

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 27 年 1 月 15 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 27 年 2 月 13 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)】

入居者の状態も軽度の方が増えてきており、活動内容にも幅が増えてきています。入居者同士、時には言い合いもありますが、個々に合わせながらゆったりした中でいいケアを提供できるように努めています。入居後から生活の場が施設内が主となり、地域との交流が少なくなっているのが現状になっているので、そこを解消できるように頑張っていきたいと思っています。

【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)】

八幡浜市街の閑静な住宅地に事業所はあり、利用者は天気のいい日には商店に買い物に出かけたり、川沿いを散歩して近隣住民と挨拶を交わしたりしている。「誠意、誇り、情熱」という社是を掲げ、利用者のペースに合わせたケアを大切にして、チーム体制で取り組んでいる。特に介護計画の中には、利用者の持っている力を引き出し、能力を発揮できるよう支援する内容を盛り込み、職員は利用者も積極的に笑顔で過ごしてほしいと考え、職員のアイデア満載の季節行事の開催などの実践をしている。事業所の夏祭りには近隣住民やボランティアの参加協力があり、盛大に開催されている。訪問調査日には利用者と職員の明るい会話や笑い声を聞くことができ、利用者の和やかに暮らしている様子を伺うことのできた印象のある事業所である。

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 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

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 大高 和彦

評価完了日 平成 27 年 1 月 15 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)
<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	(自己評価) 事業所独自の理念は未作成だが、毎朝「社是」「経営理念」を唱和し、意識の統一を図っている。	
			(外部評価) 毎朝、社是である「誠意、誇り、情熱」と経営理念を唱和し、意識の統一を図っている。昨年、職員間で話し合い事業所独自の理念を作成しようとしたが意見がまとまらず、作成には至っていない。職員は「笑顔で、利用者との壁を造らない」ということを意識した支援に努めており、「転倒ゼロ」という年間目標を作成し実践している。	事業所独自の理念の作成を試みたが実現していないため、職員は、「笑顔が絶えない事業所」「利用者の能力を生かした支援」等、共通の思いを持ってケアにあたっている。今後は、職員の総意をもとにした理念が作成できることを期待したい。
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	(自己評価) 季節の行事(秋祭り・クリスマス会など)や運営推進会議などを中心に交流の機会を設けている。近隣の散策を通して、地域の方とお話をしている。	
			(外部評価) 散歩時には近隣住民と挨拶を交わしている。管理者は利用者が町内会の行事に参加できるよう、町内会との話し合いを進めている。管理者は町内清掃などにも参加し、地域の一員として役割を果たしたいと考えている。毎年公民館で開催される演芸発表会の招待を受け、利用者と一緒に参加している。また、事業所で開催する夏祭りやクリスマス会には、ギターやハンドベル、マジックなどのボランティアの訪問があり、利用者を楽しませてくれている。	
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	(自己評価) 運営推進会議や行事・日常的な外出・散歩を通して認知症の症状をお持ちの高齢者と関わりを持って頂いている。	

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)
4	3	<p>○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>	<p>(自己評価) 概ね2か月に1回の開催を行い、意見・助言を伺ってい る。また、年間行事には参加のご案内を差し上げ、ご入居 者様と共に楽しんで頂いている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は市保健師、民生委員、訪問看護師、さわ やか相談員、近隣のグループホームの職員等の参加を得て、 2か月に1回開催している。会議を行事と合わせて開催す る場合は、利用者や家族も参加している。会議では、利用 者状況や活動報告を行うほか、その時々課題について参 加者と話し合いをしている。また、対応に困った事例も話 し合い、参加者からアドバイスをもらうこともある。</p>	<p>会議には、今以上に多様な地域住民などへ参加を呼び かけ、事業所の理解者や協力者が増えることを期待し たい。また、会議の参加状況や協議内容が分かりやす い会議記録を工夫して作成し、家族へ配布したり職員 に回覧したりするなど、会議への理解を広げること を期待したい。</p>
5	4	<p>○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>	<p>(自己評価) 日常的に連絡・報告・相談を行っている。他に連絡会・さ わやか相談員の来訪により、現状の把握も行って頂いて いる。</p> <p>(外部評価) 管理者は市担当者に利用者の相談をするなど事業所の実情 も伝えながら協力関係を築いている。保健センターから利 用者の相談を受けたり、困難事例などの相談に乗ってもら うこともある。また、月1回2名のさわやか相談員の訪問 があり、職員の言葉づかいなど気づいたことを伝えても らっている。</p>	
6	5	<p>○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>	<p>(自己評価) 身体拘束廃止委員会を毎月行い、現状の問題点や予防に努 めている。職員一人一人が十分に理解し、ケアに当たって いる。</p> <p>(外部評価) 会社全体で拘束をしないケアに取り組んでおり、身体拘束 廃止委員会を設置して話し合いをしている。月1回のホー ム会議では職員全員で意見を出し合い、拘束しないケアに ついて考えている。管理者は職員の入職時に利用者に敬語 で丁寧に話しかけるよう指導しており、言葉の拘束や語尾 にも気を付けるよう注意をしている。日中玄関の施錠はし ておらず、利用者が一人で外出することもあるため、職員 は見守りを心がけている。</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) 身体拘束同様、十分に周知しており、「しない・させない」を徹底している。月に1回の会議で意識の統一を図っている。	
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	(自己評価) 制度利用者の入居を通して、職員の理解が深まるよう会議で話し合う機会を持ったり取り組んでいる。	
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	(自己評価) 契約時には十分な時間をかけ、納得頂けるように説明を行っている。	
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) 来訪時には日常会話をしながら意見を伺えるように促し、その意見は管理日誌などに記載・職員に周知している。	
			(外部評価) 家族の面会時には利用者の様子を伝え、会話の中で意見や要望を聞くよう努めている。認知症状の進行を心配する家族には、利用者のできることに注目したケアを実践していることを伝え、安心してもらっている。県外に住む家族には、2～3か月に1回発行するニチイ新聞を送付し様子を伝えている。利用者や家族から聞いた要望は管理日誌に記録し、職員間で共有して反映できるよう努めている。	

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)
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	<p>(自己評価) 定期的に管理者が面談を行い、意見や提案を聴いている。必要に応じて法人へ伝達している。また、毎月開催しているホーム会議や法人代表として、管轄支店の代表者が参加し、直接話を聴く機会を設けている。</p> <p>(外部評価) 管理者は職員と一緒に介護などの日常業務をしており、勤務の中で職員の要望や不安を聞くよう努めている。月1回ホーム会議で職員は意見や要望を伝えることができ、出された意見は管理者会議で報告し、意見を反映させている。また、会社にはキャリアアップ制度があり、社内試験に合格すると昇給がある。育児休暇制度を利用して復職した職員もおり、就労環境も整えられている。職員は地域密着型サービス協会が主催するケース検討会等にも参加しており、サービスの向上に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や業務態度を評価し昇給できるようになっている。</p>	
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	<p>(自己評価) 資格取得・研修受講を推奨しており、社内外を問わず、研修・講習の情報提供を行っている。また、法人内教育課にて、e-ランニング・資格取得の制度を設けている。</p>	
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	<p>(自己評価) 運営推進会議・市の連絡協議会などを通じて、他の法人との交流の機会を設けている。また、年間行事の案内も行い、ご入居者と職員の交流も図っている。</p>	
<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>(自己評価) 入居前の内覧やアセスメントを通じて、積極的に関わり、本人の思いを傾聴の姿勢を持って受け止めるよう取り組んでいる。</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、その都度要望や思いを聴くようにしている。	
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	(自己評価) 本人や家族の生活の現状を把握、希望を伺った上で、必要に応じて、関係各所に紹介や相談を行っている。	
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) 日常の家事においては、可能な限り一緒にして頂くよう心掛けています。朝刊のチラシを見て、食べたいものや献立など伺っている。	
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) 年間行事の案内を送り、可能な限り参加して頂けるようまた、遠方におられる家族には、写真を郵送して、元気な様子をお伝えしている。	
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	(自己評価) 昔馴染みの知人や家族・お孫さん等との面会の配慮を行っており、いつでも面会が出来るようにしている。  (外部評価) 入居時に、利用者や家族から馴染みの人間関係や場所を聞いて把握するようにしている。以前商売をしていた利用者と一緒に商店街に出かけ、多くの知人と立ち話を楽しむこともある。馴染みのクリーニング店や理容室に家族と一緒に出かける利用者もいる。また、知人へ電話をかけたり、家族からの電話を取り次いだりするなど、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) 食事の席の配置などに気を配り、安心できる関わりが保てるように配慮している。また、誤解が生じないよう強い訴えがある時は、職員が間に入り会話が円滑にな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。本人や家族から希望がない場合は行っていない。	

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) 入居前のアセスメントはもちろん、入居後も本人の思いを傾聴し表現が困難な方は、言動から気づき、家族から聞き取りで確認し、ケアに生かしている。	
			(外部評価) 普段の会話や利用者の話す昔話の中から、思いや意向を聞き取るよう努めている。軍隊にいた頃の話しを繰り返す利用者があり、その都度耳を傾けるようにしている。脳挫傷などのため意思表示が困難な利用者には、行動を注意深く観察することで、思いを推察するよう努めている。	
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・家族・居宅ケアマネージャーから情報提供して頂いている。	
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) 入居前は在宅ケアマネージャーや医療機関の相談員より必要な情報を収集し、入居後は日々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) 本人と家族の意向を第一に踏まえケアプランを作成している。尚、モニタリングにより、状態があればその都度見直し変更を行っている。	
			(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ている。特に、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いる。3か月毎にモニタリングを行い、ユニット会議で職員全員で話し合い計画の見直しをしている。家族の面会時には介護計画の説明をして同意を得ている。また、遠方の家族には介護計画を送付している。	利用者一人ひとりの介護計画に盛り込まれたケア目標を、職員は日常的に意識しながら実施に努めているが、実施したケアの内容や結果を記録することで、効果的なモニタリングができることを期待したい。
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) 日々の生活の中で気づいたことがあれば特記し、情報共有が必要な場合は、管理日誌に記載し職員に周知している。また、ケアプラン見直し時には、カンファレンスを開催し検討している。	
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) 本人や家族の希望や要望に可能な限りそう事が出来るよう、臨機応変な対応を心がけている。	
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) 商店街の催しものに出かけて、昔馴染みの方とお話出来るなどの支援を行っている。	

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)
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) 入居後も今までの主治医を継続できるよう支援している。 必要時、通院介助を行っている。また、緊急時に備え提携 医の往診体制も整えている。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望を聞き、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に は、往診してもらえる協力医に変更を希望する家族も多 い。定期受診や専門科外来受診には、可能な限り職員が付 き添うようにしている。急な入院にも職員が付き添い、病 院で家族に引き継ぐようにしている。週1回訪問看護師が 訪れ、利用者の健康管理や職員の相談に応じている。	
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) 医療に対する相談や報告は、個々のかかりつけ医・訪問看 護師に行っており、必要に応じて医師・看護師より指示を 受けている。定期的に週1回の訪問看護の診察も受けてい 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、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) 入院に関する相談窓口を確保しており、入院中においても 情報交換や洗濯などの生活上の支援を行っている。また、 早期退院を目指してホームで出来る生活リハビリや必要な 指導を医療機関から受けている。	
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) 現状では、ホームでは常時医療が必要な終末期ケアは行っ ていない。	
			(外部評価) 「重度化した場合における対応に係る指針」を作成してい るが、職員への負担を考慮して事業所では看取りはしない 方針としている。家族から看取りを希望する声があるた め、利用者には特別な疾患がなく、家族の協力が得られる場 合には対応を検討している。急変時など協力医と訪問看護 師との24時間体制での連携は取れているが、終末期の医療 体制については医師や看護師、職員での具体的な協議は行 われていない。	開設当初から入居している利用者もおり、最期までお 世話をしたいと考える職員がいる。家族から看取りの 強い要望があるため、看取りについて職員全員が意見 を出し合う機会を設け、実施にあたっての課題を具体 的に抽出した上で、今後の対応を協議することを期待 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) ひやりはっと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2回の避難訓練を実施しており、避難方法や手順を学んでいる。津波対策に関しては、現在考案中です。  (外部評価) 年2回、昼間と夜間を想定した避難訓練を実施しており、消防署から指導や助言をもらっている。2階の利用者を毛布を使って階下に下ろす訓練をしており、踊り場に毛布を常備している。海や川から事業所が近く、津波発生時には安全と考えられている事業所の2階に避難予定であるが、隣接する施設とも話し合いN T Tの建物に避難することも検討中である。また、近隣住民には火災発生時には利用者の避難誘導と見守りを依頼している。また、事業所の2階に備蓄品を用意している。	
<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	(自己評価) 入職時にマニュアルを用いて言葉使いなど、接遇マナーの教育を行っている。また、必要に応じて会議などで言葉かけや人格尊重の重要性を重んじている。  (外部評価) 写真の使用など個人情報の取り扱いは、入居時に利用者や家族に説明し同意を得ている。新入職員の採用時には接遇マナーなどの研修を実施し、利用者の誇りやプライバシーを損ねることのないよう指導している。トイレや入浴の介助時には、利用者一人ひとりに合った手順を覚えて介助するよう努めており、決して無理強いをしないよう配慮している。また、言葉づかいについても、「家族が聞いた時にどう思うか」を想像して対応するよう心がけており、過度の馴れ合いにならないよう気をつけている。	
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) 日常生活においては、本人が選択できるような言葉かけをしている。自己表現が出来ない方の場合、家族からの聞き取りで思いを受け止め対応している。	

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) ケアプランの週間サービス計画はあるが、可能な限り個々のペースで生活して頂けるよう配慮している。	
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) 定期的に出張理美容サービスを利用している。 髪型の希望やお好きな洋服など、意向を確認し支援している。	
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	(自己評価) 食事準備や片づけなど出来る事は一緒に行っている。 時々、出前でお好きなものを頼んで楽しんでいる。  (外部評価) 業者の献立表を活用し、食材は近くのお店に依頼して配達してもらい、栄養バランスの摂れた食事をユニット毎に職員が調理している。菓子などのおやつは利用者と一緒に買い物に行っている。節分にはレタスで巻いた手巻き寿司、春はお花見弁当、夏はソーメン流しをするなど職員のアイデアを盛り込んだ行事食は、季節を感じながら食事が楽しめるよう工夫している。訪問調査日の昼食は1階がお好み焼き、2階が握り寿司で、利用者がキャベツを刻んだり、職員が注文に応じて寿司を握る様子が見られるなど、和やかな食事風景であった。	
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	(自己評価) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。 医師の指示がある方は、カロリーを調整しバランスのとれた食事を提供している。	
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) 毎食後は口腔ケアを行っている。自力で行える方は、声かけを行い、介助の方は口腔内の確認を行っている。 定期的に義歯洗浄を行っている。	

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) 個々の排泄パターンとタイミングを把握し、定期的に誘導することでトイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) トイレは廊下の色を変えた四角の目印を付け、夜間でも場所が利用者に分かりやすいよう色や形を工夫している。オムツは使用しない方針で、日中と夜間と共に誘導してトイレで排泄できるよう支援している。居室には空き缶を利用して音色の異なる呼び出しのコールを作り、利用者が区別できるように工夫しており、夜間のトイレ誘導にも役立っている。	
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	(自己評価) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。 朝食時に牛乳を摂取して頂いたり、バランスのよい食事を提供している。個々の体調により、医師の指示がある方は緩下剤の内服で調整している。	
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) 基本的に曜日は決めていない。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、2回/週以上は入浴して頂くようにしている。入浴の時間は午後が多いが、声かけにより午前中に入浴される事もある。	
			(外部評価) 家庭浴槽に毎日一日中湯を溜めており、利用者が入りたい時に入浴できるよう準備している。入浴は利用者と1対1での対応をしている。入浴を嫌う利用者には時間を代えて声かけをするなどの工夫をして、入浴できるよう支援している。利用者の身体レベルに合わせて、福祉用具を活用したり、2人体制で介助を行うなど、安心安全に気持ちよく入浴ができるよう支援している。また、利用者の要望に応じて、同性での入浴介助を心がけている。	
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	(自己評価) 体調に変化がある場合やその日の気分で、個々の対応を行っている。	

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)
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) 処方の説明書を確認し、通院に同行。処方薬の変更があれば職員に周知徹底している。服薬ファイルがあり、職員が服薬確認している。	
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) 日常生活における家事（食事準備・片づけ・洗濯物たたみ・掃除）等、役割を持って頂けるよう支援している。お酒のお好きな方は、医師と相談し本人の希望に応じて1・2回/月に晩酌の日を設けて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。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) 年間行事として初詣・お花見などの外出行事等は、家族にも案内している。 希望があれば、近所を散歩している。  (外部評価) 暖かく天気の良い日には近くの川沿いの道を散歩している。近くのお店にお菓子などおやつを買いに出かけている。季節に応じて、初詣や花見などバスを利用してなるべく利用者全員で出かけられるよう支援している。「歴史博物館に行きたい」という利用者の希望に応え、家族の協力を得て外出したこともある。会社の方針として、福祉車両を使用する場合は2種免許の所持を必要としているため、受診などの外出も介護タクシーの使用や家族が連れて行っている。	
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	(自己評価) 金銭（お小遣い）の管理は、ホーム側が行っている。本人の希望による嗜好品の購入は自由にできるが、その際のお金の管理もホームが行っている。	
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	(自己評価) 制限はなく、自由にやり取りが出来る環境を作っている。毎日の電話がある方もおられ、その時に近況報告をさせて頂いている。	

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)
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	(自己評価) リビングや廊下の装飾は、ご入居者と一緒に作り、季節感を味わいながら取り組んでいる。居室内に閉じこもることが無いようにフロア全体を生活の場となるよう安全に過ごして頂けるよう工夫している。  (外部評価) ゆったりとした明るいリビングはオープンキッチンになっており、テーブル席や畳スペースなど利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。壁には利用者が書いた書初めや塗り絵作品を展示している。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、そのまま庭に出ることができる。ウッドデッキまで竹筒を伸ばし、ソーメン流しを楽しむこともある。また、庭には菜園があり、利用者と一緒に野菜を作り収穫を楽しみにしている。	
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	(自己評価) リビングや畳スペースだけでなく、廊下やウッドデッキにも椅子やソファを配置し、個別空間を作れるようにしている。他のユニットにも自由に行き来が出来、ご入居者の交流を図っている。	
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	(自己評価) エアコン・カーテン以外のものはすべて自宅からの持ち込みであり、馴染みの物で居室を自由に使っている。また、写真やその他の装飾も本人の希望に合わせている。  (外部評価) 居室はエアコンとクローゼットが備え付けられ、利用者が使い慣れた家具などを持ち込むよう家族に依頼している。ベッドの使用が苦手な利用者は、床に畳を敷き布団を敷いている居室もある。小型の仏壇を持って来ている利用者もあり、職員が湯茶を供えることを手伝うこともある。居室の壁には若い頃の利用者や家族の写真、誕生日の寄せ書きが飾られ、居心地良い空間となっている。	
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」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	(自己評価) 居室には名前を表示しているが、それぞれの個性・好みに配慮し装飾をして認識しやすくしている。出来る事・やりたいことに参加できるよう、無理強いにならないよう声かけを行っている。	

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 27 年 1 月 15 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 27 年 2 月 13 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)】

入居者に楽しんでいただくには、職員も楽しんで仕事をする必要があると感じています。各自、思っていることは意見するように常に指導しており、1人1人のケア内容も、各自の提案から支援内容に活かしきめ細かいサービスを提供することが出来ていると思います。  
又、レクリエーションも各職員の得意とする内容で提供し様々な内容になっていると思っています。  
入居者・職員共に、笑い声が絶えないGHIになるように、取り組んでいきたいと考えております。

【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)】

八幡浜市街の閑静な住宅地に事業所はあり、利用者は天気のいい日には商店に買い物に出かけたり、川沿いを散歩して近隣住民と挨拶を交わしたりしている。「誠意、誇り、情熱」という社是を掲げ、利用者のペースに合わせたケアを大切にして、チーム体制で取り組んでいる。特に介護計画の中には、利用者の持っている力を引き出し、能力を発揮できるよう支援する内容を盛り込み、職員は利用者も活動的で笑顔で過ごしてほしいと考え、職員のアイデア満載の季節行事の開催などの実践をしている。事業所の夏祭りには近隣住民やボランティアの参加協力があり、盛大に開催されている。訪問調査日には利用者と職員の明るい会話や笑い声を聞くことができ、利用者の和やかに暮らしている様子を伺うことのできた印象のある事業所である。

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

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 大高 和彦

評価完了日 平成 27 年 1 月 15 日

(別表第1)

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)
<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	(自己評価) 事業所独自の理念は未作成だが、毎朝「社是」「経営理念」を唱和し、意識の統一を図っている。	
			(外部評価) 毎朝、社是である「誠意、誇り、情熱」と経営理念を唱和し、意識の統一を図っている。昨年、職員間で話し合い事業所独自の理念を作成しようとしたが意見がまとまらず、作成には至っていない。職員は「笑顔で、利用者との壁を造らない」ということを意識した支援に努めており、「転倒ゼロ」という年間目標を作成し実践している。	事業所独自の理念の作成を試みたが実現していないため、職員は、「笑顔が絶えない事業所」「利用者の能力を生かした支援」等、共通の思いを持ってケアにあたっている。今後は、職員の総意をもとにした理念が作成できることを期待したい。
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	(自己評価) 季節の行事(秋祭り・クリスマス会など)や運営推進会議などを中心に交流の機会を設けている。近隣の散策を通して、地域の方とお話をしている。	
			(外部評価) 散歩時には近隣住民と挨拶を交わしている。管理者は利用者が町内会の行事に参加できるよう、町内会との話し合いを進めている。管理者は町内清掃などにも参加し、地域の一員として役割を果たしたいと考えている。毎年公民館で開催される演芸発表会の招待を受け、利用者と一緒に参加している。また、事業所で開催する夏祭りやクリスマス会には、ギターやハンドベル、マジックなどのボランティアの訪問があり、利用者を楽しませてくれている。	
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	(自己評価) 運営推進会議や行事・日常的な外出・散歩を通して認知症の症状をお持ちの高齢者と関わりを持って頂いている。	

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)
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) 概ね2か月に1回の開催を行い、意見・助言を伺ってい る。また、年間行事には参加のご案内を差し上げ、ご入居 者様と共に楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 運営推進会議は市保健師、民生委員、訪問看護師、さわ やか相談員、近隣のグループホームの職員等の参加を得て、 2か月に1回開催している。会議を行事と合わせて開催す る場合は、利用者や家族も参加している。会議では、利用 者状況や活動報告を行うほか、その時々課題について参 加者と話し合いをしている。また、対応に困った事例も話 し合い、参加者からアドバイスをもらうこともある。	会議には、今以上に多様な地域住民などへ参加を呼び かけ、事業所の理解者や協力者が増えることを期待し たい。また、会議の参加状況や協議内容が分かりやす い会議記録を工夫して作成し、家族へ配布したり職員 に回覧したりするなど、会議への理解を広げること 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) 日常的に連絡・報告・相談を行っている。他に連絡会・さ わやか相談員の来訪により、現状の把握も行って頂いて いる。	
			(外部評価) 管理者は市担当者に利用者の相談をするなど事業所の実情 も伝えながら協力関係を築いている。保健センターから利 用者の相談を受けたり、困難事例などの相談に乗ってもら うこともある。また、月1回2名のさわやか相談員の訪問 があり、職員の言葉づかいなど気づいたことを伝えても 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) 身体拘束廃止委員会を毎月行い、現状の問題点や予防に努 めている。職員一人一人が十分に理解し、ケアに当たっ ている。	
			(外部評価) 会社全体で拘束をしないケアに取り組んでおり、身体拘束 廃止委員会を設置して話し合いをしている。月1回のホ ーム会議では職員全員で意見を出し合い、拘束しないケ アについて考えている。管理者は職員の入職時に利用者 に敬語で丁寧に話しかけるよう指導しており、言葉の拘 束や語尾にも気を付けるよう注意をしている。日中玄関 の施錠はしておらず、利用者が一人で外出すること もあるため、職員は見守りを心がけている。	

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) 身体拘束同様、十分に周知しており、「しない・させない」を徹底している。月に1回の会議で意識の統一を図っている。	
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	(自己評価) 制度利用者の入居を通して、職員の理解が深まるよう会議で話し合う機会を持ったり取り組んでいる。	
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	(自己評価) 契約時には十分な時間をかけ、納得頂けるように説明を行っている。	
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) 来訪時には日常的な会話をしながら意見を伺えるように促し、その意見は管理日誌などに記載・職員に周知している。	
			(外部評価) 家族の面会時には利用者の様子を伝え、会話の中で意見や要望を聞くよう努めている。認知症状の進行を心配する家族には、利用者のできることに注目したケアを実践していることを伝え、安心してもらっている。県外に住む家族には、2～3か月に1回発行するニチイ新聞を送付し様子を伝えている。利用者や家族から聞いた要望は管理日誌に記録し、職員間で共有して反映できるよう努めている。	

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)
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	<p>(自己評価) 定期的に管理者が面談を行い、意見や提案を聴いている。必要に応じて法人へ伝達している。また、毎月開催しているホーム会議や法人代表として、管轄支店の代表者が参加し、直接話を聴く機会を設けている。</p> <p>(外部評価) 管理者は職員と一緒に介護などの日常業務をしており、勤務の中で職員の要望や不安を聞くよう努めている。月1回ホーム会議で職員は意見や要望を伝えることができ、出された意見は管理者会議で報告し、意見を反映させている。また、会社にはキャリアアップ制度があり、社内試験に合格すると昇給がある。育児休暇制度を利用して復職した職員もおり、就労環境も整えられている。職員は地域密着型サービス協会が主催するケース検討会等にも参加しており、サービスの向上に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や業務態度を評価し昇給できるようになっている。</p>	
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	<p>(自己評価) 資格取得・研修受講を推奨しており、社内外を問わず、研修・講習の情報提供を行っている。また、法人内教育課にて、e-ランニング・資格取得の制度を設けている。</p>	
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	<p>(自己評価) 運営推進会議・市の連絡協議会などを通じて、他の法人との交流の機会を設けている。また、年間行事の案内も行い、ご入居者と職員の交流も図っている。</p>	
<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>(自己評価) 入居前の内覧やアセスメントを通じて、積極的に関わり、本人の思いを傾聴の姿勢を持って受け止めるよう取り組んでいる。</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、その都度要望や思いを聴くようにしている。	
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	(自己評価) 本人や家族の生活の現状を把握、希望を伺った上で、必要に応じて、関係各所に紹介や相談を行っている。	
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) 日常の家事においては、可能な限り一緒にして頂けるよう心掛けている。食材を近所のスーパーまで買い物に出かけたり、役割を持って頂きハリのある生活を営んで頂けるよう支援している。	
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) 年間行事の案内を送り、可能な限り参加して頂けるようまた、遠方におられる家族には、写真を郵送して、元気な様子をお伝えしている。	
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	(自己評価) 昔馴染みの知人の方との面会の配慮をしており、いつでも面会が出来るようにしている。  (外部評価) 入居時に、利用者や家族から馴染みの人間関係や場所を聞いて把握するようにしている。以前商売をしていた利用者と一緒に商店街に出かけ、多くの知人と立ち話を楽しむこともある。馴染みのクリーニング店や理容室に家族と一緒に出かける利用者もいる。また、知人へ電話をかけたり、家族からの電話を取り次いだりするなど、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) 食事時の席の配置などに気を配り、安心できる関わりが保てるよう配慮している。また、誤解が生じないよう強い訴えがある時は、職員が間に入り会話が円滑に行え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。本人や家族から希望がない場合は行っていない。	
<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	(自己評価) 入居前のアセスメントはもちろん、入居後も本人の思いを傾聴し表現が困難な方は、言動から気づき、家族から聞き取りで確認し、ケアに生かしている。  (外部評価) 普段の会話や利用者の話す昔話の中から、思いや意向を聞き取るよう努めている。軍隊にいた頃の話しを繰り返す利用者があり、その都度耳を傾けるようにしている。脳挫傷などのため意思表示が困難な利用者には、行動を注意深く観察することで、思いを推察するよう努めている。	
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・家族・居宅ケアマネージャーから情報提供して頂いている。	
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) 入居前は在宅ケアマネージャーや医療機関の相談員より必要な情報を収集し、入居後は日々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) 本人と家族の意向を第一に踏まえケアプランを作成している。尚、モニタリングにより、状態があればその都度見直し変更を行っている。	
			(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ている。特に、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いる。3か月毎にモニタリングを行い、ユニット会議で職員全員で話し合い計画の見直しをしている。家族の面会時には介護計画の説明をして同意を得ている。また、遠方の家族には介護計画を送付している。	利用者一人ひとりの介護計画に盛り込まれたケア目標を、職員は日常的に意識しながら実施に努めているが、実施したケアの内容や結果を記録することで、効果的なモニタリングができることを期待したい。
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) 日々の生活の中で気づいたことがあれば特記し、情報共有が必要な場合は、管理日誌に記載し職員に周知している。また、ケアプラン見直し時には、カンファレンスを開催し検討している。	
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) 本人や家族の希望や要望に可能な限りそう事が出来るよう、臨機応変な対応を心がけている。	
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) 商店街の催しものに出かけて、昔馴染みの方とお話出来るなどの支援を行っている。	



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)
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) 入居後も今までの主治医を継続できるよう支援している。 また、緊急時に備え提携医の往診体制も整えている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族の希望を聞き、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に は、往診してもらえる協力医に変更を希望する家族も多 い。定期受診や専門科外来受診には、可能な限り職員が付 き添うようにしている。急な入院にも職員が付き添い、病 院で家族に引き継ぐようにしている。週1回訪問看護師が 訪れ、利用者の健康管理や職員の相談に応じている。</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) 医療に対する相談や報告は、個々のかかりつけ医・訪問看 護師に行っており、必要に応じて医師・看護師より指示を 受けている。定期的に週1回の訪問看護の診察を受けてい 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) 入院に関する相談窓口を確保しており、入院中においても 情報交換や洗濯などの生活上の支援を行っている。また、 早期退院を目指してホームで出来る生活リハビリや必要な 指導を医療機関から受けている。</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) 現状では、ホームでは常時医療が必要な終末期ケアは行っ ていない。</p> <p>(外部評価) 「重度化した場合における対応に係る指針」を作成してい るが、職員への負担を考慮して事業所では看取りはしない 方針としている。家族から看取りを希望する声があるた め、利用者には特別な疾患がなく、家族の協力が得られる場 合には対応を検討している。急変時など協力医と訪問看護 師との24時間体制での連携は取れているが、終末期の医療 体制については医師や看護師、職員での具体的な協議は行 われていない。</p>	<p>開設当初から入居している利用者もおり、最期までお 世話をしたいと考える職員がいる。家族から看取りの 強い要望があるため、看取りについて職員全員が意見 を出し合う機会を設け、実施にあたっての課題を具体 的に抽出した上で、今後の対応を協議することを期待 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) ひやりはっと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2回の避難訓練を実施しており、避難方法や手順を学んでいる。津波対策に関しては現在、考案中です。  (外部評価) 年2回、昼間と夜間を想定した避難訓練を実施しており、消防署から指導や助言をもらっている。2階の利用者を毛布を使って階下に下ろす訓練をしており、踊り場に毛布を常備している。海や川から事業所が近く、津波発生時には安全と考えられている事業所の2階に避難予定であるが、隣接する施設とも話し合いN T Tの建物に避難することも検討中である。また、近隣住民には火災発生時には利用者の避難誘導と見守りを依頼している。また、事業所の2階に備蓄品を用意している。	
<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	(自己評価) 入職時にマニュアルを用いて言葉使いなど、接遇マナーの教育を行っている。また、必要に応じて会議などで言葉かけや人格尊重の重要性を重んじている。  (外部評価) 写真の使用など個人情報の取り扱いは、入居時に利用者や家族に説明し同意を得ている。新入職員の採用時には接遇マナーなどの研修を実施し、利用者の誇りやプライバシーを損ねることのないよう指導している。トイレや入浴の介助時には、利用者一人ひとりに合った手順を覚えて介助するよう努めており、決して無理強いをしないよう配慮している。また、言葉づかいについても、「家族が聞いた時にどう思うか」を想像して対応するよう心がけており、過度の馴れ合いにならないよう気をつけている。	
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) 日常生活においては、本人が選択できるような言葉かけをしている。自己表現が出来ない方の場合、家族からの聞き取りで思いを受け止め対応している。	

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) ケアプランの週間サービス計画はあるが、可能な限り個々のペースで生活して頂けるよう配慮している。	
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) 定期的に出張理美容サービスを利用している。 髪型の希望やお好きな洋服など、意向を確認し支援している。	
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	(自己評価) 食事準備や片づけなど、出来る事は一緒に行っている。 時々はお出前で好きなものを頼んで楽しんで頂いている。  (外部評価) 業者の献立表を活用し、食材は近くのお店に依頼して配達してもらい、栄養バランスの摂れた食事をユニット毎に職員が調理している。菓子などのおやつは利用者と一緒に行っている。節分にはレタスで巻いた手巻き寿司、春はお花見弁当、夏はソーメン流しをするなど職員のアイデアを盛り込んだ行事食は、季節を感じながら食事が楽しめるよう工夫している。訪問調査日の昼食は1階がお好み焼き、2階が握り寿司で、利用者がキャベツを刻んだり、職員が注文に応じて寿司を握る様子が見られるなど、和やかな食事風景であった。	
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	(自己評価) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。 医師の指示がある方は、カロリーを調整しバランスのとれた食事を提供している。	
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) 毎食後は口腔ケアを行っている。自力で行える方は、声かけを行い、介助の方は口腔内の確認を行っている。 定期的に義歯洗浄を行っている。	

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) 個々の排泄パターンとタイミングを把握し、定期的に誘導することでトイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) トイレは廊下の色を変えた四角の目印を付け、夜間でも場所が利用者に分かりやすいよう色や形を工夫している。オムツは使用しない方針で、日中と夜間と共に誘導してトイレで排泄できるよう支援している。居室には空き缶を利用して音色の異なる呼び出しのコールを作り、利用者が区別できるように工夫しており、夜間のトイレ誘導にも役立っている。	
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	(自己評価) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。バランスのよい食事を提供している。個々の体調により、医師の指示がある方は緩下剤の内服で調整している。	
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) 基本的に曜日は決めていない。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、2回/週以上は入浴して頂くようにしている。	
			(外部評価) 家庭浴槽に毎日一日中湯を溜めており、利用者が入りたい時に入浴できるよう準備している。入浴は利用者と1対1での対応をしている。入浴を嫌う利用者には時間を代えて声かけをするなどの工夫をして、入浴できるよう支援している。利用者の身体レベルに合わせて、福祉用具を活用したり、2人体制で介助を行うなど、安心安全に気持ちよく入浴ができるよう支援している。また、利用者の要望に応じて、同性での入浴介助を心がけている。	
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	(自己評価) 体調に変化がある場合やその日の気分で、個々の対応を行っている。	

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)
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) 処方の説明書を確認し、通院に同行。処方薬の変更があれば職員に周知徹底している。服薬ファイルがあり、職員が服薬確認している。	
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) 日常生活における家事は、(食事準備・片づけ・洗濯物たたみ・掃除) 買い物の手伝いなど、役割を持って頂けるよう支援している。	
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) 年間行事として初詣・お花見などの外出行事等は、家族にも案内している。 希望があれば、近所を散歩している。  (外部評価) 暖かく天気の良い日には近くの川沿いの道を散歩している。近くのお店にお菓子などおやつを買いに出かけている。季節に応じて、初詣や花見などバスを利用してなるべく利用者全員で出かけられるよう支援している。「歴史博物館に行きたい」という利用者の希望に応え、家族の協力を得て外出したこともある。会社の方針として、福祉車両を使用する場合は2種免許の所持を必要としているため、受診などの外出も介護タクシーの使用や家族が連れて行っている。	
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	(自己評価) 金銭(お小遣い)の管理は、ホーム側が行っている。本人の希望による嗜好品の購入は自由にできるが、その際のお金の管理もホームが行っている。	
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	(自己評価) 制限はなく、自由にやり取りが出来る環境を作っている。家族より電話がある方もおられ、その時に近況報告をさせて頂いている。	

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)
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	(自己評価) 出来るだけ温かみのある自宅風になるよう努め、職員と入居者で相談し装飾物なども配慮している。フロア全体を生活の場となるよう安全に過ごして頂けるよう工夫している。  (外部評価) ゆったりとした明るいリビングはオープンキッチンになっており、テーブル席や畳スペースなど利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。壁には利用者が書いた書初めや塗り絵作品を展示している。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、そのまま庭に出ることができる。ウッドデッキまで竹筒を伸ばし、ソーメン流しを楽しむこともある。また、庭には菜園があり、利用者と一緒に野菜を作り収穫を楽しみにしている。	
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	(自己評価) リビングや畳スペースだけでなく、廊下やウッドデッキにも椅子やソファを配置し、個別空間を作れるようにしている。他のユニットにも自由に行き来が出来、ご入居者の交流を図っている。	
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	(自己評価) エアコン・カーテン以外のものはすべて自宅からの持ち込みであり、馴染みの物で居室を自由に使っている。  (外部評価) 居室はエアコンとクローゼットが備え付けられ、利用者が使い慣れた家具などを持ち込むよう家族に依頼している。ベッドの使用が苦手な利用者は、床に畳を敷き布団を敷いている居室もある。小型の仏壇を持って来ている利用者もあり、職員が湯茶を供えることを手伝うこともある。居室の壁には若い頃の利用者や家族の写真、誕生日の寄せ書きが飾られ、居心地良い空間となっている。	
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」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	(自己評価) 居室には、名前を表示しているが、それぞれの個性・好みに配慮し装飾をして認識しやすくしている。できること・やりたいことに参加できるように、無理強いににならないよう声かけしている。	