

# 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	繋がりが続けることを支援するために、家族・友人・地域などとの関係性が良好に保てるよう電話等を介して支援している。	コロナ禍で面会等の制限のある中、理念にある「繋がりを」を継続する取り組みが、アンケート集計結果からも伺えます。	コロナ感染が落ち着いた後の取り組みに期待します。
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	地域の生花ボランティアや小学校・地区行事の案内などいただくことで交流ができています。だが、コロナ禍で中断している。	コロナ禍で今までのような交流が制限される中、細心の注意を払いながら、近隣小学生との交流の機会を計画するなど、可能な取り組みをされています。	
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	コロナ禍で自粛中。		
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	毎回テーマを掲げて会議開催をしている。その中で出た意見をもとに改善を試みている。	密な状況を避け、事前に検討事項を参加者に配布して課題を検討していることが、議事録からも見て取れます。	
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取り組んでいる	運営推進会議に出席していただきながら、事業所の実情や課題などをお伝えしている。また担当者を訪ねて随時相談ができる関係性が築けている。	コロナ感染に関する事項や、外出制限などによる様々な課題について、行政とも連携しながら取り組んでいることが議事録や諸記録から分かります。	
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	年4回の身体拘束に関する会議において、問題点などの洗い出しを試みている。	面会や外出制限などの影響や、コロナ禍で起きている他県の虐待事案などについて組織として取り組んでいることが、研修記録や事例検討会から分かります。	
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	身体拘束や虐待に関しての研修を実施し、虐待防止には注意を払っている。		

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
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	コロナ禍にて外部講師を招いての権利擁護に関しての研修はできていない。利用に関しても支援の実績なし		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	管理者による契約時の説明を実施し、同意納得をえている。不安や疑問点に関してもできるだけ丁寧に説明を行っている。		
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	運営推進会議では毎回家族の方に交代で参加していただき、要望や意見をいただくようになっている。玄関先には提案箱を設置し意見要望を受け付けるようにしている。	コロナの影響で利用者家族との連絡等が制限される中、丁寧な状況報告がなされていることが、アンケート結果からも分かります。	
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	定例会議や管理者による個別面接により、個々の職員の意見や要望を聞き取る機会を設けている。内容を吟味しながら業務改善などに役立っている。	業務改善に関するアンケートにより、職員からの意見や提案を吸い上げ、業務体制の変更等具体的に反映していることが、取り組み事例から分かります。	
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	年1回の昇給時には勤務状況や実績・貢献度などが勘案される。代表者による現状確認のための巡回が行われ職場環境の整備に役立っている。		
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	コロナ禍にて今年度は自粛している。		
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り組みをしている	コロナ禍にて今年度は自粛している。		

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
<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	サービス提供にあたっては、傾聴を実践しながら本人様の意向や意思の確認を慎重に行っていく。強要強制は行わないことで信頼関係の構築を図っている。		
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	初回面接から家族に寄り添う姿勢で傾聴する。提供できること支援できることなど示しながら関係作りに努めている。		
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	本人・家族が望んでいることを見極め、それをかなえるために一番有効な方法を一緒に検討していく。専門職としての持てる情報を駆使しできるだけ負担の少ない方法を提案している。		
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	日常生活の中で手伝っていただけることを探し、していただいたことに対して感謝の気持ちを表していく。お互いが助け合っているという感覚が失せないように努めている。		
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	家族との連絡を密に取りながら、家族に協力していただけることを提案していく。		
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	訪問希望者に対してはオープンな姿勢をとっている。だが、コロナ禍にて今は面会も禁止にしており、支援が不十分となっている。	コロナ禍で面会や交流の制限がある中、従来できていたことができない状況で、日頃の様子をDVDなどに記録してもらおうなど、努力が伺えます。	
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	交流が円滑に行われるように、関係性の観察を行い、席の配置を工夫したり、共通の会話がができるような投げかけを行っている。		

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
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	契約終了しても、相談などにはいつでも応じるようにしている。また面会にも応じている。		
<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	一人ひとりの思いなどの把握に努めてはいるが、現実的でない場合は家族の希望や思いを重視してしまっている。	日頃の会話の中から、思いを把握し日々の支援に反映させる取り組みを行っていることが、事例の中で確認できました。	
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	アセスメントで基本的な情報収集を行ったうえで、さらに日常的な会話の中で少しずつ情報量を増やしている。		
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	心身状態の把握を毎朝行い、状態によって1日の過ごし方を変えている。残存機能に対する評価等は日々の状態観察や職員からの情報で現状把握できるよう努めている。		
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	ケアカンファレンスの事前アンケートを全職員より取り、評価を参考にした計画作りに取り組んでいる。	アセスメントシートや日々の支援記録に細かな気づきや変化を記録し共有することと、各職員がそれぞれの視点で分析し、ケアマネジメントの過程を展開していることが、事例より確認できました。	
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	日々の様子やケアの実践は経過記録用紙に記載している。気づきや工夫に関しては個別記録ではなく申し送りノートを活用し介護計画の見直しに役立っている。		
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	本人家族の状況、その時々生まれるニーズに対しては、関係者への連絡や面接によって十分話し合い、適切な支援ができるよう努めている。		

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
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	施設内の生活を安全で豊かなものとなるよう努めているが、まだ地域資源を把握し活用できるまでにはなっていない。		
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	かかりつけ医との連携は円滑に行えている。定期的な往診や緊急時の相談、随時の受診支援など家族との連携も含め適切な医療が受けられるよう努めている。	協力医の往診と家族の協力により、感染のリスクを極力避けながら医療的支援を行っていることを確認しました。	
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	訪問看護事業所との契約に基づき、医療連携加算を算定していたが、R2年12月～正看護師配置あり職員対応となっている。日常的な体調管理や相談を実施している。		
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・退院時の医療機関との情報交換は円滑に行えている。日常的に医療機関との関係作りに努めている。		
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	重度化した場合や終末期の在り方については、入居前の相談面接で意向を伺っている。実際にその時期になれば、随時確認を取り合いながら適切な支援ができるよう努めている。	看取りの意向については、都度家族に確認し、意向に沿った対応がなされています。急変時には管理者と関係機関が連携して対応していることが事例により確認できました。	
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	対応の方法については職員対象に伝達をしている。また事業所のわかりやすい場所に手順を書いた表を設置している。年1回以上の研修を計画している。		
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	避難訓練は年2回実施。夜間想定避難訓練も実施予定。地域との防災ネットワーク作りを検討中。	日常的な近隣との協力体制ができていることが確認できました。コロナ禍の状況で、ネットワークづくりが今後の課題という状況です。	

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>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	一人一人の人格尊重した言葉かけに関しては、フレンドリーになり過ぎた言葉かけもある。親しみを込めた言葉かけの中にも敬う気持ちを忘れないようにと呼び掛けている。	利用者の人権を尊重した声掛けや言葉づかいについて、コロナ禍の状況の中で利用者及び職員のストレスの影響のことも取り組まなければならない課題としてあることが管理者への聞き取りで確認できました。	
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	何事もまず本人様への意思確認を重視している。思いや希望を表すことができるよう日常会話がゆっくりとできる時間作りが課題となっている。		
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、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	なるべく本人様の意向を引き出すよう会話を多くするよう心掛けている。		
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	口腔ケア・整容・更衣に関しては毎日きちんとできるよう支援している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	最近が入居者様のレベル低下等もあり、調理にかかわることはできていない。ほとんどが食器洗いやテーブル拭きなど後片付けなど。	利用者全体のADLの低下やコロナ禍で活動に制限のある中、食材の調理の過程をみてもらうなど工夫のみられる取り組みを行っていることが分かりました。	
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	総合記録表に食事や水分摂取量を記録している。状態や嗜好により他者と変えて提供し摂取量の確保に努めている。		
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	1日3回の口腔ケアを支援している。		

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
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	排泄リズムを把握することで、トイレへの声掛けのタイミングや失敗しないための工夫など職員間で検討している。要介護5の方も日中はトイレ排泄をさせていただいており、ポータブルトイレの使用はない。	排せつに関するアセスメントと職員の日常の観察に基づく排せつ誘導がなされています。排せつ状況に応じて勤務体制を変更するなど、工夫がみられます。	
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	排便チェック表を作成しており、便秘への注意を払っている。ヨーグルトの提供や水分量の調整・服薬支援など個別対応実施している。		
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	時間帯は13:00～夕食前までで予定表を作って週3回は入浴していただいている。予定日でなくても汚染のある方や入浴希望の強い方には随時対応している。	日曜日以外は、毎日午後からBGMを流しながらゆったり入浴ができるよう雰囲気作りにも配慮した入浴支援がなされています。	
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	いつでも自由に休むことができるよう支援している。		
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	個人ファイルにお薬情報を入れており各自確認ができるようにしている。薬への関心度は個人差があり全員が理解しているとはいえない。服薬状況に変更のあったときには申し送りノートを活用している。		
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	できるだけ充実した日々が過ごせるように、その方の生活歴などを参考にしている。		
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	以前は本人様の希望を把握し実現できるよう個別外出支援を行っていたが、今年度はコロナ禍にて実施できていない。	現在、感染のリスクを避けながら、植物園や足湯などに出かけることを計画中とのこと。	

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	外出や買い物ドライブの時にこずかい程度を所持していただき、自由に使っていただいている。今年度は買い物等の機会なくほとんど支援できていない。1月になって初詣で外出、お金を支払うことあり。		
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	電話は希望により取次の形で利用していただいている。手紙のやり取りは受け取ることはあるが、返事を出すことができない。		
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	季節の花を飾ったり、居心地の良い空間となるよう配慮している。トイレに関しては臭いに配慮し汚れた時にはすぐに掃除を行うように心がけている。	食堂ホールでの過ごし方や、生活上の匂いに配慮した支援が行われていることを確認しました。	
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	2～3人掛けのソファや掘りごたつを設置して思い思いに過ごせる場所作りをしている。		
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	馴染みの家具などを持ち込めるようにしている。写真や絵画・観葉植物などでもその方らしい部屋にしていただき、落ち着いた環境への配慮に努めている。	利用者が身近に置きたいと希望するものを居室に置くことでの精神的な安定と、室温・湿度・換気に配慮した取り組みがなされています。	
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	キッチンを中央部に配置し、いつでも手伝わっていただけるようにしている。トイレの表示や中庭の設置で一人ひとりの力を生かせる環境づくりに努めている。		