徹底したり、身体拘束に関する研修の機会も設けるなどして身体拘束に関する理解を深めています。	

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
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	職員の視界に入る場所に虐待に係る内容を掲示しています。また、職員の馴れ合いが無意識な行為に陥らないよう、注意喚起を行っている。	虐待防止に関する内部での勉強会や定例会議での話し合いにより、職員への周知徹底が図られています。	
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	管理者は、必要に応じてご家族へ情報提供しています。		
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	利用者様およびご家族様の不安や疑問に対し、入居前から把握に努め段階を踏み説明を行っており、納得に至った時点で契約締結を心掛けています。改定等については、文書で通知うえ対面での説明を以てご理解を得られています。		
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	サービス担当者会議の場や面会時において、気軽に意見や要望を聞かせて頂けるよう、職員全員で積極的なコミュニケーションを心掛けています。また、介護相談員の訪問があり、これらで得た要望等は職員が共有して反映させるよう努めている。	意見箱の設置、面会時・受診時でのやりとり、ホームの敬老会にもご家族に参加して頂き要望を確認し、頂いた要望をサービスに反映できるようにしています。	平成24年度はご家族から頂いた苦情について、苦情報告書が作成されていませんでした。頂いた苦情について記録に残し、職員会議で検討の機会を持ち、改善されることを期待します。
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	代表者は定期的に人事考課を図り、管理者と職員が面談をする体制をとっています。管理者は、月例会のほか日常的に意見や提案を聞き、毎月の運営会議で提示できるようになっている。	管理者は日常的に職員からの意見や提案を確認しているほか、毎月の職員会議では居室担当職員よりご利用者の支援に関する改善提案を発表してもらうなど、職員からの意見を運営に活かす取り組みが行われています。	平成24年度は人事考課の評価面接が行われておりませんが、定期的に職員との面談を行い管理者より考課結果のフィードバックが行われることを期待します。
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	個々の実績や状況は把握はされています。成果や実情を反映した環境を整えよう努力している。		
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	代表者の推進のもと、管理者は事業所内において職員が(内部研修)することを実行し、常に力量の把握に努めています。代表者は、法人内部の研修体制を整え、同時に外部研修の受講も実現させています。		

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
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	実践者研修の現場実習等で、市外の実習先を選定することや交換実習につなげている。		
<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	ご本人の様子に注意して、不安な様子など見られたらどんな事でも良いので話し、私たち(職員)がいる事を知って貰い、安心を確認するための関係作りに努めます。		
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	じっくりと話を聞き、ご本人にとってどの様にして行くことが良いか、一緒に考えて行けるように信頼関係を作って行く事に努めている。		
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	話の中やご本人の行動の中で、「その時」を知り対応して行く。		
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	生活の中で家事等に参加して頂き一緒に暮らして行く関係を築いている。		
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	ご家族と常に情報を共有し、どの様にしたらご本人にとって良い事か話し、一緒に支えて行く関係を築いている。	毎日面会に来ていただけるご家族や、毎月ご利用者と一緒に外食や温泉に出かけるご家族もいます。近況の状況を面会時やお電話にてお伝えしたり、運営推進会議や敬老会にもご家族に参加して頂くなど、事業所とご家族が協力してご利用者を支える関係づくりが行われています。	以前に行っていたご家族に向けてのお手紙の送付及び広報の作成を今後検討し、早期に行われることを期待します。
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	面会に来て下さった方への対応、外出支援に努めている。	これまでの関係が継続できるよう知人や親族の面会の受入や、ご家族にも協力して頂き、行きつけの美容室への利用支援や図書館へ本を借りに出かけたり、以前の勤務先への外出支援や、好きな歌手のコンサートを観に出かけるなどの支援も行っています。	

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
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	利用者様同士が関わりを持てる様な席の配置、職員の入り方を工夫し支援に努めている。		
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	相談時には、アドバイス出来るようにして、気にかけるようにしている。		
<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	会話の中で、何を望んで、どうしたら良いのかを汲み取り検討している。	ご利用者との日々のやりとりの中で要望を確認し、毎月の職員会議でもご利用者のカンファレンスを行い、意向に沿った支援ができるように取り組んでいます。	
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	本人様や家族に生活歴や好きな物などを聞き、今後活かす様にしている。	契約時にご利用者、ご家族より情報収集を行い、これまでの生活歴や暮らし方、嗜好を把握しています。	ご利用者の情報についても定期的に見直しの機会を設け、日々のご利用者とのやりとりで得られた情報も追加されることを期待します。
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	日々の状態を把握し、今出来ること残存能力を大切にしている。		
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	居担はじめ、全スタッフが日々の状態を見てミーティング時に必要なケアの内容をまとめる。	調査時点でご利用者の介護計画について、認定期間が切れている介護計画や、評価が定期的に行われていない介護計画がありました。また、ご家族をまじえてのサービス担当者会議の実施もされていませんでした。	介護計画については職員もまじえて定期的に評価・見直しの機会を設けるほか、サービス担当者会議もご家族に参加して頂き介護計画の検討が行われることを期待します。
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	日々の状態、入浴や排泄、食事、変化があれば全て記録し共有して、見直し出来る様にしている。		

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	受診や緊急時など、どのような流れになるのか、その時々で話し合いが行われる。食事介助や宿泊も行われている。		
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	地域の学級教室参加の支援している。町内の文化祭に参加し利用者様の作品を出展し交流している。押し花教室を受け入れ、残存機能を活かしている。町内草取りの出来る人は職員と一緒に参加し楽しく出来る様に支援している。		
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、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	本人や家族の希望を重視しかかりつけ医への受診は家族へバイタル表及び現状を伝え受診後の指示と結果を記録している。	それぞれのかかりつけ医への受診はご家族を介してバイタル表及び医療連携表にて医師との情報交換が行われています。また、状況に応じて職員による受診同行も行われています。	
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	訪問看護週1回、日々の心身の状態や情報、気づきを伝え指示を受けながら利用者様が適切な受診や看護を受けられる様に支援している。		
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。	入院した時、安心して治療出来る様に職員と利用者様が一緒にお見舞いに行っている。管理者は早期に退院出来るように医者と看護との情報交換や相談し職員へ周知している。		
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	早い段階で家族と共に一緒に話し合い、主治医、看護師等、十分話し合いを行いチームでの支援に取り組んでいる。看取検討している。	「重度化および看取り介護における対応指針」を作成しており、現状で対応可能な範囲を明確にし、状態に応じてご本人・ご家族に説明を行い、理解を得た上での対応が取られています。	
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	社内入職年度の救命講習を受講し緊急対応、緊急連絡の掲示も分かり易くなっており、報連相を行っている。	職員には普通救命講習を受講してもらっており、緊急時に適切な初期対応ができるようにされています。また、緊急対応・緊急連絡に関する文章も作成され、分かりやすく掲示されています。	

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
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	消防署立会い年2回の避難訓練を実施している。(日中、夜間想定)	平成24年度は日中の火災を想定した避難訓練が6月に行なわれていましたが、夜間を想定した避難訓練は行っていませんでした。また、避難訓練には地域の方は参加しておらず、調査時点で非常用食品の期限が過ぎているものもありました。	夜間を想定した避難訓練も実施するとともに、地域の方にも避難訓練への参加を呼びかけられることを期待します。また、非常用食品の期限の確認を定期的に行われることを期待します。
<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	利用者様の誇りやプライバシーを損なわない様な声かけをする様に常に意識し介護に当たるよう気を付けてたりしている。勉強会を行っている。	入社時の「個人情報保護」の研修や法人内での接遇の研修会に加え、ご利用者を尊重した言葉遣いの徹底が定例会議にて行われています。ご利用者の写真の広報への掲載についても同意を得られていました。	
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	職員が決めたりせず、利用者様が答え易い様な声掛けをしたり意思を尊重した声かけをしている。		
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、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	基本的な一日の流れは決まっているが、出来る範囲で希望に応じ散歩や買い物ドライブなどの支援をおこなっている。利用者様のペースに合わせて支援している。(食事介助、起床、歩行など)		
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	外出時や行事の際にはおしゃれが出来るように支援している。服のボタン付けやゴムの入れ替えを一緒に行っている。整髪も個人の好み、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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者様の能力に合わせて、下準備の手伝い、盛り付けや配膳後の片付け、テーブルセッティングまで職員と一緒にやっている。味付けの味みをして頂いている。	ご利用者個々の力を活かし、食材の下ごしらえや盛付け、食器洗いなどの活躍できる場面作りを行い、職員と一緒に楽しみながら食事をされています。また、回転寿司に外出に行ったり、昆布巻き作りやおはぎ作りもご利用者と一緒に行い、食事が楽しみなものになるよう努めています。	

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
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	毎食の食事量や水分を記録している、一日の個別目標値あり、ミキサー食や刻み食にしたり、食べない食材の人もあるし、個々の状態に応じて調整し把握出来るようにしている。		
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、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	必要に応じて毎食後、声掛け手渡しを行い、自立状態により介助している。		
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	表情、動作などから誘導を行い一人ひとりの排泄リズムを知り、不快感を与えない様に言葉掛けをして自立に向けて支援を行っている。	排泄チェックにより排泄リズムや行動パターンを把握してトイレ誘導を行うことで、排泄の自立に向けた支援を行っています。	
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	運動(お腹のマッサージ)や繊維質の多い食材を使い食事の工夫して予防に努めている。		
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	体調に合わせて入浴したい時に入って頂き、また入浴時は楽しく会話しゆっくり落ち着いて入浴できるように支援をしている。	入浴の曜日や時間は指定せず、ご利用者一人ひとりの希望に沿った入浴支援が行われています。また、ホームでも日帰り温泉に出かける機会も設けるなどしてご利用者に入浴を楽しんでもらっています。	
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	昼夜逆転がないように日中レクや家事、仕事などをして頂き夜、安眠出来る様にしている、一人ひとりのその時の状態に応じ安心出来るように支援している。		
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	個々の投薬の副作用、用法、用量を理解して体調に変化はないか観察に努めている。		

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	色々なレク、楽しみごとを考えて1人ひとりの利用様が楽しんで頂けるように努めている。		
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	散歩、買い物など希望に沿った支援をしている。	散歩・買い物などの日常的な外出に加え、地域の行事・外食・季節に合わせてお花見、あやめ祭り、紅葉狩りへのドライブなどの外出の機会も設けられています。	
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	お金1人ひとり居室担当が主に管理していて、利用者様から何か欲しいと言われたら居室担当が買い物などに行っている。		
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	電話を掛けたいと言う利用者様がいれば居室担当者と相談して、時間を見て電話する事が出来る。		
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	日中明るければカーテンを開けて外の光を入れている。暖房は温度調節しながら加湿器もつけて快適に過ごせる様にしている。廊下に出て行ってそのままにならない様、車椅子はたたんで出来るだけ隅に置く様にしている。玄関や洗面台には花が飾られていて季節感が感じられる。	各ユニットが別棟になっており、季節に合わせたお花を飾ったり、ご利用者が作成した押し花の作品を飾るなど、程よい装飾がされており、居心地よく過ごせるよう工夫されています。	
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	居間のソファで食後などはテレビを見ながら談笑されている利用者様もいれば食堂までお茶を飲み来られる利用者様もいて自分の行きたい所に行けていると思う。		
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	家族と相談してハンガーラックを買って置いたり、今まで使っていた物を持って来て貰ったりしている。壁などに家族との写真や押し花の作品など飾ってあり、殺風景にならない様にされている。	全ての居室から敷地内の日本庭園が見えるよう工夫されています。また、ご利用者の意向により異なりますが、これまで使い慣れた家具などを持ち込み、自分の家のように楽しめるお部屋作りがされています。	

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
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	トイレには見て分かるように貼り紙が貼られているし、廊下など居室に行く道に手摺も付いていて掴まりながら行かれる方もいる。浴室にも新しく手摺を付け前よりも安全に入浴介助が行える。		