

(別表第1の3)

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	ニチイのほほえみ八幡浜
所在地	愛媛県八幡浜市産業通4番18号
自己評価作成日	平成23年1月29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 [※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載](#)

【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23年2月16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)】

ニチイのほほえみでは、認知症ケアを「メモリーケア」と呼んでいます。
職員は、認知症であっても、その人らしく普通に暮らしていけるようにケアを提供していく事が、尊厳と自立を守る事になると考えています。出来る事・出来る力を少しずつでも引き出し、役割の中で「共に生活している」と感じて頂けることを目標としています。まだまだ、個々の希望に沿うことが出来ていないと感じていますが、さりげなく、そっと寄り添って、心にタッチするやさしさでケアをし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)】

大手介護事業者が母体法人である当ホームは、JR八幡浜駅付近の閑静な住宅地の中にある。介護経験の豊かな管理者と職員間で、気負わず話し合うことができる信頼関係が築かれており、常に利用者の言動を傾聴し、一人ひとりのペースを大切にしながら日々のケアを行っている。また、ホームは地域との繋がりを大事にしており、避難訓練を共に実施したり、公民館の文化祭に利用者の作品を展示するなど、地域住民との交流も盛んに行われている。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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)
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)
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、事業所の理解や応援が増えている (参考項目:4)
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、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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
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
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、安心して暮らせている (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		

(別表第1の2)

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れます。
(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れます。

- 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れます。

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	ニチイのほほえみ八幡浜
(ユニット名)	ひまわり
記入者(管理者)	
氏名	大久保 敦美
評価完了日	平成 23 年 1 月 29 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

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	(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) ホーム独自の理念は現在検討中であるが、母体法人の社是や経営理念を毎朝礼で唱和し共有している。またその社是等をもとに、ユニット毎の会議で月間目標を立て、日々のケアに取り組んでいる。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 季節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。時々、近くの川の鯉に餌をやりにいき、地域の方とお話している。	
			(外部評価) 近隣住民にホームの行事や防災・避難訓練に参加してもらう等、地域との繋がりを大切にしている。また、昨年11月の公民館文化祭に利用者の作品を出品する等、積極的な係わりに努めている。日々の散歩等で近隣の方より声をかけてもらうなど日常的に交流が深まっている。	
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	(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。昨年は、近くの江戸岡公民館祭りにご入居者の絵・折り紙などを展示させて頂き、地域の方にニチイのほほえみ八幡浜の存在を知っていただく機会を得られた。館長様からは毎年の出展の依頼を頂いた。	

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ヶ月に1回の開催を行ない、意見・助言を伺っている。又、年間行事には参加の案内をさしあげ、ご入居者と共に楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 利用者や家族、民生委員、市職員、近隣の施設職員、管理者をメンバーに発展的な会議運営のため事業所の催し物とリンクさせる等して発言しやすい環境を整える工夫がされている。多角的な視点から意見がもらえるよう地区消防団長にも参加を呼びかけ、ケアの質を高める会議になるよう努力している。	
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・相談を行なっている。他に、連絡会・さわやか相談員の来訪により、現状把握も行なっている。	
			(外部評価) 運営推進会議や困難事例等の相談を通して、ホームに対する意見を求めたりホームの実情を具体的に伝えることで、気軽に相談できる関係づくりに努めている。また、さわやか相談員の定期的訪問を受け入れ、意見交換や利用者の相談等が実施されている。	
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) 身体拘束廃止を前面に出し、ご家族・職員にも採用時研修などを通じ、周知している。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) ユニット会議等を利用し定期的に身体拘束をしないケアについての勉強会を行っている。玄関は夜間以外、鍵を掛けないようにしている。利用者が外出傾向にある場合は、さりげなく声かけをし一緒について行ったり、近所の方の見守りなどの協力を得て利用者の自由な暮らしを支えている。	

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1回の会議で意識の統一を行なっている。	
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じ、職員の理解が深まるよう、会議で話し合う機会をも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、納得頂ける様に説明を行なっている。また、改定時には家族会を開催し、説明・質疑応答を行なっている。	
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) 来訪時には意見を伺えるよう促し、その意見は管理日誌などに記載・職員に周知している。また、入居時に外部相談窓口を案内し、活用頂けるようにしている。 (外部評価) 管理者が月1回以上は家族と連絡を取り、ご家族から意見や要望を聴くようにしている。また、面会時や行事等を利用して気軽に話せる工夫をしている。母体法人が年1回アンケートによる満足度調査を行っており、家族等から出た意見をホームのケアや運営に反映させている。	

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) 日常的に管理者が意見・提案を聞いており、必要に応じて管理者が法人へ伝達している。また、毎月開催しているホーム会議に法人代表として、管轄支店の代表者が参加し、直接、意見や提案をできる機会を設けている。</p> <p>(外部評価) ホーム会議を通して職員の意見を聴く機会を設けている。管理者は日頃から職員が意見を出しやすい雰囲気づくりに気を配っている。月1回母体法人の幹部がホームを訪れ、職員と直接話し合う機会が設けられている。また、法人全体で実施されているキャリアアップ制度は職員の意欲に繋がっている。</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) 管理者から法人で、職員個々の実績や業務態度を報告し、評価を行なっている。又、キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や頑張り次第で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、社内外問わず、研修・講習の情報提供を行なっている。又、法人内教育課にて、資格取得の支援制度を設けている。</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) 市連絡会や運営推進会議を通じて、他の法人との交流の機会を設けている。又、年間行事の案内も行ない、ご入居者と職員の交流も図っている。</p>	
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	<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を目標としており、入居相談から契約時に至るまで、都度、要望や思いを聞くようにしている。	
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) 相談にくる本人や家族から現状や希望を伺い、必要に応じて、関係各所に相談や紹介を行なっている。	
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、心がけている。その日の食材の買い物をスーパーに行ったり、畑を耕したり、役割を持っていただ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、可能なかぎり、参加して頂けるよう、又、遠方におられる家族には、写真をお送りして、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) 昔馴染みの知人方との面会の配慮をしており、いつでも面会ができるようにしている。遠方の方との電話利用時にも不便が生じないよう、支援している。 (外部評価) 利用者が入居前に大切にしていた場所や人等について、家族から話を聴いたり、利用者との日常の会話から汲み取り把握している。昔から利用している美容室へ行ったり、地域の行事に参加したり入居前の馴染みの関係を継続させるための働きかけを行っている。	

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)
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、安心できる係わりが保てるよう配慮している。又、誤解が生じないように、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に支援している。	
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なう場合がある。本人や家族から希望がない場合は行なっていない。	
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、表現が困難な方は日々の様子・会話から、気づき、家族からの聞き取りで確認し、ケアに生かしている。 (外部評価) 日常の挨拶や声かけを大切にし、利用者がどこでどのような暮らしをしたいかなどの意向を聴取したり、家族から情報を得たりしている。また、一人ひとりの思いを大切にし、その思いをユニット会議等で検討し共有し、利用者への支援に繋げている。	
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・在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等、モニタリングにより見直しを行なっている。	

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、状態変化があれば、その都度変更を行なっている。通常は3ヶ月に一度は見直しを行なっている。 (外部評価) 利用者の想いや意向は日頃の関わりの中で把握し、家族からは面会や電話を通じて聴取し介護計画に反映させている。また、日々の介護記録の中でモニタリングを行い、その人らしく暮らしていくための個別計画になるよう職員全員で取り組み、より良いケアに繋げている。	
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) 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。又、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) 本人と家族の希望や要望に可能な限り沿うことができるよう、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) 自営業の家族の店に買い物に行ったり、近所でお祭りがあれば、出かけて、屋台の顔見知りの知人とお話ができるよう支援している。老人会の参加は最近難しくなっている。	

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	<p>(自己評価) 入居後も今までの主治医を継続できるよう、前面的に 支援している。必要時、通院介助も行なっている。 又、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) 利用者や家族が安心して馴染みの医療機関を受診でき るように、受診前には必ず家族に入居中の様子を伝えて いる。受診後も「受診記録」にして職員全員が共有 できるように工夫している。基本的には家族が受診の 付添いをするようになっているが、状況を考慮して柔 軟に対応している。</p>	
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	<p>(自己評価) 医療に関する相談や報告は、個々のかかりつけ医に 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。</p>	
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。	<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、情報交換や洗濯等の生活上の支援を行なってい る。又、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	○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>(自己評価) 早い段階からの話し合いは行っていない。現状で は、ホームでの常時医療が必要な終末期ケアは行なっ ていない。</p> <p>(外部評価) 看取り経験は今までになく、緊急時には救急病院へ搬 送するようにしている。今後は、利用者や家族の希望 に可能な限り対応するために、重度化しても安心して ホームで生活ができるよう、医療連携体制を整えてい く方向で考えている。</p>	<p>重度化した場合でも入居継続を希望する利用者や家族 に対応するために、重度化や看取りに関するホームの 体制の検討が必要であると考えます。同時に、重度化や 終末期に関する職員の教育も重要であるため、勉強の 場を設けたり、外部研修へ参加するなど、ホーム全体 で取り組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) H22年7月に普通救命講習を消防署にお願いしホームで行なって頂き、職員全員が受講し修了証を受けている。10月には、消防訓練・救命講習をホームで行い、2回とも運営推進会議開催とし、ご利用者・各委員にも参加して頂いた。消火器を使用しての消火訓練ではご利用者にも行なって頂き、地域の方も様子を見られていた。	
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。(消防署隊員の同席により、実践的な指導も受けている) (外部評価) 7月に地域住民と避難訓練を実施し、ホームや利用者の状況を知ってもらったり、避難場所として提供できることも伝えるなどしている。また、備蓄を随時点検したり、避難に使用する毛布等を手の届く位置に設置しておく等防災に関して常に意識する努力をしている。	
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) 入居期間が長くなったご利用者に対して、馴れ馴れしい言葉使いが見られる事があるため、必要に応じて会議等で、マナーに関する議題をとりあげ、人格尊重の重要性を重んじている。 (外部評価) 声かけやケアの方法について、利用者一人ひとりの誇りやプライバシーに配慮しながら、対応している。また、業務管理日誌やケアノートに、利用者について気がついたことを共有できるように随時記入し、職員一人ひとりが「その人らしさ」を尊重できるよう心がけている。	
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、職員の意向ではなく、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は、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、可能なかぎり、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) 定期的に出張の美容師が入っており、希望者が受けている。女性であれば、化粧品を買いに行ったり、好きな靴・スリッパ・洋服を買いに行ったりしている。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 食事準備や片付け等、出来る事は一緒に行なっている。時々はお前で好きなものを頼んで、楽しんで頂いている。 (外部評価) 献立は、職員が栄養面に配慮したり、季節のものを取り入れながら立てている。利用者と買い出しに行った際に旬の物があれば、メニューに加えるなど柔軟に変更されている。準備や後片付けを、利用者個々の力を活かしながら一緒にすることで、利用者自身の自信や張り合い、喜びに繋がっている。	食事介助が必要な利用者が数名いるため、職員は別に食事を取っているが、職員も利用者と一緒に食卓を囲み、喜びや楽しみを共有できるような取り組みを期待したい。また、一緒に食べることで味付けや盛り付け具合の意見を聞くことができるため、検討する機会を設けるよう望みたい。
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・水分量は記録をして摂取量を把握している。医師の指示がある方は、カロリー計算をし、バランスの摂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。自力で行なえる方は、声かけし、介助の方は口腔内の状態確認をしている。定期的な義歯洗浄を行なっている。	

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、定期的にトイレ誘導することで、トイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンのチェックを行い、その人に合った排泄リズムを把握し、トイレ誘導等を行っている。また、自尊心を損ねないように一人ひとりに合った声かけや対応ができるよう、ユニット会議や業務管理日誌において共有し排泄介助に取り組んでいる。	
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・水分量は記録をして摂取量を把握している。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。個人の体調により、医師の指示がある方は服薬で調整する場合もある。	
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。自力で入浴できる方は、毎日入られる場合もある。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、3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、朝入浴される事もある。	
			(外部評価) 入浴は毎日、午後から行われているが、時間等希望に応じて柔軟に対応し、朝風呂を楽しんでいる利用者もいる。入浴を嫌がる利用者は、家族の協力を得たり、声かけを工夫するなど、入浴したい気持ちになるように見守りながら支援している。	
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) 基本は夜間の良眠が希望だが、体調に変化があったり、その時の気分で、個別の対応をしている。	

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)
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) 処方時の説明書を確認し、通院に同行し、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、職員が必ず、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・片付け・洗濯物畳・掃除）買い物の手伝い等、役割を持って頂けるよう支援している。お酒の好きな方は、医師と相談し、2回/週に晩酌の日を設けて楽しんで頂いている。（ノンアルコール）	
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) 年間行事としての初詣・お花見等の外出行事は家族にも案内している。食材の買い物にスーパーに行ったり、希望であれば、近所を散歩している。	
			(外部評価) 近所のスーパーへの食材の買出しや近隣周辺の散歩を通して、利用者の気分転換や体力維持に繋げている。また、自分の日用品は自分で購入するという目標を立て、意欲向上に努めている。外出行事は、初詣や地域のお祭り等ユニット全体で出かけている。	
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、ホーム側が行なっている。本人の希望による趣向品の購入は自由に出来るが、その際の管理もホームが行なっている。	
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、自由にやりとり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	<p>(自己評価) リビングや廊下の装飾はご入居者と一緒を作り、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事のない様にフロア全体を生活の場となるよう安全に過ごしていただけるよう、工夫している。</p> <p>(外部評価) 共有空間には明るい日差しが差し込み、作業をしたり、食事の下ごしらえをしたりと各々が自由に過ごせる空間となっている。また、公民館の文化祭に出品した作品も飾られており、自分の家だという意識が高められるよう工夫されている。</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・畳スペースだけではなく、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でき、ご利用者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	<p>(自己評価) エアコン・カーテン以外の物は全て自宅からの持込であり、馴染みの物で居室を自由に使って頂いている。</p> <p>(外部評価) 居室には備え付けのカーテン、エアコン、クローゼットがあり、殺風景な部屋にならないよう、家族に働きかけ家具や仏壇、写真等、使い慣れた馴染みの物を持ち込んでもらい、その人らしい生活ができるよう工夫している。</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) トイレなど、各所に分かりやすく装飾しており、洗面所はご利用者が毎日掃除をしておられる。</p>	

(別表第1の3)

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	ニチイのほほえみ八幡浜
所在地	愛媛県八幡浜市産業通4番18号
自己評価作成日	平成23年1月29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 [※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載](#)

【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23年2月16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)】

ニチイのほほえみでは、認知症ケアを「メモリーケア」と呼んでいます。
職員は、認知症であっても、その人らしく普通に暮らしていけるようにケアを提供していく事が、尊厳と自立を守る事になると考えています。出来る事・出来る力を少しずつでも引き出し、役割の中で「共に生活している」と感じて頂けることを目標としています。まだまだ、個々の希望に沿うことが出来ていないと感じていますが、さりげなく、そっと寄り添って、心にタッチするやさしさでケアをし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)】

大手介護事業者が母体法人である当ホームは、JR八幡浜駅付近の閑静な住宅地の中にある。介護経験の豊かな管理者と職員間で、気負わず話し合うことができる信頼関係が築かれており、常に利用者の言動を傾聴し、一人ひとりのペースを大切にしながら日々のケアを行っている。また、ホームは地域との繋がりを大事にしており、避難訓練を共に実施したり、公民館の文化祭に利用者の作品を展示するなど、地域住民との交流も盛んに行われている。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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)
57	利用者職員が、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)
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、事業所の理解や応援が増えている (参考項目:4)
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、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (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
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		

(別表第1の2)

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＝一人の人の関係者が連携し、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 ニチイのほほえみ八幡浜

(ユニット名) ひなた

記入者(管理者)
氏名 大久保 敦美

評価完了日 平成 23 年 1 月 29 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

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	(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) ホーム独自の理念は現在検討中であるが、母体法人の社是や経営理念を毎朝礼で唱和し共有している。またその社是等をもとに、ユニット毎の会議で月間目標を立て、日々のケアに取り組んでいる。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 季節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。時々、近くの川の鯉に餌をやりにいき、地域の方とお話している。	
			(外部評価) 近隣住民にホームの行事や防災・避難訓練に参加してもらう等、地域との繋がりを大切にしている。また、昨年11月の公民館文化祭に利用者の作品を出品する等、積極的な係わりに努めている。日々の散歩等で近隣の方より声をかけてもらうなど日常的に交流が深まっている。	
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	(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。昨年は、近くの江戸岡公民館祭りにご入居者の絵・折り紙などを展示させて頂き、地域の方にニチイのほほえみ八幡浜の存在を知っていただく機会を得られた。館長様からは毎年の出展の依頼を頂いた。	

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ヶ月に1回の開催を行ない、意見・助言を伺っている。又、年間行事には参加の案内をさしあげ、ご入居者と共に楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 利用者や家族、民生委員、市職員、近隣の施設職員、管理者をメンバーに発展的な会議運営のため事業所の催し物とリンクさせる等して発言しやすい環境を整える工夫がされている。多角的な視点から意見がもらえるよう地区消防団長にも参加を呼びかけ、ケアの質を高める会議になるよう努力している。	
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・相談を行なっている。他に、連絡会・さわやか相談員の来訪により、現状把握も行なっている。	
			(外部評価) 運営推進会議や困難事例等の相談を通して、ホームに対する意見を求めたりホームの実情を具体的に伝えることで、気軽に相談できる関係づくりに努めている。また、さわやか相談員の定期的訪問を受け入れ、意見交換や利用者の相談等が実施されている。	
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) 身体拘束廃止を前面に出し、ご家族・職員にも採用時研修などを通じ、周知している。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) ユニット会議等を利用し定期的に身体拘束をしないケアについての勉強会を行っている。玄関は夜間以外、鍵を掛けないようにしている。利用者が外出傾向にある場合は、さりげなく声かけをし一緒について行ったり、近所の方の見守りなどの協力を得て利用者の自由な暮らしを支えている。	

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1回の会議で意識の統一を行なっている。	
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じ、職員の理解が深まるよう、会議で話し合う機会をも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、納得頂ける様に説明を行なっている。また、改定時には家族会を開催し、説明・質疑応答を行なっている。	
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) 来訪時には意見を伺えるよう促し、その意見は管理日誌などに記載・職員に周知している。また、入居時に外部相談窓口を案内し、活用頂けるようにしている。 (外部評価) 管理者が月1回以上は家族と連絡を取り、ご家族から意見や要望を聴くようにしている。また、面会時や行事等を利用して気軽に話せる工夫をしている。母体法人が年1回アンケートによる満足度調査を行っており、家族等から出た意見をホームのケアや運営に反映させている。	

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) 日常的に管理者が意見・提案を聞いており、必要に応じて管理者が法人へ伝達している。また、毎月開催しているホーム会議に法人代表として、管轄支店の代表者が参加し、直接、意見や提案をできる機会を設けている。 (外部評価) ホーム会議を通して職員の意見を聴く機会を設けている。管理者は日頃から職員が意見を出しやすい雰囲気づくりに気を配っている。月1回母体法人の幹部がホームを訪れ、職員と直接話し合う機会が設けられている。また、法人全体で実施されているキャリアアップ制度は職員の意欲に繋がっている。	
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) 管理者から法人で、職員個々の実績や業務態度を報告し、評価を行なっている。又、キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や頑張り次第で昇給できるようになっている。	
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) 資格取得・研修受講を推奨しており、社内外問わず、研修・講習の情報提供を行なっている。又、法人内教育課にて、資格取得の支援制度を設けている。	
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) 市連絡会や運営推進会議を通じて、他の法人との交流の機会を設けている。又、年間行事の案内も行ない、ご入居者と職員の交流も図っている。	
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、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。	

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を目標としており、入居相談から契約時に至るまで、都度、要望や思いを聞くようにしている。	
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) 相談にくる本人や家族から現状や希望を伺い、必要に応じて、関係各所に相談や紹介を行なっている。	
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、心がけている。その日の食材の買い物をスーパーに行ったり、畑を耕したり、役割を持っていただ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、可能なかぎり、参加して頂けるよう、又、遠方におられる家族には、写真をお送りして、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) 昔馴染みの知人方との面会の配慮をしており、いつでも面会ができるようにしている。遠方の方との電話利用時にも不便が生じないよう、支援している。 (外部評価) 利用者が入居前に大切にしていた場所や人等について、家族から話を聴いたり、利用者との日常の会話から汲み取り把握している。昔から利用している美容室へ行ったり、地域の行事に参加したり入居前の馴染みの関係を継続させるための働きかけを行っている。	

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)
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、安心できる係わりが保てるよう配慮している。又、誤解が生じないように、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に支援している。	
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なう場合がある。本人や家族から希望がない場合は行なっていない。	
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、表現が困難な方は日々の様子・会話から、気づき、家族からの聞き取りで確認し、ケアに生かしている。 (外部評価) 日常の挨拶や声かけを大切にし、利用者がどこでどのような暮らしをしたいかなどの意向を聴取したり、家族から情報を得たりしている。また、一人ひとりの思いを大切に、その思いをユニット会議等で検討し共有し、利用者への支援に繋げている。	
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・在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等、モニタリングにより見直しを行なっている。	

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	<p>(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、状態変化があれば、その都度変更を行なっている。通常は3ヶ月に一度は見直しを行なっている。</p> <p>(外部評価) 利用者の想いや意向は日頃の関わりの中で把握し、家族からは面会や電話を通じて聴取し介護計画に反映させている。また、日々の介護記録の中でモニタリングを行い、その人らしく暮らしていくための個別計画になるよう職員全員で取り組み、より良いケアに繋げている。</p>	
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	<p>(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。又、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。</p>	
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	<p>(自己評価) 本人と家族の希望や要望に可能な限り沿うことができるよう、臨機応変な対応を心がけている。</p>	
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	<p>(自己評価) 自営業の家族の店に買い物に行ったり、近所でお祭りがあれば、出かけて、屋台の顔見知りの知人とお話ができるよう支援している。老人会の参加は最近難しくなっている。</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)
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	<p>(自己評価) 入居後も今までの主治医を継続できるよう、前面的に 支援している。必要時、通院介助も行なっている。 又、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) 利用者や家族が安心して馴染みの医療機関を受診でき るように、受診前には必ず家族に入居中の様子を伝えて いる。受診後も「受診記録」にして職員全員が共有 できるように工夫している。基本的には家族が受診の 付添いをするようになっているが、状況を考慮して柔 軟に対応している。</p>	
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	<p>(自己評価) 医療に関する相談や報告は、個々のかかりつけ医に 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。</p>	
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。	<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、情報交換や洗濯等の生活上の支援を行なってい る。又、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	○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>(自己評価) 早い段階からの話し合いは行っていない。現状で は、ホームでの常時医療が必要な終末期ケアは行なっ ていない。</p> <p>(外部評価) 看取り経験は今までになく、緊急時には救急病院へ搬 送するようにしている。今後は、利用者や家族の希望 に可能な限り対応するために、重度化しても安心して ホームで生活ができるよう、医療連携体制を整えてい く方向で考えている。</p>	<p>重度化した場合でも入居継続を希望する利用者や家族 に対応するために、重度化や看取りに関するホームの 体制の検討が必要であると考えます。同時に、重度化や 終末期に関する職員の教育も重要であるため、勉強の 場を設けたり、外部研修へ参加するなど、ホーム全体 で取り組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) H22年7月に普通救命講習を消防署にお願いし、ホームで行なって頂き、職員全員が受講し修了証を受けている。10月には、消防訓練・救命講習をホームで行い、2回とも運営推進会議開催としご利用者・各委員にも参加して頂いた。消化器を使用しての消化訓練ではご利用者にも行なって頂き、地域の方も様子を見られていた。	
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。(消防署隊員の同席により、実践的な指導も受けている) (外部評価) 7月に地域住民と避難訓練を実施し、ホームや利用者の状況を知ってもらったり、避難場所として提供することも伝えるなどしている。また、備蓄を随時点検したり、避難に使用する毛布等を手の届く位置に設置しておく等防災に関して常に意識する努力をしている。	
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) 入居期間が長くなったご利用者に対して、馴れ馴れしい言葉使いが見られる事があるため、必要に応じて会議等で、マナーに関する議題をとりあげ、人格尊重の重要性を重んじている。 (外部評価) 声かけやケアの方法について、利用者一人ひとりの誇りやプライバシーに配慮しながら、対応している。また、業務管理日誌やケアノートに、利用者について気がついたことを共有できるように随時記入し、職員一人ひとりが「その人らしさ」を尊重できるよう心がけている。	
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、職員の意向ではなく、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は、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、可能なかぎり、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) 定期的に出張の美容師が入っており、希望者が受けている。女性であれば、化粧品を買いに行ったり、好きな靴・スリッパ・洋服を買いに行ったりしている。	
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) 食事準備や片付け等、出来る事は一緒に行なっている。時々はお前でお好きなものを頼んで、楽しんで頂いたり、たまには近くのお店のランチを食べに行っている。 (外部評価) 献立は、職員が栄養面に配慮したり、季節のものを取り入れながら立てている。利用者と買い出しに行った際に旬の物があれば、メニューに加えるなど柔軟に変更されている。準備や後片付けを、利用者個々の力を活かしながら一緒にすることで、利用者自身の自信や張り合い、喜びに繋がっている。	食事介助が必要な利用者が数名いるため、職員は別に食事を取っているが、職員も利用者と一緒に食卓を囲み、喜びや楽しみを共有できるような取り組みを期待したい。また、一緒に食べることで味付けや盛り付け具合の意見を聞くことができるため、検討する機会を設けるよう望みたい。
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・水分量は記録をして摂取量を把握している。医師の指示がある方は、カロリー計算をし、バランスの摂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。自力で行なえる方は、声かけし、介助の方は口腔内の状態確認をしている。定期的な義歯洗浄を行なっている。	

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、定期的にトイレ誘導することで、トイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンのチェックを行い、その人に合った排泄リズムを把握し、トイレ誘導等を行っている。また、自尊心を損ねないように一人ひとりに合った声かけや対応ができるよう、ユニット会議や業務管理日誌において共有し排泄介助に取り組んでいる。	
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・水分量は記録をして摂取量を把握している。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。個人の体調により、医師の指示がある方は服薬で調整する場合もある。	
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。自力で入浴できる方は、毎日入られる場合もある。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、3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、朝入浴される事もある。	
			(外部評価) 入浴は毎日、午後から行われているが、時間等希望に応じて柔軟に対応し、朝風呂を楽しんでいる利用者もいる。入浴を嫌がる利用者は、家族の協力を得たり、声かけを工夫するなど、入浴したい気持ちになるように見守りながら支援している。	
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) 基本は夜間の良眠が希望だが、体調に変化があったり、その時の気分で、個別の対応をしている。	

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)
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) 処方時の説明書を確認し、通院に同行し、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、職員が必ず、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・片付け・洗濯物畳・掃除）買い物の手伝い等、役割を持って頂けるよう支援している。 囲碁の出来る方がおられるので、時々職員と対戦し、手ほどきを受けている。	
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) 年間行事としての初詣・お花見等の外出行事は家族にも案内している。食材の買い物にスーパーに行ったり、希望であれば、近所を散歩している。	
			(外部評価) 近所のスーパーへの食材の買出しや近隣周辺の散歩を通して、利用者の気分転換や体力維持に繋げている。また、自分の日用品は自分で購入するという目標を立て、意欲向上に努めている。外出行事は、初詣や地域のお祭り等ユニット全体で出かけている。	
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、ホーム側が行なっている。本人の希望による趣向品の購入は自由に出来るが、その際の管理もホームが行なっている。	
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、自由にやりとり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。支援が、必要な場合は、手紙の代筆をするなど、実現できるようにしている。	

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)
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) できるだけ、温かみのある自宅風になるよう、職員と利用者で相談し装飾物なども配慮している。テーブルには、季節の花を飾り、フロア全体を生活の場となるよう安全に過ごしていただけるよう、工夫している。</p> <p>(外部評価) 共有空間には明るい日差しが差し込み、作業をしたり、食事の下ごしらえをしたりと各々が自由に過ごせる空間となっている。また、公民館の文化祭に出品した作品も飾られており、自分の家だという意識が高められるよう工夫されている。</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・畳スペースだけではなく、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でき、ご利用者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	<p>(自己評価) エアコン・カーテン以外の物は全て自宅からの持込であり、馴染みの物で居室を自由に使ってもらっている。又、写真やその他の装飾も本人の希望に合わせている。</p> <p>(外部評価) 居室には備え付けのカーテン、エアコン、クローゼットがあり、殺風景な部屋にならないよう、家族に働きかけ家具や仏壇、写真等、使い慣れた馴染みの物を持ち込んでもらい、その人らしい生活ができるよう工夫している。</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) 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。出来ること・やりたい事に参加できるように、無理強いはしないよう声かけしている。</p>	