

(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 26 年 1 月 31 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 26 年 2 月 12 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)】

ニチイケアセンター八幡浜では、1日の中でより多くの笑顔を出せるように努めています。笑顔を出せる雰囲気作りをし、楽しく生活していく中で利用者のADLの維持の為、出来ることの継続・増加や生活の質の向上を目指し努力しています。現在の利用者も入居年数が長くなってきておりだんだんと重度化が進みつつありますが、軽度の方が重度の方をみられたりし、わきあいあいとした雰囲気の中に職員が入り込みよりよい生活の場に来たらと思っています。

【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)】

母体は全国に介護事業所を展開している会社で、閑静な住宅街に建っている事業所は5年目を迎える。事業所から少し歩くと川もあり、利用者は四季折々の風景を楽しむことができる。広々とした庭にはウッドデッキがあり、天気の良い日には日向ぼっこや外気浴ができる気持ちの良いスペースとなっている。なるべく食事の準備や片付け、洗濯物をたたむことなどを利用者の日常生活の中に取り入れ、役割の持てる支援に努めている。また、利用者が今までの生活や趣味も継続しながら、充実した毎日を過ごすことができるように取り組んでいる。徐々に職員も定着してきており、より良いチームワークづくりができるよう、さらにサービスの向上や地域との関わりが期待される事業所である。

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)	○	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、生き生きと働いている (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、その時々々の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、管理者及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 26 年 1 月 31 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	<p>(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。</p> <p>(外部評価) 「誠意、誇り、情熱」という会社の方針は玄関に掲示し、職員の入社時に説明をするほか、普段から職員は唱和して、常に意識してケアにあたるよう努めている。事業所の理念は作成していないが、事業所として目指す具体的な年間目標を職員全員で話し合い、「転倒ゼロ」という目標の達成に向けて取り組んでいる。</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(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、地域の方とお話している。</p> <p>(外部評価) 地域の公民館長から、カラオケ大会や踊りなどの地域行事の案内があり、利用者は年に数回、芸能発表会などを鑑賞している。ギター演奏などのボランティアを受け入れており、利用者は交流を楽しみにしている。散歩時に近隣住民と挨拶を交わすなど、交流を図るよう努めている。</p>	市内に住んでいた利用者が多く、職員は地域のイベントや行事を把握し、利用者と一緒に参加して地域住民と交流しながら、地域とのつながりを築いていくことを期待したい。また、交流のある公民館とのつながりを大切にしながら、地域住民へ事業所で開催する行事の声かけや案内を継続して行い、地域との関わりを深めていけるような取組みを期待したい。
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・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。</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) 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) 運営推進会議は利用者や家族、市担当者、民生委員、介護 相談員、他のグループホームの管理者等の参加を得て開催 している。参加者に利用者や職員の様子が分かりやすいよ うに、クリスマス会などの行事と会議を一緒に開催する工 夫をしている。また、参加者から出された意見は、事業所 でのサービス向上に活かしている。</p>	会議録には、会議への参加者名や意見交換の内容が書 かれていないため、分かりやすい記録を残すことを望 みたい。また、参加していない職員にも会議録を回覧 するなど、情報を職員間で共有することを期待した 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) 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) 市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の報告や 利用者の連絡や相談を行い、事業所の実情も伝えながら協 力関係を築いている。市が主催する会議や毎月行われる事 例検討会にも積極的に参加し、情報交換をするよう努めて いる。また、さわやか相談員の受け入れをしている。</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) 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) マニュアルを整備し、会社全体で身体拘束をしないケアを 実践している。職員は、全体会で気になることを話し合 うなど、身体拘束にあたる行為や弊害を理解して支援して いる。玄関は日中は開放しており、帰宅願望のある利用者 には、職員と一緒に散歩するなど利用者が落ち着くまで寄り 添いながら対応している。また、言葉の拘束にも配慮し、 職員に個別に聞き気づかないうちに口にしていないか確認 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、職員から声かけをして会話をするように心がけ、家族から意見や要望を言いやすいように努めている。遠方の家族には、体調の変化時など細やかに電話連絡を行うほか、利用者の写真を送付するなど様子を伝えている。家族から出された意見は、できるだけ反映するように努めている。	

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)
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) 毎月の会議時に、職員は管理者に意見や要望を伝えることができる。また、管理者は普段から職員と一緒に現場で働いているため、意見や提案をすぐに伝えやすい環境となっている。管理者は、職員から意見が言いやすくよう心がけており、気持ち良く働くことができるように配慮して、職員一人ひとりに声かけを行うなど、より良いチームワークづくりができるように取り組んでいる。</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>	
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る。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) 今までの馴染みの人間関係や場所を利用者や家族から聞いて把握して支援するように努めている。職員は、自宅の近くにある商店街に出かけて、利用者が昔からの知人と会話ができるよう支援している。また、知人に事業所に訪問してもらうなど、今までの関係が途切れないよう支援している。	

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)
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) 利用者が思いや希望を伝えやすいように、職員は利用者とは1対1となる居室や入浴時などに思いを聞くようにしている。また、利用者一人ひとりの生活歴や好みのものなどを把握し、暮らし方の希望や意向を確認している。意向を伝えるににくい利用者には、表情やしぐさから思いをくみ取るように努めている。新たに知り得た情報は、記録に残し職員全員で共有して支援している。	
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	<p>○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>	<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、状態があればその都度見直し変更を行っている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、管理者とケアマネジャーが中心となり、職員の意見を参考にして介護計画を作成している。モニタリングは3か月に1回行い評価をしているが、利用者の状態の変化や計画の変更の希望などがあった場合にはその都度計画を見直し、現状に合った介護計画を作成している。</p>	
27		<p>○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>	<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。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。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(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。</p>	
29		<p>○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>	<p>(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。</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。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族が希望するかかりつけ医を、職員がタクシー で同行して受診している。協力医の往診があり利用者の健 康管理をしており、協力医をかかりつけ医としている利用 者も多い。受診内容は家族に報告し、職員間でも共有して いる。また、協力医は24時間体制の対応が可能で、緊急 時の協力体制が構築できている。</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。</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) 入院による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	○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) 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) 今までに1名の看取り経験がある。家族が希望し医療面 での対応が必要でない場合には看取り支援をしており、医師 や看護師、家族が協力して支援している。また、利用者や 家族の思いが状況によって変化する場合もあるため、随時 話し合いを行い、利用者や家族の意向を確認するよう努め ている。管理者は、職員の不安などの解消のため、精神面 でのサポートを必要と感じている。</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)
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、火災や地震などを想定した避難訓練を実施している。事業所は川や海に近く、津波による被害が想定されるため、消防署に助言をもらったり、他の施設の管理者などと避難場所や避難方法を話し合い、合同の避難訓練にも参加している。夜間の火災を想定した避難訓練も実施しており、階段付近には2階の利用者の階段での避難のために毛布を準備している。火災発生時に近隣住民には、外に避難した利用者の見守りの協力を依頼している。また、水や非常食、ライフジャケットなどの備蓄品を用意し、災害に備えている。	夜間や様々な災害を想定した避難訓練を実施しているが、津波の危険性のある地域のため、災害時の対応を運営推進会議を利用して参加者と話し合うことを期待したい。また、会議への参加者や近隣住民との協力体制を整備したり、避難訓練を重ねて実施したりするなど、常に職員の防災意識を高め、利用者が安全確実に避難できるような取組みを期待したい。
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) 排泄や入浴介助時には、職員は利用者の気持ちを考え、羞恥心に配慮しながらケアを行っている。普段から利用者のプライバシーを損なうような大きな声かけをしないようにしており、一人ひとりの人格を尊重した対応をするように心がけている。	
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、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) 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) 献立は利用者の希望も取り入れながら作成し、食事が楽しみになるよう努めている。湯飲みや茶碗は、利用者が自宅で使用していたものや好みのものを持ち込んでもらい、馴染みのある食器類で食事ができるように工夫している。また、食事の準備や後片づけなど、利用者ができることを職員と一緒に手伝っている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(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	<p>(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。</p> <p>(外部評価) オムツは利用者の皮膚にかかる負担やトイレでの排泄の妨げになることを配慮し、紙パンツやパットを使用してトイレで排泄できるよう支援している。病院から退院し、オムツを使用していた利用者には、状態を見ながらなるべく紙パンツやパットを使用して、トイレで排泄できるように努めている。また、夜間はパットを工夫して、利用者の睡眠の妨げにならないよう配慮している。</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) 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。</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(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。</p> <p>(外部評価) 週3回を基本として利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、できる限り毎日入浴できるよう努めている。利用者の状態や身体レベルに合わせて、職員が2人体制で介助したり、福祉用具を活用したりするなど、安全に安心して入浴ができるように努めている。また、入浴の苦手な利用者には声かけやタイミングを工夫して、気持ち良く入浴が楽しめるように支援をしている。</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) 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。</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) 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) 日常生活においての家事（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) 日常的に利用者の希望を聞きながら、数人ずつで買い物や外食を楽しんでいる。事業所近くの川沿いは、季節を感じられる散歩道となっており、日頃の散歩コースとなっている。季節に応じて、初詣や花見などバスを貸し切って、なるべく利用者全員で出かけられるよう支援している。	
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	<p>(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。</p> <p>(外部評価) 陽当たりの良い明るいリビングには、畳スペースやソファが置いてあり、利用者は思い思いの場所でゆっくりくつろぐことができる。廊下にもエアコンがあり、利用者に急な温度差を感じさせないよう配慮している。トイレの入り口の床には、利用者に分かりやすい色で印をつけるなど、利用者が混乱しないように工夫している。</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、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。</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もらっている。また、写真やその他の装飾も本人の希望に合わせている。</p> <p>(外部評価) 居室にはクローゼットが備え付けられ、ベッドやその他の家具は使い慣れた好みのもが持ち込まれている。居室は床に畳を敷いて布団を使用することも可能で、利用者一人ひとりの状態や希望に合った空間づくりに努めている。また、仏壇を持ち込んでいる利用者もあり、落ち着いて過ごせるよう工夫をしている。</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。出来る事・やりたいことに参加できるよう、無理強にならないよう声かけを行っている。</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 26 年 1 月 30 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 26 年 2 月 12 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)】

ニチイケアセンター八幡浜では、1日の中でより多くの笑顔を出せるように努めています。笑顔を出せる雰囲気作りをし、楽しく生活していく中で利用者のADLの維持の為、出来ることの継続・増加や生活の質の向上を目指し努力しています。現在の利用者も入居年数が長くなってきておりだんだんと重度化が進みつつありますが、そのような中でも、利用者がゆったりとした家庭的な雰囲気の中で安心して毎日が送れ笑顔もみられるケアをしたいと思っています。利用者・職員同士、声をかけ合い、助け合いながら笑顔・発言が多く出る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)】

母体は全国に介護事業所を展開している会社で、閑静な住宅街に建っている事業所は5年目を迎える。事業所から少し歩くと川もあり、利用者は四季折々の風景を楽しむことができる。広々とした庭にはウッドデッキがあり、天気の良い日には日向ぼっこや外気浴ができる気持ちの良いスペースとなっている。なるべく食事の準備や片付け、洗濯物をたたむことなどを利用者の日常生活の中に取り入れ、役割の持てる支援に努めている。また、利用者が今までの生活や趣味も継続しながら、充実した毎日を過ごすことができるように取り組んでいる。徐々に職員も定着してきており、より良いチームワークづくりができるよう、さらにサービスの向上や地域との関わりが期待される事業所である。

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 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、生き生きと働いている (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、その時々々の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、管理者及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 26 年 1 月 30 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	<p>(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。</p> <p>(外部評価) 「誠意、誇り、情熱」という会社の方針は玄関に掲示し、職員の入社時に説明をするほか、普段から職員は唱和して、常に意識してケアにあたるよう努めている。事業所の理念は作成していないが、事業所として目指す具体的な年間目標を職員全員で話し合い、「転倒ゼロ」という目標の達成に向けて取り組んでいる。</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(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、地域の方とお話している。</p> <p>(外部評価) 地域の公民館長から、カラオケ大会や踊りなどの地域行事の案内があり、利用者は年に数回、芸能発表会などを鑑賞している。ギター演奏などのボランティアを受け入れており、利用者は交流を楽しみにしている。散歩時に近隣住民と挨拶を交わすなど、交流を図るよう努めている。</p>	市内に住んでいた利用者が多く、職員は地域のイベントや行事を把握し、利用者と一緒に参加して地域住民と交流しながら、地域とのつながりを築いていくことを期待したい。また、交流のある公民館とのつながりを大切にしながら、地域住民へ事業所で開催する行事の声かけや案内を継続して行い、地域との関わりを深めていけるような取組みを期待したい。
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・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。</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	<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) 運営推進会議は利用者や家族、市担当者、民生委員、介護 相談員、他のグループホームの管理者等の参加を得て開催 している。参加者に利用者や職員の様子が分かりやすいよ うに、クリスマス会などの行事と会議を一緒に開催する工 夫をしている。また、参加者から出された意見は、事業所 でのサービス向上に活かしている。</p>	<p>会議録には、会議への参加者名や意見交換の内容が書 かれていないため、分かりやすい記録を残すことを望 みたい。また、参加していない職員にも会議録を回覧 するなど、情報を職員間で共有することを期待した 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) 市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の報告や 利用者の連絡や相談を行い、事業所の実情も伝えながら協 力関係を築いている。市が主催する会議や毎月行われる事 例検討会にも積極的に参加し、情報交換をするよう努めて いる。また、さわやか相談員の受け入れをしている。</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) マニュアルを整備し、会社全体で身体拘束をしないケアを 実践している。職員は、全体会で気になることを話し合 うなど、身体拘束にあたる行為や弊害を理解して支援して いる。玄関は日中は開放しており、帰宅願望のある利用者 には、職員と一緒に散歩するなど利用者が落ち着くまで寄り 添いながら対応している。また、言葉の拘束にも配慮し、 職員に個別に聞き気づかないうちに口にしていないか確認 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、職員から声かけをして会話をするように心がけ、家族から意見や要望を言いやすいように努めている。遠方の家族には、体調の変化時など細やかに電話連絡を行うほか、利用者の写真を送付するなど様子を伝えている。家族から出された意見は、できるだけ反映するように努めている。	

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)
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) 毎月の会議時に、職員は管理者に意見や要望を伝えることができる。また、管理者は普段から職員と一緒に現場で働いているため、意見や提案をすぐに伝えやすい環境となっている。管理者は、職員から意見が言いやすくしよう心がけており、気持ち良く働くことができるように配慮して、職員一人ひとりに声かけを行うなど、より良いチームワークづくりができるように取り組んでいる。</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う、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) 今までの馴染みの人間関係や場所を利用者や家族から聞いて把握して支援するように努めている。職員は、自宅の近くにある商店街に出かけて、利用者が昔からの知人と会話ができるよう支援している。また、知人に事業所に訪問してもらうなど、今までの関係が途切れないよう支援している。	

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)
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。	
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) 利用者が思いや希望を伝えやすいように、職員は利用者とは1対1となる居室や入浴時などに思いを聞くようにしている。また、利用者一人ひとりの生活歴や好みのものなどを把握し、暮らし方の希望や意向を確認している。意向を伝えるににくい利用者には、表情やしぐさから思いをくみ取るように努めている。新たに知り得た情報は、記録に残し職員全員で共有して支援している。	
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	<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、状態があればその都度見直し変更を行っている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、管理者とケアマネジャーが中心となり、職員の意見を参考にして介護計画を作成している。モニタリングは3か月に1回行い評価をしているが、利用者の状態の変化や計画の変更の希望などがあった場合にはその都度計画を見直し、現状に合った介護計画を作成している。</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。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。</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。</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) 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。</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) 利用者や家族が希望するかかりつけ医を、職員がタクシー で同行して受診している。協力医の往診があり利用者の健 康管理をしており、協力医をかかりつけ医としている利用 者も多い。受診内容は家族に報告し、職員間でも共有して いる。また、協力医は24時間体制の対応が可能で、緊急 時の協力体制が構築できている。</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		○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	○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) 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) 今までに1名の看取り経験がある。家族が希望し医療面 での対応が必要でない場合には看取り支援をしており、医師 や看護師、家族が協力して支援している。また、利用者や 家族の思いが状況によって変化する場合もあるため、随時 話し合いを行い、利用者や家族の意向を確認するよう努め ている。管理者は、職員の不安などの解消のため、精神面 でのサポートを必要と感じている。</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)
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、火災や地震などを想定した避難訓練を実施している。事業所は川や海に近く、津波による被害が想定されるため、消防署に助言をもらったり、他の施設の管理者などと避難場所や避難方法を話し合い、合同の避難訓練にも参加している。夜間の火災を想定した避難訓練も実施しており、階段付近には2階の利用者の階段での避難のために毛布を準備している。火災発生時に近隣住民には、外に避難した利用者の見守りの協力を依頼している。また、水や非常食、ライフジャケットなどの備蓄品を用意し、災害に備えている。	夜間や様々な災害を想定した避難訓練を実施しているが、津波の危険性のある地域のため、災害時の対応を運営推進会議を利用して参加者と話し合うことを期待したい。また、会議への参加者や近隣住民との協力体制を整備したり、避難訓練を重ねて実施したりするなど、常に職員の防災意識を高め、利用者が安全確実に避難できるような取組みを期待したい。
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) 排泄や入浴介助時には、職員は利用者の気持ちを考え、羞恥心に配慮しながらケアを行っている。普段から利用者のプライバシーを損なうような大きな声かけをしないようにしており、一人ひとりの人格を尊重した対応をするように心がけている。	
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、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。 時々はお前前で好きなものを頼んで楽しんで頂いている。 (外部評価) 献立は利用者の希望も取り入れながら作成し、食事が楽しみになるよう努めている。湯飲みや茶碗は、利用者が自宅で使用していたものや好みのもを持ち込んでもらい、馴染みのある食器類で食事できるように工夫している。また、食事の準備や後片づけなど、利用者ができることを職員と一緒に手伝っている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(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	<p>(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。</p> <p>(外部評価) オムツは利用者の皮膚にかかる負担やトイレでの排泄の妨げになることを配慮し、紙パンツやパットを使用してトイレで排泄できるよう支援している。病院から退院し、オムツを使用していた利用者には、状態を見ながらなるべく紙パンツやパットを使用して、トイレで排泄できるように努めている。また、夜間はパットを工夫して、利用者の睡眠の妨げにならないよう配慮している。</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) 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。</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(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。</p> <p>(外部評価) 週3回を基本として利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、できる限り毎日入浴できるよう努めている。利用者の状態や身体レベルに合わせて、職員が2人体制で介助したり、福祉用具を活用したりするなど、安全に安心して入浴ができるように努めている。また、入浴の苦手な利用者には声かけやタイミングを工夫して、気持ち良く入浴が楽しめるように支援をしている。</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) 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。</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) 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) 日常的に利用者の希望を聞きながら、数人ずつで買い物や外食を楽しんでいる。事業所近くの川沿いは、季節を感じられる散歩道となっており、日頃の散歩コースとなっている。季節に応じて、初詣や花見などバスを貸し切って、なるべく利用者全員で出かけられるよう支援している。	
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) 陽当たりの良い明るいリビングには、畳スペースやソファが置いてあり、利用者は思い思いの場所でゆっくりくつろぐことができる。廊下にもエアコンがあり、利用者に急な温度差を感じさせないよう配慮している。トイレの入り口の床には、利用者に分かりやすい色で印をつけるなど、利用者が混乱しないように工夫している。	
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) 居室にはクローゼットが備え付けられ、ベッドやその他の家具は使い慣れた好みのもが持ち込まれている。居室は床に畳を敷いて布団を使用することも可能で、利用者一人ひとりの状態や希望に合った空間づくりに努めている。また、仏壇を持ち込んでいる利用者もあり、落ち着いて過ごせるよう工夫をしている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」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、無理強いにならないよう声かけしている。	