

(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22年1月27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22年 2月18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)】

職員はいつも「ありがとう」の心と言葉を大切にしています。「介護する側・される側」という一方的な関係にならないよう、互いに支えあっているという意識を大切に、取り組んでいます。できること、でき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」と感じていただ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できていないと感じていますので、暖かくなる春には、外出の機会をたくさん確保し、個々の行きたい場所に一緒に出かけ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)】

創業以来「教育」「医療」「ヘルスケア」を3本柱として全国的に事業展開する老舗の会社が運営しているホームである。途中で法人名の変更もあり、一時的にはあわただしさがあったが、現在は利用者、職員共に落ち着いた生活を送っている。職員は「人を想う優しさ、家族に注ぐ愛情」を大切にし、自分の家族に対するのと同じような愛情を持って利用者に接するという熱意と優しさをもって支援にあたっている。利用者の表情は穏やかで明るく、安心して過ごしている様子がうかがえる。

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、事業所の理解者や応援者が増えている (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!!!

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 笠岡 誠

評価完了日 2010年 1月 27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) 運営法人の方針に基づき、全国で統一した運営に取り組んでいる。法人の「社是」、「経営理念」を玄関に提示し、毎朝の朝礼で唱和して意識統一を図っている。管理者は、経営理念を基に地域密着型の趣旨に沿ったホーム独自の理念を構築・共有する必要があると考え、現在摸索中である。	
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。また、日常的に近隣を散歩し、交流している。	
			(外部評価) ホームの近所を散歩する際等に、地域の方とあいさつを交わしたり、会話を楽しんでいる。季節行事や運営推進会議等を通じて地域にホームの存在を知ってもらい、繋がりをもちたいと日々努力している。昨年は、ホームで行う夏祭りに地域の方にも声をかけ、約150名が参加した賑やかなものとなった。	
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いただいている。しかし、事業所として積極的な発信拠点にはなっていない。	

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)
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回の開催を行い、意見・助言を伺っている。また、会議形式だけでは日常生活や、入居者の状況が見えないため、行事参加形式も取り入れ、実施している。	
			(外部評価) 会議は2か月に1回、定期的で開催している。日々の利用者と職員の様子を見てもらい、より発展的な会議となるよう、会議と合わせてクリスマス会等の行事を行うといった行事参加形式も取り入れるなど、工夫している。会議で出された意見や把握した地域の情報等はサービスの向上に活かしている。	
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、現状把握も行っていただいている。	
			(外部評価) 市担当者とは日頃から連絡・相談し合いながら連携に努め、運営推進会議にも参加を得ている。また、毎月介護相談員が来訪して利用者の話を聞いてくれ、その内容をホームに報告してくれている。	
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。その為、職員一人一人が十分に理解し、常に意識してケアに当たっている。	
			(外部評価) 職員は、法人全体で行われる採用時研修や、具体的な事例の学習等を通じて学び、方針を全職員で共有して身体拘束のないケアに全力で取り組んでいる。	

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)
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。また、毎月の会議内において、意識の統一を行っている。	
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) 全職員への周知にまでは至っていないが、制度利用者の入居などを通じて、制度への興味や理解を深めるよう、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、納得いただけるように説明を行っている。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、活用いただけるようにしている。	
			(外部評価) 運営推進会議に利用者及び家族も出席してもらい、意見や要望等を直接聞いている。また、家族の訪問時には職員から積極的に声をかけ、要望等を把握するよう努めている。寄せられた意見や要望等は朝礼で職員に伝えて日誌に記録し、全職員で共有している。	

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)
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) 管理者は、日々の業務の中で職員の意見や提案等を聞くよう努めている。月1回開催のホーム会議には、全職員と、法人として管轄の支店代表者が参加しており、意見や提案を法人側に直接聞いてもらう機会がある。管理者は、出された意見等を可能な限り運営に反映させるよう努めている。</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) 管理者から法人へ、職員個々の実績や業務態度を報告し、評価を行っている。また、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っている。また、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、他法人との交流の機会を設けている。また、行事案内も行い、現場職員同士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た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って行く。	
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) 家事において、可能な限り一緒にしていただくよう、心がけている。また、本人に庭や草木の手入れを担当いただいたり、元マッサージ師の方に、職員がマッサージを受けたりと、互いの助け合いの環境作りに努めている。	
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) 行事の際には案内を送り、一緒に過ごす時間を確保できるよう、促している。また、疎遠になっている家族に、本人が手紙などを出すことができるよう、支援している。	
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) 昔馴染みの関係の方と、円滑に面会が出来るよう、予め本人・家族の面会了承を得て、いつでも会うことが出来るようにしている。また、手紙・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) 利用者及び家族間の人間関係や地域との関係の把握に努め、本人がこれまで大切にしてきた馴染みを大切に支援している。昔の職場の同僚が訪ねて来られ、懐かしいひとときを過ごした利用者もいる。	

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十分に気を配り、円滑で安心できる係わり合いが出来るように配慮している。また、認知症により、トラブルが生じた際には職員が間に入り、関係の修復に努めている。	
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、利用終了後も連絡を継続したり、状況確認を行う場合がある。しかし、本人や家族から希望がない場合は行っていない。中には、利用終了後に面会者として、来訪される方もある。	
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、入居後も常に意向や思いの把握に努め、日常の会話や行動の中から汲み取ることができるよう、取り組んでいる。また、表現が困難な方に関しては、まず家族から聞き、日常のしぐさなどから汲み取れるようにしている。 (外部評価) 利用者とのコミュニケーションを大切にし、日ごろの会話や行動等から思いや意向を汲み取るようにしている。把握した情報はカンファレンスにあげたり、個人記録や日誌に残して職員間で共有するよう努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人・家族から情報提供いただいている。主に入居前にお聞かせいただき、入居後も随時情報収集し、ケアに生かしている。	
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より、必要な情報を収集し、入居後は3ヶ月に1度のモニタリングにより、新しい情報の収集や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、その他関係者の意見やアドバイスを含めて介護計画を作成している。尚、計画書は3ヶ月に1度、見直しを行っている。	
			(外部評価) カンファレンスで職員が意見交換を行い、本人及び家族の思いや意向、状況等に合わせて介護計画を作成している。3か月に1回見直しを行い、状況に変化が見られる場合は随時見直しを行っている。	
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、気づいたことや非日常なことがあった場合は特記し、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、介護計画見直し時にはカンファレンスを開催し、それらの情報を元に見直しを行っている。	
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) 馴染みの店や行き慣れた病院を継続し、そこで作られている人間関係を絶つことのない様、配慮している。しかし、入居後は老人会参加などが難しく、制限されることもある。	

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)
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) 入居しても、今までの主治医を継続できるよう、全 面的に支援している。必要時には通院介助も行っ ている。また、緊急時に備え、提携医の往診体制も整えて いる。	
			(外部評価) 利用開始前に希望を確認し、今までのかかりつけ医や 希望する医療機関への受診を支援している。通院は必 要に応じて職員が支援し、結果を家族に報告してい る。急変時等は協力医療機関からの往診も可能な体制 を整えており、適切な医療が受けられるよう支援して 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、随時医師や看護師より指 示を受けている。	
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、入院時、入院 中においても情報交換や、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より積極的に受けて 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) 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っていな い。しかし、家族・医療機関との十分な話し合いの 元、ホームで看取ったことがある。	
			(外部評価) 現在のところ、重度化や終末期の対応は行っていない が、家族がホームでの看取りを強く希望され、医療機 関等の関係者との十分な連携のもとで看取りを行った ケースが1例ある。	

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)
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) 普通救命講習の受講を推奨しており、概ね1年に1度、受講している。しかし、一部の新規入社者が未受講となっており、全員ではない。	
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) 年に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。その内1度は消防署隊員同席により、具体的、且つ実践的な指導をいただいている。 (外部評価) 夜間を想定した訓練、煙が出た時の視界の状況、2階からの避難の仕方等の具体的な訓練を実施しており、うち1回は消防署の指導を受けている。	さらに災害対策を充実させ、実践に備えるためにも、消防関係者を運営推進会議に招いたり、近所の方の協力を得る等の工夫を望みたい。
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) 入居期間が長く、慣れてくることにより、言葉使いが乱れてくることもある為、必要に応じて言葉かけや接遇マナーの研修を実施しており、人格尊重の重要性を重んじている。 (外部評価) 接遇マナー研修を受講したり、実際の介護現場の中で学んでいる。居室内を見せてもらう際などは利用者に声をかけ断ってから入室する等、プライバシーには十分な配慮がある。また、職員は利用者一人ひとりを尊重した丁寧な言葉かけや態度で接している。	
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) 日常会話の中でも、選択式の質問を心がけており、職員ではなく、本人が選ぶことが出来るように配慮している。また、自己表現が出来ない方の場合、家族などから聞いた本人の希望を考慮し、選択している。	

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) 生活の中で、スケジュールをきっちりと組むのではなく、可能な限り、個々のペースですごくすることが出来るように配慮している。	
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) 定期で出張美容が入っており、希望者が受けている。また、好きな服を選んだり、好きな帽子を被ったりと、それぞれの個性を失われないよう支援している。	
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) 食事を楽しみながら、できる限り準備や片づけを一緒に行っている。また、行事の際には好きなものを食べられるよう、配慮している。 (外部評価) 法人の「一緒に食事を楽しむ環境づくり」という方針により、利用者が食事している間、職員はサポートに徹している。支援の必要な利用者には職員が横に座り、さりげなく援助している。食事風景は穏やかで、何度も「美味しい」という声が聞かれていた。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食べる量や栄養バランスは、個々の体調や状態に応じて、医療指示を元に配慮している。水分摂取は、液体での摂取が難しい場合は、ゼリー状にするなど、個々の状態に合わせている。	
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、口腔ケアを行い、口の中の状態確認を行っている。また、義歯の洗浄・消毒も個々に応じて行っている。	

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、定期的にトイレへ誘導することで、トイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 個々の排泄パターンを把握し、排泄がスムーズに行えるよう声かけやトイレ誘導をしている。	
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) 野菜を多く取れるよう食事に配慮し、また日々の水分摂取量にも留意している。個人の体調により、服薬にて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) 曜日は決めず、基本毎日実施の体制をとっている。時間は介護職員の人数や通院の都合により、午後から行うことが多い。意思の伝達が難しい方や入浴を好まない方についても、最低2日に1度は入浴していただくよう、配慮している。	
			(外部評価) 毎日の入浴を基本にしている。入浴を拒む利用者には排泄後にさりげなく浴室にお誘いしたり、言葉かけや時間帯を工夫するなど、一人ひとりに合わせた入浴を支援している。入浴チェックシートで個別の状況を記録している。	
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) 昼夜逆転を防止することを基本としているが、夜間眠られなかった場合や、体調に変化があった場合、又はそのときの本人の気分などで、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) 処方時にある医師からの説明を聞き、同封される説明書にて、周知・理解をしている。また、処方薬に変更があった場合は、状態の変化に留意し、必要に応じて、医師に連絡・相談している。	
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) 食後の後片付けなど、役割を持って生活いただくよう配慮している。また、お酒が好きな方には、医師との相談の上、週に2日の「ビールの日」をつくり、晩酌を楽しんでいただいている。	
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) 週末にドライブに出かけたり、通院帰りに買い物に寄ったりしている。しかし、すべての希望には沿うことが出来ていない。外出行事の際には家族にも案内し、一緒に過ごす時間や機会の確保に努めている。	
			(外部評価) 通院帰りに買い物に寄ったり、ドライブに出かけるなどしている。行事での外出の際には家族にも案内しており、遠方の方も多い関係で三分の一位の参加を得ている。	
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、施設側が行っている。本人の希望による趣向品の購入は自由にできるが、その際の管理も施設が行っている。	
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。認知症やその他の弊害により、支援が必要な場合は、代筆するなど、実現できるよう配慮している。	

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) 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。また暑さや寒さにより、居室内に閉じこもることのない様、均一化を図り、生活フロア全体を生活の場となるように留意している。</p> <p>(外部評価) 食堂と居間は一体的な造りで、全体を見渡せるため職員の見守りがしやすい。畳コーナーは落ちつきを取り戻す憩いの場所となっている。利用者はほとんどの時間をリビングで過ごし、お喋りや塗り絵等を楽しんでいる。お雛様が飾られており、季節を感じる楽しい空間を演出している。</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、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。また、他ユニット（フロア）にも自由に行き来できるようにしており、人間関係の幅を広げて、生活できるようにしている。</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、カーテン以外のものは全て自宅からの持込としており、使い慣れた、見慣れた物で居室を作ることが出来るようにしている。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) エアコンとカーテンは備え付けであるが、家族の協力を得て、使い慣れた家具や愛用していた物品を家庭から持ち込み、自分らしい居室で落ち着いた生活を送っている。壁には家族と一緒に過ごした懐かしい思い出の写真等も飾られている。</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、各所にわかりやすいよう装飾しており、リビングでの自席も同様に装飾して、判断しやすいよう配慮している。</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22年1月27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22年 2月18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)】

職員はいつも「ありがとう」の心と言葉を大切にしています。「介護する側・される側」という一方的な関係にならないよう、互いに支えあっているという意識を大切に、取り組んでいます。でき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」と感じていただ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できていないと感じていますので、暖かくなる春には、外出の機会をたくさん確保し、個々の行きたい場所に一緒に出かけ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)】

創業以来「教育」「医療」「ヘルスケア」を3本柱として全国的に事業展開する老舗の会社が運営しているホームである。途中で法人名の変更もあり、一時的にはあわただしさがあったが、現在は利用者、職員共に落ち着いた生活を送っている。職員は「人を想う優しさ、家族に注ぐ愛情」を大切にし、自分の家族に対するのと同じような愛情を持って利用者に接するという熱意と優しさをもって支援にあたっている。利用者の表情は穏やかで明るく、安心して過ごしている様子がうかがえる。

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、事業所の理解者や応援者が増えている (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みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)

● 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

● チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 ニチイのほほえみ八幡浜

(ユニット名) ひなた

記入者(管理者)
氏名 笠岡 誠

評価完了日 2010年 1月 27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) 運営法人の方針に基づき、全国で統一した運営に取り組んでいる。法人の「社是」、「経営理念」を玄関に提示し、毎朝の朝礼で唱和して意識統一を図っている。管理者は、経営理念を基に地域密着型の趣旨に沿ったホーム独自の理念を構築・共有する必要があると考え、現在摸索中である。	
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) 季節行事などで交流の機会を確保しているが、日常的なつながりは薄いように感じられる。	
			(外部評価) ホームの近所を散歩する際等に、地域の方とあいさつを交わしたり、会話を楽しんでいる。季節行事や運営推進会議等を通じて地域にホームの存在を知ってもらい、繋がりをもちたいと日々努力している。昨年は、ホームで行う夏祭りに地域の方にも声をかけ、約150名が参加した賑やかなものとなった。	
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いただいている。しかし、事業所として積極的な発信拠点にはなっていない。	

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)
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回の開催を行い、意見・助言を伺っている。また、会議形式だけでは日常生活や、入居者の状況が見えないため、行事参加形式も取り入れ、実施している。	
			(外部評価) 会議は2か月に1回、定期的に行っている。日々の利用者と職員の様子を見てもらい、より発展的な会議となるよう、会議と合わせてクリスマス会等の行事を行うといった行事参加形式も取り入れるなど、工夫している。会議で出された意見や把握した地域の情報等はサービスの向上に活かしている。	
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、現状把握も行っていただいている。	
			(外部評価) 市担当者とは日頃から連絡・相談し合いながら連携に努め、運営推進会議にも参加を得ている。また、毎月介護相談員が来訪して利用者の話を聞いてくれ、その内容をホームに報告してくれている。	
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。その為、職員一人一人が十分に理解し、常に意識してケアに当たっている。	
			(外部評価) 職員は、法人全体で行われる採用時研修や、具体的な事例の学習等を通じて学び、方針を全職員で共有して身体拘束のないケアに全力で取り組んでいる。	

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)
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。	
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) 全職員への周知にまでは至っていないが、制度利用者の入居などを通じて、制度への興味や理解を深めるよう、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、納得いただけるように説明を行っている。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、活用いただけるようにしている。	
			(外部評価) 運営推進会議に利用者及び家族も出席してもらい、意見や要望等を直接聞いている。また、家族の訪問時には職員から積極的に声をかけ、要望等を把握するよう努めている。寄せられた意見や要望等は朝礼で職員に伝えて日誌に記録し、全職員で共有している。	

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)
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) 管理者は、日々の業務の中で職員の意見や提案等を聞くよう努めている。月1回開催のホーム会議には、全職員と、法人として管轄の支店代表者が参加しており、意見や提案を法人側に直接聞いてもらう機会がある。管理者は、出された意見等を可能な限り運営に反映させるよう努めている。</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) 管理者から法人へ、職員個々の実績や業務態度を報告し、評価を行っている。また、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っている。また、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、他法人との交流の機会を設けている。また、行事案内も行い、現場職員同士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た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って	
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) 家事において、可能な限り一緒にしていただくよう、心がけている。また、本人に庭や草木の手入れを担当いただいたり、元マッサージ師の方に、職員がマッサージを受けたりと、互いの助け合いの環境作りに努めている。	
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) 行事の際には案内を送り、一緒に過ごす時間を確保できるよう、促している。また、疎遠になっている家族に、本人が手紙などを出すことができるよう、支援している。	
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) 昔馴染みの関係の方と、円滑に面会が出来るよう、予め本人・家族の面会了承を得て、いつでも会うことが出来るようにしている。また、手紙・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) 利用者及び家族間の人間関係や地域との関係の把握に努め、本人がこれまで大切にしてきた馴染みを大切に支援している。昔の職場の同僚が訪ねて来られ、懐かしいひとときを過ごした利用者もいる。	

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十分に気を配り、円滑で安心できる係わり合いが出来るように配慮している。また、認知症により、トラブルが生じた際には職員が間に入り、関係の修復に努めている。	
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、利用終了後も連絡を継続したり、状況確認を行う場合がある。しかし、本人や家族から希望がない場合は行っていない。中には、利用終了後に面会者として、来訪される方もある。	
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、入居後も常に意向や思いの把握に努め、日常の会話や行動の中から汲み取ることができるよう、取り組んでいる。また、表現が困難な方に関しては、まず家族から聞き、日常のしぐさなどから汲み取れるようにしている。 (外部評価) 利用者とのコミュニケーションを大切にし、日ごろの会話や行動等から思いや意向を汲み取るようにしている。把握した情報はカンファレンスにあげたり、個人記録や日誌に残して職員間で共有するよう努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人・家族から情報提供いただいている。主に入居前にお聞かせいただき、入居後も随時情報収集し、ケアに生かしている。	
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より、必要な情報を収集し、入居後は3ヶ月に1度のモニタリングにより、新しい情報の収集や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、その他関係者の意見やアドバイスを含めて介護計画を作成している。尚、計画書は3ヶ月に1度、見直しを行っている。	
			(外部評価) カンファレンスで職員が意見交換を行い、本人及び家族の思いや意向、状況等に合わせて介護計画を作成している。3か月に1回見直しを行い、状況に変化が見られる場合は随時見直しを行っている。	
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、気づいたことや非日常なことがあった場合は特記し、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、介護計画見直し時にはカンファレンスを開催し、それらの情報を元に見直しを行っている。	
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) 馴染みの店や行き慣れた病院を継続し、そこで作られている人間関係を絶つことのない様、配慮している。しかし、入居後は老人会参加などが難しく、制限されることもある。	

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)
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) 入居しても、今までの主治医を継続できるよう、全 面的に支援している。必要時には通院介助も行っ ている。また、緊急時に備え、提携医の往診体制 も整えている。	
			(外部評価) 利用開始前に希望を確認し、今までのかかりつけ 医や希望する医療機関への受診を支援している。 通院は必要に応じて職員が支援し、結果を家族に 報告している。急変時等は協力医療機関からの 往診も可能な体制を整えており、適切な医療が 受けられるよう支援している。	
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、随時医師や 看護師より指示を受けている。	
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 時、入院中においても情報交換や、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 指導を医療機関より積極的に受けている。	
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) 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 期ケアは行っていない。しかし、家族・医 療機関との十分な話し合いの元、ホーム で看取ったことがある。	
			(外部評価) 現在のところ、重度化や終末期の対応は 行っていないが、家族がホームでの看取り を強く希望され、医療機関等の関係者 との十分な連携のもとで看取りを行っ たケースが1例ある。	

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)
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) 普通救命講習の受講を推奨しており、概ね1年に1度、受講している。しかし、一部の新規入社者が未受講となっており、全員ではない。	
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) 年に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。その内1度は消防署隊員同席により、具体的、且つ実践的な指導をいただいている。 (外部評価) 夜間を想定した訓練、煙が出た時の視界の状況、2階からの避難の仕方等の具体的な訓練を実施しており、うち1回は消防署の指導を受けている。	さらに災害対策を充実させ、実践に備えるためにも、消防関係者を運営推進会議に招いたり、近所の方の協力を得る等の工夫を望みたい。
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) 言葉かけや接遇マナーの研修を実施しており、人格尊重の重要性を重んじている。 (外部評価) 接遇マナー研修を受講したり、実際の介護現場の中で学んでいる。居室内を見せてもらう際などは利用者に声をかけ断ってから入室する等、プライバシーには十分な配慮がある。また、職員は利用者一人ひとりを尊重した丁寧な言葉かけや態度で接している。	
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) 日常会話の中でも、選択式の質問を心がけており、職員ではなく、本人が選ぶことが出来るように配慮している。	

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) 生活の中で、スケジュールをきっちりと組むのではなく、可能な限り、個々のペースですごくすることが出来るように配慮している。	
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) 好きな服を選んだり、好きな帽子を被ったりと、それぞれの個性を失われないよう支援している。また、自分で整容することが難しい方には、思いに配慮しながら、一緒に行っている。	
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) 食事を楽しみながら、できる限り準備や片づけを一緒に行っている。また、行事の際には好きなものを食べられるよう、配慮している。 (外部評価) 法人の「一緒に食事を楽しむ環境づくり」という方針により、利用者が食事している間、職員はサポートに徹している。支援の必要な利用者には職員が横に座り、さりげなく援助している。食事風景は穏やかで、何度も「美味しい」という声が聞かれていた。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食べる量や栄養バランスは、個々の体調や状態に応じて、医療指示を元に配慮している。水分摂取は、液体での摂取が難しい場合は、ゼリー状にするなど、個々の状態に合わせている。	
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、口腔ケアを行い、口の中の状態確認を行っている。また、義歯の洗浄・消毒も個々に応じて行っている。	

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、定期的にトイレへ誘導することで、トイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 個々の排泄パターンを把握し、排泄がスムーズに行えるよう声かけやトイレ誘導をしている。	
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) 野菜を多く取れるよう食事に配慮し、また日々の水分摂取量にも留意している。個人の体調により、服薬にて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) 曜日は決めず、基本毎日実施の体制をとっている。時間は介護職員の人数や通院の都合により、午後から行うことが多い。体調や疾患により、入浴頻度に個々の差はあるが、入浴の間隔が空くときは、清拭により清潔保持している。	
			(外部評価) 毎日の入浴を基本にしている。入浴を拒む利用者には排泄後にさりげなく浴室にお誘いしたり、言葉かけや時間帯を工夫するなど、一人ひとりに合わせた入浴を支援している。入浴チェックシートで個別の状況を記録している。	
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) 昼夜逆転を防止することを基本としているが、夜間眠られなかった場合や、体調に変化があった場合、又はそのときの本人の気分などで、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) 処方時にある医師からの説明を聞き、同封される説明書にて、周知・理解をしている。また、処方薬に変更があった場合は、状態の変化に留意し、必要に応じて、医師に連絡・相談している。	
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) 継続できる趣味や楽しみは、入居後も続けていただけるよう、支援している。また、家事に参加いただけるよう、日々促し、生活力の維持に努めている。また、定期的な外出や、行事を行い、行事の際にはお好きな料理が食べられるよう、配慮している。	
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) 週末にドライブに出かけたり、通院帰りに買い物に寄ったりしている。しかし、すべての希望には沿うことが出来ていない。外出行事の際には家族にも案内し、一緒に過ごす時間や機会の確保に努めている。	
			(外部評価) 通院帰りに買い物に寄ったり、ドライブに出かけるなどしている。行事での外出の際には家族にも案内しており、遠方の方も多い関係で三分の一位の参加を得ている。	
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、施設側が行っている。本人の希望による趣向品の購入は自由にできるが、その際の管理も施設が行っている。	
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。認知症やその他の弊害により、支援が必要な場合は、代筆するなど、実現できるよう配慮している。	

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、装飾物などに配慮している。暑さや寒さにより、居室内に閉じこもることのない様、均一化を図り、生活フロア全体を生活の場となるように留意している。</p> <p>(外部評価) 食堂と居間は一体的な造りで、全体を見渡せるため職員の見守りがしやすい。畳コーナーは落ちつきを取り戻す憩いの場所となっている。利用者はほとんどの時間をリビングで過ごし、お喋りや塗り絵等を楽しんでいる。お雛様が飾られており、季節を感じる楽しい空間を演出している。</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) リビングだけでなく、畳スペースもあり、個々に自由な時間を過ごすことができるよう、配慮している。また、他ユニット（フロア）にも自由に行き来できるようにしており、人間関係の幅を広げて、生活できるようにしている。</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、カーテン以外のものは全て自宅からの持込としており、使い慣れた、見慣れた物で居室を作ることが出来るようにしている。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) エアコンとカーテンは備え付けであるが、家族の協力を得て、使い慣れた家具や愛用していた物品を家庭から持ち込み、自分らしい居室で落ち着いた生活を送っている。壁には家族と一緒に過ごした懐かしい思い出の写真等も飾られている。</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、認識しやすくしている。また、入居者から提案・要望されたことは可能な限り実践し、個々の対応を心がけている。できること・やりたいことに参加できるよう、配慮し、無理強いにしない範囲で勧めている。</p>	