## 1 自己評価及び外部評価結果

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	1291800116				
法人名	SOMPOケア株式会社				
事業所名	SOMPOケア東金小規模多機能				
所在地	所在地 千葉県東金市堀上8-1				
自己評価作成日	2020年 10 月 9 日	評価結果市町村受理日	2020年11月1日		

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/12/index.php

利用者は、その時々の状況や要望に応じた柔軟な支

62 援により、安心して暮らせている

(参考項目:28)

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 ACOBA	
所在地	千葉県我孫子市本町3-4-17	
訪問調査日 2020年11月11日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

開設は2008年11月。10年以上勤続の職員も在籍している、歴史ある事業所です。 事業所として目指していることは、3つあります。

- 1つ、利用者様の利用者様らしい生活をお手伝いさせて頂くこと
- 2つ、職員が、明るく、仲良く、楽しく、働ける職場であること
- 3つ、地域に根差し、地域交流の盛んな事業所であること
- ご興味を持って頂けた方のご相談、見学、同じ想いを抱いて頂けた方のご応募、心よりお待ち申し上げます。

## 【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

今年度で設立12年目を迎えた小規模多機能型居宅介護の事業所である。今年に入り前管理者の退職により法人諸施設で経験を積んだ若手の新管理者に交替した。新管理者はサービスの向上には職員との信頼関係と何でも話し合える職場作りが先ず重要と考え取り組んでいる。人的にはあまり余裕はないが、幸い経験豊富な職員も多く、従来の支援内容の見直し改善を行い訪問・通所・宿泊の在宅支援に取組んでいる。コロナ禍でいろいろと制約されることも多いが、新管理者は「利用者に寄り添いその人らしい生活を送っていただく・臨機応変な支援」を目指しチームワークで取り組んでいる。今回の利用者・家族アンケートでも一定の評価を受けており、感謝の声も多い。

<b>v</b> .	サービスの成果に関する項目(アウトカム項目)	※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえ	えで、	成果について自己評価します		
	項 目	事業者様で記入 取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項 目	↓該当	取り組みの成果 iするものに〇印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴 んでいる (参考項目:23,24,25)	1. ほぼ全ての利用者の O 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めて いることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	0	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	O 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の 人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	0	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者と のつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や 応援者が増えている (参考項目:4)	0	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	1. ほぼ全ての利用者が 〇 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	0	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 〇 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足し ていると思う	0	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむ ね満足していると思う	0	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
	利田老け その時々の状況や亜朝に応じた矛動なす	O 1. ほぼ全ての利用者が				

2. 利用者の2/3くらいが

3. 利用者の1/3くらいが

4. ほとんどいない

[セル内の改行は、(Alt+-)+(Enter+-)です。]

		個およい外部評価結果		【ゼル内の改行は、(Alt+-)+(Enter+-)で	9 0 J
自	外	項目	自己評価	外部評価	
己	部		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	里念に	- -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	利用者様の現状に合わせて、臨機応変に対応できていると思います。	玄関に法人グループの経営基本方針(経営理念・ビジョン・行動指針)が掲示されている。管理者は「利用者に寄り添い、その人らしい生活を送っていただくこと」をモットーにして、申し送りノートに記載して回覧、月1回の職員会議など話し合っている。	
2	(2)	〇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	今年度は、コロナの影響で少なくなってしまいま したが、以前は、利用者様も交えて、地域交流を 活発に行っていました。	地区の自治会に加入し、集会所でのボランティアの 催しへ行ったり、高齢者施設からお茶会に誘われて いたが、コロナ禍のために、殆どの交流がストップし ている。再開されれば、早速取り組む予定である。	
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	地域交流の場を通して、理解を深めて頂けるよう に努めております。		
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	今年度は、コロナの影響で、開催自体を見合わせております。	昨年度は他のデイサービスやグループホームの参加を得て年6回開催。今年度はコロナ禍の為に10月に実施するも、市の高齢者福祉課のみの参加であった。今後の開催は市に相談して予定する。	
5	(4)	〇市町村との連携			
		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	地域包括支援センターとは、特に協力関係を気付けていると思います。	市高齢者支援課地域包括支援センターが運営推進会議へ出席し相談に応じていただく。市の集団指導やグループホーム連絡会へは1回参加したが、それ以降はコロナ禍のため開催されていない。	
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	玄関の施錠を含めて、身体拘束のない援助が実 践できております。	oれ、研修振り返りンートを提出し、「SOMPO7 プ	身体拘束廃止の取り組み状況について、運営推進会議で報告される事をご検討頂きたい。
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	定期的に研修で学び、万が一の際には、社内に 相談窓口が設置されております。		

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	管理者のみに留まっております。		
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	十分な説明を行い、理解、納得を得られております。		
10	(6)	〇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	利用者様と、管理者、職員の中は良好で、意見を伺い、運営に反映しております。	利用開始の際は利用者・家族の要望を聞くと同時に、事業所の支援できる範囲を説明し、凡その希望は把握している。利用者との日常会話や送迎時に家族と話し合っている。最近はショートメールや電話で確認する事が増えてきた。	支援の状況が家族にはわかりにくいの
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映			
	(7)	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	代表者宛には相談窓口が設置されており、管理 者は、日々の業務で職員からの意見を重要視し ております。	話しやすい雰囲気づくりを工夫している。日常会話や、人事考課面接時に管理者が定期的に職員と話し合い、要望や提案を把握している。月1回の職員会議でも話し合っている。	
12		〇就業環境の整備			
		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	年次評価や、タレントパレットいったツールにて、 整備されております。		
13		〇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	特に、毎月の研修に力を入れて、運営しております。		
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	他法人の研修会にも、積極的に参加するようにし ております。		

Ⅱ.隻	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	ご本人様の気持ちに寄り添うことを、一番に考え ております。		
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	ご本人様が一番と考えておりますが、ご家族様 のご支援を含めて、ご本人様のご支援になると 考えております。		
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	自事業所会議では、適切な援助が難しいとアセスメントした場合は、他法人、他業態のサービスでも、ご提案させて頂いております。		
18		〇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	ご本人様にも、可能な限りで業務を手伝って頂き、暮らしを共にするように運営しております。		
19		〇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	概ね築けていると思います。		
20	, ,	○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	概ね支援できていると思います。	現在の利用者の約4割が独居である。住み慣れた 馴染みの家で在宅生活が出来るようにそれぞれの 利用者の要望を把握して支援している。事業所で知 り合った利用者同士が連れ合って買い物などに出か けることもある。	
21		〇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	利用者様にもご協力して頂き、ご支援させて頂いております。		

	I	○関係を断ち切らない取組み	T		
22		り 日本であら切らない 収組み 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	必要性があれば継続して関係性を築いておりま す。		
Ш.		<b>、らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>			
23	(9)	〇思いや意向の把握			
		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	独特の希望や意向にも、安全面に配慮しながら、寄り添っております。	利用開始に当たっては管理者が自宅訪問し利用説明を行う。ケアマネージャーが本人の希望・意向を聞きとり記録しており、定期的な職員の訪問時にも要望の把握に努めている。	
		 〇これまでの暮らしの把握			
24		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	ご本人様らしさを一番に、サービス利用、経過の 把握に努めております。		
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	現状の把握に努めております。		
26		○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		在宅生活をする為の課題等を家族・職員・ケアマネジャーが集う担当者会議を開催して話し合い、ニーズを把握して介護計画を作成している。小規模多機能ならではのさまざまな柔軟なケアの実践が行われている。	
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、介護計画の見直しに活かしております。		
28		〇一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	同社のプライベートサービス等も取り入れ、柔軟 に対応しております。		

		○地域資源との協働	Т		
29		〇地域資源との協働 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	シルバー人材等の活用を実施しております。		
30	(11)	〇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	適切な医療を受けれれるように支援しております。	かかりつけ医の定期的な受診は家族が同行するが、必要に応じて職員が自宅から同行するなどして適切な医療を受けられるように支援している。訪問介護の時に利用者の服薬を支援する方もいる。	
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	必要に合わせて、他職種との連携も行っております。 す。		
32		〇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。	入院時の情報提供、退院時カンファレンスへの 参加で、関係性作りを積極的に行っております。		
33	(12)	〇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		終末期や看取りの研修は実施されている。サービス 提供前の家族に対する説明で、重度時の場合事業 所が支援出来る事と出来ない事をきちんと説明して いる。支援が必要な場合には他事業所や病院を紹 介することもある。	
34		○急変や事故発生時の備え			
34		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	定期的な訓練は研修で行っておりますが、実践 する機会が極めれ稀なため、実践力の検討は難 しい状況です。		
35	(13)	〇災害対策			
		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、地域の情報共有を定期的に行っております。	災害時の自主避難訓練を年2回行っており、食料品と水を3日分備蓄している。災害時用の発電機は設置されている。	自治会に加入しているが、災害時の地域住民とのお互いの協力体制は出来ていない。今後何等かの連携がとれるように話し合われることを期待したい。
	1				

		くらしい暮らしを続けるための日々の支援			
36	(14)	〇一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	言葉使いは、乱れてしまっている時があり、大変 申し訳なく思っております。	「人生の先輩」である利用者に敬意を表す言葉使いが大切との管理者の熱い思いがあり、職員に指導しているところである。職員が立ったまま座っている利用者に上から言わない等の日常の利用者への対応姿勢の改善にも取り組んでいる。	今後更に、利用者への丁寧な言葉使いと対応を職場全体の課題として取り組み、サービスの向上を目指して頂きたい。
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	ご本人様の希望、自己決定を一番にご支援させ て頂いております。		
38		〇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	ご本人様のペース、希望を一番にご支援させて 頂いております。		
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	身だしなみにも、ご本人様らしさを一番にご支援 させて頂いております。		
40		○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	お食事の準備は、衛生面の観点から、職員のみで行っております。	食事はSOMPOケアフーズから衛生面と栄養を配慮した調理済み食材(冷凍パック)を購入し、温め、事業所で用意した味噌汁とご飯と一緒に提供し、好評である。自宅にいる利用者にも事業所と同じ内容の食事(弁当)を届け、温め提供している。	
41		〇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	栄養バランスは、給食会社により管理されております。また、個別の状態に合わせて、別途、ご支援させて頂いている利用者様もいらっしゃいます。		
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	口腔内の清潔維持も、個別性を持って援助させ て頂いております。		

13	(16)	〇排泄の自立支援			
43		  排泄の失敗やおむつの使用を減ら   一人ハとりの力や排	トイレでの排泄、排泄自立に向けて、ご支援させ て頂いております。	通所サービス利用中に、食事・水分・排泄チェック表を用いて利用者の排泄とケア状況の把握と支援を 行っている。	
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	お薬での対処が多く、飲食物の工夫、運動への 働きかけは、十分にはできておりません。		
45	(17)	〇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	入浴は、事業所の都合の時間でご支援させてし まっております。	機械浴槽室と一般的な浴槽室と2か所設置され、一人ずつ入浴支援を行い、お湯はその都度入れ替えている。職員は安全な入浴支援に留意し、可能な限り同性介助で行っている。また入浴だけの利用者もいるが、本人の希望に沿った対応を実践している。	
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	睡眠に関しては、ご本人様のご自由な時間で睡 眠頂けております。		
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	服薬の支援は小まめに状況把握を行い、医師に 情報共有させて頂いております。		
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	ご本人様、一人一人に合わせて、ご支援させて 頂いております。		
49	(18)	〇日常的な外出支援			
		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	コロナの影響で外出支援は、めっきり弱くなってしまいました。	コロナ感染症予防の為に以前より散歩や外出する機会が減っている。夕方に不穏になる方もいるので参加出来る利用者と職員が一緒に近所に散歩に出かけている。買い物に行きたい利用者があれば、自宅からお店まで職員が同行することもある。	

50		〇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	ご理解力が極めて低下した利用者様以外は、ご 本人様が管理されております。		
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	ご本人様のご希望に沿って、ご支援させて頂い ております。		
52		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	環境への意識、清掃には工夫を凝らしております。	建物は綺麗で小規模多機能の機能を考えて作られており、トイレは車椅子利用者も安全に使用出来るようになっている。リビングと食堂は陽当たりがよく、利用者が落ち着いて過ごしている姿が見られた。	
53		〇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	1人になれる場所、共有できる場所をご用意して おります。		
54	(20)	  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、	宿泊スペースは、固定ではないため、共用部として、個別性は設定できておりません。	各室には介護ベットがある。夜間にトイレに行く時の 動線と安全性を考えて設置されている。宿泊は ショートステイが目的であるため持ち込みは衣類等 のみである。本人の家具等の持ち込みはない。	
55		〇一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	手摺等を設置して、安全に自立できる環境となる ように努めております。		