

自己評価および外部評価結果

己 自部 外	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	施設の理念が介護の基本である事を理解し、常に行動している。	「尊厳と権利の保持」を理念に掲げ、利用者尊重の観点から、不適切ケアの予防について、ミーティングやカンファレンス等の機会を捉えて話し合いの場を持つ等、日頃から理念に基づいたケア実践に努めている。	
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	コロナ禍で運営推進会議が開催できず書面会議となっているが、議事録と同意書を地域役員、地域包括支援センターの方々に送付し、意見を頂いている。	ホーム開所16年を経た現在まで、積極的な地域交流に努めてきた歴史がある。今は、コロナ禍で外出、行事や交流に大きな制限があるが、近隣散策の際に挨拶を交わしたり、地域の方々から様々な差し入れを頂く関係性がある等、日常的なつきあいができている。	
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	運営推進会議に地域役員の方に参加して頂き開催し、又、認知症サポーター養成講座を三城保育園児に行っていたが、この2年ではできない状況である。コロナの状況が落ち着いたら、再開したいと考えている。	/	/
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	自治会長、民生委員、本人の家族などに書面会議の議事録を送付する際に意見書も同封し意見をいただくようにしている。返送して頂いた意見書の意見を参考にサービス向上に活かしている。	現在、運営推進会議は書面開催であるが、ホームの運営報告等の議事録を送付する際に意見を求める仕組みがあることで、各委員の感想、意見、要望等の反応を得て、ホームのサービス改善が促進されていると考える。	
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	わからない事が起こった場合は、市町村担当者に、その都度尋ね助言を頂いている。	市の担当課とは、日頃から制度改正動向の情報提供を受けたり、ホームの運営上の相談や制度解釈の助言を得たり、ホームの運営状況の報告等をして協力関係を深めている。	
6	(5) ○身体拘束をしないケアの実践			

己 自部 外	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
	代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	身体拘束は虐待であるという認識をしっかり持って行動している。言葉による拘束にも気を付けている。	ケアされる側の立場に立ち、行動の背景を探りつつ、利用者に接し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。日中帯の玄関施錠も行わず、虐待防止や権利擁護についても会議等での話し合いを通じて、職員の意識を高めている。	
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	高齢者虐待防止に関するオンライン研修を事業所内で開催し学ぶ機会を設けている。		
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	ZOOMなどで研修を受けた職員から、伝達講習を行っている。講習会に参加できなかった職員に関しては、報告書にて確認してもらい周知徹底している。		
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	契約時は充分時間をかけ、質問を聞きながらすすめている。又加算の変更や料金に関わる事柄はその都度、書面にて説明し、同意を得るようにしている。		
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	運営推進会議の議事録に意見書を同封して、ご家族、自治会役員、地域包括の方々にも意見・助言を頂くようにしている。	コロナ禍にある現在、モニタリング内容の送付に際して、満足度チェック用紙を同封し、満足度や意見、要望を伺うよう工夫している。また、リモート面会等の来訪の際に意見を聞く機会としている。	
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	人事考課制度での個人面談を、年2回導入している。キャリア・コンサルタントの資格の所長と個人面談を行い、年度末には代表者及び管理者を含め複数の人数で面談を行いきめ細やかに職員の意見を反映させるようにした。	目標管理を活用した人事考課制度を導入し、期首の目標設定、期中、期末のフィードバック面談を通して、職員の意見聴取に努めている。管理者はキャリアコンサルタントの資格も有し、将来のキャリア像を示しつつ、面談を進めることにより、職員エンゲージメントを高めている。	
12	○就業環境の整備	職員評価基準をもうけ、日単位、半期、年		

己	自部外	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
		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	に集計、評価することで、賞与、昇給に反映できるようにしている。又、個々の家族状況や急な体調変化に対しても変更、有給消化できるよう努めている。		
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	階級に合わせた研修を提示したり、「てんじゅ」の評価表を作成し、ひとりひとりの評価をしている。評価後フィードバックをし、その後の目標を決めてもらっている。		
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	他の事業所の代表者や管理者と伴に、人材育成のセミナーを主催している。		
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	ケアマネジメントのセンター方式を活用し、少しずつ、本人の状態を知るように進めている。		
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	ご入所時の荷物の運搬、家具等の設置を手伝い、できるだけ積極的に関わりを持つように心がけている。		
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	本人と家族等の必要としている支援の優先順位を決める。なじみのある病院・美容院等の把握をし、関係を継続していけるように支援している。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係			

己 自部 外	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
	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	声かけや本人に対する姿勢など威圧的な態度にならないように気をつけている。		
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	衣替えや病院受診など、家族にしかできない支援がある事を理解して頂き、無理のない範囲で協力を依頼している。		
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	本人や家族からの情報を元に、訪ねて来られる友人や場所等を職員の間で共有している。	例年は、家族や友人等の来訪による利用者との面談や地域の馴染みの場所への外出支援ができていたが、現在、コロナ禍のため困難になっている。その中でも、電話やリモート面会、ホーム周囲の散歩での近隣との関わり合い等を通じて、関係継続に向けた支援を行っている。	
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	誕生会や東西ユニット合同の行事等、体調不良時以外は全員出席して頂いており交流を深めている。		
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	契約終了したご家族さんからタペストリーをお借りして施設内に飾っている。		
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	本人の意向を聞きとる。そしてチームへと情報共有を行っている。また、思いを上手く伝えられない場合は、家族へ情報提供の協力を依頼している。	重介護で、意思疎通がほぼ困難な利用者に対しても、「言葉にならない声を聴き続ける」姿勢で、表情やしぐさから読み解き、行動背景を探り、以前の利用者の生活スタイル等を家族から聞き取る等して、本人の思いや意向を把握すべく努力している。	
24	○これまでの暮らしの把握			

己 自部 外	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
	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	これまでの暮らしを本人から直接聞くように努めている。難しい場合は、家族から情報提供の協力を依頼している。		
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	体操やレクリエーション等、参加への声かけをしているが、本人意思に任せている。強制はしないようにしている。		
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アを反映し、現状に即した介護計画を作成している	日頃の介助の中での職員の気付きや本人の意志などを基に皆で情報を共有し、多職種との連携も図りながら、本人の意向に近いケアに近づくように努めている。	計画の実施状況をモニタリングし、3か月に1回、または状態が変化した場合にはその都度見直しをしている。コロナ禍のため、家族の意見は電話等で聞き取り、本人の意向を踏まえて、医師、歯科医師、歯科衛生士、管理栄養士、作業療法士、看護師等の意見を聞く等、他職種参画の下、職員間で計画を作成している。	
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	朝～夜までの申し送り事項をきちんと伝える事、疑問に感じた事などの情報のやり取りを行い実践を深めて言っている。		
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	外出できない本人のために室内で行える音楽会で楽しめる機会を設けたり、自立の本人の為に外出・外出ツアーを設けるなど工夫をしている。		
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	地域でのサロンや消防訓練に参加していたが、現在は参加できていない。コロナが落ち着いたら、また参加したいと考えている。		
30	(11) ○かかりつけ医の受診支援		主治医の選択は自由であり、大半の利用者が従	

己	自部外	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
		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	本人と家族の希望に沿って往診、受診のかかりつけ医を決め、密に情報提供するようにしている。	来のかかりつけ医を継続している。受診の際は情報提供書を送るか若しくは同僚の家族に託している。往診時も日々の状態を報告し、受診後の情報は情報共有シートを用いて職員全体で共有している。	
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	週に一度の看護師との報連相を大切にしている。体調変化や薬の服用等も、その都度相談している。		
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。	病院と施設のキーパーソンを設け、情報を提供してもらい退院近くなったらカンファレンスを開き必要なケア、道具などを揃えるようにしている。		
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、事業所です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	ご家族に対してはどのようにして接していくか、接する前にチーム内で話し合い、相談しながら接するようにしている。	急変時や終末期の方針について契約時に確認し、同意を得ている。重篤化した際に再度、本人家族の意向を確認し、看取りケアを希望される場合は、利用者・家族の希望に沿ったケアを行っている。看護師が3人配置され、看取り経験の蓄積からの知見を有し、主治医と看護師との連携も深く、看取り体制が確立されているので、利用者・家族の安心につながっている。	
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	救急救命士を講師として迎え定期的に学んでいたが現在はできない為、消火訓練、防災訓練時に初期対応のシュミレーションを行っている。		
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	火災訓練・災害訓練を行っている。訓練には積極的に参加をしている。	年4回、防災訓練・昼夜想定避難訓練を実施している。消火訓練、通報訓練、夜間帯の避難訓練等、コロナ禍においてもできるだ積極的に実施している。水害ハザードに対応するため、垂直避難に代替できる避難場所の確保やBCP計画の検討等、災害対策に取り組んでいる。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

己 自部 外	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
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	利用者の尊厳、プライバシーが守られるよう、利用者の立場、視点に立って援助するよう心掛けている。	「本人のしたいことを妨げていないか」「悪気はなくても無意識に尊厳やプライバシーを損ねていないか」と普段のケアを振り返る為、ケア実践を動画にし、客観的に視て話し合う等の研修を行い、改善点を見出し、ケアの質の向上につなげている。	「利用者の尊厳」を理念として高く掲げ、理想のケアを追求している。今後とも、現状に満足することなく、さらなる高みを目指して、研修の充実化や新たな課題改善に向けた取り組みに期待したい。
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	散歩や入浴時等1対1で話しができる時、やりたい事や食べたい物などを聞き、実現できるようにしている。		
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、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	散歩、歌、体操等を行う際、声かけし、本人の意向に耳を傾け、参加したいものに参加してもらっている。		
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	化粧水 乳液など本人の馴染みのある物を家より持ち込み利用している。好きな洋服や好きな色も把握している。		
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	利用者家族と情報共有し、本人の食べたい物を食べる事が1日の楽しみと捉え、新たな食感が味わえる食事形態に変更した。	利用者には、今、食べたいものが食べられるよう、その時の食の楽しみを大切にした食事の提供に努めている。例えば、利用者それぞれの希望に応じて、他の一品を用意したり、寿司やお弁当等のテイクアウトを利用したり、おやつに好みのものを取り入れたりする等している。	
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	飲み込む力が弱くなった利用者に対し、水分にトロミをつけ飲み込みやすい形状にする。ムース食の提供などの支援をしている。		
42	○口腔内の清潔保持			

己 自部 外	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	
		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	一人ひとりの口腔内に合わせた道具、口腔ケアブラシ、口腔ウェットなど用いて、毎食後、口腔内の清潔保持に努めている。		
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	一人ひとりの排泄のパターンを把握しトイレ誘導を行ったり、パットの種類を変えていくなど工夫している。	今年度から、排泄支援においてもペーパーでの記録からタブレットの活用によるICT化の推進を行っている。利用者の排泄状況を把握し、排泄パターンを確認するとともに、プリストルスケールで便性状のチェックを行うなど、共通認識を持ち、自立に向けた排泄ケアに反映させている。	
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	朝食時にコップ1杯の牛乳を飲んで頂く。日頃から積極的に水分摂取をすすめるなどを働きかけている。		
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	入浴時、身体に負担のかからない様、特殊機械浴と自立浴と分け、利用者も職員も身体に負担のない様に努めている。また、身体の状態確認も行っている。	3日に1回の入浴を基本としているが、本人の希望や体調により入浴日や方法を代えている。また、身体状況に合わせ、個浴、機械浴に分けて安全に入浴ができるよう支援している。疾患により保湿剤を手当したり、柚子湯等でのんびり入浴したいなど、入浴が楽しみなものになるよう配慮している。	
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	一人ひとりの行動パターンを把握し、居室でゆっくりされる方、リビングで思い思いに過ごされる方等、距離を置きつつ見守りを行っている。居室の空調も気をつけている。		
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	一人ひとりの服薬状況の記載してあるファイルをリビングに準備し、いつでも閲覧できる様にした。薬内容に変更があれば、担当者がその都度差し替えをしている。		
48		○役割、楽しみごとの支援			

己	自部外	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
		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	誕生日に喫茶店でケーキを食べたり、コスモスを観賞に行ったりと現在できる外出をしている。		
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	庭を歩いたり、施設の近所を散歩したりしている。	コロナ禍の影響で外出が制限的にならざるを得ない状況にあり、例年のようなバス旅行や地域への外出はできないとあきらめるのではなく、庭での日光浴や近隣の散策等、感染状況に合わせて個別な対応を行っている。	
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	本人が気がねなく使える様な働きかけをしている。買い物に行ったときなどは、希望の物が買える様な声かけをしている。		
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	家族との電話のやり取りはもちろん、友人等との電話なども名前を伝え、話ができるように支援している。		
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	利用者が分かりやすい様、トイレ、浴室には看板を立て、混乱しない様な空間作りを行っている。廊下の壁等はボランティアの方より預かっているタペストリーを貼り、季節感を出している。	和のテイストを感じさせる明るい共有空間であり、季節折々のパッチワーク等の作品やタペストリー、行事の様子等の掲示があり、四季を演出している。そこかしこの日当たりの良い場所で、利用者が談話することができる落ち着いた心地良い空間である。	
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	3人がけソファを2脚、共用スペースに置き、身体を休めたり、TVをゆっくり観たりできるスペースを作っており、誰もが使用できる様な配置を工夫している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮		利用者一人ひとりの身体状況に応じて、安	

己 自部 外	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
	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	本人が安心して過ごせる事。又、安全に過ごせる様な家具の配置を、本人や家族と相談し進めている。	全安心に配慮した家具の配置に配慮するとともに、馴染みの家具や調度品を持参してもらい、それぞれの個性や生活スタイルに合わせた居室環境作りに努めている。	
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	一人ひとりの居室入り口には障害物を置かない。トイレ、浴室は看板を立てる等の工夫をしている。		