

(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	3870201336
法人名	株式会社 シンコー
事業所名	ハートフルケアホーム あけぼの
所在地	今治市室屋町6丁目1-9
自己評価作成日	平成 23年 10月1日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 ※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成23年10月19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)】

・職員と入居者の距離が近くお互いに相談がしやすい。入居者さんの声を受け止め、サービスにつなげようとしているし、そういう関係性がほぼできている。
 ・職員全員が理念に基づいたサービスを提供しようと一生懸命取り組んでいる。明るく・温かく前向きである。
 ・自分の家族ならどう対応しよう動くか？5つの“あ”、3つの“さ”をふまえ、時間にしばられないで、いつでも元気で笑っていられるように支援させて頂いている。
 ・地域の方々とつながり、本人と家族さんの思い・つながりを大切に、日々その人らしく心地よく暮らしを頂ける様努めて居ます。

【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)】

事業所前の駐車場は広くて日当たりがよく、玄関前にはいすを設置し日光浴ができるようになっている。リビングは明るく、利用者は思い思いの場所で自由に過ごしている。利用者からは「自分の家に帰ってみたいでほっとする。」との言葉が聞かれ、穏やかで落ち着いた暮らしができている。職員は3つの「さ」(さわやかに・さりげなく・さりりと)と5つの「あ」(あせらず・あわてず・あきらめず・明るく・温かく)を合言葉に、自分や家族が利用したいと思えるようなホームとなるようケアに取り組んでいる。今後は地域の方とより密に連携を図りたいと考えている。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解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まれます。
(他に「家族」に限定する項目がある)

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含まれます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 ハートフルケアホーム あけぼの

(ユニット名) 1階

記入者(管理者)

氏名 越智 美春

評価完了日 23 年 10 月 1 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) 『自分や自分の親が来たい!』と思うようなホームに」と言う理念を共有し、ホーム=家 と常に考え家族の一員と思ひ実践につなげようとしている段階。一生懸命しているが、理念からずれている時もある。無駄に浪費していると感じる時がある。</p> <p>(外部評価) 名札ホルダーに理念を記載し、常に意識してケアが実践できるようにしている。月初めにスタッフ間で確認を行ったり、毎日業務終了時に各自で振り返りをして</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) 近所の学生さんが休みで帰省中に傾聴ボランティアで来設して下さり、食事の配膳を手伝って下さったり入居者さんと一緒に食事をしてもらったりしている。また、「近所の～さんが電話にでんのよ」と担当のヤマさんから電話がかかり、安否確認に行き連絡している。</p> <p>(外部評価) 昨年の避難訓練をきっかけに地域の方との交流が増えている。推進会議にも参加してもらっている。休みを利用した学生のボランティア活動やフラダンス等の訪問がある。公民館活動等への参加を行うよう取組みをしていきたいと考えている。</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) 近所の散歩、入居者様1人での近所の八百屋での買い物、地域の方々に推進会議へ参加して頂いて認知症の理解に対する質問や職員への介護に対する難しさ、やりがい等を聴かれ答えた。</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	(自己評価) 2ヶ月に1回おこなっているが、会議録をいつでも見れるようになってきている。みない人がいないように確認印している。	
			(外部評価) 家族や民生委員、市職員等の参加を得て、2か月に1回開催している。避難訓練に合わせて開催する事もあるが、日程調整が難しく、できるだけ多くの方に参加してもらえるように声かけを行っている。職員は交代で参加したり、会議録を見て確認している。	住み慣れた地域で暮らしていくためには地域の方の協力が大切であるため、理解や協力が得られるよう今後の働きかけに期待したい。また、会議で話し合われたことをサービスの向上に活かせるようさらに工夫を行い、有意義な会議となるよう今後の取組みに期待したい。
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	(自己評価) 報告、連絡、相談しながら意見や情報提供（資料）して頂いている	
			(外部評価) 2か月に1回の推進会議に参加してもらっている。疑問や不明な点、推進会議のテーマについて市担当者に相談しており、良好な関係が構築されている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 日中は玄関は開放している。”普通を意識している。なので夜になったら閉める。ケアも身体拘束は見あたらない。禁止となる具体的な行為は研修会参加や施設内研修等で殆どの職員が理解できていると思う。退社時自分の一日を振り返るようにしている。	
			(外部評価) 研修に参加した職員はレポートを作成し資料と合わせて回覧している。言葉での拘束をしないよう特に気を付けている。相手の気持ちを自分に置き換えて考え、行動している。職員間でもお互いに注意し合える関係ができています。	

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)
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) 研修を受けた場合は資料を配布し情報を共有している。虐待は絶対にやってはいけないと、全員が共通認識していると思われる。	
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) 研修会への参加、資料回覧し学ぶ機会はある。	
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) 契約時に説明し、不安や疑問点については説明を行い、納得して頂けるようにしている	
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) 入居者様、家族様からの意見要望を聞いた時は施設長に報告、申し送り（ノート）で全員が把握できるようにしている。また、推進会議等で公表している。	
			(外部評価) 利用開始時、センター方式を用いて意見や要望を聞き取り、申し送りノートを活用して全員に周知している。家族との会話で聞いた事や、利用者との日常会話の中で把握した内容は支援経過に記録している。	

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) アンケートをとったり職員の意見や話を聴いてくれる環境にあるが、もう少しみんなで話せる場があってもいいかも知れない。</p> <p>(外部評価) 普段言えないことも、年に1～2回行われるアンケートで管理者に伝えることができる。管理者は話を聞き取る等、個別に対応をするようにしている。職員同志何でも言える関係ができてきている。</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) 都度個々と話し合い、有休や希望休の調整を行い、向上心をもち納得して働けるような職場作りに努めている</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) 研修会の案内、参加希望調整をし、参加後レポート提出、資料配布・回覧している。経験の浅い職員には都度指導おこなっている。</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) 研修会に行った時、他の施設の方との交流を図り、活動内容を話し合っている。</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) 入居後職員全員それぞれがセンター方式c-1-2を活用し要望を聞くようにしている</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) じっくり話し合い家族の要望も受け止めている。家族様にもc-1-2に記入してもらっている。	
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) 本人と家族のさまざまな情報から「その時」必要としている支援を見極め、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) 本来の「家庭」家にいる時の家で過ごせるような暮らしができるよう、共に寄り添いながら助けて頂きながら、よりよい関係作りに努めている。	
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) 家族様の都合に合わせた日時の面会、外出、外泊等協力して頂いている。また帰設時に一緒に過ごされた時の様子等聴くようにしている。	
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) 本人の”会いたい人”を大事にしている。行きたい所にも行くように努めている。その都度対応できているわけではないが、馴染みの関係や、本人の思いを実現しようとしている。 (外部評価) センター方式を用いてこれまで大事にしてきた馴染みの人や場所の把握に努めている。家族等に写真入りのはがきを出したり、自宅近くをドライブして馴染みの人と会える機会を設ける等、関係継続のため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)
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) 同じケアで過ごす事も多いので、席の配置等利用者同士の関係は凄く意識している。時折トラブルがあるが職員が間に入るように心がけている。孤立している人はおらず、支えあえるような関係作りに努めている。	
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) お会いしたときは近況をお伺いしたり、入院された方はお見舞いに行き話している。又以前入居されていた近所の方(独居)が時折来設されたり、その方の安否確認をし担当のケアマネさんと連携をとっている。	
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) 100%本人の思いを実践できておらず葛藤しているが、センター方式を活用したり日々の言葉を極力記録にのこしている。 (外部評価) 入居時にセンター方式を用いて詳しく聞き取りを行っている。定期的に書面等で家族の意向を確認している。日常生活の中で聞き取った内容は、利用者の言葉で記録し思いを大切にしている。	
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) 最初の面接で生活歴、趣味、嗜好、人間関係等の情報を集め共有している。それでも生活の中で気になる事があれば家族に相談している。	
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) 細かく記録するように心がけている。変わった事があれば申し送るようにしている。	

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)
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、家族の意見を聞き、職員1人1人がモニタリングをし、話し合い介護計画書を作成している。	
			(外部評価) 利用者や家族から聞き取った内容を支援経過に記録し、随時計画の追加や変更を行っている。半年ごとに全職員が全利用者のモニタリングを行い、管理者がまとめている。	
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) 生活記録、支援経過、個別会議録、申し送り申し送りノート等で全職員間で情報の共有できている。	
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) 通院、外出、買い物、地域行事等状況・希望に応じて対応できるよう取り組みはしているが、柔軟とまではいえない。	
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) 毎月、フラダンスや踊り(ボランティア)来て下さり衣装をつけて、入居者様職員一緒に踊り・唄い共に楽しんでいる。 1人で近所の八百屋さんでの買い物、月に1回の外食(くるくる寿司)等楽しみのある暮らしが出来るよう支援している。	

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)
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) ご本人・ご家族様の希望を大切にかかりつけ医を決め てもらっている。施設の協力医療機関をかかりつけ医 にされている入居者様は管理者同行し、都度医師に相 談している。協力医療機関以外の受診は家族様に願 いし、受診前後の報告等行い情報の共有をしている。</p> <p>(外部評価) ほとんどの利用者が協力医療機関をかかりつけ医と しており、管理者が同行して月1回の定期受診をしてい る。病状について説明を受け家族に報告している。入 院も可能で夜間や休日の連携もできている。</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) 看護師の配置はないが、「あれ？おや？」等、細かい事 でもいつもと違う気づきを速やかに施設長に報告、か かりつけ医に相談し支持をもらっている。</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) 入院された時は家族様、医療との情報交換・相談し、早 期退院できるように努めている。協力病院へは施設長 同行し都度相談し関係作りを行っている</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) 重度化や終末期については契約時に施設として何処ま で出来るか説明している。状態の変化に応じ早い段階 から本人、家族様と十分に話し合い支援できるよう取 り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 契約時に「歩けなくなった、立てなくなった、医療が 必要になった」時は当ホームでの生活は難しいと考 えている等、事業所としてできることとできないこと を家族に説明している。状況を見ながら早めに施設を 紹介したり、協力病院へ入院可能である事も説明し 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)
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) 新人以外の職員は全員救命救急講習を受講している。新人職員は入社後講習会に参加している。ヒヤリハット時等全員で対応を再確認し急変時の対応や事故がないよう日頃から話し合い、いつもと違う“気づき”ができるよう日々の観察・見守りに注意し、わからない時は都度管理者の指示を仰いでいる。	
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) 担当を決め、日中・夜間想定避難訓練を月1回行うようにしている(天候によりできないときもある)。地域の方の協力により今年も地域の方参加による避難訓練を実施する事ができた。 (外部評価) 訓練は習慣化する事が大切であると考え、月1回避難訓練を実施している。近隣の方に緊急連絡先になってもらっており、協力してもらえる。今後は消防署に参加を依頼し専門的な指導を受けていきたいと考えている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 朝の申し送り時、3つの“さ” さわやかに、さりげなく、さらりと、5つの“あ”あせらず、あわてず、あきらめず、明るく、温かくを合言葉に“自分が言われたりされたらどんな？常に自分に置き換えて！”と全職員が頭におき、言葉かけや対応にこころがけている。 (外部評価) 管理者と職員は「自分だったら・・・」と置き換えて、さわやかに、さりげなく、さらりととの3つのさを念頭においてプライバシーに配慮した声かけ、対応に努めている。	
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) なるべく本人に決めてもらうようにしている。自己表現が難しい方は表現・言動に注意し、質問で声かけしyes・noを伝えてもらうようにしている。	

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)
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) 業務や記録に追われがちではあるが、もちろん利用者のペースを大切にしている。	
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) 服も本人に選んでもらったり、化粧されたりしている。忘れている人にはこえかけしたり、難しい人には介助させてもらい出来るよう支援している。	
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) 希望の献立にしたり、好き嫌いは極力聴いて反映している。準備や片付け、野菜の下ごしらえ、テーブル拭き、食器拭き等その人の出来る事をしてもらっている。	
			(外部評価) 管理者が出勤時に食材を購入したり、利用者と買い物に出かけ好みの物を購入している。調理専門の職員が手作りしている。新鮮で季節感のある食材を使い、利用者が美味しく楽しく食べられるよう努めている。	
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) 食事量水分量をチェック表で確認しこまめに水分摂取できるようにしている。野菜中心にバランスの良い食事に心がけているが好みが偏り、残食の多い方にはなるべく自分の好きな物を食べてもらっている。個々に応じ刻みやとろみ等している。	
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) ほぼできている。自力でできない方は介助により、義歯外して磨くことに拒否のある方も、歯磨きの重要性を職員全員が統一した説明をし外して磨いてもらえるよう努力している。ポリドントは毎晩行い義歯は朝まで外してもらっている。夜間無理な方は日中にポリドント行っている。	

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) チェック表に記録(時間・量)し排泄パターンを把握しトイレのサインを見逃さないよう、さりげなく誘導し、トイレでの排泄が出来るよう努めている。	
			(外部評価) 排泄チェック表をもとに、さりげなく声かけ誘導しており、全員がトイレで排泄することができている。利用開始時より家族の了解のもと失禁チェックを行い、紙パンツやパットの交換もスムーズに行う事ができている。	
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) 野菜を多く摂れるように献立にきをつけている。牛乳や野菜ジュースの摂取、運動する機会を増やし便秘予防に取り組んでいるが、服薬が必要な方もいる。	
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) 午後からの入浴で個々の希望やタイミングにあわせ毎日入浴してもらっている。本人が「今日はいい」などあった時は無理強いしていない。	
			(外部評価) 入浴は毎日、午後を基本に実施している。声かけやタイミングを工夫して安心して入浴できるよう、個別に対応している。	
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) 日中も個々の思う場所で思うように過ごしてもらっている。消灯9時以降お腹がすいて眠れない時は、お茶・おにぎり等食されたり、自室でtvを見ながら眠っている人もいる。不安で眠れない時は傾聴、落ち着くような声かけをし安心して眠れるよう支援している。また寝すぎにも注意し、メリハリをつけるよう努力している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 理解に努めている。処方箋を個々のファイルにつけ確認できるようにしている。薬の変更時は言動や行動を観察記録し、医師へ報告して薬の調節をしてもらっている。	
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) ドライブ・買い物・外食・散歩等で気分転換して頂いたり、一人一人の生活歴を把握し、力を発揮して頂けるよう日々取り組んでいる。	
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) 希望時は職員と買い物に出かけたり、家族さん来設時は施設で過ごすのではなく、極力一緒に外出していただけるようお願いし協力して頂いている。	
			(外部評価) 食材の買い物に出かけたり、以前住んでいた家の近くに行く等、散歩やドライブを頻繁に行っている。月1回は回転寿司に出かけ外食をする等、楽しみの一つとなっている。	
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) 希望のある方は家族さんと相談し本人に小額を持って頂いている。毎朝職員が新聞を買い、渡すと本人が¥100財布から新聞代を職員に渡している。また、本人の買い物に行った時は財布を渡し、自身で払われる方もいる。	
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) 希望時は電話かけてもらっている。全員ではないが、家族さんから手紙が来た時は写真入りのハガキに文章、宛名を書いてもらい送っている。暑中見舞いや年賀状も本人が書きだしている。	

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) 入居者さん達が作った壁画、飾り、写真等貼り季節感を感じてもらえるようにしている。不快がないよう心がけているが「寒い」「まぶしい」と言われることもあるので、空調の調整や、カーテンの開閉にも気を付けている。大きな音等出してしまった時は「ごめんなさい」と誤るようにしている</p> <p>(外部評価) 廊下やフロア、階段に行事の様子を撮った写真が飾られている。日当たりがよく、明るい間取りになっている。室温や明るさは利用者の意見を聞きながら調節して、気持ちよく過ごすことができるように配慮されている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) 畳で横になったり、リビングソファで一緒にTV見たり、玄関、廊下EV前、pルームの椅子で過したりで談話したり入居者さんそれぞれが思い思いに過ごされている。又1.2階の方々が自由に行き来し交流されている。</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) 入居時に「入居者様、家族様の思うようなお部屋に」「新しい物の購入ではなく、使い慣れた馴染のあるものを」とお願いし、自宅にいるような居心地のいい場所となるようにしてもらっている。</p> <p>(外部評価) ベッドやエアコン、カーテン、洗面台等が備え付けられている。自宅から使い慣れた物を持ち込み利用者一人ひとりの好みに合わせた居室づくりがされている。掃除も行き届いており、定期的にシーツ交換がされ気持ちよく過ごすことができる。家族も泊ることができるよう、準備されている。</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) ある程度一人一人の動静を配慮し動きを邪魔する物は排除し、リスクをさけるようにしている。トイレ、風呂の表示、居室入り口の名前や写真貼り等している。それでも、ふとした事があるので安全には配慮している。</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	3870201336
法人名	株式会社 シンコー
事業所名	ハートフルケアホーム あけぼの
所在地	今治市室屋町6丁目1-9
自己評価作成日	23年 10月 1日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 ※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成23年10月19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)】

1.「自分や自分の親が来たい!」と思えるようなホームにする。
 1.入居者さんと家族さんの絆を大切にしながら、共に入居者さんを支えていく関係を築いていこうとしている
 1「自分らしく生活したい」に寄り添うケアを大切にしている
 1.ボランティアさんの来説(地域、外部者とのつながり)・ドライブ・買い物・外食等で気分転換してもらっている

【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)】

事業所前の駐車場は広くて日当たりがよく、玄関前にはいすを設置し日光浴ができるようになっている。リビングは明るく、利用者は思い思いの場所で自由に過ごしている。利用者からは「自分の家に帰ったみたいでほっとする。」との言葉が聞かれ、穏やかで落ち着いた暮らしができている。職員は3つの「さ」(さわやかに・さりげなく・さりりと)と5つの「あ」(あせらず・あわてず・あきらめず・明るく・温かく)を合言葉に、自分や家族が利用したいと思えるようなホームとなるようケアに取り組んでいる。今後は地域の方とより密に連携を図りたいと考えている。

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)
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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 ハートフルケアホーム あけぼの

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)
氏名 越智 美春

評価完了日 23 年 10月 1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) 理念カードを名前ホルダーに入れ日々思いながら実践につなげている。</p> <p>(外部評価) 名札ホルダーに理念を記載し、常に意識してケアが実践できるようにしている。月初めにスタッフ間で確認を行ったり、毎日業務終了時に各自で振り返りをしている。</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) 散歩時に入居者さんと地域の方が立ち話をする姿もみられるようになってきた。また『此处に来たら若い人がおるけん、してくれると思って』と携帯電話の操作をお願いに来られる方もいる。</p> <p>(外部評価) 昨年の避難訓練をきっかけに地域の方との交流が増えている。推進会議にも参加してもらっている。休みを利用した学生のボランティア活動やフラダンス等の訪問がある。公民館活動等への参加を行うよう取組みをしていきたいと考えている。</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) 近所の散歩、近所の八百屋さんへの1人での買い物(時のお願い)等で少しずつ理解されてきていると思う。推進会議時など認知症について質問があれば事例を出し理解できるよう説明したり、支援の方法を発信している</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)
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) 2月に1回開催している。地域の方・家族さん・民生委員さん・市職員さんに意見をだしてもらおうようにしている。会議録を全員が読み周知して、意見をサービス向上に活かせるようにしている。	
			(外部評価) 家族や民生委員、市職員等の参加を得て、2か月に1回開催している。避難訓練に合わせて開催する事もあるが、日程調整が難しく、できるだけ多くの方に参加してもらえるように声かけを行っている。職員は交代で参加したり、会議録を見て確認している。	住み慣れた地域で暮らしていくためには地域の方の協力が大切であるため、理解や協力が得られるよう今後の働きかけに期待したい。また、会議で話し合われたことをサービスの向上に活かせるようさらに工夫を行い、有意義な会議となるよう今後の取組みに期待したい。
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	(自己評価) 報告、連絡、相談し意見や情報提供(資料)して頂いている。	
			(外部評価) 2か月に1回の推進会議に参加してもらっている。疑問や不明な点、推進会議のテーマについて市担当者に相談しており、良好な関係が構築されている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 誰もが自由に出入りできるよう、玄関・フロア入り口のドアはオープンにしている。ただ、1人で外へ出ようとする方がいるので、フロア入り口のチャイムは鳴るようにしている。外部研修、内部研修により理解でき拘束のないケアに取り組んでいる。	
			(外部評価) 研修に参加した職員はレポートを作成し資料と合わせて回覧している。言葉での拘束をしないよう特に気を付けている。相手の気持ちを自分に置き換えて考え、行動している。職員間でもお互いに注意し合える関係ができています。	

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)
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) 外部研修への参加、内部研修（後のレポート提出）し学ぶ機会はある。防止に努めているが、言葉の虐待もあるので日々の声かけに気をつけている。	
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) 研修会への参加、資料回覧し、学ぶ機会をもっている	
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) 入居時に本人・家族様の思い、不安、要望を聴き納得してもらうように説明している。解約時も十分話し合い納得して頂けるようにしている	
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) 一部ではあるが、家族様には運営推進会議時、要望・意見を発言してもらうようにし、地域の方や民生委員さん、市職員さん等外部の方へ発信できる機会がある。職員は会議録を見てサービスにつなげられるようにしている。 (外部評価) 利用開始時、センター方式を用いて意見や要望を聞き取り、申し送りノートを活用して全員に周知している。家族との会話で聞いた事や、利用者との日常会話の中で把握した内容は支援経過に記録している。	

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) アンケートをとり結果報告をしてもらったり、個々の意見や提案を管理者と話し合う機会をもうけている。</p> <p>(外部評価) 普段言えないことも、年に1～2回行われるアンケートで管理者に伝えることができる。管理者は話を聞き取る等、個別に対応をするようにしている。職員同志何でも言える関係ができてきている。</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) 個々の労働時間、日数等それぞれに合わせた勤務になっている。向上心をもち納得して働けるような職場作りに努めている。</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) 研修会の案内、参加希望調整をし、参加後レポート提出、資料配布・回覧している。経験の浅い職員には都度指導行っている。</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) 研修に行った時個人的に出来ている人も居るが、事業所ではあまりできていない。</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) 入居後職員全員それぞれがセンター方式c-1-2を活用し要望を聞くようにしている。</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) よく話し合い家族さんの要望を受け止めている。家族様にもc-1-2に記入してもらっている。	
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) 本人と家族さんのさまざまな情報から「その時」必要としている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) 会話や一緒に作業する機会を設けたりしている中で、人生の先輩として教えていただくことがたくさんある。	
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) 家族様の都合に合わせた日時の面会、外出、外泊等協力して頂いている。また帰設時に一緒に過ごされた時の様子等聴くようにしている。	
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) 遠くの家族や、来設して下さった兄弟姉妹と一緒に写真を撮らせて頂き、施設内へ掲示させてもらったり、本人に写真つきの葉書を書いてもらったり、馴染みの散髪屋・美容室・スーパーへ一人で出かけたり、家族さんと一緒に出かけてもらったりしている (外部評価) センター方式を用いてこれまで大事にしてきた馴染みの人や場所の把握に努めている。家族等に写真入りのはがきを出したり、自宅近くをドライブして馴染みの人と会える機会を設ける等、関係継続のため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)
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) 仲のよい人同士が同じテーブルに座り、会話や一緒に作業し互いに支えあえるよう努めている。	
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) 入院された時はお見舞いへ行っている。必要に応じ相談に応じるようにしている。	
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) 本人の意思を尊重するようにしている。意向の発信が出来にくい方に対しては、言動を細かく記録し意向を汲み取るようにしている。センター方式を活用し、意向の把握に努めている。	
			(外部評価) 入居時にセンター方式を用いて詳しく聞き取りを行っている。定期的に書面等で家族の意向を確認している。日常生活の中で聞き取った内容は、利用者の言葉で記録し思いを大切にしている。	
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) 最初の面接で生活歴、趣味、嗜好人間関係の情報を集め共有している。また本人の語られる昔話等を記録し全員で共有できるようにしている。	
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) 言動等細かく記録し現状の把握に努めている。変化があるときは申し送り、申し送りノート等で全員が把握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)
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) 3ヶ月に1回モニタリング・話し合い、本人・家族の意見を反映した計画書を作成している	
			(外部評価) 利用者や家族から聞き取った内容を支援経過に記録し、随時計画の追加や変更を行っている。半年ごとに全職員が全利用者のモニタリングを行い、管理者がまとめている。	
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) 生活記録・ケア行動チェック表・支援経過への記録を行っており、職員間で情報の共有出来ている。	
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・家族さんの都合に合わせていただき自宅へ帰ったり、通院、外出等希望に応じた柔軟な対応が出来るよう取り組んでいる。	
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) 毎月、フラダンスや踊り(ボランティア)来て下さり衣装をつけて、入居者様職員一緒に踊り・唄い共に楽しんでいる。 1人で近所の八百屋さんでの買い物、月に1回の外食(くるくる寿司)等楽しみのある暮らしが出来るよう支援している。	

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)
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) ご本人・ご家族様の希望を大切にかかりつけ医を決め てもらっている。施設の協力医療機関をかかりつけ医 にされている入居者様は管理者同行し、都度医師に相 談している。協力医療機関以外の受診は家族様に願 いし、受診前後の報告等行い情報の共有をしている。</p> <p>(外部評価) ほとんどの利用者が協力医療機関をかかりつけ医と しており、管理者が同行して月1回の定期受診をして いる。病状について説明を受け家族に報告している。入 院も可能で夜間や休日の連携もできている。</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) 看護師の配置はないが、細かい事でもいつもと違う気 づきを速やかに施設長に報告、かかりつけ医に相談し 指示をもらっている。</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) 入院された時は家族様、医療との情報交換・相談し、早 期退院できるように努めている。協力病院へは施設長 同行、都度相談しとても信頼している。</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) 『私の姿』へ本人・家族の意向を記入し、体調に変化 がある時は早い段階で家族さんへ報告し、段階をお って話し合いしている。</p> <p>(外部評価) 契約時に「歩けなくなった、立てなくなった、医療が 必要になった」時は当ホームでの生活は難しいと考 えている等、事業所としてできることとできないこと を家族に説明している。状況を見ながら早めに施設を 紹介したり、協力病院へ入院可能である事も説明し 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)
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) 新人以外の職員は全員救命救急講習を受講している。新人職員は入社後講習会に参加している。また、子供の学校や地域での救命救急講習に参加している。解らない時は都度管理者の指示を仰いでいる。	
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) 担当を決め、日中・夜間想定避難訓練を月1回行うようにしている(天候によりできないときもある)。地域の方の協力により今年も地域の方参加による避難訓練を実施する事ができた。 (外部評価) 訓練は習慣化する事が大切であると考え、月1回避難訓練を実施している。近隣の方に緊急連絡先になってもらっており、協力してもらえる。今後は消防署に参加を依頼し専門的な指導を受けていきたいと考えている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 朝の申し送り時、3つの“さ” さわやかに、さりげなく、さらりと、5つの“あ”あせらず、あわてず、あきらめず、明るく、温かくを合言葉に“自分が言われたりされたらどんな？常に自分に置き換えて！”と全職員が頭におき、言葉かけや対応にこころがけている。 (外部評価) 管理者と職員は「自分だったら・・・」と置き換えて、さわやかに、さりげなく、さらりと3つのさを念頭においてプライバシーに配慮した声かけ、対応に努めている。	
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) 本人に聞き、希望を言いやすい雰囲気づくりに努めている	

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)
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) 「自分らしく」生活できるよう、なるべく本人のペースを大切にしている。	
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) 入浴準備時等着たい服を選んでもらったり、外出時には「おしろいつけないかん？」と言われる人や鏡を見ながら髪をとく人もいる。また、一日に何度も髭剃りをされる人もいる。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 自ら「(テーブルを)拭こか?」「(食器)洗おか?」言っておさる方もいる。同テーブルで話しながら食事したり、後片付け等その人のできる事をしてもらっている。 (外部評価) 管理者が出勤時に食材を購入したり、利用者と買い物に出かけ好みの物を購入している。調理専門の職員が手作りしている。新鮮で季節感のある食材を使い、利用者が美味しく楽しく食べられるよう努めている。	
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) 食事量水分量をチェック表で確認しこまめに水分摂取できるようにしている。野菜中心にバランスの良い食事に心がけているが好みが偏り、残食の多い方にはなるべく自分の好きな物を食べてもらっている。個々に応じ刻みやとろみ等している。	
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) ほぼできている。自力でできない方は介助により、義歯外して磨くことに拒否のある方も、歯磨きの重要性を職員全員が統一した説明をし外して磨いてもらえるよう努力している。ポリドントは毎晩行い義歯は朝まで外してもらっている。夜間無理な方は日中にポリドント行っている。	

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) チェック表に記録(時間・量)し排泄パターンを把握しトイレのサインを見逃さないよう、さりげなく誘導し、トイレでの排泄が出来るよう努めている。	
			(外部評価) 排泄チェック表をもとに、さりげなく声かけ誘導しており、全員がトイレで排泄することができている。利用開始時より家族の了解のもと失禁チェックを行い、紙パンツやパットの交換もスムーズに行う事ができている。	
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) 飲食物の工夫、野菜を多く摂るようにしてもらったり、適度な運動が出来る様、歩行・リハビリ体操・屈伸運動等行っている。	
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) 入浴は午後からで体調不良時以外は毎日入ってもらっている。拒否のある方はタイミングをみて誘導したり、お湯の温度も個々に合わせて調節、入浴時間も本人の希望に合わせている。	
			(外部評価) 入浴は毎日、午後を基本に実施している。声かけやタイミングを工夫して安心して入浴できるよう、個別に対応している。	
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) 個々の状況・希望に応じ本人の思う場所で過ごしてもらっている。夜間不安な時は傾聴し、安心して眠って頂けるような声かけ・対応等行っている	

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) 処方箋をファイルにつけ確認できるようにしている。追加・変更時は申し送り、申し送りノート等で把握できる様にしている。個々に合わせ服薬介助を行っている。	
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) 生活歴を生かした役割を担ってもらい、俳句を詠む・囲碁・将棋をさす等希望に応じた気分転換をもらっている。	
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) 午前午後と一日二回近所の病院に奥様の面会にあるいて行かれている方がいる。天候により車での送迎している。本人や家族さんの希望により外出・外泊の協力をして頂いている。	
			(外部評価) 食材の買い物に出かけたり、以前住んでいた家の近くに行く等、散歩やドライブを頻繁に行っている。月1回は回転寿司に出かけ外食をする等、楽しみの一つとなっている。	
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) 希望のある方は家族さんと相談し小額をもってもらっている。希望時近所の八百屋さんやスーパーへ一人で買い物に行っている。	
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) 希望時は電話かけてもらい、家族さんから手紙が来た時は写真入りのハガキに文章・宛名書きをしてもらっている。	

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)
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) 玄関には花・野菜をうえ、日中は日照の光や自然の風が入るようにカーテン・窓の開閉に気をつけ季節を感じてもらったり、作品・写真を飾り生活感を感じていただけるようにしている。	
			(外部評価) 廊下やフロア、階段に行事の様子を撮った写真が飾られている。日当たりがよく、明るい間取りになっている。室温や明るさは利用者の意見を聞きながら調整して、気持ちよく過ごすことができるように配慮されている。	
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) 廊下・EV前の椅子・玄関先のベンチ・リビングのソファ等自分の思う場所で一人になれたり気の合う者同士で話したり出来る場所の工夫をしている。	
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	(自己評価) 入居時に「入居者様、家族様の思うようなお部屋に」「新しい物の購入ではなく、使い慣れた馴染のあるものを」とお願いし、自宅にいるような居心地のいい場所となるようにしてもらっている。	
			(外部評価) ベッドやエアコン、カーテン、洗面台等が備え付けられている。自宅から使いなれた物を持ち込み利用者一人ひとりの好みに合わせた居室づくりがされている。掃除も行き届いており、定期的にシーツ交換がされ気持ちよく過ごすことができる。家族も泊ることができるよう、準備されている。	
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) 居室入り口に名前・家族と一緒に写っている写真を貼ったり目線に合わせたトイレの表示等、安全・安心して過ごしていただけるよう努めている。	