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
Ⅰ.理念に基づく運営					
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	自主性を持ち各自の能力を活かした生活支援をするという事業所の理念は事務室等に掲示し共有し、やりすぎない支援を意識している。また玄関に貼り、家族からも見えるようにしている。家族には契約の時に理念を渡し説明している。	理念の「自主性を持ち能力を生かした生活支援」は職員事務所内に掲示され、管理者と職員はそれを共有しています。その理念のもとにやり過ぎないよう心がけ、利用者の自主的な生活支援を実践しています。	理念の掲示が事務所のみとなっていました。利用者家族や訪問者の目につく玄関にも掲示するとの施設方針に従い、実行を期待します。
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	コロナ禍のため、特に交流することはできなかった。運営推進会議はメールとファックスにてご家族や町会、包括支援センターに現状報告のみ。11月に消防署に来ていただき、消防訓練を行い話を聞くことができた。	施設として、町内会に加入していませんが、施設のオーナー家族が同町会に入っているため、地域とのつながりは良好に保たれています。施設では地域の消防署と連携して消防訓練を実施し、地域の一員として交流を行っています。	
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	コロナ禍のため、特になし。		
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	今年はコロナで運営推進会議が開催できず、書面にて意見を聞くにとどまっている。特に、意見もでてこなかった。	コロナ感染予防の観点から運営推進会議は開催せず、書面での報告のみとなっています。最近の報告に対して、意見やアドバイスは特にありませんでした。	
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	生活支援課には生活保護の方の日頃の様子の報告など行っており、包括支援センターの方には運営推進会議の代わりのファックスにて報告や意見を聞いたりしている。	コロナ禍の現在、生活保護課や地域包括センターにはリモートでの報告となっています。　利用者の様子は関係者にパスワードを知らせ、ホームページ上の写真にアクセスし、把握できるようにしています。	
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	身体拘束に関しては行わない前提で、二か月に一度運営推進会議の際に身体拘束適正化委員会を開催し、家族及び市に報告していたが、今年はFAX及びメールにて報告している。	玄関が交通量の多い道路に面しているため、利用者の安全確保のために、常に施錠しています。虐待、身体拘束については職員が具体的な禁止行為を理解した上で、日常のケアに取り組んでいます。	
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注意を払い、防止に努めている	職員同士で注意を払い、防止に努めている。		

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
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	行っていない。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約の際は重要事項の説明を行っており、契約後でも疑問や不安があればいつでも質問を受け付ける旨も伝えている。		
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	運営推進会議の代わりのファックスや個々のメール、電話などで意見等を伺い、職員に周知徹底している。	管理者及び職員は日常の活動の中で利用者の希望や必要なものを聞き取り、家族に伝えるようにしています。利用者や家族の要望は職員が「スタッフノート」に記載することで共有し、必要に応じて運営会議メンバーへの報告に活用しています。	
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	いつでも職員からの連絡を受けられる状態（メール、ライン、電話など）であり、意見はノートに書くことにより他の職員にも周知徹底されている。	管理者が職員と共に活動しているため、直接意見を聞き、話し合える環境が整っています。所内には利用者についての記載のみならず、職員の意見や提案が書き込める「スタッフノート」があり、管理者と職員間での意見交換に活用しています。	
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	頻回なコミュニケーションにより、個々の職員の状況に合わせて、良い環境で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	スタッフの介護方法や利用者との接し方を観察し、よりよい方法ないかお互い考え、あればその都度アドバイスを伝え合い、その内容は他のスタッフにも周知徹底している。		
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	特に行っていない。		

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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	本人の話を傾聴し受け止めている。内容はノートに記録することでスタッフで共有している。また、喋ることができない利用者に関してはホワイトボードと指差し確認で意思表示ができるようにしている。		
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	個々の利用者の状況や家族の要望・不安事項を伺い、カランとしてどのように対応できるかの提案をしている。		
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	本人及び家族の要望を最初によく聞き取ることで必要な支援の提案および、他の施設などへの検討も含めて説明している。		
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	本人ができることは自分で行うようにしている。やりすぎない適切な支援の提供とやりがいを持ってもらうということを念頭にケアしている。また他の入居者とのスムーズな関係作りに配慮し話題の提供などをしている。		
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	家族の役割を説明し、買い物や外出や面会など、家族にできることはやってもらっている。介護のサービスが入ることで家族と本人が良い関係で会えるよう支援しているが、コロナ禍により外出・面会の制限あり。		
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	コロナ禍により外出・面会の制限はあったが、手紙や電話のやりとりなどの支援に努めた。	コロナ禍以前は利用者が家族と一緒に馴染みの場所やカラオケに行くなどの支援を行っていました。現在は手紙や電話での関係維持を支援するほか、必要に応じて、スカイプやズームを利用してリモート面談が出来る体制も整えています。	
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	お世話をしたい人とお世話をされたい人など役割が利用者間にあり、お互いができることを行い支えあって生活し、利用者同士で話しあえるよう支援をしている。		

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
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	相談があったときには応じられるよう、職員ひとりひとりが家族や本人とコミュニケーションを図っており、情報を共有している。		
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					
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	なるべく本人の希望がかなえられるよう、家族と連携し、必要なものをそろえてもらったりしている。	職員は利用者の希望する歯ブラシやお風呂道具を備え、一人ひとりの好みに合った暮らしが出来る支援をしています。最近、利用者のひとりから好みのDVDで映画鑑賞をしたいとの希望があり、居室で他の利用者と共に楽しんでもらう支援を行いました。	
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	家族や本人から聞いた話を職員で共有し、ケアに役立てている。		
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	無理やり何かに参加させたりはせず、プライベートな時間を大切にし、本人の状況をみて声掛けをしている。本人の性格・習慣を大切にし、スタッフ間で情報共有しケアに役立てている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	毎日の観察で気づいたことなどを家族・職員と共有し、ケアプランの作成に役立てている。	管理者と職員は常に利用者の自立支援を心がけながら利用者を観察し、「スタッフノート」への記載で状況の共有を図っています。必要に応じた介護対応はその都度実施し、介護計画は、一年に一度見直し、必要に応じて変更を行っています。	
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	日々の記録は個々の日誌に記録し、気づいたことや注意事項、工夫などはノートに記入しスタッフ間で共有している。ケアプランの作成にも役立てている。		
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、その時々に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	連絡を密にし、情報を共有することで、本人や家族の状況に応じて支援を行えるよう努めている。		

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	地域のスーパーや美容院、病院、訪問歯科など、本人の状況や希望に応じて利用している。		
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	月二回の往診を利用しているが、希望があれば今までのかかりつけ医などへの通院も可能である（家族同行）	提携先のドクターランド船橋、内科の往診を月二回実施し、医師が職員の記載した業務日誌のデーターから利用者の日常の状態を確認します。そのほか、前原ハート 訪問看護ステーションから週一回の看護師訪問、連携している歯科医院の定期歯科検診など、適切な医療体制を整えています。	
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	週1～2回の訪問看護により、利用者の状態の情報共有および、相談などを行っている。必要な場合は主治医とも連携し、個別に訪問してもらえるように支援している（看取りの看護など）。		
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。	入院の際は、状況提供を行い、スムーズに適切な医療を受けられるように支援している。退院前のカンファレンス等も参加している。		
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	本人または家族にしっかりと説明および意思確認を行い、主治医・訪問看護と家族との密な連携により、本人が不安なく支援を受けられるように努めている。	入居時に本人、家族に事業所の方針を説明し、意思確認を行い、状況の変化に合わせて重度化や終末期に向けた説明同意書を作成しています。 最近、利用者のひとりが終末期の診断を受け、同意書を作成しましたが、その後の処置対応が良く、今は回復し元気に過ごしています。	
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	利用者の急変や事故発生時には、緊急連絡の優先順位に従い、家族や主治医や看護師との連携により適切な対処ができている。AEDの設置もしている。		
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	消防署の協力のもと通報訓練、避難訓練および消火器の使い方訓練をしている。避難は基本的には施設内で待機し、必要に応じて避難所（近くの中学校）への移動や登録などを行うという手順を地域に確認している。	消防署の協力を得て、通報訓練、避難訓練、そして水消火器の使い方などの訓練を職員、利用者共に参加して行っています。 災害時の避難は避難場所指定の前原中学校がすぐ近くにありますが、安全を確認して、それより標高のある当施設内に待機するようにしています。ただし、必要に応じて、状況を判断し、指定避難所への移動を行うことにしています。	

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
Ⅳ．その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	一人一人に合った声掛けや対応を徹底している。	職員は介護度の比較的軽い、ある程度自立できる状態の利用者に対しては自主性を尊重し、やりすぎない支援を心がけています。また、すべての利用者に一人ひとりにあった声かけや対応を行っています。 職員は日常生活で必要と思われる対応についてを 「スタッフノート」に記入し、情報を共有しています。	
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	利用者の目線で話しかけ、気持ちをくみ取れるよう傾聴を心掛けている。喋れない利用者のためにホワイトボードと指差し確認のカードを用意している。		
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	一人一人のペースで生活していただいている。食事が間に合わない時は、食べれるときに合わせて出したりしている。プライベートな時間を大切にしている。		
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	本人の好む格好ができるよう支援している。散髪や整容も状況に応じて支援している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の前には体操を行い、利用者にできることはやっていただき（主に食器下げや机拭きなど）生活の中のイベントとして食事をしていただいている。	毎日、昼食と夕食前に30分間、DVD を活用して体を動かす体操を 3、4種類 と口腔体操、指さき体操を行っています。童謡や演歌などの音楽も流れての体操なので、なかには歌い出す利用者もいます。 行事食として敬老の日の食事会では「いつまでもお元気で」のメッセージの入った掲示物 と利用者一人ひとりへのカードが添えられています。	
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	摂取した食べ物の量や水分量を記録し、その情報は職員が共有できるようになっている。嚥下が難しい場合はとろみをつけて対応している。		
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	自分でできる人は自分で行い、声掛けが必要な人は声掛けを行い、それぞれの状況に合わせた方法で行えるよう支援している。		

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	一人一人の能力に応じ、不快感なく排泄できるよう声掛けや誘導、介助を行っている。必要な場合は、訪問看護による浣腸や摘便も行っている。	一人ひとりの業務日誌に排泄チェック記録があり、職員による声かけや誘導、介助を行っています。 数日便秘が続いた場合は訪問看護師による浣腸や摘便、下剤の服用を行っています。	
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	排便の頻度や便の状態を把握し記録している。状況によって水分摂取や軽い腹部のマッサージ、服薬による調整や、訪問看護による浣腸・摘便も行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	曜日や時間帯はだいたい決まっているが、本人のペースで着替え入浴できるよう支援している。	職員は入浴日の月、水、金曜日の入浴時間を一人ひとりの業務日誌に記録しています。 入浴拒否の場合は強制せずに何度か声掛けて、本人のペースで入浴を楽しんでもらえるよう支援しています。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	プライベートな空間で適切な温度・明かりで、気持ち良く休息がとれるよう支援している。週一回（または必要に応じて）枕カバー、布団カバー、シーツの交換を行っている。		
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	スタッフが服薬の内容を記録しており、状態の観察により主治医との連携を図っている。		
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	本人の希望を把握し、家族と連携してそれぞれのやりたいこと、気分転換などができるように支援している。		
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	基本的に外出同行は家族の役割としている。 コロナ禍で通院以外の外出はしていないが、天気が良い時は庭に出て散歩したりしている。	コロナ禍以前は、家族同行のもと、買い物や食事、美容院、カラオケなどの外出を楽しんでいましたが、今は 天気の良い日に庭に出て、お花を見たり摘んだり、散歩をしたりと、利用者が楽しめるよう、職員が声かけや見守りをしています。	

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
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	利用者がお金を所持しないと不安な場合は、家族の協力のもと、所持できるよう支援している。		
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	自由に電話や手紙でのやりとりを行えるよう支援している。		
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	清掃をしっかり行い、明るすぎず暗すぎず、適切な温度で、無駄な装飾はせずに、利用者が自宅にいるかのように安心できる環境づくりに配慮している。	利用者全員が集う居間や食堂の清掃は職員が丁寧にしっかりと行っています。 トイレは三か所 あり、明るい雰囲気で清潔感があります。居間と食堂の仕切りは壁にせずオープンな構造のため広々とした開放感があります。そこの窓から見える外の景色は素晴らしく、室内の壁には余計な装飾せず、居心地のいい、落ち着ける共有空間を整えています。	
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	共有空間でも個室でも自由に動き、生活していただいている。仲の良い利用者同士、お互いの部屋でDVDを見たりお茶をしたりおしゃべりしたりしている。		
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	なるべく本人の物を持ち込み、写真を置いたり馴染みある部屋になるように整えている。	利用者によっては、ベッドや照明器具、箪笥、仏壇、鏡台、写真、人形など馴染みのものを持ち込み、自宅と同じような部屋にして暮らしています。簡単な掃除、片付けは可能な限り、利用者本人がしています。各居室には広い収納用クローゼットが備えられているため、十分な生活空間が確保されています。さらにベランダがあり、簡単な干し物も出来るようになっています。	
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	建物内部は自由に移動して生活している。わからないところは職員が声掛けにより支援している。		