

# 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	次のステップへ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	毎朝の朝礼にて企業理念・経営方針についての唱和を実施している。	「地域で暮らす方々のために健康で笑顔あふれる生活を送る…」との企業理念を踏まえて、利用者に対してはもちろん、職員間でも、日常のあらゆる行動(ケア)において笑顔で対応するように意識しています。	
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	毎日ではないが散歩等の機会を設けている、クリーンデイへの参加も行っている。	毎年2回、地元自治会主催のクリーンデイがあり、利用者と職員が施設周辺の清掃活動に参加しています。それ以外の行事については参加できていません。	地域密着型サービスでは、地域とのつながりを欠くことができません。機会を見て町会行事(花見、盆踊りなど)に参加し、地域住民と交流するを期待します。
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	運営推進会議で町会長や地域包括支援センター等へ出席を促し、施設の活動及び利用者様への理解を深める場を設けている。		
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	2か月毎に運営推進会議を開催し、状況報告と共に御家族様や近隣施設様等の意見を参照し、サービス内容の見直しを行っている。	会議には市の包括や近隣施設の職員が参加する一方、家族や地域住民の参加がありません。会議は対面で行いますが、最近の提案として、利用者に散歩の機会を増やして欲しいとの声があり対応しています。	
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に取り組んでいる	運営推進会議の結果報告や事故が発生した際には連絡・共有を行っている。	市の所管課とは必要な事項については密接な連絡をとっています。市の相談員(1名)が毎月来ていて各ユニットで長時間にわたり利用者の声を聴いています。生保受給の利用者は居りません。	
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	定期的な内部研修に加え「高齢者虐待防止兼身体拘束廃止委員会」を実施し、事例検討等を職員間で行っている。	身体拘束をしないケアは、全社的に問題意識をもっています。定期的な研修(月1回)を行うほか左欄の委員会も開催し、事例検討をしています。最近では外出口につながるドアの施錠を開放した例があります。	
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	定期的な内部研修に加え「高齢者虐待防止兼身体拘束廃止委員会」を実施し、事例検討等を職員間で行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップへ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	内部研修の場等を通して社内資料をもとに理解を深めている。		
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	一方的な説明のみにならないよう、都度疑問点などについて応えられるようにしている。契約後も不明な点などがあれば都度、計画作成や管理者が応えている。		
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	運営推進会議に参加して頂き、会議の場で御家族様の意見を反映しサービス内容の見直しを行っている。	新しい管理者は、来訪した家族はもちろん、施設からも積極的に家族と連絡をとり利用者の情報提供を通して、家族意見の聴取を積極的に行っています。連絡をとる毎に家族からも積極的に意見等を述べるようになっていきます。	
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	毎月、全体会議を実施すると共に個別面談も行い意見交換し、意思疎通できる機会を設けている。	全体会議は職員全員が参加し、研修も兼ね様々な問題を協議しています。最近、契約更新の問題も含め個別面談も実施しました。その他職員からも自由に意見を述べるよう配慮はしています。	
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	個別面談(最低2回/年)やブラザーシスター制度やOJTにより把握した要望について環境改善を行うとともに雇用条件については本社と協議し改善を図っている。		
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	内部・外部研修の実施するとともに日常ケアのなかでOJT、ブラザーシスター担当及び先輩が指導できる体制になっている。		
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	各協議会への参加(本年度は役員)及び運営推進会議へ他社事業者に参加いただきネットワークを構築するとともにサービス品質向上のために情報の共有化を図っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップへ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	アセスメント及び関係者から情報を収集し、趣味嗜好、生活状況も考慮し、新しい環境に馴染めるよう配慮している。		
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	見学及び初期面談において十分なヒアリングを行いプランへ反映するとともにその後の面会等においても情報収集に努めている。		
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	十分なヒアリングを行いプランへ反映するとともに受診など必要なサービスの提供を実施している。		
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	日々の生活の中で可能な役割を持っていただき、また、お客様の活動を促進しフロアを超えて交流するなどの場を提供している。		
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	相互に意見・情報を交流できる様、ご家族との良好な関係づくりに努めており、また、イベントなどへの積極的参加及び毎月連絡票の送付も行っている。		
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	ご家族様やお知り合いの方の面会には制限は設けず、利用者様にとっての馴染みの関係を継続できるような体制を取っている。	知人、友人の来訪には積極的に対応しています。最近、友人が訪ねてきて外出し、外食をしてきた例があります。友人等の訪問や外出は、万一のトラブルに備え事前に家族の了解を得て実施しています。	
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	ご本人の意思を尊重しつつ、利用者様同士での歓談・交流の場を提供し、必要に応じて職員が間に入り関わりの場を提供できるように努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップへ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	必要に応じ情報提供や相談などを行っている。		
<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	アセスメントを含めその人らしさを失わないよう、また、日々においてお客様意向の把握に努めている。なお、ご本人の希望や目標を抜き出し、それをケアプランに反映し職員間で共有している。	利用者の個々の希望や意向は、日ごろのケアの中で声をかけ、話をするにより把握しています。例えば、レクやアクティビティに興味を持っていると把握した方には、担当職員と協議の上ケアプランに盛り込み、それを実現するようにしています。	
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	アセスメントを含めその人らしさを失わないよう、また、日々においてお客様意向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	個々の現状の身体状況に合わせた活動計画を策定し、活動量の増加に努めている。		
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	モニタリングやケアプラン更新において御本人・ご家族、職員の意向等を反映し計画策定している。	ケアプランは、本人、家族、職員等の意向を十分に聴取してアセスメント、モニタリングを繰り返しながら作成します。単に病状だけでなく本人の希望や目標も聴取してプランに反映させるよう配慮しています。	
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	介護記録、申し送りノートなどで情報の共有を図っている。課題としてあがった点は全体会議にて話し合いの場を設け、改善の場を設けている。		
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	ご本人様や御家族様の希望には臨機応変に対応し、既存のサービスに捉われないよう外出や面会の制限を設けず柔軟に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップへ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	地域ボランティアやケータリング、施設イベントや誕生日会などで季節感や生活の質の向上に努めている。		
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	御家族の指定・希望の医療機関や提携訪問医と連携し、医療を受けられるよう努めている。	利用者は内科週2回、歯科月2回の訪問診療を受けています。提携病院の他科への通院は施設が対応しています。家族の指定・希望の医療機関への通院は、家族が付き添っています。	
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	提携訪問看護師との関係を密にし、必要により相談・アドバイスを受けている。		
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。	提携訪問診療医から医療情報を提供し、必要により日々の状況等を伝え、その後の情報交換等もご家族と行っている。		
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	看取り体制の構築と共に毎月、職員に看取り研修を行い医療、看護との連携により終末期に備えている。	契約時に重度化や終末期に向けた方針を家族に説明しています。重度化した場合や終末期には、家族の意向を確認し、医師、看護師、介護スタッフ、家族で話し合い、看取り介護を行っています。職員は月1回看取りの研修を受けています。	
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	定期的な研修及び現実の救急搬送などにおいて説明を行っている。 また、研修も行っている。		
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	消防の参加を含めた定期的な研修を実施している。また、定期的に研修も行っている。近隣職員による応援体制も整備。	前管理者が急逝したため、消防訓練は1回しか実施できませんでした。 災害発生の際、施設の近隣に居住する職員による応援体制は整備しています。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップへ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	全体会議において声掛けの重要性は必ず説明を行っている。定期的な研修及び言葉使用についても日々、注意するよう指導を行っている。	全体会議で声掛けの重要性について説明を行い、スピーチロックの研修も行っています。日々の支援の中で、利用者の気持ちを大切に考え、目立たずさりげない言葉がけで排泄介護などを支援しています。	
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	利用者様が自己選択が行えるよう職員が都度ヒアリングを御家族・御本人に行っている。		
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	アセスメントにより利用者様の望みを明確化し、その希望に沿った支援を行えるよう支援をしている。		
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	毎朝、整容を確認し、お好みの服装をしていただき、出来ない場合は職員が支援している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	盛り付けや配膳・片付けなどを可能な範囲で一緒に行っている。	利用者は食事の準備や片付けを各々の能力に応じて行っています。普段、副食材は業者から届き、職員が手作りしています。誕生日会はホールケーキを用意しました。	
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	食事形態も考慮し、食事量、水分の摂取量を把握・調整している。また、施設からの提供する以外にご家族と連携しお好みの食材等を提供している。		
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	毎食実施しており、必要・要望により、毎月、訪問歯科も行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップへ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	残存能力を生かした介助を心がけている。極力トイレで排泄を行えるよう声掛け・支援を行っている。	利用者の排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を行えるように声かけをしています。残存能力を活かし、トイレでの排泄など自分で行うことは見守り、時間をかけて対応しています。	
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	お客様の状況に合わせ食事や水分量を調節し、自然排便の促しが行えるよう努めている。		
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	2回/週の入浴、必要に応じて清拭等も行っている。異性拒否等がある場合には同性介助にて対応をおこなう等、利用者様の意向にそった入浴支援を行っている。	入浴は週2回、機能が低下した人には、昇降ユニットを利用するなどその人に合った介助方法を工夫し入浴の支援をしています。入浴を嫌がる人には無理強いをせず、声かけに工夫して適切な対応を図っています。	
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	午後の静養や就寝時間など個々に合わせて行い、室温、湿度調整も行っている。		
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	提携医療機関と連携し情報共有を図り、ご家族とも相談の上、状態に合わせて見直している。服薬支援の際には必ずダブルチェックを行い、服薬事故防止に努めている。		
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	日々の生活の中で可能な役割を協力して頂き、活動量を増加できるように外出、散歩や運動及びイベントなどで楽しんで頂いている。		
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	コロナ禍という事で外出の機会が減っていたが、コロナ5類に以降した4月より外出や散歩の機会を徐々に増やす事が出来てきている。	散歩は職員と行っています。家族と外食に出かけた人もいます。桜を見に行きたいとの利用者の希望があり、桜が咲いたら外出の機会を設けることを期待します。	今後、公園や戸外、イベントなどへの外出の機会を設けることを期待します。また、家族の協力のもと利用者の希望する場所へ外出が出来るように支援することを期待します。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップへ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	個々の能力に合わせ、日々の生活の中で買い物に出かけ資金管理の支援を行っている。		
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	電話や手紙等、希望に応じて制限なく使用して頂いている。		
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	季節感を感じて頂けるような装飾をお客様と一緒に作成したり、お客様の意見を尊重して実施している。	利用者が多くの時間を過ごすリビングは出入りしやすいようにスペースを広く取っています。季節感が感じられるように、桜の花が咲いた樹などを利用者と一緒に作って飾ったり、きれいな色の花を飾ったり、居心地良く過ごせるよう工夫しています。	
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	居室に閉じこもりにならないよう、都度共有スペースであるフロアに利用者様をお連れして、職員が間に入りながらコミュニケーションを取って頂いている。		
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	ご本人が望む物は基本自由に持ち運びを可としている。極力、今までのご自宅での生活空間、生活リズムに沿った日々を送ることができるよう努めている。	入居時に使い慣れた家具や馴染みの品物を持ち込み、これまでの生活の延長が感じられるように配慮しています。	
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	自立支援の促しの為にも日常的な家事等、利用者様が出来る事は行って頂いている。その為にケアプランを策定し、支援に努めている。		