

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890200078
法人名	NPO法人ケア・サポート
事業所名	ちかみシーサイド
所在地	今治市近見町1丁目7番50号
自己評価作成日	平成 27年 3月 31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)】

<p>認知症の人も含めて皆さんが穏やかに落ち着いてのんびりと暮らせる施設作りを心がけている。 利用者の残存能力を活かし、自立支援に向けた介護を目指している。 利用者様、おひとりお一人の思いを汲み取り、寄り添うケアを心がけている。</p>
--

※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。運営推進会議を通して、地域住民や地元の

基本情報リンク先	
----------	--

【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)】

<p>本事業所は、開設して9年目を向かえており、地域行事に参加したり、事業所の行事に住民を招待するなど、地域との交流を積極的に行っている。管理者は小学校に出向き、認知症サポーター養成講座を行って認知症の理解を広げている。事業所としては、「ふつうのことをふつうに」という理念をかかげ、入居者の重度化がすすむ中でも、昼夜を問わずトイレ介助を行ったり、一般浴槽で入浴ができるよう二人体制で支援している。また、3台の福祉車両を活用して、2か月に1回程度の割合で外出をしており、季節の花見を楽しんだりしている。今までは看取りを行っていなかったが、100歳以上になる利用者が数名になったこともあり、家族の希望に応えるため看取りに取り組もうと準備をしている。子育てと仕事が両立できるよう労働環境を整えるとともに、職員が相互に助け合いながら、やりがいをもってケアに取り組んでいる事業所である。</p>
--

【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 4月 27日

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		

## 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、地域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 ちかみシーサイド

(ユニット名) ほほえみ

記入者(管理者)

氏名 施設長 永井 優子

評価完了日 平成 27 年 3 月 31 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	<p>(自己評価) 『ふつうのことをふつうに』の基本理念を事業所に掲示し、毎日意識付けを行っている。理念についても、ミーティング等で復唱するようにしている。</p> <p>(外部評価) 開設当初に掲げた、「ふつうのことをふつうに」という理念を大切に継承し、その実現に努めている。利用者一人ひとりに寄り添い、利用者のありのままを受け入れて必要とされる支援ができるよう、職員が心を通い合わせて努めている。理念は、共有スペースに掲示し、毎月のミーティングの際に全員で唱和して共有している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域事業への参加や施設行事への招待などを通し、地域との交流を深められるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 町内会に加入し、地域行事に参加している。小学校で行われる住民運動会への参加及び地方祭においては、子ども神輿や獅子舞の訪問がある。また、事業所で行う夏祭りでは、公民館や地区の婦人会の協力を得て盛大に行い、交流を深めている。さらに、小学校に出向いて行う認知症サポーター養成講座や、中学生の職場体験の受け入れ等を通じて、認知症の理解を広めようと努力している。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 民生委員さんや地域の方たちと協力し、認知症の理解に努めている。また、認知症サポーター養成講座も行っている。</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)
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) 定期的を開催し、現在の運営状況や情報収集に努め、サービスの向上に努めている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、利用者家族、民生委員、市職員の参加を得て、2か月に1回開催しており、利用者の状況報告の他、外出行事やイベント等の活動報告を行ない、事業所の理解が得られるよう努めている。また、意見交換を行い、意見等は、議事録により職員間で回覧し、共有しており、サービス向上に反映されている。</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) 市町村・地域包括支援センター職員と協力し、連携を取りながらサービスに活かしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議に市職員が毎回参加して、事業所の状況を把握してもらっている。管理者は、市の認定審査委員を務めており、市担当者と良好な関係を築いている。また、地域包括支援センターから地域の高齢者の相談を受けることもあり、家のごみ屋敷になった高齢者を、小規模多機能型居宅介護事業所と連携の上、緊急保護をしたこともある。</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) 入居時に利用者家族への説明を行い、重度の認知症の方のために、安全面を優先し玄関の施錠をやむを得ず行っている。 職員については、身体拘束についてのミーティング定期的に行っている。</p> <p>(外部評価) 毎月実施の法人の内部研修プログラムにテーマとして組み込まれており、定期的に学習を継続している。また、新任職員は、実際に拘束をされる体験をして、拘束をしないケアについて考える機会を与えられている。転倒の危険がある利用者に対し、ベッドの下に畳を敷くなど、工夫の上、対応している。言葉の拘束についても、職員には意識づけを行っている。玄関ドアは、安全のために施錠をしているが、チャイムが鳴ると職員が駆けつけ、対応している。</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) 利用者の様子をしっかりとみて、異変がないかどうかチェックしている。 ミーティング時に虐待の防止について話し合っている。	
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) ミーティングや勉強会において話し合いの場を設けている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 利用者やそのご家族に説明し、理解をしてもらった上で契約を行っている。	
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) 日頃の様子を電話や訪問された時に報告や説明をし、要望や意見を反映させている。  (外部評価) 玄関に意見箱を設置して、利用者や家族の意見、要望を聞き取るようにしているが、面会や電話連絡の際に直接言ってもらうことが多い。薬が変わった時は、知らせてほしいという要望があり、連絡するようにしている。また、便りを毎月発行し、担当者が短い文章を書き添えて家族に利用者の状況を伝え、信頼関係を築くよう努めている。	

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) 月に1回のミーティングを行ない、職員の意見や提案を聞き、良いことは取り入れている。変更は申し送りノートに書き、実践している。</p> <p>(外部評価) 毎月開催のミーティングで、行事計画の検討や介護計画の見直しについて、みんなで話し合っている。法人の運営方針として、子育てと仕事の両立を掲げ、子育てをしながら働き続けられるよう配慮されており、若い職員もやり甲斐を持って就労している。毎月法人内研修を実施する他、外部研修の機会も設けており、スキルアップに努めている。</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) 一生懸命努力しているものには、やりがいもてるよう、支援していきたいと思っている。希望の休みなども取り入れている。</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) 月に1回は法人内で研修を行ない、施設外研修を受ける時は有休とし、安心して研修が受講できるよう配慮している。</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) 勉強会に参加したり、夏祭りなどの行事を通じて交流している。</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) 利用開始時には気を配り、ご本人の要望をよく聞いて、信頼関係を構築している。認知症の心理的症狀を積極的に傾聴・観察により把握し、どのように対応すればよいか検討している。</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)
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) 事前の面談で要望など、困っている事や心配事の内容をよくお聞きし、 相談に乗っている。初めは出来るだけ多く連絡を取るようになっている。	
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) 要望をよく聞き、ニーズを把握した上で必要な支援を見極め対応してい 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) 人生の先輩である高齢者の方を尊重し、生活を共にすることを基本理念 に掲げて、役割分担を考え協働生活を目指している。	
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) 日頃からご家族の方に連絡を取り、協力が出来るよう努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人 や場所との関係が途切れないよう、支援に 努めている	(自己評価) ご家族の方や友人の面会を歓迎し、ご家族の協力が得られるよう努めて いる。毎月、新聞の発行、報告にてお伝えしている。  (外部評価) サービス利用開始時に生活歴を聴取し、馴染みの人や場所についての情 報を得ている。家族の面会も多く、家族が、気持ち良く面会に来てもら えるような職員の配慮が伺える。100歳を超えた2人の利用者は、定 期的に自宅に帰り、外泊している。久しぶりに自分の家を見たいという 利用者の要望に応えるため、自宅までドライブしたこともある。	

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) レクリエーションや行事への積極的な参加を促し、席の配慮・環境設定も考慮している。	
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) 利用終了後も、ご家族からの相談や連絡があれば常に対応している。	
<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) ご本人やご家族より、生活歴や暮らしの希望をお伺いし、要望や意向の把握に努めている。	
			(外部評価) 日常の会話の中で昔の話を聴き取り、要望等を把握するよう努めている。誕生日には、行きたい場所を聞き、墓参り等特別な場所への外出を支援している。言葉に表せない利用者には広告を見ながら、好きな物を指差ししてもらい、把握することもあるが、それが困難な場合は家族から聞き取るようにしている。	
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) 事前の相談で生活歴をお伺いし、日々の会話の中で情報収集し、活かせるよう努めている。	
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) バイタルチェックやご本人との会話、ご家族との相談により、生活リズムや体調の変化に配慮して、ご本人らしい暮らしが出来るように支援している。	



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)
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) 担当者や職員同士でのケアカンファレンスを月に1回は必ず行なうようにし、希望や要望、質の向上を目指している。	
			(外部評価) 計画作成担当者が介護計画を作成し、担当職員と共に毎月モニタリングを行っている。月1回カンファレンスを開催して、職員間で話し合っている。介護計画は3か月毎に見直し、6か月毎に家族を交えてのサービス担当者会議を開き、家族と協力関係を築きながら共に支援し合っている。面会時には家族以外の親族の参加もあり、より多くの意見が得られることを期待している。	利用者が必要としていることを把握するため、努めて会話の機会を持つようとしているが、聞き取った情報の共有が十分にはできていないようである。職員間で情報を共有し、共通理解をした上でケアに反映できるよう更なる記録の充実に望みたい。
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) ケア日誌や申し送りノートに気付いた事を細かく記入し、見直しの情報を共有している。	
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) 新たなニーズに対応出来るように、また困難な利用者にも支援が出来るように頑張っている。	
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) 地域行事への参加や施設行事への招待などを通し、地域との交流を深め、公民館や婦人会、民生委員とも協力して頑張っている。	

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) 月に1回は定期受診を行ない、また体調不良時は、その都度病院受診 し、結果を家族に報告し、密な連絡に努めている。</p> <p>(外部評価) ほとんどの利用者が協力医をかかりつけ医としており、協力医の受診は 職員が付き添っている。専門科を受診する際は家族の協力を得ている が、車椅子移動が必要な利用者には、福祉車両で送迎支援を行なってい る。入退院時も同様の支援を行ない、医療連携がとれるように努めてお り、歯科医は必要に応じての往診がある。看護師は日常的に健康管理を 行ないながら、病院医師と連携の上、適切な医療が確保されるよう支援 している。</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) 看護職員同士が情報交換し、介護職員にも指導している。病状の変化や 異変に気付くよう指導している。</p>	
32		<p>○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行ってい る。</p>	<p>(自己評価) 病院の看護師や相談員とも密に連絡を取り合い、状態の変化や情報の把 握に努めている。</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) ご家族の要望をよく聞き、事業所で対応出来る事は出来る限り行ない、 病院の医師からも病状の説明をして支援を行なっている。</p> <p>(外部評価) 100歳を超える利用者が数名おり、家族の要望に応じて、看取りを行 うための体制を整えようとしている。重度化した場合や終末期の看取り については、利用開始時に、事業所の方針を説明し、状態の変化があっ た場合は、その都度意向を確認するようにしている。事業所には3名の 看護師がおり、24時間の連絡体制をとっているが、看取り経験のない 職員も多いため、不安を感じており、特に夜間が心配である。</p>	<p>看取りを行う方針に転換のため、マニュアルを作成して職 員教育に取り組む姿勢が伺える。職員の不安を軽減し、家 族の協力も得ながら、悔いのない看取りケアが実施でき るよう研修の充実等を期待したい。</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	<b>(自己評価)</b> ミーティングや勉強会において応急手当の方法や誤嚥の対応を勉強している。	
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	<b>(自己評価)</b> 消防訓練や避難訓練等を定期的に行っており、地域の民生委員や近くの方にも協力してもらっている。 <b>(外部評価)</b> 年2回、日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。利用者が重度化していく中、事業所にはエレベーターがなく、車椅子での避難は困難な状況があるので、階段にリフターを設置している。小規模多機能型居宅介護事業所が併設されており、夜勤者がいるが、3名なので、夜間の避難に不安を感じている。	火災のみでなく、地震や土砂災害時の避難方法や避難路について、消防署の助言を得る機会を設けたり、職員が手薄になる際においても近所の協力が得られるよう、地元消防団等との協力体制を構築していくことを期待したい。 また、備蓄品の配備についても、さらに充実させることを期待したい。
<b>の</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	<b>(自己評価)</b> 居室は全て個室であり入浴も個人浴にて対応している。言葉掛けにも十分に注意し、プライバシーを守っている。 <b>(外部評価)</b> 管理者は、職員に対し常に自分に置き換えて考え、やって欲しくないことはやらないよう指導している。入浴は一人ずつ入り、希望者は同性の職員が介助を行なうようにしている。トイレ誘導時は小声で声掛けをする等、羞恥心に配慮している。また、パットが人目に触れないよう気配りができており、さらに、個人情報保護については、職員同士で会話する際にもプライバシーを損なうことが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	<b>(自己評価)</b> 職員がすべてを決めてしまうのではなく、利用者にも決定してもらい、不安や心配事についてはよく聞き対応している。	

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) 口腔ケアやラジオ体操、嚥下体操などを行ない、散歩やレクリエーション、お昼寝などは各個人に合わせている。	
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) 入浴後の衣服の選択や要望があれば、化粧・理容、アロマオイルマッサージを提供している。	
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) 利用者と一緒に盛り付けをしたり、一緒に食事をしている。協働作業にて役割分担してもらっている。  (外部評価) 委託先の管理栄養士が献立を立て、汁物はユニットのキッチンで作り、嚥下が難しい利用者のための食事形態の工夫がみられ、食べやすいような支援ができています。おやつは、利用者の希望を聞いてから手作りしており、たこ焼き等を一緒に作って楽しむこともある。また、誕生日にはケーキを手作りして、みんなでお祝いをしている。畑で収穫した野菜をサラダにして追加することもあり、野菜の下ごしらえを手伝う利用者もいる。職員も介助をしながら、共に食卓を囲んでおり和やかな雰囲気が伺える。	
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) それぞれの食欲に合わせて用意している。ケアチェック表に記入し、足りない事がないようにしている。	
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、職員が付いて口腔ケアを行ない、清潔に努めている。	

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)
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) 今までの排泄パターンを見て考え、排泄の多い時間帯にトイレ誘導を行っている。早めに誘導するなど、少しでも失敗が少なくなるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 日中・夜間を問わず、可能な限りトイレで排泄ができるよう支援している。現在テープ式おむつを使用している利用者はなく、入院中におむつを使用していた利用者も、退院と同時にパンツ式に変え、誘導を行なうことで、トイレで排泄ができるようになっている。定期的に日勤者と夜勤者が連携して排泄チェックを行ない、排泄パターンを把握してトイレに誘導するよう努めている。</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) 便秘症の利用者には、体操・腹部マッサージを行っており、毎朝ヤクルトなどの乳酸菌の入った飲料を飲んで頂いている。下剤を使用している方もおられる。それでも、排便が無い場合は、浣腸を行っている。</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) 入浴時間帯については、利用者の希望を尊重し、入浴して頂いている。また、夕方に入浴介助をすることもある。皆様が均等に入れるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 2日に1回、要望に応じて入浴ができるよう支援ができており、1階は個室の介助浴、2階はユニットバスで、利用者の身体状況に合わせて、福祉用具を活用しながら安全に入浴ができています。二人で介助を行なう利用者や入浴が苦手な利用者もいるが、時間を変えて声かけをすることで入浴できている。また、柚子湯や入浴剤等入浴の工夫もあり、入浴が楽しめるようになっている。</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) 使い慣れた枕や布団を持って来て頂いている利用者もいる。体調や身体機能に合わせて好きな時に横になって休めるよう配慮している。</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)
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) 薬の説明書を誰でも見れるところに置き、すぐに確認できるようにしている。また確実に飲み込むまでの見守りを行っており、服薬確認もケアチェック表で行っている。	
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) 昔の話や経験、趣味を話してもらいレクリエーションやお誕生日に活かしている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 天気の良い日は1日に1回は、散歩を兼ねて外を歩くようにしている。遠い所はドライブや買い物の外出をしている。	
			(外部評価) 天気の良い日は、敷地内を散歩したり、月1回交替で買い物にも出かけている。車椅子を使用する利用者が増えたが、3台の福祉車両を活用して、2か月に1回の頻度で季節の花見や初詣等ドライブに出かけている。職員は用意周到に下見を行ない安全に外出できるよう支援している。また、運動会等地域の行事にも出かけ、誕生日に合わせて希望する所に特別な外出支援を行ない、利用者のみでなく、家族にも喜ばれている。	
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) 週に1回はパンを買ったり、買い物に出掛けて好きな物を購入している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) ご家族さんに伝えて欲しい希望があれば職員が代行し、ご本人代わって話が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	<p>○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>	<p>(自己評価) 季節感が感じられる様に、季節の花を飾ったり、利用者さんの作品を貼ったりして楽しんでもらっている。衛生管理にも努めている。</p> <p>(外部評価) 共用空間は、1階は掃き出し窓、2階は大きな窓があり、明るく高台からの良い眺めを楽しむことができる。床暖房が設置されていて、自然なぬくもりで過ごすことができる。壁には、家族から寄贈された絵や利用者と職員が協同で作成した作品が飾られていて、心和む空間になっている。ソファ席、テーブル席があり、それぞれ思い思いの場所で過ごすことができる。また、広い敷地には畑があり、利用者は収穫が待ち遠しく今からが楽しみのようなようである。</p>	
53		<p>○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>	<p>(自己評価) 個別に休める部屋があり、好きな時に使用できる。席は話の合う人の近くに座れるよう配慮している。</p>	
54	20	<p>○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>	<p>(自己評価) ご家族と相談して、ご本人の好みに合う物を持ってきてもらっている。</p> <p>(外部評価) 居室には電動ベッドとエアコンが備え付けられている。チェストやテーブルは利用者の好みを持ち込み、思い思いに配置している。趣味の図書が置かれていたり、職員手作りの誕生祝や、家族の写真等を飾ったりと、個性的な部屋で居心地よく過ごせるような居室になっている。また、衣類はハンガースタンドにかけており、季節毎に家族が交換に訪れているようである。</p>	
55		<p>○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>	<p>(自己評価) 手すりなど、リハビリが出来るように作られている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890200078
法人名	NPO法人ケア・サポート
事業所名	ちかみシーサイド
所在地	今治市近見町1丁目7番50号
自己評価作成日	平成 27年 3月 31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)】

認知症の人も含めて皆さんが穏やかに落ち着いてのんびりと暮らせる施設作りを心がけている。  
利用者の残存能力を活かし、自立支援に向けた介護を目指している。  
利用者様、おひとりお一人の思いを汲み取り、寄り添うケアを心がけている。

※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。運営推進会議を通して、地域住民や地元の

基本情報リンク先	
----------	--

【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)】

本事業所は、開設して9年目を向かえており、地域行事に参加したり、事業所の行事に住民を招待するなど、地域との交流を積極的に行っている。管理者は小学校に出向き、認知症サポーター養成講座を行って認知症の理解を広げている。事業所としては、「ふつうのことをふつうに」という理念をかかげ、入居者の重度化がすすむ中でも、昼夜を問わずトイレ介助を行ったり、一般浴槽で入浴ができるよう二人体制で支援している。また、3台の福祉車両を活用して、2か月に1回程度の割合で外出をしており、季節の花見を楽しんだりしている。今までは看取りを行っていなかったが、100歳以上になる利用者が数名になったこともあり、家族の希望に応えるため看取りに取り組もうと準備をしている。子育てと仕事が両立できるよう労働環境を整えるとともに、職員が相互に助け合いながら、やりがいをもってケアに取り組んでいる事業所である。

【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 4月 27日

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		



## 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、地域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 ちかみシーサイド

(ユニット名) ひだまり

記入者(管理者)

氏名 施設長 永井 優子

評価完了日 平成 27 年 3 月 31 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	<p>(自己評価) 『ふつうのことをふつうに』の基本理念を事業所に掲示し、毎日意識付けを行っている。理念についても、ミーティング等で復唱するようにしている。</p> <p>(外部評価) 開設当初に掲げた、「ふつうのことをふつうに」という理念を大切に継承し、その実現に努めている。利用者一人ひとりに寄り添い、利用者のありのままを受け入れて必要とされる支援ができるよう、職員が心を通い合わせて努めている。理念は、共有スペースに掲示し、毎月のミーティングの際に全員で唱和して共有している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域事業への参加や施設行事への招待などを通し、地域との交流を深められるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 町内会に加入し、地域行事に参加している。小学校で行われる住民運動会への参加及び地方祭においては、子ども神輿や獅子舞の訪問がある。また、事業所で行う夏祭りでは、公民館や地区の婦人会の協力を得て盛大に行い、交流を深めている。さらに、小学校に出向いて行う認知症サポーター養成講座や、中学生の職場体験の受け入れ等を通じて、認知症の理解を広めようと努力している。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 民生委員さんや地域の方たちと協力し、認知症の理解に努めている。また、認知症サポーター養成講座も行っている。</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)
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) 定期的開催し、現在の運営状況や情報収集に努め、サービスの向上に努めている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、利用者家族、民生委員、市職員の参加を得て、2か月に1回開催しており、利用者の状況報告の他、外出行事やイベント等の活動報告を行ない、事業所の理解が得られるよう努めている。また、意見交換を行い、意見等は、議事録により職員間で回覧し、共有しており、サービス向上に反映されている。</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) 市町村・地域包括支援センター職員と協力し、連携を取りながらサービスに活かしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議に市職員が毎回参加して、事業所の状況を把握してもらっている。管理者は、市の認定審査委員を務めており、市担当者と良好な関係を築いている。また、地域包括支援センターから地域の高齢者の相談を受けることもあり、家のごみ屋敷になった高齢者を、小規模多機能型居宅介護事業所と連携の上、緊急保護をしたこともある。</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) 入居時に利用者家族への説明を行い、重度の認知症の方のために、安全面を優先し玄関の施錠をやむを得ず行っている。 職員については、身体拘束についてのミーティング定期的に行っている。</p> <p>(外部評価) 毎月実施の法人の内部研修プログラムにテーマとして組み込まれており、定期的に学習を継続している。また、新任職員は、実際に拘束をされる体験をして、拘束をしないケアについて考える機会を与えられている。転倒の危険がある利用者に対し、ベッドの下に畳を敷くなど、工夫の上、対応している。言葉の拘束についても、職員には意識づけを行っている。玄関ドアは、安全のために施錠をしているが、チャイムが鳴ると職員が駆けつけ、対応している。</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) 利用者の様子をしっかりとみて、異変がないかどうかチェックしている。 ミーティング時に虐待の防止について話し合っている。	
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) ミーティングや勉強会において話し合いの場を設けている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 利用者やそのご家族に説明し、理解をしてもらった上で契約を行っている。	
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) 日頃の様子を電話や訪問された時に報告や説明をし、要望や意見を反映させている。	
			(外部評価) 玄関に意見箱を設置して、利用者や家族の意見、要望を聞き取るようにしているが、面会や電話連絡の際に直接言ってもらうことが多い。薬が変わった時は、知らせてほしいという要望があり、連絡するようにしている。また、便りを毎月発行し、担当者が短い文章を書き添えて家族に利用者の状況を伝え、信頼関係を築くよう努めている。	

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) 月に1回のミーティングを行ない、職員の意見や提案を聞き、良いことは取り入れている。変更は申し送りノートに書き、実践している。</p> <p>(外部評価) 毎月開催のミーティングで、行事計画の検討や介護計画の見直しについて、みんなで話し合っている。法人の運営方針として、子育てと仕事の両立を掲げ、子育てをしながら働き続けられるよう配慮されており、若い職員もやり甲斐を持って就労している。毎月法人内研修を実施する他、外部研修の機会も設けており、スキルアップに努めている。</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) 一生懸命努力しているものには、やりがいもてるよう、支援していきたいと思っている。希望の休みなども取り入れている。</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) 月に1回は法人内で研修を行ない、施設外研修を受ける時は有休とし、安心して研修が受講できるよう配慮している。</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) 勉強会に参加したり、夏祭りなどの行事を通じて交流している。</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) 利用開始時には気を配り、ご本人の要望をよく聞いて、信頼関係を構築している。認知症の心理的状況を積極的に傾聴・観察により把握し、どのように対応すればよいか検討している。</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)
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) 事前の面談で要望など、困っている事や心配事の内容をよくお聞きし、相談に乗っている。初めは出来るだけ多く連絡を取るようになっている。	
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) 要望をよく聞き、ニーズを把握した上で必要な支援を見極め対応している。	
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) 人生の先輩である高齢者の方を尊重し、生活を共にすることを基本理念に掲げて、役割分担を考え協働生活を目指している。	
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) 日頃からご家族の方に連絡を取り、協力が出来るよう努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) ご家族の方や友人の面会を歓迎し、ご家族の協力が得られるよう努めている。毎月、新聞の発行、報告にてお伝えしている。  (外部評価) サービス利用開始時に生活歴を聴取し、馴染みの人や場所についての情報を得ている。家族の面会も多く、家族が、気持ち良く面会に来てもらえるような職員の配慮が伺える。100歳を超えた2人の利用者は、定期的に自宅に帰り、外泊している。久しぶりに自分の家を見たいという利用者の要望に応えるため、自宅までドライブしたこともある。	

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) レクリエーションや行事への積極的な参加を促し、席の配慮・環境設定も考慮している。	
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) 利用終了後も、ご家族からの相談や連絡があれば常に対応している。	
<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) ご本人やご家族より、生活歴や暮らしの希望をお伺いし、要望や意向の把握に努めている。	
			(外部評価) 日常の会話の中で昔の話を聴き取り、要望等を把握するよう努めている。誕生日には、行きたい場所を聞き、墓参り等特別な場所への外出を支援している。言葉に表せない利用者には広告を見ながら、好きな物を指差ししてもらい、把握することもあるが、それが困難な場合は家族から聞き取るようにしている。	
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) 事前の相談で生活歴をお伺いし、日々の会話の中で情報収集し、活かせるよう努めている。	
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) バイタルチェックやご本人との会話、ご家族との相談により、生活リズムや体調の変化に配慮して、ご本人らしい暮らしが出来るように支援している。	

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)
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) 担当者や職員同士でのケアカンファレンスを月に1回は必ず行なうようにし、希望や要望、質の向上を目指している。	
			(外部評価) 計画作成担当者が介護計画を作成し、担当職員と共に毎月モニタリングを行っている。月1回カンファレンスを開催して、職員間で話し合っている。介護計画は3か月毎に見直し、6か月毎に家族を交えてのサービス担当者会議を開き、家族と協力関係を築きながら共に支援し合っている。面会時には家族以外の親族の参加もあり、より多くの意見が得られることを期待している。	利用者が必要としていることを把握するため、努めて会話の機会を持つようとしているが、聞き取った情報の共有が十分にはできていないようである。職員間で情報を共有し、共通理解をした上でケアに反映できるよう更なる記録の充実を望みたい。
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) ケア日誌や申し送りノートに気付いた事を細かく記入し、見直しの情報を共有している。	
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) 新たなニーズに対応出来るように、また困難な利用者にも支援が出来るように頑張っている。	
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) 地域行事への参加や施設行事への招待などを通し、地域との交流を深め、公民館や婦人会、民生委員とも協力して頑張っている。	



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) 月に1回は定期受診を行ない、また体調不良時は、その都度病院受診 し、結果を家族に報告し、密な連絡に努めている。</p> <p>(外部評価) ほとんどの利用者が協力医をかかりつけ医としており、協力医の受診は 職員が付き添っている。専門科を受診する際は家族の協力を得ている が、車椅子移動が必要な利用者には、福祉車両で送迎支援を行なっている。 入退院時も同様の支援を行ない、医療連携がとれるように努めており、 歯科医は必要に応じての往診がある。看護師は日常的に健康管理を 行ないながら、病院医師と連携の上、適切な医療が確保されるよう支援 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) 看護職員同士が情報交換し、介護職員にも指導している。病状の変化や 異変に気付くよう指導している。</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) 病院の看護師や相談員とも密に連絡を取り合い、状態の変化や情報の把握 に努めている。</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) ご家族の要望をよく聞き、事業所で対応出来る事は出来る限り行ない、 病院の医師からも病状の説明をして支援を行なっている。</p> <p>(外部評価) 100歳を超える利用者が数名おり、家族の要望に応じて、看取りを行 うための体制を整えようとしている。重度化した場合や終末期の看取り については、利用開始時に、事業所の方針を説明し、状態の変化があっ た場合は、その都度意向を確認するようにしている。事業所には3名の 看護師がおり、24時間の連絡体制をとっているが、看取り経験のない 職員も多いため、不安を感じており、特に夜間が心配である。</p>	看取りを行う方針に転換のため、マニュアルを作成して職員 教育に取り組む姿勢が伺える。職員の不安を軽減し、家 族の協力も得ながら、悔いのない看取りケアが実施できる よう研修の充実等を期待したい。

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) ミーティングや勉強会において応急手当の方法や誤嚥の対応を勉強している。	
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) 消防訓練や避難訓練等を定期的に行っており、地域の民生委員や近くの方にも協力してもらっている。  (外部評価) 年2回、日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。利用者が重度化していく中、事業所にはエレベーターがなく、車椅子での避難は困難な状況があるので、階段にリフターを設置している。小規模多機能型居宅介護事業所が併設されており、夜勤者がいるが、3名なので、夜間の避難に不安を感じている。	火災のみでなく、地震や土砂災害時の避難方法や避難路について、消防署の助言を得る機会を設けたり、職員が手薄になる際においても近所の協力が得られるよう、地元消防団等との協力体制を構築していくことを期待したい。 また、備蓄品の配備についても、さらに充実させることを期待したい。
の				
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) 居室は全て個室であり入浴も個人浴にて対応している。言葉掛けにも十分に注意し、プライバシーを守っている。  (外部評価) 管理者は、職員に対し常に自分に置き換えて考え、やって欲しくないことはやらないよう指導している。入浴は一人ずつ入り、希望者は同性の職員が介助を行なうようにしている。トイレ誘導時は小声で声掛けをする等、羞恥心に配慮している。また、パットが人目に触れないよう気配りができており、さらに、個人情報保護については、職員同士で会話する際にもプライバシーを損なうことが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) 職員がすべてを決めてしまうのではなく、利用者にも決定してもらい、不安や心配事についてはよく聞き対応している。	

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) 口腔ケアやラジオ体操、嚥下体操などを行ない、散歩やレクリエーション、お昼寝などは各個人に合わせている。	
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) 入浴後の衣服の選択や要望があれば、化粧・理容、アロマオイルマッサージを提供している。	
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) 利用者と一緒に盛り付けをしたり、一緒に食事をしている。協働作業にて役割分担してもらっている。  (外部評価) 委託先の管理栄養士が献立を立て、汁物はユニットのキッチンで作り、嚥下が難しい利用者のための食事形態の工夫がみられ、食べやすいような支援ができています。おやつは、利用者の希望を聞いてから手作りしており、たこ焼き等を一緒に作って楽しむこともある。また、誕生日にはケーキを手作りして、みんなでお祝いをしている。畑で収穫した野菜をサラダにして追加することもあり、野菜の下ごしらえを手伝う利用者もいる。職員も介助をしながら、共に食卓を囲んでおり和やかな雰囲気が伺える。	
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) それぞれの食欲に合わせて用意している。ケアチェック表に記入し、足りない事がないようにしている。	
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、職員が付いて口腔ケアを行ない、清潔に努めている。	

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)
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) 今までの排泄パターンを見て考え、排泄の多い時間帯にトイレ誘導を行っている。早めに誘導するなど、少しでも失敗が少なくなるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 日中・夜間を問わず、可能な限りトイレで排泄ができるよう支援している。現在テープ式おむつを使用している利用者はなく、入院中におむつを使用していた利用者も、退院と同時にパンツ式に変え、誘導を行なうことで、トイレで排泄ができるようになっている。定期的に日勤者と夜勤者が連携して排泄チェックを行ない、排泄パターンを把握してトイレに誘導するよう努めている。</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) 便秘症の利用者には、体操・腹部マッサージを行っており、毎朝ヤクルトなどの乳酸菌の入った飲料を飲んで頂いている。下剤を使用している方もおられる。それでも、排便が無い場合は、浣腸を行っている。</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) 入浴時間帯については、利用者の希望を尊重し、入浴して頂いている。また、夕方に入浴介助をすることもある。皆様が均等に入れるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 2日に1回、要望に応じて入浴ができるよう支援ができており、1階は個室の介助浴、2階はユニットバスで、利用者の身体状況に合わせて、福祉用具を活用しながら安全に入浴ができています。二人で介助を行なう利用者や入浴が苦手な利用者もいるが、時間を変えて声かけをすることで入浴ができています。また、柚子湯や入浴剤等入浴の工夫もあり、入浴が楽しめるようになっている。</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) 使い慣れた枕や布団を持って来て頂いている利用者もいる。体調や身体機能に合わせて好きな時に横になって休めるよう配慮している。</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)
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) 薬の説明書を誰でも見れるところに置き、すぐに確認できるようにしている。また確実に飲み込むまでの見守りを行っており、服薬確認もケアチェック表で行っている。	
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) 昔の話や経験、趣味を話してもらいレクリエーションやお誕生日に活かしている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 天気の良い日は1日に1回は、散歩を兼ねて外を歩くようにしている。遠い所はドライブや買い物の外出をしている。	
			(外部評価) 天気の良い日は、敷地内を散歩したり、月1回交替で買い物にも出かけている。車椅子を使用する利用者が増えたが、3台の福祉車両を活用して、2か月に1回の頻度で季節の花見や初詣等ドライブに出かけている。職員は用意周到に下見を行ない安全に外出できるよう支援している。また、運動会等地域の行事にも出かけ、誕生日に合わせて希望する所に特別な外出支援を行ない、利用者のみでなく、家族にも喜ばれている。	
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) 週に1回はパンを買ったり、買い物に出掛けて好きな物を購入している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) ご家族さんに伝えて欲しい希望があれば職員が代行し、ご本人代わって話が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) 季節感が感じられる様に、季節の花を飾ったり、利用者さんの作品を貼ったりして楽しんでもらっている。衛生管理にも努めている。</p> <p>(外部評価) 共用空間は、1階は掃き出し窓、2階は大きな窓があり、明るく高台からの良い眺めを楽しむことができる。床暖房が設置されていて、自然なぬくもりで過ごすことができる。壁には、家族から寄贈された絵や利用者と職員が協同で作成した作品が飾られていて、心和む空間になっている。ソファ席、テーブル席があり、それぞれ思い思いの場所で過ごすことができる。また、広い敷地には畑があり、利用者は収穫が待ち遠しく今からが楽しみのようなようである。</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) 個別に休める部屋があり、好きな時に使用できる。席は話の合う人の近くに座れるよう配慮している。</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) ご家族と相談して、ご本人の好みに合う物を持ってきてもらっている。</p> <p>(外部評価) 居室には電動ベッドとエアコンが備え付けられている。チェストやテーブルは利用者の好みを持ち込み、思い思いに配置している。趣味の図書が置かれていたり、職員手作りの誕生祝や、家族の写真等を飾ったりと、個性的な部屋で居心地よく過ごせるような居室になっている。また、衣類はハンガースタンドにかけており、季節毎に家族が交換に訪れているようである。</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) 手すりなど、リハビリが出来るように作られている。</p>	