自己評価および外部評価結果

自己	外部	項　目	自己評価 実践状況	外部評価 実践状況	外部評価 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	中心となる職員であげた理念も各々理解し、実践につなげている。 初心にたちかえる意味も含めて目にふれるところに掲示している。	理念は事業所内の各所に掲示してあり、日常や会議の際にも、理念について確認する機会を設け、理念の実践に取り組んでいる。	
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	市報を配布してもらったり、地域の祭りなどには誘いを受けたり、園児の踊りや小学生の訪問には、楽しいひとときを過ごせた。	事業所の花壇や畑の世話を通じて近所の人々が声をかけてくれたり、町内会の祭りや行事へ声をかけてもらい、交流を図っている。	地域との交流は図られているが、さらに地域に溶け込めるように、事業所から積極的に地域への集まり（町内会や老人会等）へ参加してはどうか。
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	一日の暮らしぶりのスナップ写真などを一緒に掲載した、ぶなの木通信便りを家族に送付したり、室内に掲示し、来訪者にも事業所を知ってもらうことに努めている。		
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	会議開催前には、入居者との茶話会に参加してもらい、交流も持たれている。 会議の中での意見は、貴重なものと受け止め、活かす努力をしている。	運営推進会議には、市の担当者や地域包括支援センターの職員も毎回参加している。会議では外部評価の内容についても話し合い、運営に反映している。会議の前には利用者との茶話会を行い、会議のメンバーと利用者との交流が図られている。	
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に取り組んでいる	推進会議には必ず出席頂き、運営の事情を話したり情報や意見などをもらい、話しやすい関係にあると思われる。また、苦情対応に協力を頂いた。	運営推進会議などで市の担当者が来訪しており、日頃から連絡を密にしている。市の担当者には事業所の内容を理解してもらい、協力関係が築かれている。	
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	各々職員は、身体拘束は禁止行為であることを理解し、安全に生活できるよう取り組んでいる。 センサー等の利用により、出来るだけ施錠しない工夫をしている。	玄関は開閉するとチャイムが鳴るようになっており、利用者の行動制限をしないよう配慮しながらケアを行っている。2階の居室窓は安全面の関係から全開できないようになっているが、要望があればすぐに職員が対応している。	身体拘束に関して、日々意識し取り組む姿勢を大切にするために、事業所内での研修等の機会も持ち、さらに理解を深めてほしい。
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注意を払い、防止に努めている	地域の研修には自主参加において学んだり、事業所に持ち帰った際は、資料等の回覧、報告などを行っている。	職員間で話しやすい雰囲気があり、小さなことも管理者も含めて随時話し合いを行い、不適切なケアがないよう心がけている。	

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	実際の活用が今のところないため、必要に迫られず、学ぶ機会があったら大いに参加したいと思う。		
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	契約の時に料金等丁寧に説明し、不安や疑問のないように、またいつでも聞ける雰囲気、話せる安心さに努力している。料金については、見やすいところに掲示してある。		
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	各階の意見箱あるいは、直接受けた意見苦情など、すぐに対応策を話し合い運営に反映させている。 推進会議時は報告、助言、意見をもらっている。	面会時に利用者のケアなどについて家族と話をし、意見の引き出しに努めている。苦情受付箱も2ヶ所に設置している。寄せられた意見は職員間で検討し、運営に反映している。また、年1回の納涼祭には多くの家族が参加しており、家族同士で話ができる機会としている。	
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	毎月の会議や普段から話せる機会がある。 職員の声を活かしてくれるものがある。	毎月の職員会議では、管理者やユニット主任が職員から意見を吸い上げている。会議の場では口に出しにくい場合には、個別に話を聞くなど対応している。	
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	向上心を持って働けるよう、サンクスカードの利用とその反映、休み希望の融通性、また職員にオープンにできる部分は知らせるなどしている。		
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	勤務調整をとりながら、積極的な研修参加や資格取得ができるようにしている。		
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	同業者との交流を含めた勉強会があり、悩みや、大変さ、ストレスなどお互いの大変さを分かり合えることや工夫についても知ることができた。		

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	少しでも本人からの情報を取り入れるよう、ｻｰﾋﾞｽ前の面談には、必ず本人の言葉や声を大切にしている。		
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	事前の面談において状態把握し、本人と家族の求めているものについて理解しようと努めている。		
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	本人やご家族の状況に応じた改善方法や、必要な支援の提案をするように努めている。		
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	入居者一人一人ができることを見極め、発揮できる場をつくるようにしている。お互い生活する者として、関わりを大切にできるように仲立ちとなったりしている。		
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	ご家族の面会時には、生活の様子や状態をお知らせしたり、本人を支えていく上での思いの共有を確認し合うようにしている。	家族の来訪時には利用者の近況を伝えて情報を共有し、共に支え合う関係作りに努めている。遠方の家族には電話連絡をしている。面会が少ない家族にはこまめに連絡し、来訪してもらえるよう働きかけている。	
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	家族や友人などとの手紙のやりとりや、仕事仲間だった方などの面会があり、リビングや居室など、好きな場所で楽しい時間を過ごして頂いている。	行きつけの美容院や自宅など、家族の協力も得て、馴染みの場所に行けるよう支援している。ご近所にいる友人が利用者を訪ねてくることもある。	
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	利用者同士の関係について職員は、情報を共有している。状況や色々な変化において居心地が悪くなったりしないように個々の状況把握に努め、関わり合いの仲立ちや支援となるよう心がけている。		

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	住み替えの際には、できるだけ本人の状況や情報を関係者に伝える努力をしている。		
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	日々の関わりの中で、何気ない話しの中でも思いや気持ちを汲み取り、情報として職員が話し合い、方法や手立てを考えたりしている。	日々の生活の中で、利用者一人ひとりの意向を把握するように努めている。得た情報は記録に残して職員全員が把握できるようにしている。	
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	一人一人の有する力が少しずつ減退していく中で、昔を振り返り、思い出を語り合ったりして、今それが出来なくなっても自分らしさが残っていることの証であることを職員が大切にしている。	利用者自身からの聞き取りのほか、家族や近しい方からも、これまでの暮らし方や生活歴などの情報を得るようにしている。	
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	最近、この頃、など、という職員の言葉も大切にし、決め付けではなく、一人一人の入居者の把握となる情報には、全員で変化を追ってみたり、記録に残すようにしている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人には日頃の関わりの中で、思いや要望などを聞き、それに関係者、職員の気づきやアイディアを含めた計画とするようにしている。	利用者や家族が意見を出しやすいように、日々の関わりや面会時などリラックスした雰囲気の中で意見を聞くようにしている。本人や家族の意見を取り入れるとともに、職員の情報や気づき共有して介護計画を作成している。介護計画は利用者本人に説明を行い、同意を得ている。	
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	職員の気づきや、利用者の状態変化、その時の様子は個々のケース記録に記載している。それをいつでも職員が見て情報を共有している。		
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	外泊、外出など本人、家族の状況、要望に臨機応変に対応している。		

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	近くの理美容院やAコープ、コンビニなど利用させてもらい、暮らしを楽しむ機会にさせてもらっている。		
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	かかりつけ医への家族との受診希望者もおり、その際は、文書等で利用者の様子について知ってもらうなどしている。協力医療機関も認知症専門医であるため指示や助言をもらっている。	利用者･家族の希望する医療機関に受診している。基本的には家族に受診の同行をお願いしているが、詳しい情報を医療機関に伝えるため職員が同行することも多く、かかりつけ医との連携が図られている。	
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	週1回の訪問看護や、24時間対応してもらえる体制にある。 胆のう炎で入院の際、すぐに医師への伝達が行われた。		
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。	こまめな情報交換に努めている。		
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	早い段階での話し合いの場を持ち、本人とご家族の安心や納得を得られるよう、協力病院との連携をとりながら支援していく方針です。	現在に至るまでホーム内での看取りはないが、入所時に家族へ重度化や看取りの体制についての説明を行っている。訪問看護ステーションに24時間いつでも対応してもらえる体制になっており、協力医療機関とも連携して支援を行う方針である。	
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	AEDの使用再確認、救急法など実践を備えての訓練を年1回行っている。	事業所の玄関にＡＥＤが設置されており、地域の方にも設置してあることを伝えている。全職員が年に1回の救急救命法の講習を受けている。また、利用者の急変時には訪問看護ステーションと24時間連絡が取れる体制になっており、密な連携が図られている。	
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	夜間想定訓練も実施。 災害の恐ろしさを知っているだけに、協力の必要性や大切さを感じている。地域にAED設置を知らせている。	定期的に消防訓練を行っている。市が開催する消防訓練にも参加しているが、地元住民が参加する訓練は行われていない。	事業所の消防訓練に地域住民にも参加してもらったり、地域との関わりの中で、緊急時に協力を仰げるような体制の構築を期待する。

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
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	昨年評価終了後、呼び名について一人一人確認をとり、また指摘されたように姓で呼ぶよう心掛けている。	共同生活をしているうえで、職員がそれに慣れ過ぎないように注意している。地域的に同姓の利用者が多いため、下の名前でお呼びすることもあるが、本人に確認したうえでの対応としている。	
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	外出時の食事メニュー、今やりたいこと（レク、体操、など）日常生活の中で数えきれないほどの自己決定の瞬間を見ている。職員はその都度、利用者に決めてもらう場面を大切にしている。		
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	聞いても返事が返ってこないことも多いが、出来るだけ一人一人の希望を大切にしている。その中で状態や行動の変化にも柔軟に対応している。		
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	意向や希望を大切にしている。納涼祭には、浴衣の人もいたり、お化粧も職員にしてもらう人もいた。理容店には顔そりの希望も対応してもらっている。		
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	食事の準備（下準備や盛り付けやおしぼりたたみ、配膳）など、職員側からの声かけでやってもらっていることが多くなった。行事食や外食、弁当作りなどを取り入れ、食に対する楽しみを提供している。	事業所の畑で収穫した野菜を利用しながら食事作りをしたり、利用者個々の主体性を尊重しながら無理なく食事作りや片付けの手伝いを行ってもらっている。年に数回外食も取り入れ、食事が楽しめるよう工夫している。	
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	管理栄養士による献立チェックをしてもらったり、日々の悩みや工夫方法などを聞く機会を持っている。水分量については、自分なりにセーブしてしまう方がいるので、工夫を要する。		
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	一人一人の習慣の違いや、本人のやれる力を把握しているので、その人に合った方法で実施している。		

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	一人一人が行きたい時に行くので、本人のリズムに合わせている。入院で状態低下で退院しても、ある程度の回復もみられ、今のところ紙オムツ者はゼロ。	必要な方には排泄チェック表を使用して排泄パターンを把握している。個々の排泄パターンに合わせて、介助が本人にとって苦にならないよう配慮しながら支援を行っている。	
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	便秘気味の方もいるため、食材の工夫や運動には、職員が積極的に働きかけ自然排便できるように取り組んでいる。		
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	一応平日の午後に入浴となってはいるが、個々の希望に合わせた日時等、柔軟な対応をしている。個々の好みの湯温に近づける工夫をして、楽しんでもらっている。	週3回を目安に、できるだけ利用者の希望に沿って入浴できるように支援している。柚子湯等の変わり湯をするなど、入浴が楽しめるようにも工夫している。	
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	日中の活動やストレスと休息の関係や個々の習慣等も含めた把握がされている。申し送りでも昼夜の様子がわかるので対応の仕方も確認できる。入居者同士の夜間の訪室が稀にあり、気をつけている。		
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	個々のケースファイルに処方された薬についての説明を付し、いつでも確認できるようにしている。飲んだふりをして飲まなかった時は訪看指示を仰ぐと共に、都度対策をとることとしている。		
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	ただ漠然と何がしたいかではなく、候補を挙げ、選んでもらうことの方が参加しやすかったり、満足感、充実感を得られることが多いので職員の言葉のかけ方や誘い方に配慮している。		
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	希望にそった外出（買い物、家族と外食、自宅への用事、郵便投函等）がされたり、今年はG･H同士の交流会が実施され参加できた。	散歩がてら近くのコンビニに行ったり、大人数の外出にはタクシーバスを利用するなどして出かけている。日中の職員配置を多くし、毎日自宅へ行きたい、お墓を一緒に探すといった個々の外出希望にも柔軟に対応することができている。	

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
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	個々の力に応じた、金銭管理の支援を行っている。納涼祭の時は、出店があったので機会を生かせたら良かった。		
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	親戚からの電話がかかったり、希望時はかけたり、手紙のやりとりなどをしている方もある。		
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	季節を感じられるような自然の物、壁面飾り、写真など取り入れている。また、製作した物を飾ったりして（許可を得て）励みにしたり、共用スペースを居心地良いように工夫している。	事業所内には職員と利用者が一緒に作ったものが飾られており、季節感のある装飾が施されている。各階のホールにはソファー、1階には畳空間もあり、自由に過ごすことができる。また、適切な室温・湿度が保たれるように配慮している。	
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	共用の中でも、何となく自分の場所というものが自然とできている。そこで落ち着けてリラックスできている。又、安心して過ごせる居場所の確保に配慮している。		
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	大切な仏壇、写真、使い慣れているものの持ち込み可なので、居心地良くする為の物品を持参されてなる方もいる。家族が来たら自分でお茶を出したい方もいるので、水筒や急須等が居室にある人もいる。	居室に入る範囲であれば自由に持ち込んでもらって良いこととしており、利用者の好むように居室を使ってもらっている。仏壇・仏具を持ち込んでいる利用者もおられる。	
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	不安や混乱にも工夫や職員の対応で安心や安全につながるので、入居者一人一人のできること、分かる事を職員全員が理解し、状態に合わせた支援を行うようにしている。		