

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890400066
法人名	株式会社 ニチイ学館
事業所名	ニチイケアセンター八幡浜
所在地	愛媛県八幡浜市産業通4-18
自己評価作成日	平成28年12月20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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成29年1月17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)】

のどかな自然に恵まれた、開放感のある窓から見える緑豊かな山並みからは、鳥のさえずりが心を癒してくれる。彩光も良く絶えず季節を感じられる環境でゆったりとした気持ちで過ごすことができる。開設より7年を迎えている中、ご利用者様の身体レベルは低下傾向にあり、介護度4・5の方は4名おられ、高齢化も進んでいる。職員の介護レベルや認知症知識、関わりなど、それぞれが持ち前の知恵や工夫を凝らしている。ご利用者様との関係作りも工夫され、笑いで時間が過ぎ行く過程がおもしろく、楽しい雰囲気が出てきていると感じている。今後は、重度化される中、ご利用者様お一人お一人に合った個別の関わり、特にご利用者様のそばで寄り添うことが重要と考えている。

【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)】

事業所は八幡浜市の閑静な住宅地に建てており、開設して8年目を迎える。職員は話し合っ、「笑顔とぬくもりのある暮らし」という独自の理念を作成し、実践に努めている。利用者の生活習慣をできるだけ継続できるように、朝食にご飯とパンを選択できるようにしたり、利用者が入浴したい時間に入浴ができるよう準備するなど、利用者のペースに合わせた利用者本位のケアに努めている。また、地域に開かれた事業所を目指して、公民館や小学校、ボランティアグループ等に働きかけ、新たな関係を構築して交流の機会を増やしている。これまでは行っていなかった看取りにも積極的に取り組み、3人の利用者の看取りを行っている。職員は計画的に研修を積み重ねながらチームケアを実践し、サービスの質の向上に努めている。

V. 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 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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)	○ 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)	○ 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)	○ 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の拡がりや深まりがあり、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. 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 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)	○ 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 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	○ 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	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. 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
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		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

- I. 理念に基づく運営
- II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- 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
- IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含まます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含まます。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含まます。

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

事業所名	ニチイケアセンター八幡浜
(ユニット名)	ひなた
記入者(管理者)	
氏名	佐々木 牧子
評価完了日	平成28年12月20日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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踏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	<p>(自己評価) 社是である「誠意・誇り・情熱」を唱和している。事業所独自の理念は、職員の思いを形にした「笑顔とぬくもりのある暮らし」である。 理念が職員全員の目標であるという意識の統一に努めている。初心に戻り職員が全員同じ方向に進めるよう日々試行錯誤している。</p> <p>(外部評価) 社是である「誠意、誇り、情熱」のもと、職員が意見を出し合っ て「笑顔とぬくもりのある暮らし」という事業所独自の理念を作り 上げ、愛着を持って共有している。この理念には、利用者が笑 顔であるためには、職員が笑顔でなければならない、さらに家族 や地域の人々の笑顔につながるようという思いがこめられてい る。理念は、各ユニットやスタッフルームに掲示して周知してい る。</p>	
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	<p>(自己評価) 季節の行事や運営推進会議などを中心に交流の機会を設けてい る。町内で開催される敬老会や書道展にも招待され利用者様と一 緒に参加させていただいている。また、事業所のイベントには、 ボランティアの方の訪問があり、おやつ作りやおしゃべりで楽し い時間を過ごすことができている。</p> <p>(外部評価) 地域に開かれた事業所を目指し、町内会に加入して地域行事に積 極的に参加している。地区敬老会に参加したり、公民館書道展に 作品を出展する等地域の人々と交流する機会がある。管理者はさ らに新たな交流の機会を求め、小学校へ働きかけて運動会に参加 したり、市から紹介されたボランティアグループが事業所のイベ ントに参加するなど新たな関係が作られている。</p>	
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	<p>(自己評価) 運営推進会議や行事を通して、事業所の取り組みや支援の方法な ど紹介している。また、地域の防災訓練にも利用者様と一緒に参 加している。今後は、地域の清掃にも利用者様と一緒に参加し地 域のお役に立ちたいと願っている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	<p>(自己評価) 利用者様の日々の生活についてや、行事予定、介護度上昇傾向での関わりや支援の方法について、さまざまな意見やアドバイスを頂いている。会議の内容は職員に伝え、改善を図っている。今までは構成員の方に事業所の取り組みを発信していくことに集中していたが、今後は地域の方々に知っていただけるよう交流を目標に取り組んでいきたい。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は家族や区長、地域包括支援センター職員、他事業所職員の参加を得て2か月に1回開催している。会議では利用者状況や活動報告を行うほか、防災訓練を行って意見や助言を得ている。家族からは利用者の笑顔や習字を書く様子に驚きと喜びの感想が出たり、地元参加者からは地域住民として協力したいという発言が出るなど、相互理解と協力関係構築の場になっている。</p>	管理者は、会議の参加者が特定の方に限られているため、より多くの方々の意見が聞けるよう参加者を増やしたいと考えており、まず公民館長に依頼する計画である。事業所の理解を広め、協力の輪を広げていくために様々な人々の参加が増えることを期待したい。
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	<p>(自己評価) 八幡浜グループホーム連絡会に積極的に参加している。また、疑問や問題を抱えた際には、相談に伺っている。</p> <p>(外部評価) 市の担当者は、運営推進会議に出席して事業所の実情を理解しており、適宜助言や情報提供をしてもらっている。職員は市が開催する連絡会に参加するなどして交流し、協力関係を構築している。また、毎月1回介護相談員2名の訪問があり、利用者から聴取した意見や思いを伝えてもらっている。</p>	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	<p>(自己評価) 緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないケアを実践している。ホーム内で勉強会を実施したり、ホーム会議等で事故検討会と合わせ、身体拘束についても検討している。</p> <p>(外部評価) 運営会社全体で身体拘束をしないケアに取り組んでおり、研修計画の中にも組み込まれている。事故の危険性が予測される場合は毎月1回開催するホーム会議で意見を出し合って、拘束をしないケアについて検討している。ベッドからの転落が予測される利用者には夜間足元に布団を敷いたり、点滴が必要な利用者には職員が付き添って見守るようにしている。言葉による拘束についても研修しており、親しさの中にも礼儀を大切に、過度な馴れ合いにならないよう留意している。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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逃されることのないよう注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待について、常に念頭に置きホーム内で虐待防止の勉強会を開催している。 職員の介護ストレスや不安を解消することで精神的に余裕が持てるよう、気軽に相談できる環境を整えていきたい。	
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	(自己評価) 現在は自立支援事業や成年後見人制度を活用する方はいないが、必要性がある際には適時活用できるよう今後も学んでいく。	
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	(自己評価) 入居前に十分な説明と同意を得ている。また個人を尊重した認知症介護を行うにあたって発生するリスクに関しても十分に説明し、理解を得ている。解約や改定にも速やかに対応し、同意を得ている。ご家族が理解しやすいよう例えを用いたり、わかりやすい言葉で説明するよう心がけている。	
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並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	(自己評価) 利用者様には日常的なコミュニケーションの中で、希望や意見を伺っている。また、毎月さわやか相談員さんにお越しいただき、職員では吸い上げることの出来ない意見を聞いていただき、助言をいただいている。 ご家族様には、年に一度アンケートをお願いし、ご回答いただいている。また、ご回答いただいた内容は、運営推進会議等で表せる機会を設け、運営に反映できるよう努めている。 (外部評価) 利用者や家族と様々な機会をとらえてコミュニケーションを図り、意見や要望を聴き取るよう努めており、要望が出た場合は職員が話し合っ改善につなげている。職員の顔がわからないという意見に対し、毎月送付する事業所便りで職員を紹介したり、家族の行事参加が低調であるという意見に対しては行事案内を全ての家族に送付して参加を促している。また、会社全体で顧客満足度調査を実施し、家族からの意見を聴取している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 定期的に管理者が面談を行い、意見や提案を聞いている。必要に応じて法人へ伝達している。 毎月開催されるホーム会議では、職員の意見や要望を伝えやすい体制を作っている。</p> <p>(外部評価) 職員は毎月開催されるホーム会議やユニット会議で意見や提案を行う機会があり、出された意見は利用者のケアや運営に反映しており、職員から出た提案は月1回開催される管理者会でも検討される。また、人事考課制度があり、管理者は年2回職員と面談して個人目標の達成状況について話し合う機会がある。会社にはキャリアアップ制度があり、職員の意欲向上につながっている。研修にも力を入れており、計画的に実施されている。</p>	
12		<p>○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</p>	<p>(自己評価) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や勤務状況を評価し、職員のスキルに合わせた昇給が出来るようになっている。また、職員が働きやすいよう、希望を考慮したシフトを組むよう努力している。</p>	
13		<p>○職員を育てる取組み 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</p>	<p>(自己評価) 職員は入社時や職制の変化に合わせて、社内研修を受講している。また、社外研修についても情報提供を行っており、自主的に研修を受ける職員も多い。また、ホーム内での年間研修計画を作成し、月に一回の研修勉強会を開催している。</p>	
14		<p>○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つくり、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組みをしている</p>	<p>(自己評価) 八幡浜市連絡会を通して、同業者との意見交換や交流を図っている。また、近隣のGHとは、互いに運営推進会議の構成員となり、行事などにも参加いただいている。</p>	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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</p>	<p>(自己評価) 入居前の内覧や、アセスメントを通じて、ご本人の思いを傾聴する姿勢を持っている。また、自分らしい生活が送られるよう、日々の関わりの中でご本人の表情や言葉一つ一つから感情を汲み取り、今何が必要か見極められるよう努めている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	(自己評価) 本人と家族の両者を包括してケアすることを目標としているため、入居相談から契約に至るまで、その都度不安なことや要望をしっかりと聞く姿勢をとっている。また、サービス内容等、出来ること出来ないこと等の説明を行いながら、安心していただけるよう話し合いをする機会を設けている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	初期の段階では、スタッフが利用者様との信頼関係を築くに当たり、しっかりと話を聞くよう傾聴に努めている。 利用者様とは日々の生活の中で、ご家族様とは面会等の会話から、ご本人に今何が必要かを見極め、利用者様一人一人に合った支援に努めている。	
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	(自己評価) 日々の生活の中での食事の準備や洗濯たたみ、掃除やゴミ出し等、一緒に行っている。 ホーム内では職員、利用者様、皆家族であるという気持ちを大切にしている。利用者様の得意とされていることは、職員が教えていただくという場面も多くあり支えあいの相互関係を大切にしている。	
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	(自己評価) ご家族様には気軽に訪問していただけるような雰囲気作りに努めている。訪問時には生活の様子や、病気に対する不安が安心感につながるようしっかりと説明するよう気をつけている。また遠方の方には、ほほえみだよりや電話等で利用者様の生活状況をお伝えし、安心していただけるよう努めている。	
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	(自己評価) 面会時間は設定せず、いつでも馴染みの方が来られるような環境を作っている。また、「自宅に帰ってみたい」「行きつけの美容院に行きたい」と希望される利用者様には、ご家族様のご理解、ご協力をいただきながら、職員と一緒に外出できるよう配慮している。 (外部評価) 職員は気軽に訪ねて来てもらえる雰囲気づくりに努めており、家族をはじめとして、昔の同僚だった人等面会者は多い。家族の協力を得て馴染みの美容室に行く利用者もいる。また、地区行事に積極的に参加することで、知人と出会う機会が増えており、職員は利用者が大切にしてきた人間関係が途切れないよう支援に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ユニット間を超えて、利用者様同士の交流が持てるよう日常的に支援している。また、利用者間での問題が生じたとき、または生じそうな時はスタッフが間に入り、円滑に交流が持てるよう支援している。	
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	(自己評価) 必要に応じて、利用終了後も状況確認を行っている。今後もホームでの生活が維持できない場合は、在宅生活や施設への入居も検討し、ご家族、ご本人様と一緒に支援方法等相談に乗っていききたい。	
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	(自己評価) アセスメントにセンター方式を利用しており、希望や意向を尊重できるよう努めている。また、意思表示の困難な方は、言動から気づき、ご家族からの聞き取りを十分に行い、ケアに活かしている。 (外部評価) 職員は入浴介助時など1対1でじっくり関わることができる時間を活用して、利用者の希望や意向の把握に努めている。開設当初からの利用者や職員がおり、信頼関係ができている。意志表示が困難になった利用者については表情や行動から推察している。年末に自宅が気になって帰りたいという利用者に対し、付き添って自宅に帰って大掃除を一緒にするなど、利用者の思いが実現できるよう努めている。	
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	(自己評価) 本人、ご家族、居宅マネージャー等、今までの生活に関わってきた方から、入居前にお話を伺うよう心がけている。	
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	(自己評価) センター方式の活用により、多方面からの視点で把握できるようにしている。 また、日常の様子などモニタリングにより見直しを行っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ユニット会議、サービス担当者会議を通して、スタッフ同士の意見交換を行い、家族様には来訪時や電話等で意見を伺っている。また、受診時にはケアマネージャーが同行し、医療機関等の意見を伺うようにしている。	
			(外部評価) 計画作成担当者が、利用者や家族の意向を確認して介護計画を作成し、ユニット会議で話し合って完成させている。職員は利用者の持っている力に着目し、能力が発揮できるよう計画の中に盛り込んでおり、個別性があり具体的で実行可能な内容になっている。介護計画は3か月毎にモニタリングを実施し、現状に即した内容になっているか見直しを行っている。介護計画は、家族が面会に来訪した際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	(自己評価) 記録が定型的物なものにならないよう個人の会話や表情、行動を明確に記録し、記録を見ることで人物や様子がわかるよう取り組んでいる。	
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、その時々にも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	(自己評価) 日々の関わりの中で問題意識を共有し、支援方法や介助方法に変化があれば見直す等、柔軟に対応している。スタッフ全体で意識統一し支援するようにしている。	
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	(自己評価) 運営推進会議を通して、各機関への協力を仰いでいる。月に一度、さわやか相談員様に来訪いただき、さまざまなアドバイスをいただいている。また、イベント等にはボランティアの方にもご協力いただき、日常生活の活性化につなげている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ご本人、ご家族が希望した医療機関を主治医とし受診している。 受診の際は、ケアマネージャーが同行し、日常的な状態の報告を 行っている。 また、緊急時や重度化した場合の看取りの対応として、協力医の 往診体勢も整えている。	
			(外部評価) 利用者と家族の希望を聞き、入居前からのかかりつけ医を受診で きるよう支援している。通院が困難になった場合は往診してもら える協力医に変更を希望する利用者もいる。定期的な外来通院や 専門科外来受診には、タクシーを使用して職員が付き添い、受診 結果を家族に報告するようにしている。また、訪問看護ステー ションの看護師が毎週1回訪れ健康管理や職員の相談に応じてお り、協力医と共に24時間緊急体制をとっているため、利用者 のみでなく、家族や職員にとっても安心である。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 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	(自己評価) 週1回の医療連携加算による訪問看護の体制を整えている。 日々のバイタルチェックや体調変化の相談を行っている。 急変時には、訪問看護師との連携により、主治医との連絡調整を お願いしている。	
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、また、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。または、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。	(自己評価) 入院時は、状態報告、処方薬、かかりつけ医の指示を情報提供し ている。また、早期退院に向け、医療機関との情報交換を行うよ うにしている。入院中も可能な限りの支援をご家族ご本人に行っ 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	(自己評価) 入院時より「看取りの体制」について説明している。 「重度化した場合における対応に係る指針」の作成を行ってい る。また、看取りの勉強会の実施や、ご家族にも考える機会を設 けている。さらに、末期になった場合は、ご家族、医療機関とで 話し合う機会を持つことにより、方向性を決定しながら進めてい る。	
			(外部評価) 重度化した場合における対応に係る指針を作成し、本人や家族の 要望に応じて看取りを行う方針である。今年度は3名の利用者の 看取りを行っている。重度化した場合は容態の変化がある度に医 師や看護師を交えてカンファレンスを行い、関係者が思いを一つ にして看取り支援を行っている。最期を見送った後は、職員が振 り返りを行ったり、家族の悲しみに寄り添うようにしている。	看取りについての職員の考えは様々で、経験したこと のない職員の不安は大きいのが現状である。管理者は 職員の不安を軽減できるよう緊急対応をしたり、カン ファレンスを開催して情報を共有している。今後も職 員で話し合い、経験した事例から学びながら研鑽を積 んでいくことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ホーム会議等で、緊急時の対応について、一般的な対応と個別の特性に合わせた対応について話し合う機会を設けている。ヒヤリハットや事故トラブル報告書を活用し、その都度、救急時の対応など見直しを図っている。	
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	(自己評価) 年に2回、地域住民にも参加を依頼し、協力をいただきながら、避難訓練を実施し、ホーム会議等で反省会や振り返りを行っている。その他、地震想定、原子力異常事態時の訓練を11/11に実施した。 海に近いため、津波発生時の避難訓練をH29.2月に実施予定である。 (外部評価) 災害時避難マニュアルを作成し、年2回日中と夜間想定での避難訓練を住民の参加を得て実施している。また、地区で実施される地区防災訓練にも利用者と共に参加している。事業所の立地条件上、津波や原子力災害が想定されているため災害別の自主訓練にも取り組んでいる。管理者は大災害が発生した場合、事業所が地域の一次避難場所になる可能性があることを職員に伝えている。備蓄品は本社から定期的に届くため、賞味期限前に試食して交換している。	職員は訓練の重要性を認識しており、様々な災害を想定した訓練を重ねていく必要があると感じている。災害の種別による避難方法の検討や避難経路の確認等、職員全員が共有して実行ができるよう訓練を重ねていくことを期待したい。
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	(自己評価) 入社時には、マニュアルを用いて言葉遣いや接遇マナーの教育を行っている。また必要に応じて、ホーム会議等で言葉がけや尊厳についての重要性を確認している。 (外部評価) 利用者は人生の先輩であり、敬意を持って接するよう努めている。そのために丁寧な言葉遣いを心がけ、気になるような言動があった際はその都度注意をしたり、ホーム会議で話し合って改善するようにしている。また、居室の扉は利用者の希望に添って閉じており、プライバシーに配慮している。トイレ誘導を行う際は利用者の近くまで行って声をかけ、他の利用者に聞こえないよう気をつけている。入浴介助に同性を希望する利用者は、要望に応じて同性介助を行っている。	
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	(自己評価) 自己決定や自己選択については、認知症の症状や程度によって出来ること出来ないことがあるが、出来るだけ意思を確認するようにしている。出来ない場合は、その方の習慣や背景やご家族様からの聞き取りによって、より意思に近いであろう決定が出来るようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) その人らしさとは、「その人が選択する一つ一つの事」である。お一人おひとりが、選択できる場面を一つでも作ることが出来るよう関わりを持っている。一日のホームの生活にはある程度のパターンはあるが、利用者様のその日にあった支援を柔軟に展開できるようにしている。	
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	(自己評価) 毎朝必ずご自分で鏡を見て整容していただけるようにしている。ご本人様の希望も聞きながら季節や場所にあった衣類やおしゃれをすることが出来ている。また、ご家族様に衣類の調整や入れ替えもお願いしており、好みのものが用意できるようにしている。ホームから職員と一緒に美容室に行き、パーマや毛染めをすることもある。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者様の好みのメニューや旬の食材を取り入れることにより、会話も広がり、楽しんでいただいている。また、お一人お一人が出来る範囲で食卓を拭く人、食器を拭く人と役割が日課として行っている。時には一緒に台所に入り調理を行っている。	
			(外部評価) 業者の献立表を参考に当番の職員が献立を考えて、各ユニットで調理している。朝食ではご飯かパンを選択することができ、時には寿司の出前をとることもある。利用者は野菜の下ごしらえや食後の片付け等を分担して手伝ったり、職員と並んで食器を洗っている利用者もいる。また嚥下状態により食形態を工夫し、ゆっくりと声をかけながら食事介助を行なっている。入院中食事をとることができなかった利用者に対し、職員が寄り添いながら介助を行った結果、徐々に食事がとれるようになり、今では自分で普通食が食べられるようになった方もいる。	
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	(自己評価) 食事、水分量を記録に残し、全員で把握している。少ない場合は、話し合いの場を設け、どうすればよいか意見交換し、皆で知恵を出し合っている。	
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に、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	(自己評価) 毎食後の口腔ケアを行っている。自分で行える方は声かけをし、介助の方は口腔内をスポンジを使用し清潔を心がけている。義歯は夕食後に預かり、定期的に洗浄を行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価) 排泄パターンを確認できるよう記録している。排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行うことで、利用者様が気持ちよく保清を意識できるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 各ユニットには3か所のトイレがあり、廊下に色を変えた四角の目印をしたり、大きくトイレ表示をしてよく分かるよう工夫している。扉に入室状況が分かるよう表示板を吊るしているトイレもある。職員は、話し合って利用者の排泄状況に合った排泄用品を選択し、日中、夜間ともにトイレで排泄ができるよう支援している。</p>	
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	<p>(自己評価) 1日の水分量のチェックや食事メニューの改善、午前、午後と体操を取り入れるなど工夫している。便秘が続いている利用者様には、医師や看護師にアドバイスを受けながら、薬の使用を検討している。服薬した場合には、結果を把握し、今後の対応策に活かしている。</p>	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価) 利用者様の好みで、1日おきの方、毎日入りたい方、一番に入りたい方と希望に配慮している。お湯加減もお一人お一人の適温を把握している。また、一対一で関わりが持てる貴重な時間である為、ゆっくりとお話をしたりし、気分転換が図れるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 浴室入り口には湯のれんが掛けられ、家庭用浴槽で利用者が入浴したい時にいつでも入れるよう一日中湯を溜めて準備している。入浴が苦手な利用者で、家族支援のもと自宅に帰って入浴している方がいるが、職員は人間関係を構築しながら声かけを続け、事業所で入浴できるよう支援したいと考えている。利用者の身体状況に合わせて福祉用具を活用したり、二人体制で介助を行い、安全に気持ちよく入浴ができるよう支援している。</p>	
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	<p>(自己評価) 室温の温度調整に配慮し、快適な空間作りに努めている。テレビを見たい方、スタッフとおしゃべりをする方、ソファでゆっくりとした後ベッドに入られる方など、休む時間帯はご本人の自由にさせていただいている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 管理者が通院に同行し、処方薬に変更があった場合は職員に周知徹底している。管理者、ユニットリーダーが薬を仕分けし、前日の夜勤者が翌日の薬を確認しながらセットしている。また、当日の勤務者がセットした薬を再度確認、服薬時には、名前を確認し、手渡しし、飲み込むまで確認している。	
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	(自己評価) 一人一人の個別性を尊重し、洗濯物をたたむ方、掃き掃除をする方、食器を洗う方、それぞれが出来ることをしていただいている。時には、楽器を演奏し、皆で歌をうたい楽しいひと時を過ごしている。	
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。また、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	(自己評価) 天気の良い日には、近くのスーパーまで買い物に行ったり、ホーム周辺を散歩したり気分転換を図っている。車椅子の方もホーム周辺の花や景色を眺めたりと、いろいろな角度で風景を楽しみ、季節の移ろいを肌で感じていただいている。近隣の方に出会うのも楽しみの一つである。 (外部評価) 外に出ると利用者の表情が変わるので、職員はなるべく外出の機会を多く作りたいと考えている。暖かく天気の良い日は事業所周辺を散歩したり、近くのスーパーにおやつを買いに出かける等日常的に外出している。また、年間レクリエーション計画を立て、車いすの利用者も一緒に遠出ができるよう支援している。盆と正月に1週間程度親族宅に外泊する利用者もいる。	
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	(自己評価) ご家族様から月1万円程度預かっている。ご本人の必要な物を職員と一緒に買いに行ったりしている。小銭程度は、本人が安心する範囲でご家族が持たせている人もおられる。	
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	(自己評価) 遠方のご家族様より、度々近況確認の電話があり、本人様も楽しみにしておられる。贈り物が届いた際には連絡を差し上げ、声を聞いて安心していただいている。ご利用者様から「電話をかけたい」という申し出があれば、職員が取り次ぎ、いつでも電話できる環境を作っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価) リビングや廊下の飾りは、利用者様と一緒に作り季節感を味わえるよう取り組んでいる。 庭の畑や花壇には季節に応じた苗を植え、成長を楽しんでいる。年間を通して、空調管理には気をつけている。また、テレビや音楽は不快にならないよう配慮している。</p> <p>(外部評価) ゆったりとして明るいリビングは、オープンキッチンになっており、椅子席とソファ、畳の間があり、利用者は思い思いの場所で寛ぐことができる。洗面所には季節の花が飾られ、壁には利用者が書いた書初めやクラフト作品が展示され季節感を感じることができる。1階のリビングからは広々としたウッドデッキが続いており、庭に出ることができる。利用者は菜園で野菜を作り、収穫を楽しみにしている。</p>	
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	<p>(自己評価) リビングや畳スペースだけでなく、ウッドデッキや廊下にもイスやソファを配置し、個別空間を作れるよう配慮している。 他のユニットにも自由に行き来ができ、利用者同士の交流を図っている。</p>	
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	<p>(自己評価) エアコン、カーテン以外はすべて自宅からの持ち込みであり、馴染みのもので居室を自由に使ってもらっている。ベッドの使用が苦手な方は、床に畳を敷き、布団を敷いて休んでもらっている。 また、若い頃の写真や装飾なども本人の希望に合わせている。</p> <p>(外部評価) エアコンとクローゼットが備え付けられており、利用者は、木製ベッドやソファ等使い慣れた家具を持ち込み、テレビやラジカセ、加湿器を置いて個性的な部屋にしている。ベッドが苦手な利用者は、カーペットを敷いて布団を使用したり、小型の仏壇を持ち込んでいる利用者もいる。居室の壁には、誕生日の寄せ書きやねこの写真等好きな物が飾られており、居心地のよい生活空間になっている。</p>	
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」や「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	<p>(自己評価) 食事の準備や片付け、洗濯たたみなど、それぞれができること、やりたいことをスタッフと楽しみながら行っている。その際は必ず見守りし、出来ないこと、わからないことはそっと手助けできるように心がけている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890400066
法人名	株式会社 ニチイ学館
事業所名	ニチイケアセンター八幡浜
所在地	愛媛県八幡浜市産業通4-18
自己評価作成日	平成28年12月20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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成29年1月17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)】

のどかな自然に恵まれた、開放感のある窓から見える緑豊かな山並みからは、鳥のさえずりが心を癒してくれる。彩光も良く絶えず季節を感じられる環境でゆったりとした気持ちで過ごすことができる。開設より7年を迎えている中、ご利用者様の身体レベルは低下傾向にあり、介護度4・5の方は4名おられ、高齢化も進んでいる。職員の介護レベルや認知症知識、関わりなど、それぞれが持ち前の知恵や工夫を凝らしている。ご利用者様との関係作りも工夫され、笑いで時間が過ぎ行く過程がおもしろく、楽しい雰囲気が出てきていると感じている。今後は、重度化される中、ご利用者様お一人お一人に合った個別の関わり、特にご利用者様のそばで寄り添うことが重要と考えている。

【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)】

事業所は八幡浜市の閑静な住宅地に建てており、開設して8年目を迎える。職員は話し合っ、「笑顔とぬくもりのある暮らし」という独自の理念を作成し、実践に努めている。利用者の生活習慣をできるだけ継続できるように、朝食にご飯とパンを選択できるようにしたり、利用者が入浴したい時間に入浴ができるよう準備するなど、利用者のペースに合わせた利用者本位のケアに努めている。また、地域に開かれた事業所を目指して、公民館や小学校、ボランティアグループ等に働きかけ、新たな関係を構築して交流の機会を増やしている。これまでは行っていなかった看取りにも積極的に取り組み、3人の利用者の看取りを行っている。職員は計画的に研修を積み重ねながらチームケアを実践し、サービスの質の向上に努めている。

V. 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 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)	○ 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)	○ 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)	○ 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の拡がりや深まりがあり、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. 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 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、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○ 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 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	○ 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	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. 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
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		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I.理念に基づく運営

II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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

IV.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

事業所名 ニチイケアセンター八幡浜

(ユニット名) ひまわり

記入者(管理者)

氏名 佐々木 牧子

評価完了日

平成28年12月20日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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踏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	<p>(自己評価) 社是である「誠意・誇り・情熱」を唱和している。事業所独自の理念は、職員の思いを形にした「笑顔とぬくもりのある暮らし」である。 理念が職員全員の目標であるという意識の統一に努めている。初心に戻り職員が全員同じ方向に進めるよう日々試行錯誤している。</p> <p>(外部評価) 社是である「誠意、誇り、情熱」のもと、職員が意見を出し合っ て「笑顔とぬくもりのある暮らし」という事業所独自の理念を作り上げ、愛着を持って共有している。この理念には、利用者が笑顔であるためには、職員が笑顔でなければならない、さらに家族や地域の人々の笑顔につながるようという思いがこめられている。理念は、各ユニットやスタッフルームに掲示して周知している。</p>	
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	<p>(自己評価) 季節の行事や運営推進会議などを中心に交流の機会を設けている。町内で開催される敬老会や書道展にも招待され利用者様と一緒に参加させていただいている。また、事業所のイベントには、ボランティアの方の訪問があり、おやつ作りやおしゃべりで楽しい時間を過ごすことができている。</p> <p>(外部評価) 地域に開かれた事業所を目指し、町内会に加入して地域行事に積極的に参加している。地区敬老会に参加したり、公民館書道展に作品を出展する等地域の人々と交流する機会がある。管理者はさらに新たな交流の機会を求め、小学校へ働きかけて運動会に参加したり、市から紹介されたボランティアグループが事業所のイベントに参加するなど新たな関係が作られている。</p>	
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	<p>(自己評価) 運営推進会議や行事を通して、事業所の取り組みや支援の方法など紹介している。また、地域の防災訓練にも利用者様と一緒に参加している。今後は、地域の清掃にも利用者様と一緒に参加し地域のお役に立ちたいと願っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	(自己評価) 利用者様の日々の生活についてや、行事予定、介護度上昇傾向で の関わりや支援の方法について、さまざまな意見やアドバイスを 頂いている。会議の内容は職員に伝え、改善を図っている。今ま では構成員の方に事業所の取り組みを発信していくことに集中し ていたが、今後は地域の方々に知っていただけるよう交流を目標 に取り組んでいきたい。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族や区長、地域包括支援センター職員、他事業 所職員の参加を得て2か月に1回開催している。会議では利用者 状況や活動報告を行うほか、防災訓練を行って意見や助言を得て いる。家族からは利用者の笑顔や習字を書く様子に驚きと喜びの 感想が出たり、地元参加者からは地域住民として協力したいとい う発言が出るなど、相互理解と協力関係構築の場になっている。	管理者は、会議の参加者が特定の方に限られているた め、より多くの方々の意見が聞けるよう参加者を増や したいと考えており、まず公民館長に依頼する計画で ある。事業所の理解を広め、協力の輪を広げていくた めに様々な人々の参加が増えることを期待したい。
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	(自己評価) 八幡浜グループホーム連絡会に積極的に参加している。 また、疑問や問題を抱えた際には、相談に伺っている。	
			(外部評価) 市の担当者は、運営推進会議に出席して事業所の実情を理解して おり、適宜助言や情報提供をしてもらっている。職員は市が開催 する連絡会に参加するなどして交流し、協力関係を構築してい る。また、毎月1回介護相談員2名の訪問があり、利用者から聴 取した意見や思いを伝えてもらっている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	(自己評価) 緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないケアを実践し ている。ホーム内で勉強会を実施したり、ホーム会議等で事故検 討会と合わせ、身体拘束についても検討している。	
			(外部評価) 運営会社全体で身体拘束をしないケアに取り組んでおり、研修計 画の中にも組み込まれている。事故の危険性が予測される場合は 毎月1回開催するホーム会議で意見を出し合って、拘束をしない ケアについて検討している。ベッドからの転落が予測される利用 者には夜間足元に布団を敷いたり、点滴が必要な利用者には職員 が付き添って見守るようにしている。言葉による拘束についても 研修しており、親しさの中にも礼儀を大切に、過度な馴れ合い にならないよう留意している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	(自己評価) 虐待について、常に念頭に置きホーム内で虐待防止の勉強会を開催している。 職員の介護ストレスや不安を解消することで精神的に余裕が持てるよう、気軽に相談できる環境を整えていきたい。	
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	(自己評価) 現在は自立支援事業や成年後見人制度を活用する方はいないが、必要性がある際には適時活用できるよう今後も学んでいく。	
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	(自己評価) 入居前に十分な説明と同意を得ている。また個人を尊重した認知症介護を行うにあたって発生するリスクに関しても十分に説明し、理解を得ている。解約や改定にも速やかに対応し、同意を得ている。ご家族が理解しやすいよう例えを用いたり、わかりやすい言葉で説明するよう心がけている。	
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並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	(自己評価) 利用者様には日常的なコミュニケーションの中で、希望や意見を伺っている。また、毎月さわやか相談員さんにお越しいただき、職員では吸い上げることの出来ない意見を聞いていただき、助言をいただいている。 ご家族様には、年に一度アンケートをお願いし、ご回答いただいている。また、ご回答いただいた内容は、運営推進会議等で表せる機会を設け、運営に反映できるよう努めている。	
			(外部評価) 利用者や家族と様々な機会をとらえてコミュニケーションを図り、意見や要望を聴き取るよう努めており、要望が出た場合は職員が話し合って改善につなげている。職員の顔がわからないという意見に対し、毎月送付する事業所便りで職員を紹介したり、家族の行事参加が低調であるという意見に対しては行事案内を全ての家族に送付して参加を促している。また、会社全体で顧客満足度調査を実施し、家族からの意見を聴取している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 定期的に管理者が面談を行い、意見や提案を聞いている。必要に応じて法人へ伝達している。 毎月開催されるホーム会議では、職員の意見や要望を伝えやすい体制を作っている。 (外部評価) 職員は毎月開催されるホーム会議やユニット会議で意見や提案を行う機会があり、出された意見は利用者のケアや運営に反映しており、職員から出た提案は月1回開催される管理者会でも検討される。また、人事考課制度があり、管理者は年2回職員と面談して個人目標の達成状況について話し合う機会がある。会社にはキャリアアップ制度があり、職員の意欲向上につながっている。研修にも力を入れており、計画的に実施されている。	
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	(自己評価) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や勤務状況を評価し、職員のスキルに合わせた昇給が出来るようになっている。また、職員が働きやすいよう、希望を考慮したシフトを組むよう努力している。	
13		○職員を育てる取組み 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	(自己評価) 職員は入社時や職制の変化に合わせて、社内研修を受講している。また、社外研修についても情報提供を行っており、自主的に研修を受ける職員も多い。また、ホーム内での年間研修計画を作成し、月に一回の研修勉強会を開催している。	
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つくり、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組みをしている	(自己評価) 八幡浜市連絡会を通して、同業者との意見交換や交流を図っている。また、近隣のGHとは、互いに運営推進会議の構成員となり、行事などにも参加いただいている。	
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 サービスの利用を開始する段階で、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	(自己評価) 入居前の内覧や、アセスメントを通じて、ご本人の思いを傾聴する姿勢を持っている。また、自分らしい生活が送られるよう、日々の関わりの中でご本人の表情や言葉一つ一つから感情を汲み取り、今何が必要か見極められるよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	(自己評価) 本人と家族の両者を包括してケアすることを目標としているため、入居相談から契約に至るまで、その都度不安なことや要望をしっかりと聞く姿勢をとっている。また、サービス内容等、出来ること出来ないこと等の説明を行いながら、安心していただけるよう話し合いをする機会を設けている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	初期の段階では、スタッフが利用者様との信頼関係を築くに当たり、しっかりと話を聞くよう傾聴に努めている。 利用者様とは日々の生活の中で、ご家族様とは面会等の会話から、ご本人に今何が必要かを見極め、利用者様一人一人に合った支援に努めている。	
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	(自己評価) 日々の生活の中での食事の準備や洗濯たたみ、掃除やゴミ出し等、一緒に行っている。 ホーム内では職員、利用者様、皆家族であるという気持ちを大切にしている。利用者様の得意とされていることは、職員が教えていただくという場面も多くあり支えあいの相互関係を大切にしている。	
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	(自己評価) ご家族様には気軽に訪問していただけるような雰囲気作りに努めている。訪問時には生活の様子や、病気に対する不安が安心感につながるようしっかりと説明するよう気をつけている。また遠方の方には、ほほえみだよりや電話等で利用者様の生活状況をお伝えし、安心していただけるよう努めている。	
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	(自己評価) 面会時間は設定せず、いつでも馴染みの方が来られるような環境を作っている。また、「自宅に帰ってみたい」「行きつけの美容院に行きたい」と希望される利用者様には、ご家族様のご理解、ご協力をいただきながら、職員と一緒に外出できるよう配慮している。	
			(外部評価) 職員は気軽に訪ねて来てもらえる雰囲気づくりに努めており、家族をはじめとして、昔の同僚だった人等面会者は多い。家族の協力を得て馴染みの美容室に行く利用者もいる。また、地区行事に積極的に参加することで、知人と出会う機会が増えており、職員は利用者が大切にしてきた人間関係が途切れないよう支援に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ユニット間を超えて、利用者様同士の交流が持てるよう日常的に支援している。また、利用者間での問題が生じたとき、または生じそうな時はスタッフが間に入り、円滑に交流が持てるよう支援している。	
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	(自己評価) 必要に応じて、利用終了後も状況確認を行っている。今後もホームでの生活が維持できない場合は、在宅生活や施設への入居も検討し、ご家族、ご本人様と一緒に支援方法等相談に乗っていきたい。	
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	(自己評価) アセスメントにセンター方式を利用しており、希望や意向を尊重できるよう努めている。また、意思表示の困難な方は、言動から気づき、ご家族からの聞き取りを十分に行い、ケアに活かしている。 (外部評価) 職員は入浴介助時など1対1でゆっくり関わることができる時間を活用して、利用者の希望や意向の把握に努めている。開設当初からの利用者や職員がおり、信頼関係ができている。意志表示が困難になった利用者については表情や行動から推察している。年末に自宅が気になって帰りたいという利用者に対し、付き添って自宅に帰って大掃除を一緒にするなど、利用者の思いが実現できるよう努めている。	
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	(自己評価) 本人、ご家族、居宅マネージャー等、今までの生活に関わってきた方から、入居前にお話を伺うよう心がけている。	
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	(自己評価) センター方式の活用により、多方面からの視点で把握できるようにしている。 また、日常の様子などモニタリングにより見直しを行っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ユニット会議、サービス担当者会議を通して、スタッフ同士の意見交換を行い、家族様には来訪時や電話等で意見を伺っている。また、受診時にはケアマネージャーが同行し、医療機関等の意見を伺うようにしている。	
			(外部評価) 計画作成担当者が、利用者や家族の意向を確認して介護計画を作成し、ユニット会議で話し合っ完成させている。職員は利用者の持っている力に着目し、能力が発揮できるよう計画の中に盛り込んでおり、個別性があり具体的で実行可能な内容になっている。介護計画は3か月毎にモニタリングを実施し、現状に即した内容になっているか見直しを行っている。介護計画は、家族が面会に来訪した際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	(自己評価) 記録が定型的なものにならないよう個人の会話や表情、行動を明確に記録し、記録を見ることで人物や様子がわかるよう取り組んでいる。	
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	(自己評価) 日々の関わりの中で問題意識を共有し、支援方法や介助方法に変化があれば見直す等、柔軟に対応している。スタッフ全体で意識統一し支援するようにしている。	
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	(自己評価) 運営推進会議を通して、各機関への協力を仰いでいる。月に一度、さわやか相談員様に来訪いただき、さまざまなアドバイスをいただいている。また、イベント等にはボランティアの方にもご協力いただき、日常生活の活性化につなげている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	<p>○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</p>	<p>(自己評価) ご本人、ご家族が希望した医療機関を主治医とし受診している。 受診の際は、ケアマネージャーが同行し、日常的な状態の報告を 行っている。 また、緊急時や重度化した場合の看取りの対応として、協力医の 往診体勢も整えている。</p> <p>(外部評価) 利用者と家族の希望を聞き、入居前からのかかりつけ医を受診で きるよう支援している。通院が困難になった場合は往診してもら える協力医に変更を希望する利用者もいる。定期的な外来通院や 専門科外来受診には、タクシーを使用して職員が付き添い、受診 結果を家族に報告するようにしている。また、訪問看護ステー ションの看護師が毎週1回訪れ健康管理や職員の相談に応じてお り、協力医と共に24時間緊急体制をとっているため、利用者 のみでなく、家族や職員にとっても安心である。</p>	
31		<p>○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 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</p>	<p>(自己評価) 週1回の医療連携加算による訪問看護の体制を整えている。 日々のバイタルチェックや体調変化の相談を行っている。 急変時には、訪問看護師との連携により、主治医との連絡調整を お願いしている。</p>	
32		<p>○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、また、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。または、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。</p>	<p>(自己評価) 入院時は、状態報告、処方薬、かかりつけ医の指示を情報提供し ている。また、早期退院に向け、医療機関との情報交換を行うよ うにしている。入院中も可能な限りの支援をご家族ご本人に行っ ている。</p>	
33	12	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 入院時より「看取りの体制」について説明している。 「重度化した場合における対応に係る指針」の作成を行ってい る。また、看取りの勉強会の実施や、ご家族にも考える機会を設 けている。さらに、末期になった場合は、ご家族、医療機関とで 話し合う機会を持つことにより、方向性を決定しながら進めてい る。</p> <p>(外部評価) 重度化した場合における対応に係る指針を作成し、本人や家族の 要望に応じて看取りを行う方針である。今年度は3名の利用者の 看取りを行っている。重度化した場合は容態の変化がある度に医 師や看護師を交えてカンファレンスを行い、関係者が思いを一つ にして看取り支援を行っている。最期を見送った後は、職員が振 り返りを行ったり、家族の悲しみに寄り添うようにしている。</p>	<p>看取りについての職員の考えは様々で、経験したこと のない職員の不安は大きいのが現状である。管理者は 職員の不安を軽減できるよう緊急対応をしたり、カン ファレンスを開催して情報を共有している。今後も職 員で話し合い、経験した事例から学びながら研鑽を積 んでいくことを期待したい。</p>

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ホーム会議等で、緊急時の対応について、一般的な対応と個別の特性に合わせた対応について話し合う機会を設けている。ヒヤリハットや事故トラブル報告書を活用し、その都度、救急時の対応など見直しを図っている。	
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	(自己評価) 年に2回、地域住民にも参加を依頼し、協力をいただきながら、避難訓練を実施し、ホーム会議等で反省会や振り返りを行っている。その他、地震想定、原子力異常事態時の訓練を11/11に実施した。 海に近いため、津波発生時の避難訓練をH29.2月に実施予定である。 (外部評価) 災害時避難マニュアルを作成し、年2回日中と夜間想定での避難訓練を住民の参加を得て実施している。また、地区で実施される地区防災訓練にも利用者と共に参加している。事業所の立地条件上、津波や原子力災害が想定されているため災害別の自主訓練にも取り組んでいる。管理者は大災害が発生した場合、事業所が地域の一次避難場所になる可能性があることを職員に伝えている。備蓄品は本社から定期的に届くため、賞味期限前に試食して交換している。	職員は訓練の重要性を認識しており、様々な災害を想定した訓練を重ねていく必要があると感じている。災害の種別による避難方法の検討や避難経路の確認等、職員全員が共有して実行ができるよう訓練を重ねていくことを期待したい。
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	(自己評価) 入社時には、マニュアルを用いて言葉遣いや接遇マナーの教育を行っている。また必要に応じて、ホーム会議等で言葉かけや尊敬についての重要性を確認している。 (外部評価) 利用者は人生の先輩であり、敬意を持って接するよう努めている。そのために丁寧な言葉遣いを心がけ、気になるような言動があった際はその都度注意をしたり、ホーム会議で話し合っ改善するようにしている。また、居室の扉は利用者の希望に添って閉じており、プライバシーに配慮している。トイレ誘導を行う際は利用者の近くまで行って声をかけ、他の利用者に聞こえないよう気をつけている。入浴介助に同性を希望する利用者は、要望に応じて同性介助を行っている。	
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	(自己評価) 自己決定や自己選択については、認知症の症状や程度によって出来ること出来ないことがあるが、出来るだけ意思を確認するようにしている。出来ない場合は、その方の習慣や背景やご家族様からの聞き取りによって、より意思に近いであろう決定が出来るようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) その人らしさとは、「その人が選択する一つ一つの事」である。お一人おひとりが、選択できる場面を一つでも作ることが出来るよう関わりを持っている。一日のホームの生活にはある程度のパターンはあるが、利用者様のその日にあった支援を柔軟に展開できるようにしている。	
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	(自己評価) 毎朝必ずご自分で鏡を見て整容していただけるようにしている。ご本人様の希望も聞きながら季節や場所にあった衣類やおしゃれをすることが出来ている。また、ご家族様に衣類の調整や入れ替えもお願いしており、好みのものが用意できるようにしている。ホームから職員と一緒に美容室に行き、パーマや毛染めをすることもある。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者様の好みのメニューや旬の食材を取り入れることにより、会話も広がり、楽しんでいただいている。また、お一人お一人が出来る範囲で食卓を拭く人、食器を拭く人と役割が日課として行っている。時には一緒に台所に入り調理を行っている。 (外部評価) 業者の献立表を参考に当番の職員が献立を考えて、各ユニットで調理している。朝食ではご飯かパンを選択することができ、時には寿司の出前をとることもある。利用者は野菜の下ごしらえや食後の片付け等を分担して手伝ったり、職員と並んで食器を洗っている利用者もいる。また嚥下状態により食形態を工夫し、ゆっくりと声をかけながら食事介助を行なっている。入院中食事をとることができなかった利用者に対し、職員が寄り添いながら介助を行った結果、徐々に食事がとれるようになり、今では自分で普通食が食べられるようになった方もいる。	
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	(自己評価) 食事、水分量を記録に残し、全員で把握している。少ない場合は、話し合いの場を設け、どうすればよいか意見交換し、皆で皆で知恵を出し合っている。	
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	(自己評価) 毎食後の口腔ケアを行っている。自分で行える方は声かけをし、介助の方は口腔内をスポンジを使用し清潔を心がけている。義歯は夕食後に預かり、定期的に洗浄を行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 排泄パターンを確認できるよう記録している。排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行うことで、利用者様が気持ちよく保清を意識できるよう支援している。 (外部評価) 各ユニットには3か所のトイレがあり、廊下に色を変えた四角の目印をしたり、大きくトイレ表示をしてよく分かるよう工夫している。扉に入室状況が分かるよう表示板を吊るしているトイレもある。職員は、話し合って利用者の排泄状況に合った排泄用品を選択し、日中、夜間ともにトイレで排泄ができるよう支援している。	
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	(自己評価) 1日の水分量のチェックや食事メニューの改善、午前、午後と体操を取り入れるなど工夫している。便秘が続いている利用者様には、医師や看護師にアドバイスを受けながら、薬の使用を検討している。服薬した場合には、結果を把握し、今後の対応策に活かしている。	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 利用者様の好みで、1日おきの方、毎日入りたい方、一番に入りたい方と希望に配慮している。お湯加減もお一人お一人の適温を把握している。また、一対一で関わりが持てる貴重な時間である為、ゆっくりとお話をしたりし、気分転換が図れるよう支援している。 (外部評価) 浴室入り口には湯のれんが掛けられ、家庭用浴槽で利用者が入浴したい時にいつでも入れるよう一日中湯を溜めて準備している。入浴が苦手な利用者で、家族支援のもと自宅に帰って入浴している方がいるが、職員は人間関係を構築しながら声かけを続け、事業所で入浴できるよう支援したいと考えている。利用者の身体状況に合わせて福祉用具を活用したり、二人体制で介助を行い、安全に気持ちよく入浴ができるよう支援している。	
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	(自己評価) 室温の温度調整に配慮し、快適な空間作りに努めている。テレビを見たい方、スタッフとおしゃべりをする方、ソファでゆっくりとした後ベッドに入られる方など、休む時間帯はご本人の自由にしていただいている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 管理者が通院に同行し、処方薬に変更があった場合は職員に周知徹底している。管理者、ユニットリーダーが薬を仕分けし、前日の夜勤者が翌日の薬を確認しながらセットしている。また、当日の勤務者がセットした薬を再度確認、服薬時には、名前を確認し、手渡しし、飲み込むまで確認している。	
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	(自己評価) 一人一人の個別性を尊重し、洗濯物をたたむ方、掃き掃除をする方、食器を洗う方、それぞれが出来ることをしていただいている。時には、楽器を演奏し、皆で歌をうたい楽しいひと時を過ごしている。	
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。また、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	(自己評価) 天気の良い日には、近くのスーパーまで買い物に行ったり、ホーム周辺を散歩したり気分転換を図っている。車椅子の方もホーム周辺の花や景色を眺めたりと、いろいろな角度で風景を楽しみ、季節の移ろいを肌で感じていただいている。近隣の方に出会うのも楽しみの一つである。 (外部評価) 外に出ると利用者の表情が変わるので、職員はなるべく外出の機会を多く作りたいと考えている。暖かく天気の良い日は事業所周辺を散歩したり、近くのスーパーにおやつを買いに出かける等日常的に外出している。また、年間レクリエーション計画を立て、車いすの利用者も一緒に遠出ができるよう支援している。盆と正月に1週間程度親族宅に外泊する利用者もいる。	
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	(自己評価) ご家族様から月1万円程度預かっている。ご本人の必要な物を職員と一緒に買いに行ったりしている。小銭程度は、本人が安心する範囲でご家族が持たせている人もおられる。	
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	(自己評価) 遠方のご家族様より、度々近況確認の電話があり、本人様も楽しみにしておられる。贈り物が届いた際には連絡を差し上げ、声を聞いて安心していただいている。ご利用者様から「電話をかけたい」という申し出があれば、職員が取り次ぎ、いつでも電話できる環境を作っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価) リビングや廊下の飾りは、利用者様と一緒に作り季節感を味わえるよう取り組んでいる。 庭の畑や花壇には季節に応じた苗を植え、成長を楽しんでいる。年間を通して、空調管理には気をつけている。また、テレビや音楽は不快にならないよう配慮している。</p> <p>(外部評価) ゆったりとして明るいリビングは、オープンキッチンになっており、椅子席とソファ、畳の間があり、利用者は思い思いの場所で寛ぐことができる。洗面所には季節の花が飾られ、壁には利用者が書いた書初めやクラフト作品が展示され季節感を感じることができる。1階のリビングからは広々としたウッドデッキが続いており、庭に出ることができる。利用者は菜園で野菜を作り、収穫を楽しみにしている。</p>	
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	<p>(自己評価) リビングや畳スペースだけでなく、ウッドデッキや廊下にもイスやソファを配置し、個別空間を作れるよう配慮している。 他のユニットにも自由に行き来ができ、利用者同士の交流を図っている。</p>	
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) エアコン、カーテン以外はすべて自宅からの持ち込みであり、馴染みのもので居室を自由に使ってもらっている。ベッドの使用が苦手な方は、床に畳を敷き、布団を敷いて休んでもらっている。 また、若い頃の写真や装飾なども本人の希望に合わせている。</p> <p>(外部評価) エアコンとクローゼットが備え付けられており、利用者は、木製ベッドやソファ等使い慣れた家具を持ち込み、テレビやラジカセ、加湿器を置いて個性的な部屋にしている。ベッドが苦手な利用者は、カーペットを敷いて布団を使用したり、小型の仏壇を持ち込んでいる利用者もいる。居室の壁には、誕生日の寄せ書きやねこの写真等好きな物が飾られており、居心地のよい生活空間になっている。</p>	
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」や「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	<p>(自己評価) 食事の準備や片付け、洗濯たたみなど、それぞれができること、やりたいことをスタッフと楽しみながら行っている。その際は必ず見守りし、出来ないこと、わからないことはそっと手助けできるように心がけている。</p>	