

# 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	地域密着型サービスの意義を踏まえた認識のもとに、ミーティングでは職員全員で確認し具体的なケアについて話し合いが、態度・声掛け・記録に反映されるように努めている。	「ぬくもりと安らぎのあるアットホームな生活」という理念に基づき、生活に生甲斐を持ってもらえる様、毎日のミーティングの中で、スタッフ全員に浸透できるような話し合いの場が持たれている。	
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	地域住民の一員として、町内会に加入し、学校での祭り、ゴミステーションの清掃にも参加している。	町内会に加入し、町内清掃やお祭りに参加している。また、地元の婦人会より行事の参加の声かけもあり、地域とのつながりを大切にしている。	
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	運営推進会議の場を利用し、介護の負担への問題はないが、食事作りについて栄養士を交え試食会を開いて意見を聞いている。		
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	会議では事業所からの報告とともに参加メンバーからの質問、表現、要望を受け報告し合い、評価結果を踏まえ、現在取り組んでいる点を伝え、意見を聞く様になっている。	2ヶ月に1回、包括支援センターの方や家族、町内会の方々が参加して運営推進会議を行っている。また、会議を利用して、栄養士による施設食の試食会も行なわれており、そこで出た意見をサービスの向上に生かしている。	
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	認定更新の機会等、市町村の担当者の方へ利用者の暮らしぶり、ニーズの具体的な点を伝え、連携を深めている。	運営推進会議の時に行政の方から要望や意見等を聞いている。また、不明点等は直接窓口に出向き、話を聞いたりしながら、市町村との協力関係を築くよう努力している。	
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	高齢者の権利擁護や身体的拘束に関する勉強会を開き、安全面に配慮した職員の見守り方法を徹底的にできるよう努め、カギのない生活作りで出入口も改善する方向となっている。	職員を集めて勉強会を行っている。また、安全を確保しながら、日々の生活の中で拘束のない生活を目指し、日々実践している。	施設脇の側溝が広く危険なため、玄関の施錠をせざるを得ない様ですが、危険部位を整えて頂けるよう市町村などへ相談し、緑の多い綺麗な庭へ自由に出入りできる環境になってほしいと思います。
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	勉強会、ミーティングで繰り返し見直し、理解浸透させ遵守に向けた取り組みをしている。		

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	対応が必要と思われる利用者がある場合、随時職員に説明し、アドバイスをを行いながら利用者の支援に努めている。		
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、事業所のケアに関する考え方や取り組み、特に利用料金、起こりうるリスク、重度化、看取りについての対応方針、医療連携体制の実際などについて詳しく説明し同意を得ている。		
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	ご家族の訪問時に、常に問いかけ何でも言っただけのような雰囲気作りをして、運営推進会議等、結果をスタッフと共有し改善の方向へ持って行っている。	玄関に意見箱を設置して、家族等が自由に意見等を投書できるようにしている。また、家族の来訪時には、運営等に関する意見や要望を伺い、何かあれば速やかに代表者等へ報告し、検討している。	
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	ミーティング他、個別に意見を聞く事に努め、日頃からコミュニケーションを取るよう心がけ、問いかけしたり、聞いたりするようにしている。	職員会議の場で職員の意見や提案を聞いたり、また、職員個々に聞く機会を設けながら、運営に反映されるよう努力している。また、直接代表者にも、相談できるような体制が整えられている。	
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	職員の疲労やストレスの要因に気を配り、休憩時間を細かくとれるよう声かけしており、職員同士の人間関係を把握したりするよう努めている。		
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	年に行われる研修に全ての職員が参加できる様計画をたてている。		
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	近隣の事業所同士、勉強会を実施して、サービスの質の向上を目指している。		

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	事前の面談で、生活状態を把握するよう努め、ご本人の求めていることや、不安を理解しようと工夫している。		
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	ご家族の求めているものを理解し、事業所としては、どのような対応ができるか、事前に話し合いをしている。今まで受けられたサービス内容も聞いている。		
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	相談時、本人・家族の思い、状況を確認し、早急な対応が必要な場合、なるべく柔軟な対応を行い、場合においてはケアマネジャーが他の事業所のサービスにつなげるようにしている		
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	本人の思いや根本にある苦しみ、不安、喜びなどを知ることに努め、暮らしの中で分かち合い、共に支え合える関係づくりに留意している。		
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	本人の日頃の様子や職員の思いを細かく伝えること、TEL・手紙で行い、来訪時は本人と家族の潤滑油になるよう心がけている。		
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	昔から利用している美容院、歯科、定期的行事、お墓参り等参加して頂いている。訪問していただくことで馴染みを保っていただいている。買い物に行き、店員さんと親しく話している。	以前利用していたサービス事業者の方や、在宅時に利用していた医院や美容室の方々との関係を継続して行けるように努力している。また、近くのスーパー等へ買い物に行き、店員さんと親しい関係になり、在宅にいた頃のような生活の関係継続に努めている。	
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	個々に話しができる場所、気の合う人同士座っていただいたり、一緒に物事が出来るよう工夫している。		

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	サービスの利用が終了した方にも、行事に招待したり、遊びに来てもらうよう継続的なお付き合いが出来るよう心がけている。		
<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	本人にとって、どこで誰と、どのように暮らすのが良いか、言葉や表情などから真意を推し量ったり、それとなく確認するよう努めている。	入所時に、できるだけ利用者さんの今までの生活歴を知ることで、利用者さん本人にとって一番大切なものを職員は把握しながら、その人らしい生活が継続できるように支援している。	
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	初期の段階で、今までの暮らしぶりを丁寧に聴いて、その人の特性をつかむ努力をしている。		
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	利用者の生活リズムを理解することと行動や小さな動作から本人の全体像を把握している。		
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	本人、家族にとっての思いや意見を聞き、アセスメントを含め、職員全員で意見の交換、ヒアリング、カンファレンスを行っている。	ケアカンファレンスの中で、問題等を話し合い、解決に向けて取り組んでいる。また、利用者本人、家族の希望を考慮した上で、現状に沿った介護計画が立案され、モニタリングを実施している。	
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	個別のファイル作成で、食事、水分量、排泄、身体状態、及び日々の暮らし、言葉、エピソード記録している。職員間で共有を徹底している。		
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	本人、家族の状況に応じて、通院、外泊、外出等柔軟に対応している。医師の指示に従っています。		

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
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	本人の希望や体調に応じて、訪問歯科、美容サービスを利用してもらっている。運営推進会議で地域包括センターの職員が参加され、周辺の情報交換できる。		
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、家族の希望する、かかりつけ医には希望に対応している。基本的には家族同行受診となっている。不可能時職員も対応するようにしている。	運営母体である医療機関からの往診体制が整っており、安心できる医療体制が整っている。また、本人の希望により、以前からのかかりつけ医への受診支援も行なわれている。	
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	看護職員配置しており、日頃の健康管理、医療面での相談が行えるよう連携を行っている。		
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。	入院時、1日に1回は必ず見舞うようにしている。また、家族にも状況を伝えている。医療機関では必ず様子を聞いて帰っている。		
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	重度化に伴う意思確認をして、対応できる最大のケアについて説明し、医師、職員、家族と連絡を取り合い、安心して納得した最期を迎えられるようにしている。	入所時、ご家族へ終末期にむけての説明が持たれている。また、希望により、施設での終末期ケアも行なわれている。職員が不安なく、ケアが出来るよう随時、指導が行なわれ、チームで支援できるように努力している。	
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	全ての職員が勉強会で習得するよう努めている。夜間の緊急時対応はマニュアルの周知徹底を図っている。救急車が到着するまでの処置準備も指導している。		
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	マニュアル作成し、年2回消防避難訓練を行っている。地域の協力体制では、自治会にお願いしたり、運営推進会議での協力をお願いしている。	年2回、施設内で避難訓練が行われている。地域にも積極的に協力をお願いしているが、参加・共同での取り組みには至っていないようです。	地域に向けての広報活動は行なわれていますが、地域と協力し、安心・安定した避難が行えるよう、普段から情報を共有して訓練に取り組んで行けたらさらに良いと思います。

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
<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	援助の必要な時、まず本人の気持ちを大切に考え、さりげないケアを心がけ、自己決定しやすい言葉かけをするように努めている。	利用者本人の気持ちを尊重し、その人らしさを引き出すために、言葉遣いに気を配っている。また、プライバシーを損なわないような配慮も行っている。	
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	利用者に合わせ声掛けし、意思表示の困難な方には表情を読み取ったり、些細なことでも本人が決める場面をつくっている。(食べたい物、したい事等)		
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	1日のリズムはあるが、一人ひとりの体調に合わせ、個性のある支援を行っている。(買い物、午睡、レクリエーション)		
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	個別の生活習慣に合わせ、カット、毛染め、馴染みの美容室、自由におしゃれをしてもらう。洋服選び、化粧など本人に決めてもらうようにしている。		
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	メニューは利用者と相談したり、好まない料理なども聞いて準備を一緒にしたり、買い物も同行してもらったりしている。	「食」が生活の楽しみとなるよう、入居者さんと一緒に献立を考え、ドクターの指示に基づき、管理栄養士の指導の下、献立を作成している。	
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	一人ひとりの体調を見ながら、1日の摂取量を定め、栄養バランス、水分量チェックをきちんと決めて、一日量が充分摂取できるよう工夫をしている。		
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	毎食後に口腔ケアを促し、できない人は介助して口腔内の清潔保持に努めている。		

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
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	排泄チェック表を使用し、トイレ誘導しないといけない人は付き添っていたり、声掛けしたりして把握している。	職員は利用者個々の排泄誘導のタイミングを把握しており、できるだけ自立を促し、失禁を防ぐよう支援している。また、オシメの当て方などを工夫して、違和感なく生活できるように取り組んでいる。	
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	排泄パターンを記録し、十分な水分、繊維の多い食材を提供している。毎日体操し、運動していただいたり、散歩(室内歩行)したりしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴を拒む人に対して、言葉かけや対応の工夫をして、一人ひとりに合った入浴支援を試みている。	2日に1回は、必ず入浴できるように支援している。車椅子の方も、安心して浴槽の中まで入れるような工夫もあり、入浴を楽しめるように支援している。また、入浴剤を用いて、季節感が味わえるような工夫も凝らしている。	
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	なるべく日中の活動を促し、生活のリズムを整えるように努めている。一人ひとりの体調を考慮して、ゆっくり休息をとれる工夫。		
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	処方せんを職員が内部把握できるようにしており、服薬時、本人に手渡し、又は、直接服薬確認し、内容の変更、状態の変化の記録を詳細に取るよう、看護婦、意思と連携を図っている。		
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	得意分野で発揮できる点に目ざとくあり、お願い出来そうな事柄は頼み、感謝の言葉を伝えるようにしている。(食事準備、片付け、縫い物、洗濯物、片付け等)		
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	一人ひとりの希望、楽しみに合わせ戸外へ出掛ける。(外食、イベント参加、バラ園、サーカス見物等)家族、ボランティアに同伴できるならお願いしている。	施設内に閉じこもらないよう、日常的に散歩や外出を取り入れている。また、家族の協力により、遠出の外出支援も行われている。(バラ園、サーカス見学等)	

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	家族の協力を得て、本人の希望する物の買い物に出かけたり、自分で支払ってもらったりしている。		
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	家族や友人などに電話、手紙を出すことへの支援をしている。		
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	調度品はお年寄りにとって懐かしく感じる古いものを置いている。明るい色調のクッション、花瓶、飾り、ぬいぐるみ人形、金魚、メダカ、植木、利用者に配置を聞いてみたりする。	室内に異臭が漂わないよう、換気に十分気を付け、居心地良く生活できる様、こまめに掃除をしている。また、職員は家庭と変わらないような空間づくりを演出するため、おしまず努力している。	
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	食堂や居間は全体が見渡せる空間を持たせ、ソファーにはクッション、花を飾る花台も配置している。		
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	寝具、タンス、写真いつも持つバッグなど。花も飾ってあると心がなごむ工夫をしている(花の好きな人に限る。)	自宅で利用していた家具や、調度品を設置し、自宅と変わらないような雰囲気作りを心がけている。また、花を生けたり、写真を飾ったりしながら、本人が居心地良く過ごせる空間づくりを手助けしている。	
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	本人にとって「何が分かりにくいか」「どうしたら本人の力でやって頂けるか」を追求し、状況に合わせ、環境整備している。本人の身体状態に合わせた工夫をするようにしている。		