

## 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	理念を共有しているが職員全員が実践できているとは言えない状況である。	事業所の理念及びユニット毎の理念を作成し、事業所玄関、各ユニットに掲示しています。また、朝のミーティングや毎月の全体ミーティングにて理念を確認する機会を設けています。	
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	月に一度のお茶の間クラブへの参加や地域行事への参加を心掛けている散歩の際、地域の方と会話もみられる。	公民館で行われる地域のお茶の間クラブに毎月ご利用者と一緒に参加したり、町内の運動会や清掃活動にも参加するなど地域との交流を行っています。	地域の保育園や小学校とも定期的に交流の機会を持てるように検討されることを期待します。
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	地域の方達へ理解してもらうにはなかなか難しくできていない現実。		
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	運営推進会議で出た意見を定例ミーティングの際報告し職員に周知及び議題として取り上げ話し合っている。	運営推進会議には包括支援センター職員、区長、ご利用者代表、ご家族代表などに参加していただき、2ヶ月に1度(奇数月)行われています。ヒヤリハット・事故報告などの状況報告や広報誌を配布するなどして事業所の実情をご理解していただいています。	
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取り組んでいる	管理者が行っている。	介護高齢課や包括支援センターとはご利用者の状況に応じて連絡・相談が行える関係ができています。	
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「介護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	実践されている。	ホームでは玄関の施錠も夜間のみとしており、接遇研修の機会も設け職員の言葉遣いについても徹底する等、身体拘束をしないケアに取り組んでいます。	

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	学ぶ機会は設けてないが虐待防止に努めている。	虐待の防止についても、外部研修参加者より職員会議にて研修内容の周知をしておき、日頃から注意を払っています。	
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	特に学ぶ機会を設けていない。職員の中に知っている者と知らない者がいると思う。現在入居者されている方に支援しなければならない方はいない。		
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	管理者が主任の立ち合いの場で利用者家族に説明を行い納得して頂いている。		
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	2か月に1度運営推進会議を実施し外部より地域の方、利用者家族の代表の方、利用者様、職員等出席し話し合い意見を頂いている。	ご家族とは面会時でのやりとりや、運営推進会議の場で意見収集をしています。また、ご家族参加型の敬老会も実施しており、意見や要望を確認するように意識しています。	
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	特に意見を聞いてもらえるような機会を設けていない。	毎月の職員会議、日常業務でのコミュニケーション、必要に応じての個人面談を通じて、職員の意見や提案を運営に反映させる取組みがされています。	調査時点で使用されている業務日誌の内容で、事実と異なる記載がされている箇所もありましたので、今後改善さ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	ここ数年昇給等なく、昨年若干昇給したようです。他施設に比べ給料等安いと聞きやらい、向上心等が下がります。		
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	社内研修、社外研修共に回覧で回し、社外研修では参加希望者に参加する機会を作っている。		

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
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	管理者が近隣のグループホーム会議に参加している。		
<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	面談や契約時、管理者や主任が行っている。		
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	同上		
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	面談での情報を元にしてご本人、ご家族の意向を中心に对应し徐々に必要な支援を行っている。		
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	一緒に食事を作る。片付けする。洗濯をする。など、日課を行う事で信頼関係を築いている。		
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	面会時には状態を報告し、常に把握してもらうようにしているが、ご家族のなかには施設の内容や認知症の理解が不足している事がある。	2ヶ月に1度は事業所広報を作成し活動内容を伝えているほか、居室担当者が毎月ご家族にお手紙をお送りしご利用者の暮らしぶりを伝えています。	
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	通っていた美容院に行ったり、馴染みの友人との面会を支援している。	近所の方や友人の面会も受け入れたり、個別の外出はできる限りご家族に協力していただき、お墓参り・スーパーへの買い物・美容室などに連れて行って頂き、馴染みの関係を継続できるように支援しています。	

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	気の合う入居者同士で一緒に作業を行ったり、ストレスを感じる関係には距離をおき、違う作業を行ってもらうよう支援している。		
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	管理者が行っている。		
<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	入居者との関わりの中でコミュニケーションを大切にし、会話の中で訴えたいことを見逃さないよう努めている。	入浴時など1対1でリラックスして話せる場を大切にし、会話の中から訴えたいことを見逃さないよう注意し、得た情報はミーティングにて共有されています。	調査時点でご家族から確認した意向の内容が記録されていないところもありましたので、改善されることを期待します。
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	センター方式を活用し家族の協力のもと把握に努めている	契約の際、センター方式のシートをご家族にも記入してもらい把握に努められています。定期的に見直す機会も設け、日々のやりとりの中で得られた情報も追加するようにしています。	全てのご利用者のセンター方式のシートについて、継続して定期的に見直す機会を設けら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	毎朝ミーティングを行い状態報告、受診結果等を申し送り、一人一人が情報把握に努めている。		
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	居室担当者が毎月のモニタリングを行っている。状態の変化等についてスタッフと話し合っている。	居室担当が毎月モニタリングを行っており、ミーティングの際に情報交換を行っています。状況の変化に合わせてケアプランの見直しも行っているほか、ご利用者に合わせ3～6ヶ月に1度、サービス担当者会議を開催し、ケアプランの検討を行っています。	職員間でモニタリングの方法が違っていたので、ホームで統一されることを期待します。また、サービス担当者会議録が作成されていないご利用者もいましたので、今後改善さ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	状態等を記録し職員間で情報交換を行っている。		

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
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	同行受診を行ったり、外泊者を迎えに行くなどしている。		
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	毎月の地域行事(お茶の間クラブ)や地区行事(運動会やお祭り)に参加し楽しんでいる。		
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	受診時、利用者様の状況報告を医療連携表にまとめ、ご家族様へお願いし医療機関へ持参して頂いている。	ご本人・ご家族が希望するかかりつけ医の受診を基本として、定期受診は基本にご家族にお願いしており、緊急時には職員も同行しています。医師へは受診時医療連絡表を使用し、ご利用者の状況が分かり易いようにされています。	
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	ご家族へ状態を伝え、気付きや様子を訪問看護師に伝え、相談したり、指示を仰いだり、また、直接病院等に連絡し情報提供したり適切な指示を頂いている。		
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。	入院時は医療機関と連絡を取り、情報交換、相談を行い連絡を取っている。		
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、事業所の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	契約時にホームでの対応について説明し理解を得ている。包括センターにも相談し、難しいケースにはアドバイスを頂いている。	全てのご家族に契約時に事業所の看取り・重度化した際の方針について説明し、ご理解を得ています。また、ご利用者の状態に合わせて必要時に再度、ご家族との確認の機会を設けています。	
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、社外の講習会へ参加し、訓練の場を設けている。事故後ミーティング時に話し合う場を設けている。	心肺蘇生やAED使用の研修を実施するなど、緊急時に適切な対応がとれるようにしています。	

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	年2回災害訓練を行っている。(1回は夜間想定)近隣の方々にも協力体制をお願いしている。	年に2回、夜間の火災や地震を想定した避難訓練も行われているほか、地域の方にも災害時の協力要請も行いました。	職員の緊急駆けつけ訓練も実施し、災害時に適切な対応がとれるように検討さ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	利用者様のプライバシーを守り、人格を尊重する事を頭に入れてプライドを傷つけないように努力している。	個人情報の取扱いに関しては、プライバシーポリシー・個人情報の利用目的に沿った対応がされています。また、法人でも接遇に関する研修を行い、声かけや写真の使用の同意などの配慮も行われています。	事業所広報に掲載する写真の同意については、全てのご利用者に書面で同意を得られることを期待します。
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	他利用者様のいない時等に声かけし、日常での不満や、やりたいこと等を聞いている。		
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	利用者様の希望に沿うよう支援させて頂いている。レクリエーション等の参加は本人希望で参加して頂いている。		
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	支援している。上着、ズボンの色のコーディネートを考える。季節に合わせた素材を選んでいる。		
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	雑談等で好きな食べ物を聞いたりしてメニューに入れている。食事の配膳や片付けを無理のない程度で行って頂いている。	ご利用者の状態に合わせ、可能な範囲で食事の準備や後片付けも職員と一緒にしています。また、外食の機会やホームでおやつ作りなども行い、ご利用者に食事を楽しんでもらえるように工夫しています。	
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	声掛けし水分補給には注意している。その日の体調に合わせた食事量を摂取して頂いている。		

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
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	行っている。義歯の入居者様には、義歯のクラプス細々した部分も洗って頂いている。磨き残しのある場合は、磨き残しを介助している。		
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	排泄チェック表を活用し、各自の排泄パターンを把握して声掛けしながら誘導を行い、排便に関しては、下剤を調整している。	排泄チェック表による排泄パターンを把握、さりげない声かけでの誘導を行うことで、リハビリパンツの使用を減らす試みがされています。お通じに関しては毎朝のミーティングで確認し、下剤の使用をコントロールしています。	
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	便秘気味の方には、牛乳を飲んで頂いたり、日課として隣のユニットまで届け物をしてもらい、なるべく歩行してもらい下剤の調整も行っている。		
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	その日の状態と状況を見ながら支援を行っている。拒否のある方には、声掛けを工夫しながらスムーズに入れるようにしている。	入浴は基本的に1日おきとなっておりますが、一律の対応ではなく、ご利用者の好きな時間に入れるよう支援されています。また、入浴を嫌がる方に対しては、タイミングや声かけの方法などを職員間で共有し、無理強いせずに誘導されています。	
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	日中、その日の状況に応じて休んで頂いたり、暖房やクーラーなどを使用し、温度調整を行い、気持ちよく入眠でき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	お薬カードで用法、用量について理解し、お薬チェック表を活用し、スタッフ間で確認して服薬の支援を行い、変更時には申し送りしている。		
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	掃除機かけ、食器拭き盛り付け配膳、お茶入れ、テーブル拭き、ぬり絵、編み物、雑巾縫い、折り紙習字、読書など活動的に支援している。		

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
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	お天気のいい日は散歩へ行ったり、外出行事やお買い物、家族との外出、お茶の間クラブの地区への参加など協力して支援を行っている。	お花見やぶどう狩りなどの季節に合わせた外出や、買い物や外食などの日常的な外出支援など、屋外に出かけられるよう支援が行われています。	
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	お小遣いとしてホームにて管理をしている。本人が持っている場合は、買い物の時使用して頂いている。必要時は家族と連絡を取り使用している。		
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	本人自ら電話をかけたい時はかけて頂きお話されている。手紙も書いてもらったり、年賀状も家族の了解を得て投函している。		
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	毎日清掃と整理整頓を行い、室温と湿度をみながら調整を行い、季節に合わせて装飾を変えてみたり、お花も飾っている。	ホームに居ながらにして四季を感じられるように配慮し、季節に合わせて雛人形を飾ったり、お花を飾ったりしています。	
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	各自自由に居室にて過ごして頂いたり、気の合った方々でお話されたり、食席等も気を配り工夫している。		
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	本人の使っていた物や好みの物を持ってきて頂き環境作りをして居心地よく過ごさせている。	居室内はご利用者が使い慣れた時計や家具などを持ってきてもらい、「その人らしい空間作り」の工夫がされています。	
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	トイレ、居室に貼り紙をして解りやすくして歩行する所には物を置かず転倒のないように自立生活を支援している。		