

(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25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 25年 2月 13日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

ニチイのほほえみでは、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出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)】

介護、医療関連、教育事業を全国展開している会社の運営する事業所である。住宅街の静かな場所にあり、スーパーや商店街は近く、地域住民との交流は常に行われている。1階は日当たりの良いテラスと庭があり、今後は家庭菜園や花を育て利用者と一緒に楽しめるように活用していく予定である。利用者一人ひとりの思いや希望を尊重し、心に寄り添うケアを職員全員で実践している。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(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!!!

—サービス向上への3ステップ—

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 25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	(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) 「誠意・誇り・情熱」の社是を職員全員が共有しケアに取り組んでいる。事業所独自の理念は、これから職員全員でどのような事業所を目指すか話し合い、作成する予定である。	
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) 季節の行事(秋祭り・クリスマス会など)や運営推進会議などを中心に交流の機会を設けている。近隣の散策を通して、地域の方とお話をしている。	
			(外部評価) 小学校の運動会は毎年案内があり、利用者にとって楽しい地域行事となっている。公民館で行う地域住民の発表会に行ったり、事業所周辺の散歩時に地域住民と交流するなど地域とのつながりに努めている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 運営推進会議や行事・日常的な外出・散歩を通して認知症の症状をお持ちの高齢者と関わりを持って頂いている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 概ね2か月に1回の開催を行い、意見・助言を伺っている。また、年間行事には参加のご案内を差し上げ、ご入居者様と共に楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 事業所の現状報告や取組みを報告している。民生委員や他の事業所から参加があり、事業所の行事と一緒に開催する等の工夫をしている。	
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・相談を行っている。他に連絡会・さわやか相談員の来訪により、現状の把握も行って頂いている。	
			(外部評価) 運営推進会議へ参加し、常に事業所の現状や利用者についての相談や連絡を行っている。問題解決に向けての話し合うなど協力関係を築いている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 身体拘束廃止委員会を毎月行い、現状の問題点や予防に努めている。職員一人一人が十分に理解し、ケアに当たっている。	
			(外部評価) 高齢者虐待防止スローガン「しない、させない、見逃さない」を掲げ、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。玄関はセンサーを設置しており、日中は施錠していない。帰宅願望が見られる利用者には行動を抑制せず、落ち着くまで職員と一緒に散歩するなど自由な暮らしを支援している。	

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)
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) 家族の訪問時等は職員から声をかけ、家族が意見を言いやすい雰囲気づくりに努めている。遠方に住む家族には利用者の様子を写した写真を送付したり、3か月に1回定期的に電話で利用者の様子を伝え家族と話す機会を作っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 会議や2～3か月に1回ある管理者との個人面談で意見や要望を伝える機会がある。管理者は普段から現場で職員と一緒にケアを行っているため、常に意見を伝えやすい環境である。支店の代表者が参加する会議には事前に職員の意見を伝え速やかに対応できるように工夫している。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や業務態度を評価し昇給できるようになっている。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 資格取得・研修受講を推奨しており、社内外を問わず、研修・講習の情報提供を行っている。また、法人内教育課にて、e-ラーニング・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) 地域の商店街で毎月開催される八日市には出店が並び、毎月参加して知人や友人と交流を図っている。入居期間が長くなると職員や他の利用者が新しい馴染みとなっている。	

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)
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) 利用者の表情や言動で確認したり、入浴時等にゆっくり話を聞き思いや意向を把握している。思いを伝えにくい利用者は、生活歴等を把握し利用者の立場に立つてどのように暮らしたいか検討している。	
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	(自己評価) 本人と家族の意向を第一に踏まえケアプランを作成している。尚、モニタリングにより、状態があればその都度見直し変更を行っている。	
			(外部評価) カンファレンスを行い、利用者と家族の意見を反映した介護計画を計画作成担当者が作成している。定期的にモニタリングを行い、現状にあった介護計画になるように努めている。	
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。また、ケアプラン見直し時には、カンファレンスを開催し検討している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 本人や家族の希望や要望に可能な限りそう事が出来るよう、臨機応変な対応を心がけている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 商店街の催しものに出かけて、昔馴染みの方とお話ができるなどの支援を行っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 入居後も今までの主治医を継続できるよう支援してい る。必要時、通院介助を行っている。また、緊急時に 備え提携医の往診体制も整えている。	
			(外部評価) 入居時に話し合い、利用者や家族の希望する病院を受 診できるよう支援している。協力医は24時間往診で きる体制が整っており、緊急時に適切な医療を受ける ことができる。職員が受診に同行した場合は家族に報 告している。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 医療に対する相談や報告は、個々のかかりつけ医・訪 問看護師に行っており、必要に応じて医師・看護師よ り指示を受けている。定期的に週1回の訪問看護の診 察も受けている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院に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。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 現状では、ホームでは常時医療が必要な終末期ケアは 行っていない。	医師との協力体制の構築、職員の看取りに対する考え 方や知識の向上のための勉強会の開催や、看取り支援 を行っている他の事業所から事例を聞いて検討するな ど事業所全体で体制を整えておくことが期待される。
			(外部評価) 3年前に1度看取りを行った経験がある。入居時や必 要時に重度化や終末期の方針や常時医療的ケアは困難 なことを説明している。利用者と家族の希望があった 場合は、医師や看護師、職員全員で協力して看取りが 行えるように取り組んでいる。	

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)
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) 利用者全員が安全に早く避難できるように避難訓練時に消防署から指導や助言を得ている。食料や水の備蓄や災害用品の整備、階段の移動時に使用する毛布を階段付近に設置等、災害時に備えている。	市全体で地震と津波を想定した訓練を行っているため、地域の避難訓練に参加したり、地域との協力体制を整えておくことが望まれる。
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) 排泄や入浴介助時等は特にプライバシーに配慮しケアを行っている。言葉遣いや利用者の呼び方に配慮し、誇りや尊厳を傷つける対応になっていないか職員同士で確認している。	
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には、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) 食材の買物は利用者と一緒に行き選んでもらっている。地域の店から出前を取り懐かしい味を楽しんでもらう等食事が楽しめるような工夫をしている。	
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	(自己評価) 個々の排泄パターンとタイミングを把握し、定期的に誘導することでトイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、体調や状態に応じて、トイレで気持ち良く排泄ができるように支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 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。	
			(外部評価)	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 基本的に曜日は決めていない。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、2回/週以上は入浴して頂くようにしている。入浴の時間は午後が多いが、声かけにより午前中に入浴される事もある。	
			(外部評価) 利用者の希望により入浴することができる。利用者の身体状態に応じて、職員2名で介助を行い浴槽にもゆっくり入ってもらい安全に気持ち良く入浴できるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 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。	
			(外部評価)	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 処方の説明書を確認し、通院に同行。処方薬の変更があれば職員に周知徹底している。服薬ファイルがあり、職員が服薬確認している。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 日常生活における家事（食事準備・片づけ・洗濯物たたみ・掃除）等、役割を持って頂けるよう支援している。お酒のお好きな方は、医師と相談し本人の希望に応じて1・2回/月に晩酌の日を設け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) 買物や散歩等を日常的に行い外出を楽しんでいる。事業所は静かな住宅街にあり、気軽に庭に出て季節や自然を感じることができる。	
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) リビングは日当たりがよく、ソファや畳コーナーなど思い思いの場所でゆっくりくつろぐことができる。テラスは日光浴をしながら季節を感じることができる空間となっている。</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) ベッドや家具等は使い慣れたものを使用している。仏壇を持ち込んでいる利用者もあり、その人らしい暮らしができる居室になるように配慮している。家族の写真や手作りの小物等を飾り、温かい雰囲気心地よく過ごすことができるように努めている。</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、無理強い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25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 25年 2月 13日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

ニチイのほほえみでは、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。そのような中、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・発言が多く出せ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)】

介護、医療関連、教育事業を全国展開している会社の運営する事業所である。住宅街の静かな場所にあり、スーパーや商店街は近く、地域住民との交流は常に行われている。1階は日当たりの良いテラスと庭があり、今後は家庭菜園や花を育て利用者と一緒に楽しめるように活用していく予定である。利用者一人ひとりの思いや希望を尊重し、心に寄り添うケアを職員全員で実践している。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(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 25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	(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) 「誠意・誇り・情熱」の社是を職員全員が共有しケアに取り組んでいる。事業所独自の理念は、これから職員全員でどのような事業所を目指すか話し合い、作成する予定である。	
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。	
			(外部評価) 小学校の運動会は毎年案内があり、利用者にとって楽しい地域行事となっている。公民館で行う地域住民の発表会に行ったり、事業所周辺の散歩時に地域住民と交流するなど地域とのつながりに努めている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 運営推進会議や行事・日常的な外出・散歩を通して認知症の症状をお持ちの高齢者と関わりを持って頂いている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 概ね2か月に1回の開催を行い、意見・助言を伺っている。また、年間行事には参加のご案内を差し上げ、ご入居者様と共に楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 事業所の現状報告や取組みを報告している。民生委員や他の事業所から参加があり、事業所の行事と一緒に開催する等の工夫をしている。	
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・相談を行っている。他に連絡会・さわやか相談員の来訪により、現状の把握も行って頂いている。	
			(外部評価) 運営推進会議へ参加し、常に事業所の現状や利用者についての相談や連絡を行っている。問題解決に向けての話し合うなど協力関係を築いている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 身体拘束廃止委員会を毎月行い、現状の問題点や予防に努めている。職員一人一人が十分に理解し、ケアに当たっている。	
			(外部評価) 高齢者虐待防止スローガン「しない、させない、見逃さない」を掲げ、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。玄関はセンサーを設置しており、日中は施錠していない。帰宅願望が見られる利用者には行動を抑制せず、落ち着くまで職員と一緒に散歩するなど自由な暮らしを支援している。	

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)
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) 家族の訪問時等は職員から声をかけ、家族が意見を言いやすい雰囲気づくりに努めている。遠方に住む家族には利用者の様子を写した写真を送付したり、3か月に1回定期的に電話で利用者の様子を伝え家族と話す機会を作っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 会議や2～3か月に1回ある管理者との個人面談で意見や要望を伝える機会がある。管理者は普段から現場で職員と一緒にケアを行っているため、常に意見を伝えやすい環境である。支店の代表者が参加する会議には事前に職員の意見を伝え速やかに対応できるように工夫している。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や業務態度を評価し昇給できるようになっている。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 資格取得・研修受講を推奨しており、社内外を問わず、研修・講習の情報提供を行っている。また、法人内教育課にて、e-ラーニング・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) 地域の商店街で毎月開催される八日市には出店が並び、毎月参加して知人や友人と交流を図っている。入居期間が長くなると職員や他の利用者が新しい馴染みとなっている。	

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)
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) 利用者の表情や言動で確認したり、入浴時等にゆっくり話を聞き思いや意向を把握している。思いを伝えにくい利用者は、生活歴等を把握し利用者の立場に立つてどのように暮らしたいか検討している。	
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	(自己評価) 本人と家族の意向を第一に踏まえケアプランを作成している。尚、モニタリングにより、状態があればその都度見直し変更を行っている。	
			(外部評価) カンファレンスを行い、利用者と家族の意見を反映した介護計画を計画作成担当者が作成している。定期的にモニタリングを行い、現状にあった介護計画になるように努めている。	
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。また、ケアプラン見直し時には、カンファレンスを開催し検討している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 本人や家族の希望や要望に可能な限りそう事が出来るよう、臨機応変な対応を心がけている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 商店街の催しものに出かけて、昔馴染みの方とお話が出来るとの支援を行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 入居後も今までの主治医を継続できるよう支援してい る。また、緊急時に備え提携医の往診体制も整えてい る。	
			(外部評価) 入居時に話し合い、利用者や家族の希望する病院を受 診できるよう支援している。協力医は24時間往診で きる体制が整っており、緊急時に適切な医療を受ける ことができる。職員が受診に同行した場合は家族に報 告している。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 医療に対する相談や報告は、個々のかかりつけ医・訪 問看護師に行っており、必要に応じて医師・看護師よ り指示を受けている。定期的に週1回の訪問看護の診 察を受けている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院に関する相談窓口を確保しており、入院中におい ても情報交換や洗濯などの生活上の支援を行ってい る。また、早期退院を目指してホームで出来る生活リ ハビリや必要な指導を医療機関から受けている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 現状では、ホームでは常時医療が必要な終末期ケアは 行っていない。	医師との協力体制の構築、職員の看取りに対する考え 方や知識の向上のための勉強会の開催や、看取り支援 を行っている他の事業所から事例を聞いて検討するな ど事業所全体で体制を整えておくことが期待される。
			(外部評価) 3年前に1度看取りを行った経験がある。入居時や必 要時に重度化や終末期の方針や常時医療的ケアは困難 なことを説明している。利用者と家族の希望があった 場合は、医師や看護師、職員全員で協力して看取りが 行えるように取り組んでいる。	

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)
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) 利用者全員が安全に早く避難できるように避難訓練時に消防署から指導や助言を得ている。食料や水の備蓄や災害用品の整備、階段の移動時に使用する毛布を階段付近に設置等、災害時に備えている。	市全体で地震と津波を想定した訓練を行っているため、地域の避難訓練に参加したり、地域との協力体制を整えておくことが望まれる。
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) 排泄や入浴介助時等は特にプライバシーに配慮しケアを行っている。言葉遣いや利用者の呼び方に配慮し、誇りや尊厳を傷つける対応になっていないか職員同士で確認している。	
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。 時々はお出前で好きなものを頼んで楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 食材の買物は利用者と一緒に行き選んでもらっている。地域の店から出前を取り懐かしい味を楽しんでもらう等食べることが楽しみになるような工夫をしている。	
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	(自己評価) 個々の排泄パターンとタイミングを把握し、定期的に誘導することでトイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、体調や状態に応じて、トイレで気持ち良く排泄ができるように支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。バランスのよい食事を提供している。個々の体調により、医師の指示がある方は緩下剤の内服で調整している。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 基本的に曜日は決めていない。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、2回/週以上は入浴して頂くようにしている。	
			(外部評価) 利用者の希望により入浴することができる。利用者の身体状態に応じて、職員2名で介助を行い浴槽にもゆっくり入ってもらい安全に気持ち良く入浴できるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 体調に変化がある場合やその日の気分で、個々の対応を行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 処方の説明書を確認し、通院に同行。処方薬の変更があれば職員に周知徹底している。服薬ファイルがあり、職員が服薬確認している。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 日常生活における家事は、(食事準備・片づけ・洗濯物たたみ・掃除) 買い物の手伝いなど、役割を持って頂けるよう支援している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 年間行事として初詣・お花見などの外出行事等は、家族にも案内している。 希望があれば、近所を散歩している。	
			(外部評価) 買物や散歩等を日常的に行い外出を楽しんでいる。事業所は静かな住宅街にあり、気軽に庭に出て季節や自然を感じることができる。	
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	<p>(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。</p> <p>(外部評価) リビングは日当たりがよく、ソファや畳コーナーなど思い思いの場所でゆっくりくつろぐことができる。テラスは日光浴をしながら季節を感じることができる空間となっている。</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いる。</p> <p>(外部評価) ベッドや家具等は使い慣れたものを使用している。仏壇を持ち込んでいる利用者もおり、その人らしい暮らしができる居室になるように配慮している。家族の写真や手作りの小物等を飾り、温かい雰囲気心地よく過ごすことができるように努めている。</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。できること・やりたいことに参加できるよう、無理強いはならないよう声かけしている。</p>	