

## 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>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	会社理念センタースローガンは事務所に掲示し、各ユニットのスローガンは職員で考え日常的に確認し話し合い共有と実践に努めている。	会社の理念があり、ユニットごとのスローガンを掲げている。入社時スローガンの確認をしているが職員への浸透がされていないため、利用者本位のケアを解りやすい、簡単な言葉にしていきたいと検討中である。	会社の理念そのままではなく、地域密着型サービスとして何が大切か職員全体で話し合い、理念を基にかみ砕き具現化してサービスの質の確保に取り組めるような独自の理念をつくりあげることが期待したい。
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	もちつき大会、クリスマス会等の参加を呼びかけたり地域の避難訓練や敬老会に参加している。	町内会に加入しているが、人数が少なく町内行事がほとんどないので参加していないが、事業所の新聞を回覧してもらっている。事業所の行事開催の際に近所の美容室やコンビニ等にポスターを貼ってもらい、参加を呼び掛け参加してもらっている。	
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	地域の人へ向けては、その都度の相談時等の説明や運営推進会議での報告や説明のみとなっている。		
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	そこでの意見を取り入れながら、サービス向上に活かしている。	自治会長・民生委員・消防署員を含めたメンバーで開催し、サービスの報告をしている。災害時の協力体制について意見をもらい話し合っている。	
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取り組んでいる	月1回の市が主催するケアマネージャー会議にて情報を交換したり、しながら共同関係を築いていく努力をしている。	行政担当者へは定期的に訪問し連絡を密にとっている。市主催のケアマネージャー会議で毎月顔を合せており、事あるごとに報告や相談・確認を行っている。	
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	身体拘束マニュアルを入社時や会議、勉強会で正しく理解し、日々の職員間で声かけし取り組んでいる。	ユニット会議で資料の読み合わせをして学ぶ機会を設けている。日々、身体拘束にあたらぬかどうか気づいた点は直ぐに話し合いを設け、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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	外部研修等にて学ぶ機会を作っている。管理者、計画作成担当者、ユニットリーダーなどが中心となり、見過ごされる事が無いように、声かけを行っている。	ユニットリーダーが中心となり注意を払い、全職員で防止に努めている。しかし、高齢者防止関連法や具体的な対応等について学ぶ機会が少なく必要性を感じている。	「高齢者虐待関連法」を学ぶ機会を増やし、虐待にあたいする行為や具体的な対応について、事例検討等で現場で活用できる理解を深め、共通した認識でさらに虐待防止に努めることが望まれる。

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	外部研修にて学ぶ機会を設けている。		
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	入居前事前に説明し家族の疑問や不安に対応している。契約の際には各項目ごとに不明点を聞いている。		
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	面会や介護計画を話しあう際など意見を聞き、個別の対応や運営に反映させている。	苦情相談窓口を明記したり、面会簿に意見記入欄を設けている。またこちらから声をかけいつでも話しを聞くように努めている。直接面会時や電話で話される方が多く、個別の要望を取り入れ運営に反映させている。	
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	リーダー会議やその他の会議にも管理者、計画作成担当者は出席し、意見を聞き反映している。	ユニット会議を月1回開催し、意見や質問・疑問を聞く機会を設け、運営に反映させている。職員はユニットリーダーへ、ユニットリーダーは管理者へ、意見等言える関係を構築している。	
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	その都度、話を聞いたり介護リーダーや計画作成担当者と協力して整備に努めている。		
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	社外研修や、支社内研修、センター内研修の開催を進めている。		
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	運営推進会議や、市町村との話し合いなどに新潟北陸・群馬支社長、管理者と共に協力して取り組んでいる。		

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
<b>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	入居前に事前面接を行って聞く機会を設けている。		
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	事前の面接時に家族から話を聞いたり、こまめに連絡を取るなど努めている。		
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	入居後の今後の方向なども話し合い、他のサービス利用も話し合いながら、希望時には対応できるよう努めている。		
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	交流会等に参加して頂ける様、働きかけている。		
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	日々の暮らしの様子を家族に伝え入居者の思いや様子を理解していただくと共に、入居者と家族がコミュニケーションを図る事が出来るよう行事の案内もこまめに連絡をしている。	美容院や通院等、家族が連れて行ってくれる。面会に来て、衣類のほつれを直したり、半日ホームでゆっくり過ごされる家族もいる。面会時や電話等、密に連絡を取り、情報を共有して、一緒に支えていく関係を築いている。	
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	知人や友人に面会に来ていただいている。昔から通っていた床屋や歯医者、大切にしていた人や場所との付き合いを途切れないように支援している。	これまでの生活歴を大切に、馴染みの美容院に定期的に出かけたり、墓参りや外泊等で関係継続の支援に努めている。	
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利用者が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個室にて孤立しないよう、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
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	相談なども随時対応させていただく事を、退去時にも話している。		
<b>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	日々の業務の中でも言葉や行動、表情など細かいところまで目を向け、日々のミーティングや定期的なケアカンファレンスにて検討している。	利用者の表情や言動によって体調や何をしようとしているかがわかり、訴えのパターン化ができています。引き継ぎや経過記録にて、職員間で情報を共有し本人本位に検討している。	
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	家族や本人より聞きながら把握に努めている。	職員からアプローチして話をふくらませて想いを引き出すようにしている。有する能力を発揮して安心して過ごせるように、本人・家族・関係者より、これまでの暮らし方・生活環境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	職員全員が個々の1日の過ごし方、生活のリズムを周知するように努めている。		
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	日々の関わりの中で入居者の思いや意見を聞き、個人記録に記録し反映させている。職員全員で意見交換やモニタリングやケアカンファレンスを行っている。	居室担当中心にケアカンファレンスで話し合い、3か月に1回介護計画を作成している。また、事故時に事故検討会議を行っている。	
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	個人記録に記入し情報を共有している。記録に基づいて介護計画の見直しを検討し活かしている。		
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	状況や希望に応じて対応している。		

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	地域の催し物や馴染みの場所など思い出したり楽しんだり出来るよう支援している。		
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、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	本人又は家族と話し合いながら、主治医を決めて対応している。	利用者・家族が希望するかかりつけ医、協力医に受診しており、情報のやりとりが行われている。また、服薬等相談して医師に診てもらい適切な医療が受けられる支援をしている。	
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	センター内に看護師は配置していないが、家族、本人、主治医等と早めに相談しながら支援している。		
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。	入院時などは、こまめに訪問し病院関係者や家族、本人と情報交換や相談を行っている。		
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・家族等と話し合い、事業所としてできる事を説明し、また理解を得ながら支援している。 入居前からのケアマネージャーなどにも相談しながら取り組んでいる。	看取りができないことや事業所の方針を初期のうちから家族等に伝えており、具合が悪くなった時点で話し合い理解されている。	
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	定期的に救命講習を行っている。	年1回、消防署に出向き救命講習を受講している。しかし、実践力を身につけるため応急手当、初期対応を学びたいという職員の希望がある。	急変や事故は昼夜を問わずに起こる。兆しを見逃さず全職員が定期的に学ぶ機会を設け、急変に対応できる取り組みが望まれる。
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	年間2回職員、入居者、消防署、と共に避難訓練を実施している。 運営推進会議にて地域との協力体制について検討中。	避難訓練等を行っているが、全員が一通り訓練を経験して災害に備えていきたいという職員の意見が上がっている。また、地域とどのように連携していくか検討中である。	訓練方法の見直しや検討している地域との連携・協力体制が築けることを期待したい。

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
<b>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	なれなれしくなりすぎない言葉掛けをするよう、心かけている。	「名字で呼び掛け敬語で話す。」を申し送り時に復唱し、親しみとなれあいを間違いないように注意し対応に努めている。何かしてもらったら感謝の言葉を忘れずに尊厳を持って接している。	
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	入居者それぞれ力の発揮できる所がどこなのか、検討し働きかけている。		
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	一人ひとりの思いを尊重し、対応に努めている。		
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	好みの服や、化粧、などが出来るように日常的に支援している。 ご家族の方にも季節の衣類など協力していただいている。		
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	一人ひとりの好みや力を活かす場面はどこなのか、検討しながらそれぞれの場で活躍できるよう職員、入居者共に家事を行っている。	食器拭きや料理の下ごしらえ等、職員と一緒にやっている。畑で収穫したものを調理し季節を楽しんだり、献立は会社から決められているが、おやつや行事食はユニット毎に別メニューとして利用者と一緒に考え作り楽しんでいる。	
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	毎日食事摂取量、水分摂取量をチェックし記録を行っている。		
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	毎食後の声かけ、一人ひとりに応じた口腔ケアを行っている。		

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
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	排泄チェック表を作成し一人ひとりの排泄パターンの把握に努めている。トイレで排泄できるように、出来る力を活かしながら支援している。	チェック表を活用し、個々のサインを見逃さないようにし、排泄パターンを把握して定期的にトイレ誘導することで、自立に向けた支援をしている。	
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	医師や生活習慣など、家族と話し合いながら取り組んでいる。		
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	毎日午後より入浴時間となっている。職員が一人ずつ、その日の体調や希望により付き添い、入浴していただいている。	利用者の体調・希望に沿い、気持ちよく入浴できるよう対応している。入浴剤や柚子湯、温泉好きな方には会社のデイサービスのお風呂を利用したり、日帰り温泉に出かけて楽しめる工夫している。	
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	一人ひとりの生活習慣を理解した上で、ある程度日中にも活動し、昼夜逆転を防止している。		
47		服薬支援 一人ひとり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	薬の用法、容量、何の薬なのか、いつでも確認できる場所に用意している。薬の変更や症状の変化など、確認に努めている。		
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	それぞれの分野を理解し、それを致した働きかけを行っている。		
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	日常的には出来ておらず、希望を取ったり提案して対応している。	一人ひとりの希望に沿い、買い物・公園へ散歩に行く等、柔軟に支援している。事業所全体では、年間の外出行事を計画し、ドライブ・花見・初詣等出かけ支援している。	

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
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	希望者は所持している。		
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	希望に合わせた対応を行えるよう、配慮している。		
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	季節を感じていただけるように、レクリエーションに季節にあったものを取り入れている。	不快な音もなく、季節の飾り・手作り品があり、家庭的な雰囲気である。ダイニングテーブルでくつろいで、思い思いに共用空間で居心地良く過ごせる工夫をしている。	
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	フロア以外の場所にイスを設置したり、ユニット間で遊びに行ったり出来るよう支援している。		
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	自宅にあった、馴染みのものや、思い入れのあるものを持参していただき、安心できるように支援している。	広い居室にはベッグが設置されており、利用者が使い慣れた物を自由に持参してもらおうよう家族に働きかけ、馴染みの物を置いて居心地よく過ごせるよう工夫している。	
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	場所の掲示をしたり、日付、今日の予定など掲示して自立した生活が送れるように工夫している。		



サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 該当するものに印	項目	取り組みの成果 該当する項目に印	
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	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)	1. ほぼ全ての家族と
		2. 利用者の2/3くらいの			2. 家族の2/3くらいと
		3. 利用者の1/3くらいの			3. 家族の1/3くらいと
		4. ほとんど掴んでいない			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)	1. 毎日ある	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)	1. ほぼ毎日のように
		2. 数日に1回程度ある			2. 数日に1回程度
		3. たまにある			3. たまに
		4. ほとんどない			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	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)	1. 大いに増えている
		2. 利用者の2/3くらいが			2. 少しずつ増えている
		3. 利用者の1/3くらいが			3. あまり増えていない
		4. ほとんどいない			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と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	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	1. ほぼ全ての職員が
		2. 利用者の2/3くらいが			2. 職員の2/3くらいが
		3. 利用者の1/3くらいが			3. 職員の1/3くらいが
		4. ほとんどいない			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	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	1. ほぼ全ての利用者が
		2. 利用者の2/3くらいが			2. 利用者の2/3くらいが
		3. 利用者の1/3くらいが			3. 利用者の1/3くらいが
		4. ほとんどいない			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	68	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	1. ほぼ全ての家族等が
		2. 利用者の2/3くらいが			2. 家族等の2/3くらいが
		3. 利用者の1/3くらいが			3. 家族等の1/3くらいが
		4. ほとんどいない			4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	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			