

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	事業所の理念に基づき、地域の行事へのでの触れ合いを大切にしている。	法人社是、事業所理念、ユニット理念を事務所とリビングに掲示するとともに、月1回のホーム会議で唱和し共有と実践に繋げている。家族に対しては利用契約時に理念に沿った取り組みについて説明しご理解を頂いている。職員の中に理念にそぐわない言動等があった場合、その都度、管理者とユニットリーダーが指導し理念に沿った支援に向け活動している。	
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	地域で行われる行事への参加など、交流を大切にしている。	区費を納め、地区の一員として活動している。回覧板とホーム建物のオーナーから様々な情報を頂いている。区の文化祭に利用者の作品を出品し見学にも出掛け、また、公民館で行われる「オレンジカフェ」にも参加し地域の方々との交流を深めている。更に、秋のお祭りには「子供神輿」が来訪し利用者も楽しいひと時を過ごしている。合わせて「踊り」、「民謡」等のボランティアと保育園児、中学生の来訪も定期的であり、踊り・傾聴・レクリエーション等で交流の時間を楽しんでいる。	
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	地域包括支援センターの依頼により、オレンジカフェへの参加を行っている。		
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践、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	会議では状況報告を行い、そこでの意見をサービス向上に活かせる様に努力している。	家族代表、建物オーナー、民生委員、協力歯科医、他グループホーム管理者、地域包括支援センター職員の出席で2ヶ月に1回開催している。利用状況報告、活動報告、職員状況報告、意見交換等が行われ運営改善に繋げている。会議内容はホーム会議で報告しサービスの向上に活かしている。また、家族に対しては議事録をお届けすると共に会議への出席も合わせて案内している。	
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	運営推進会議を通して地域包括支援センターや民生委員の方に意見やアドバイスを頂きながら、協力関係を築けるよう取り組んでいる。	地域包括支援センターとは様々な相談をかけ連絡を合っている。事故報告については市高齢福祉課に報告している。介護相談員の来訪が月1回1時間あり、利用者の言葉を拾い、報告も頂き支援に役立っている。市主催の研修会には管理者が出席し必要事項は職員に伝達している。介護認定更新調査は調査員が来訪しホームにてケアマネージャーが窓口となり行っている。	
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「介護保険法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	会社方針により玄関や出入り口の施錠は行っている。ホーム会議では定期的に身体拘束について研修会を行っている。	玄関は安全確保のため施錠されている。外出傾向の強い利用者があるが、職員が付き添い20～30分、外を散歩し対応している。職員は事故を避けるべく利用者の所在確認には特に細心の注意を払っている。転倒防止のため家族と相談しセンサーマット使用の利用者がいる。年1回の身体拘束研修会と毎月ユニット会議の席上での話し合いを通じ意識を高め、拘束のないケアに取り組んでいる。	

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		○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	虐待防止について定期的に研修を行い、虐待に抵触する事案を見過ごさないように努めている。		
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に支援している	定期的な研修の機会を設け、活用できるように支援している。		
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、解約又は改定時には十分な時間を設けて、納得のいく説明を行っている。		
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	顧客満足度調査を毎年実施し、結果に基づき運営に反映させている。	自分で意思表示の出来る利用者には半数位であり、声掛けと表情より要望を受け止め支援に繋がっている。家族の来訪は週2・3回から月1回位であるが、来訪の際には利用者の日頃の様子を細かくお話ししている。また、利用者の心身に変化が見られた時にはユニットリーダーが家族に知らせている。利用者の誕生日にはプレゼント持参で来訪される家族もいる。	
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	ホーム会議や個別面談で職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。	月1回開かれるホーム会議では会社からの連絡事項、ホームの運営について、各種研修、意見交換・提案等が行われている。ユニット会議では利用者個々の状況について話し合い、サービスの向上に繋がっている。人事考課制度があり年2回目、目標管理と自己評価を行い、管理者と法人課長による個人面談が行われ意見汲み上げの場となっている。更にキャリアアップ制度もあり入社年数に合わせ社員研修会を行いスキルアップにも繋がっている。	
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	個人面談等を行い、各自が向上心ややりがいをもって働けるよう努めている。		
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	キャリアに合った研修を受ける機会を設け、スキルアップに努めている。		
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	研修会、勉強会への参加にてサービスの質を向上させるよう取り組んでいる。		

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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	面談の際にアセスメントを行う中で、安心を確保する為の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	面談の際にアセスメントを行う中で、信頼を確保する為の関係づくりに努めている。	
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	可能な範囲で情報を収集し、必要なサービスを見極めるように努めている。	
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	ご本人を尊重したケアができるように努めている。	
19		○本人と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	どのような事でもご家族に連絡・相談し、協力していただける関係を築いている。	
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	ご家族・知人等の面会やご家族による外出にて関係維持ができるよう、支援に努めている。	友人、知人、親戚の来訪があり、家族にも連絡を取り許可を得て面会していただき、お茶をお出しし居室にて寛いで頂いている。独居から入居された方が三分の一ほどおられ、家族と家を見に外出される方もいる。利用者同士良好な関係が保たれるよう席順を考慮したり、職員が中に入り良い関係が継続するよう支援に努めている。
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	状況を把握し、職員も関わり合いながら利用者同士の関係を支援している。	

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
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	必要に応じて相談や支援に努めている。		
<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	日々のサービス、定期的なモニタリングにより希望、意向の把握に努めている。	利用者一人ひとりの意向を把握し、好きな食べ物、洋服選び等、自分に選んで頂けるような提案も行い、思いに沿うよう進めている。遠慮がちな利用者に対しては表情を見て個別に問い掛け、話しをして意向を汲み取るようにしている。利用者の個々に気になる言動等については家族からお聞きした生活歴も参考にしながら日々の状況については介護記録に残し職員間で共有し、意向に沿った支援に取り組んでいる。	
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	家族との情報交換や日々の会話の中から、馴染みの暮らし等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	日々状態が変化する為、記録や職員間の情報交換にて現状の把握に努めている。		
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	定期的にモニタリング・アセスメント・担当者会議を行い、抽出された意見を介護計画に活かせるように努めている。	職員は1~2名の利用者を担当している。月1回のユニット会議で担当職員中心に全職員の意見を聞いてモニタリングを行い、ケアマネージャーがプランを作成し、家族に対しては来訪時または電話にて必要に応じ希望を聞きプランの中に反映している。見直しは基本的に6ヶ月に1回行われ、変化が見られた時には随時の見直しを行っている。	
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	日々の様子を介護記録に残し、介護計画の見直しに活かせるように努めている。		
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	その時々に応じた柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。		

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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	暮らしを支える地域資源の把握に努め、安心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。	
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	ご本人及びご家族の希望に添ったかかりつけ医の適切な医療を受けられるように支援している。	殆どの利用者がホーム協力医の月1回の往診に対応し、プラスして必要に応じ協力医の受診に家族がお連れしている。また、訪問看護ステーションの訪問看護師が週1回来訪し利用者の健康管理と合わせ医師との連携も図っている。歯科については協力歯科医の月1回の往診と必要に応じ口腔ケアも含めた往診をお願いしている。薬の管理は運営職員が翌日の配薬を行い、夜勤職員と共に再度確認をし投薬の際更にチェックを行い、間違いのないよう取り組んでいる。
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	日常の情報や気づきを訪問看護師に伝え、適切な看護を受けられるように支援している。	
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。	入院した際には情報提供を行い、入院中も病院関係者と連絡を取り合い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、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入院時に重度化した場合の話し合いを行い、事業所のできることを説明を行っている。状態により再度話し合いを行い、医療関係者と共に支援するよう取り組んでいる。	法人として看取り支援に対する指針があり利用契約時家族に説明し同意を頂いている。また、その状況に到った時には家族、医師、訪問看護師、ホームで話し合いの持ち医療行為を必要としない看取り支援について家族に了解を頂き取り組んでいる。ホーム内で事前の心がまえについて話し合いを行い、家族同様のお付き合いをしてきた利用者に対し職員の気持ちを一つにし、この2年間で2名の看取りを行い、全職員で追悼の思いを持ってお見送りをしたという。
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	定期的に研修を行い、急変や事故発生時には適切な対応をとれるように努めている。	
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	年2回の防災訓練を行い、そのうち1回は消防署の立会い・指導を受けている。	年2回、3月と9月に防災訓練を実施している。火災想定訓練を行い、通報訓練・水消火器を使った消火訓練を行い、避難訓練では利用者全員参加で玄関先まで移動して訓練を行っている。なお、1回は消防署参加の下実施している。緊急連絡網の確認も合わせ実施している。また、建物オーナー経由地域の皆様に防災訓練開催連絡も行っている。備蓄として米、水、かんぱんなどが3日分準備されている。

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
<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	人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねないように配慮し馴染みの関係と混同しないように努めている。	理念にあるようにプライバシーと尊厳を尊重し、利用者が傷つくような言葉遣いはしない、また、親しみ中にも礼儀ありで日々の生活の中で「なれ合い」にならないよう努め、特にトイレ介助には気配りをしている。入室の際にはノックと声掛けをし、許可を頂いてから入室するようにしている。呼び方は苗字を「さん」付けでお呼びしている。年1回プライバシー保護の研修会を行い、確認し合いケアに取り組んでいる。	
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	ご本人の意思を尊重することができるように努めている。		
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	できるだけ一人ひとりのペースに合わせて過ごして頂けるように支援している。		
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	ご本人らしさができるように努めている。		
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	食事を楽しんでいただけるメニューを考えている。職員と一緒に食事はできていないが、食器拭きは一緒に行っている。	全介助の方と一部介助が数名おり、その他の方は自力で食事が出来る状況である。献立は利用者の希望も聞きながら、冷蔵庫の中の食材で前週とダブらないよう配慮しながら調理しお出ししている。利用者のお手伝いは食後の食器拭き中心に参加している。正月、節分、ひな祭り、敬老会、クリスマス等には行事に合わせた料理をお出しし季節感を味わっている。また、誕生日にはケーキとプレゼント、パスデイカードでお祝いしている。更に、家族と外食に出掛ける利用者もいる。	
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	食事量や水分量を観察し、状態に応じた支援を行っている。		
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	ご本人の状態に応じた口腔ケアを毎食後に行えるように支援している。		

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	排泄の様子を記録し、排泄パターンを把握して自立に向けた支援を行っている。	自力で布パンツ使用の方が三分の一強、一部介助でリハビリパンツとパット使用の方が若干名、オムツ・リハビリパンツとパット使用の全介助の方が三分の一強という状況である。排泄表を使用し入居以来の行動でパターンを掴み個々に合わせトイレに連れさせている。また、日々の行動に合わせて起床時、お茶の前後、食後、就寝時等にも声掛けを行い、気持ち良く過ごして頂けるよう心掛けている。排便についても排泄表を用い個々に合わせトイレ誘導することと毎朝の乳酸菌飲料摂取に合わせ1日の水分摂取目標1,500ccとし、スムーズな排便に取り組んでいる。	
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	飲食物の工夫を行い、内服薬の調整は主治医・訪問看護師と相談している。		
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	職員の都合による入浴のタイミングとなっている。入浴時には楽しめるように支援している。	全利用者介助が必要な状況で、職員二人介助が必要な利用者もいる。基本的には週2回の入浴を行い、利用者の体調に合わせた入浴を行っている。入浴拒否の方がいるが時間を変え、誘い方を変え工夫をし入浴に繋げ、気持ち良く過ごしていただいている。また、「ゆず湯」、「菖蒲湯」、「リンゴ湯」等の季節のお風呂も楽しんでいる。	
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	就寝時間は概ね決まっているが、安心して気持ちよく眠れ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	内服薬について理解し、症状の変化の確認に努めている。		
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	生活に張り合いや楽しみを持つ事ができ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	外出支援は限られているが、ご家族の協力により外出ができるように努めている。	見守りながら自力歩行の方が半数ほどおり、杖使用・歩行器使用・車イス使用の方が半数ほどという状況である。天気の良い日には玄関前のベンチに腰掛け外気浴を楽しんだり近くの神社まで散歩に出掛けている。合わせて、桜の季節には少人数に分かれ近隣にお花見に出掛けている。また、医師の受診に合わせ家族と外出をし食事を楽しまれる利用者もいる。	

ニチイケアセンター松本寿

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	ご本人の強い希望で低額を所持されている方はいるが、使う場面を提供する事はない。		
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	自ら電話をする支援は行っていないが、手紙を受け取ったりご希望があれば手紙を出せる支援に努めている。		
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	心地よく過ごす事のできる環境になるように努めている。リビングは季節ごとに飾りを変えている。	陽当りの良いリビングには小上がりもあり、「パズル」等のゲームを楽しむスペースとなっている。廊下の壁には全員で作った文化祭に出品した大きなアート作品が数多く飾られている。また、クリスマス会、敬老会、お花見、誕生日会等の行事の写真が飾られ活動の様子が見て取れた。共用部分はエアコンと床暖房で温度管理がされ快適な空間となっている。	
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	食事以外の時は好きな場所に座れるようにしている。		
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	居室に持ち込む物は制限を設けていない。使い慣れた物や好みの物を持参されている。	各居室の大きな窓からは山々を中心とした景色が望め季節感を味わいながら日々を送っている。居室には大きなクローゼットが設置され職員の手により綺麗に整理整頓されている。持ち込みは自由で、テレビ、椅子、趣味の道具等、また、パソコンを楽しんでいる利用者もおられ自由な時間を過ごしていることが窺えた。	
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	建物内はわかりやすく安全に、できるだけ自立した生活が送れるように努めている。		