

(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	3870104217
法人名	(有)オリエンタルシルバーホーム
事業所名	トータルケアサポート 花みずき
所在地	愛媛県松山市泉町23番地6
自己評価作成日	平成25年1月10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 15 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生活の場でありたいと思いますので自立支援を基本としています ②自立支援とは何をしたいかも自分で選択できる事だと思います ③私たちは可能な限り、又他の利用者様に迷惑がかからない限り、生活や医療の方向性も自己選択していただき、その為に不自由な部分を支援させていただきます。 ④音楽・習字・地域学生のボランティア等を誘致し又、外出・外食などの普段家族でされているサービスを取り入れ個々の心身の状態に合った、楽しみのある生活をしていただきたいと思います。 ⑤自由であることは家庭と同じ危険も伴い、その点は本人・家族様の了解を得られるようにしています。
--

【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)】

事業所は、松山市駅から徒歩10分以内に位置し、交通の便もよく周辺は商店やビル、住宅が密集している。6階建ての建物の2階と3階に事業所があり、介護付き有料老人ホームを併設している。併設事業所の職員と互いに連携し、行事を一緒に開催したり、それぞれの利用者も馴染みとなり交流が広がっている。管理者は常に職員の意見を聞く姿勢を持っており、日々実践している。職員のストレスに配慮し、働きやすい職場環境となるように努めている。また、職員は意欲的に研修へのや資格取得に努力している。事業所を共に良くしていこうとする姿勢が伺える。

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)	○ 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	トータルケアサポート 花みずき
(ユニット名)	(2階)
記入者(管理者)	
氏名	志摩しずか
評価完了日	平成 25 年 1 月 10 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) ①各ユニットに理念を掲示し支援の方向性を間違わないよう、ユニット会議等で確認しあっている。又理念がケアプランに活かされるように話合っている。</p> <p>(外部評価) 利用者一人ひとりの個性を大切に、自分らしく生活するための支援のあり方を具体的、端的な言葉に表現した理念を各ユニットに提示している。理念はミーティング時に確認しており、自立に向けての支援を取り入れた支援をしている。</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) ①地域との交流は推進会議や地方祭への参加や、ホームの夏祭りへの招待等でふれあいが出来るようにしている。 ②地域の障害者施設の「よさこいソーラン踊り」のグループを招いたり、近隣の保育園の交流で芋堀行事でのお芋をいただきました（花みずきからは利用者手縫いの雑巾をお渡しした）</p> <p>(外部評価) 運営推進会議を通して、地域の町内会長や民生委員から情報や意見をもらい、地域のお祭りに参加したり、事業所の夏祭りに近所の方に参加の呼びかけたりして協力を得ている。</p>	地域住民と日常的な交流には至っていないため、運営推進会議等を活用して地域とのコミュニケーションを図り工夫されることを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 地域の方々、通りがかった方々、電話での相談等在宅・施設を問わず相談窓口となり必要な情報提供や、包括支援センター・各事業所への紹介や連携、アドバイスを行っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) ①地域や行政の方々と家族様・職員が一つの場を持つることにより、意見の交換が出来職員へ伝え、改善点を見出して実践している。	
			(外部評価) 会議は定期的開催され、事業所の活動報告や行事などのお知らせをしている。事業所の文化祭と同時開催し利用者と楽しい時間を過ごせるよう配慮している。参加者が固定化しており、町内会長や民生委員が事業所の協力者になっていることから地域交流のきっかけ作りなど検討している。	
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) ①疑問・問題点は随時報告を行い、家族様からの苦情などについても市町村の意見も聞く様にしている。 ②推進会議等を通し日ごろのケアや取り組みについても報告・説明を行い情報提供や疑問点の解決をしている。	
			(外部評価) 運営推進会議を通して、利用者支援の課題等について相談したり、介護認定更新時には、市担当者へ利用者の暮らしぶりやニーズの具体的な内容を伝え連携を深めている。相談が気軽にできる良好な関係を築いている。	
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) ①身体拘束に関しては全ての職員が理解出来ており、危険性を回避出来ない場合を除いて出来る限りの身体拘束排除を実践している。 ②玄関の施錠は時間外を除いて、していないが各階エレベーターボタンの施錠は時間帯や入居者の状況に応じて使用する場合はある。	
			(外部評価) 身体拘束のマニュアルを整備しており、職員全員が正しく理解し拘束をしないケアに取り組んでいる。また、言葉の拘束にも配慮しており、利用者が外出しそうな様子を察知したらさりげなく声をかけ、見守りのケアを実践している。ベッド上での安全確保のため柵の使用が必要な場合は、利用者と家族に説明し同意を得たうえで使用している。	

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) ①リーダーミーティングや全体ミーティングを定期的に行い、職員の不安や悩みを出し合い、まず職員の精神的なケアに取り組むことで、より良い介護や支援を目指している。 ②虐待の種類や内容についてはミーティングでの指導やマニュアルをファイルしてある。	
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) 市町村の介護保険課・生活福祉課・社会福祉協議会・包括支援センター等の情報や指導を受け個々に対応している。	
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) 入居前に管理者より説明を行い、必要な場合は持ち帰り再度熟読していただき、質問や意見をお聞きし納得された上で契約書を交わす事になっている。	
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) ①運営推進会議・家族会と管理者の随時行う面談で意見を出せる場がある ②個々の利用者に担当職員を決め意見や質問などが受けられ易くしている。必要な報告は主任・リーダー・管理者に随時行う様にしている。 (外部評価) 運営推進会議や家族会などで、利用者や家族の意見や思いを表せる場を設けているほか、事業所内に意見箱が設置している。毎月「花みずき通信」を発行し、事業所の様子や生活状況を一緒に報告しており、その際に家族から利用者や事業所全体のことについて積極的な発言もあり意見を運営に反映している。	

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	(自己評価) 全体会議やフロアーミーティングを定期的に行い意見を聞けるようにしている。	
			(外部評価) 各ユニットのリーダーに職員は支援の中で気づいたことや思いを話し、主任や管理者に伝えている。管理者は職員と話し合う時間や場面が多く、コミュニケーションが取れている。また、職員は外部研修の参加や資格取得の意欲が見られ、サービスを向上しようとする姿勢が見られる。	
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	(自己評価) ①一年に1回は勤務評定も行き、努力実績の評価を行い適当と思われる者は待遇の見直しも行っている。 ②年に4～5回の親睦会で管理職を含め職員間のコミュニケーションを図っている。	
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	(自己評価) 管理者やキャリアのある職員がミーティングの中での勉強会による指導を行っているが、外部研修や講師を招いての研修会を行っている（排泄の勉強会・リーダー研修・認知症介護実践者研修等）	
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	(自己評価) ①認知症の実践者研修などを通じ、他施設の職員との交流も図れるようにした。 ②管理者は同業事業者と情報交換を行い入退去の相談や協力を行える様にしている。	
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	(自己評価) ①事前調査の段階で希望や不安要素を把握し改善出来るようなプランを作成し、経過観察をしながら見直しを行っていく。 ②担当者を決め、職員サイドから話かけを行い、不安や孤立感をなくする様にしている。 ③レクレーションや行事への参加も本人様の意思を尊重する	

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)
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) ①入居に至る経過を十分にお聞きし必要性を理解する ②契約以前の段階で費用や生活の内容ケアの内容等の説明を行い、納得されるまで話し合いを行う ③医療との連携の状態を説明し家族様自身に主治医や方向性を決めていただく	
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) ①事前調査の段階で希望や不安要素を把握出来るようにしている ②事前調査には管理者が介護支援専門員・看護師・主任・介護リーダーを状態に合わせて参加させ、多様なサービスが説明できるようにしている。	
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) ①職員全体であっても、担当者であっても花みずきの生活は介護の場ではなく、生活の場であるという理念の指導を行っており、生活するために出来ない部分をお手伝いする、楽しむ時は一緒に楽しむ姿勢である様に心がけている。 ②利用者様と職員は人権も同じライン上に居り、一方通行の支援にならないように心がけている。	
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) ①利用者の生活や将来について必ず家族参加で話合えるようにしており、ホームのアドバイスや情報を提供し、家族様に最終判断をしていただくようにしている。 ②日常の状態の報告を看護師・担当者が中心に定期的に行っている。	
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) ①訪問面会は、本人・家族の拒否が無い限り自由に出るようにしている。(他の入居者に迷惑行為があると思われる方はご遠慮願っている) (外部評価) 行きつけの美容室に通ったり、希望により利用者の生家がある地域やお墓参りに出かけたりするなど、馴染みの人や場所との関係が途切れずに継続できるよう支援している。また、併設の介護付き有料老人ホームの利用者と絵手紙、音楽療法、行事等の交流を通して新しい馴染みができ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)
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) ①自由な空間を理念としているので、無理強いしないで自然な形でお茶やレクレーションに参加して頂き、職員が介在することにより利用者同士の交流が出来るようにしている。 ※時間をかけてお友達同士で行き来できるようになっています。 ③合同で楽しめる行事設定を定期的作成している。	
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) 退居時には、地域の相談窓口として入居中と変わらずご相談に乗れるようにお話をしています	
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) ①個別サービスが実施できるように担当を決めている ②個々の生活や希望などを把握できるようにして成果を担当者が自己評価・リーダー・管理者が評価い意見を述べてサービスに反映できるようにしている (外部評価) 職員は利用者に関わる時間を大切に、入浴や夜勤等の時に思いや希望を確認している。利用者とはリラックスしてくつろいだ会話ができるよう配慮し、信頼関係を構築する場として捉えている。	
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) ①家族や知人の訪問時にお聞きする事がある ②利用者様との係わりや会話の中で把握できるようにし、サービスの見直し等に取り入れ、今何がしたいかがあれば可能な限り実現できるようにする	
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) ①医療とも連携し、看護師・職員が毎日の健康チェックを行い、異常があので早期発見に努めている。スタッフより管理者・主任・リーダーへの緊急連絡がスムーズに行える様にしている	

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	<p>(自己評価)</p> <p>①家族には日常的に意見を聞き・本人の満足度なども月間個別目標の評価や毎月のモニタリング表で評価しケアプランに反映している。 ②日常のミニカンファレンスや状態の報告等を聞き必要なときはプランの見直しを行っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>利用者の担当制をとっており、担当者が生活の中で利用者の希望等を把握し、計画の原案作りを管理者と行い全職員が意見を出し合い介護計画を作成している。計画は家族の訪問時や郵送で確認し、月1回のモニタリングを行い現状に応じて計画を見直している。</p>	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	<p>(自己評価)</p> <p>①24時間の個別記録・業務日誌による個別記録と毎日のケアプラン実施度を自己評価し実践に活かしている</p>	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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	<p>(自己評価)</p> <p>①一日の流れの業務マニュアルはあるが、体調・天候・季節等を随時勘案し・優先すべき事柄を臨機応変に行い、行事の導入や、食事や外食の対応をしている ②入浴や日常の生活の中で個々に必要な福祉用具等も家族と話し合いながら安楽な生活が出来る様に心がけている</p>	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	<p>(自己評価)</p> <p>①習字・音楽の講師や生演奏グループ・近隣の障害者施設より「よさこいソーラン踊り」のボランティアの誘致を行い、利用者参加型で日々の楽しみや行事に活用している ②外出時の同行等家族にも協力を得て社会参加をう促している</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)
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) ①基本的には本人・家族の希望する医療機関を主治医 としている ②受診時に家族対応が困難な場合は往診を中心とした 連携病院の紹介を行い、その中で決めてもらっている	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医や専門医に受診を継続 できるよう家族の協力を得ながら支援している。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い る。定期的な訪問診療と24時間往診できる体制が 整っている。	
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) ①看護師は非常勤1名を配置し、日常生活の健康管理 を行い家族と向き合い相談を受けながら、24時間対応 の医療機関への連携を行っている	
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) ①日常より医療機関と連携をとり入院中の状況や退院 後の対処など情報交換が出来るようにし、早期退院が 出来るように努めている	
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) ①入居時に終末期の方針をお聞きしているが、状態変 化がある度に医療・家族・花みずきで話し合いを持ち 方向性の確認を取っている ②重度化した時、終末期を医療機関でなくホームでと 希望された場合は24時間体制の医療機関に協力を得 て看取りを行うようにしている	
			(外部評価) 入居時に看取りに関する指針に基づき、事業所ででき ることできないことを説明している。協力医療機関と 連携を図り24時間対応することができる。過去に数 名の看取り経験があり、利用者や家族が希望すれば住 み慣れた事業所で安心して最期が迎えられるよう支 援をしている。	

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)
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) ①緊急連絡体制は整えてあり、看護師や医療機関へ連携できるようにしている ②応急処置などについては医療機関にも協力を得てマニュアル化しているが、医療従事者ではない者は許容の範囲で実施する事にしている	
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) ①地域には協力を要請している ②非難の場所は各階に掲示している ③防災訓練は2ヶ月に一度行い、消防関係者の協力も得ている (外部評価) 消防署の協力を得て防災避難訓練を実施している。事業所にはスプリンクラーの設置があり、災害時に備え必要な水やオムツ等を常備している。	災害対策において地域との協力体制は築かれておらず、運営推進会議等を通じて、災害時には職員だけの避難誘導の限界があることを理解していただき、地域住民の参加、協力を得て避難訓練をすることが望まれる。
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) ①フロア内でカンファレンスを行う時も大きな声で個別の名前を出すことをしないように指導している ②排泄時の声かけなども十分に言葉を選んで行うようにしている ③利用者様への呼びかけも基本姓で行うようにし、愛称で呼ぶのは本人様が心地良いと感じられる方に限っている (外部評価) 管理者は、言葉かけについて細心の注意を払っている。大声を出さないことや指示的な言葉づかいは禁止としている。利用者と同じ目線で向き合い、自尊心を傷つけないように入浴や排泄時の言葉かけや対応をしている。	
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) ①食事や排泄、入浴、行事参加など利用者に関わりながら実施している	

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) ①週に一度は日常のマニュアルを外し職員が自由に動ける日を設定している ②突発的な状況にも対応し、決まりごとに縛られない支援を心がけている	
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) ①離床するときは更衣・身だしなみの気配りや整容を行ってもらう ②外出時は可能な人は、利用者様に服装など選んでもらいおしゃれを楽しんでもらうようにしている ③理美容は本人様の意思で施設内又は理美容室へお連れする	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) ①花みずきは厨房で原型が出来ているため、盛り付けや配膳・片付け等手伝っていただく ②月に4～5度の調理の日やおやつ作りの日は、献立の希望なども取り入れ、利用者参加で調理を楽しむ ③年に3～4回は屋上や施設内でパーティーを開催しオードブルや季節の料理等を楽しんで頂く	
			(外部評価) 職員は利用者と一緒に食事を行い、介助の必要な利用者には、職員が横に座りゆっくり声かけして支援している。普段は別階にある厨房で調理をしているが事業所内で週1回調理が行われ、利用者の希望メニューを取り入れた食事を楽しむことができる。また、外食の日を設けたり季節や行事に合わせ趣きを変えるなど楽しく食事ができるよう工夫している。	
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) ①食事の形態は個々に合わせている ②食事・水分の摂取量は毎日チェックを行い本人に合わせた状態観察を行っている	
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) ①食後の口腔ケアは自立・介助ともに全員行う事が出来ている	

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) ①個々に合わせて支援を行っている	
			(外部評価) 排泄チェック表を活用しながら、利用者一人ひとりのパターンを把握し、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。日中は、利用者全員がトイレで排泄することを重点に置き支援をしている。利用者の状態に応じてオムツやポータブルトイレを使用している。	
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) ①排泄のチェックは毎日行い、早期に改善が出来るように食生活等で改善出来る工夫をしている	
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) ①体調不良の時以外は随時入浴をしてもらっているが、一人ひとりの希望やタイミングに合わせての入浴は出来ない場合もあるが意向に添える様に努力している	
			(外部評価) 週2回入浴することができる。入浴の苦手な利用者には声かけのタイミングや対応を工夫している。利用者の身体状況に応じて職員2人体制で入浴介助を行ったり、併設施設での機械浴を活用している。	
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) ①個々の時間は自由に使ってもらえるようにしており、休息も希望により自室やリビングで行ってもらっている。 ②夜間は良眠出来るように声かけを行ったり主治医に相談指示をもらっている	

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)
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) ①薬の管理は看護師が行い、全職員に指導しているが専門職でない職員が中途半端な判断をする事を禁じており、必ず主治医いや看護師への報告を行うようにしている。 ②担当者は自分の受け持つ利用者の既往症や薬の種類は把握するように指導している	
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) ①個別サービスの実施し、手芸・ゲーム・外出などで楽しめる工夫をしている ②個々の生活や希望などを把握できるようにし日々の楽しみに活かせるように取り組んでいる	
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) ①買い物や外食、理美容へ出かける等個別サービスケアを行っている ②可能な季節は近隣への散歩や商店街に出かけたりする (外部評価) 利用者の希望に応じ、散歩や買物に出かけている。生家がある地域やお墓参り等利用者の希望に沿えるように外出支援をしている。また、花見など季節を盛り込んだ外出を企画し、外出時には普段見られない利用者の一面を見ることが出来る。	
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) ①脳力に応じてお金を所持している ②文化祭には地元商店による衣料雑貨の出張販売を誘致し自分がお金を持って買い物を楽しまれた	
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) ①家族の協力を得て可能な利用者は電話を取り次いだり、かけたり出来ているし、家族や友人から本人様にお便りが届く ②職員の支援も含め、希望者に年賀状を全員に書いてもらって出すことが出来た（ご自分たちに年賀状も届いている）	

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)</p> <p>①春夏秋冬の切り替えや行事などに合わせ壁飾りなどに工夫をし季節感を取り入れている ②共通空間は清潔感が保持できるようにしている ③ホーム内の日あたりや温度管理に注意し快適な生活が出来るように努力をしている</p> <p>(外部評価)</p> <p>居心地のよい家庭的な落ち着いた空間づくりをしている。利用者は、多くの時間をリビングで過ごし会話を楽しんでいる。テーブルの上にはサフランの鉢植えが置かれており、壁には利用者と職員が一緒に作ったお雛様や塗り絵などが飾られ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)</p> <p>①季節により屋上で過ごす事が出来る ②リビングでお茶やおやつ・カラオケなどを楽しむ事が出来る</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)</p> <p>①家族の協力を得て身の回りに置く物を配慮している ②個々に合わせて動線の空間を工夫し、動き易いようにしている</p> <p>(外部評価)</p> <p>居室は畳とフローリングがありベッドが置かれている。利用者の使い慣れた小たんす、テレビなどが持ち込まれている。仏壇を持ち込んでいる利用者もおり、お供えをするなどの習慣を続けられるよう支援している。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価)</p> <p>①車椅子で自走出来る人や自力歩行が出来る人が移動し易い様に随所に手すりを設置している。 ②居室内は畳とフローリングがありベッド使用・和室使用のどちらも可能となっている</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	3870104217
法人名	(有)オリエンタルシルバーホーム
事業所名	トータルケアサポート 花みずき
所在地	愛媛県松山市泉町23番地6
自己評価作成日	平成25年1月10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 15 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生活の場でありたいと思いますので自立支援を基本としています ②自立支援とは何をしたいかも自分で選択できる事だと思います ③私たちは可能な限り、又他の利用者様に迷惑がかからない限り、生活や医療の方向性も自己選択していただき、その為に不自由な部分を支援させていただきます。 ④音楽・習字・地域学生のボランティア等を誘致し又、外出・外食などの普段家族でされているサービスを取り入れ個々の心身の状態に合った、楽しみのある生活をしていただきたいと思います。 ⑤自由であることは家庭と同じ危険も伴い、その点は本人・家族様の了解を得られるようにしています。
--

【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)】

事業所は、松山市駅から徒歩10分以内に位置し、交通の便もよく周辺は商店やビル、住宅が密集している。6階建ての建物の2階と3階に事業所があり、介護付き有料老人ホームを併設している。併設事業所の職員と互いに連携し、行事を一緒に開催したり、それぞれの利用者も馴染みとなり交流が広がっている。管理者は常に職員の意見を聞く姿勢を持っており、日々実践している。職員のストレスに配慮し、働きやすい職場環境となるように努めている。また、職員は意欲的に研修へのや資格取得に努力している。事業所を共に良くしていこうとする姿勢が伺える。

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)	○ 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 トータルケアサポート 花みずき

(ユニット名) (3階)

記入者(管理者)

氏名 志摩しずか

評価完了日 平成 25 年 1 月 10 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) ①各ユニットに理念を掲示し支援の方向性を間違わないよう、ユニット会議等で確認しあっている。又理念がケアプランに活かされるように話合っている。</p> <p>(外部評価) 利用者一人ひとりの個性を大切に、自分らしく生活するための支援のあり方を具体的、端的な言葉に表現した理念を各ユニットに提示している。理念はミーティング時に確認しており、自立に向けての支援を取り入れた支援をしている。</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) ①地域との交流は推進会議や地方祭への参加や、ホームの夏祭りへの招待等でふれあいが出来るようにしている。 ②地域の障害者施設の「よさこいソーラン踊り」のグループを招いたり、近隣の保育園の交流で芋堀行事でのお芋をいただきました(花みずきからは利用者手縫いの雑巾をお渡しした)</p> <p>(外部評価) 運営推進会議を通して、地域の町内会長や民生委員から情報や意見をもらい、地域のお祭りに参加したり、事業所の夏祭りに近所の方に参加の呼びかけたりして協力を得ている。</p>	地域住民と日常的な交流には至っていないため、運営推進会議等を活用して地域とのコミュニケーションを図り工夫されることを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 地域の方々、通りがかった方々、電話での相談等在宅・施設を問わず相談窓口となり必要な情報提供や、包括支援センター・各事業所への紹介や連携、アドバイスを行っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) ①地域や行政の方々と家族様・職員が一つの場を持つることにより、意見の交換が出来職員へ伝え、改善点を見出して実践している。	
			(外部評価) 会議は定期的開催され、事業所の活動報告や行事などのお知らせをしている。事業所の文化祭と同時開催し利用者と一緒に楽しい時間を過ごせるよう配慮している。参加者が固定化しており、町内会長や民生委員が事業所の協力者になっていることから地域交流のきっかけ作りなど検討している。	
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) ①疑問・問題点は随時報告を行い、家族様からの苦情などについても市町村の意見も聞く様にしている。 ②推進会議等を通し日ごろのケアや取り組みについても報告・説明を行い情報提供や疑問点の解決をしている。	
			(外部評価) 運営推進会議を通して、利用者支援の課題等について相談したり、介護認定更新時には、市担当者へ利用者の暮らしぶりやニーズの具体的な内容を伝え連携を深めている。相談が気軽にできる良好な関係を築いている。	
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) ①身体拘束に関しては全ての職員が理解出来ており、危険性を回避出来ない場合を除いて出来る限りの身体拘束排除を実践している。 ②玄関の施錠は時間外を除いて、していないが各階エレベーターボタンの施錠は時間帯や入居者の状況に応じて使用する場合はある。	
			(外部評価) 身体拘束のマニュアルを整備しており、職員全員が正しく理解し拘束をしないケアに取り組んでいる。また、言葉の拘束にも配慮しており、利用者が外出しそうな様子を察知したらさりげなく声をかけ、見守りのケアを実践している。ベッド上での安全確保のため柵の使用が必要な場合は、利用者と家族に説明し同意を得たうえで使用している。	

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) ①リーダーミーティングや全体ミーティングを定期的に行い、職員の不安や悩みを出し合い、まず職員の精神的なケアに取り組むことで、より良い介護や支援を目指している。 ②虐待の種類や内容についてはミーティングでの指導やマニュアルをファイルしてある。	
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) 市町村の介護保険課・生活福祉課・社会福祉協議会・包括支援センター等の情報や指導を受け個々に対応している。	
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) 入居前に管理者より説明を行い、必要な場合は持ち帰り再度熟読していただき、質問や意見をお聞きし納得された上で契約書を交わす事になっている。	
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) ①運営推進会議・家族会と管理者の随時行う面談で意見を出せる場がある ②個々の利用者に担当職員を決め意見や質問などが受けられ易くしている。必要な報告は主任・リーダー・管理者に随時行う様にしている。 (外部評価) 運営推進会議や家族会などで、利用者や家族の意見や思いを表せる場を設けているほか、事業所内に意見箱が設置している。毎月「花みずき通信」を発行し、事業所の様子や生活状況を一緒に報告しており、その際に家族から利用者や事業所全体のことについて積極的な発言もあり意見を運営に反映している。	

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	(自己評価) 全体会議やフロアーミーティングを定期的に行い意見を聞けるようにしている。	
			(外部評価) 各ユニットのリーダーに職員は支援の中で気づいたことや思いを話し、主任や管理者に伝えている。管理者は職員と話し合う時間や場面が多く、コミュニケーションが取れている。また、職員は外部研修の参加や資格取得の意欲が見られ、サービスを向上しようとする姿勢が見られる。	
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	(自己評価) ①一年に1回は勤務評定も行き、努力実績の評価を行い適当と思われる者は待遇の見直しも行っている。 ②年に4～5回の親睦会で管理職を含め職員間のコミュニケーションを図っている。	
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	(自己評価) 管理者やキャリアのある職員がミーティングの中での勉強会による指導を行っているが、外部研修や講師を招いての研修会を行っている（排泄の勉強会・リーダー研修・認知症介護実践者研修等）	
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	(自己評価) ①認知症の実践者研修などを通じ、他施設の職員との交流も図れるようにした。 ②管理者は同業事業者と情報交換を行い入退去の相談や協力を行える様にしている。	
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	(自己評価) ①事前調査の段階で希望や不安要素を把握し改善出来るようなプランを作成し、経過観察をしながら見直しを行っていく。 ②担当者を決め、職員サイドから話かけを行い、不安や孤立感をなくする様にしている。 ③レクレーションや行事への参加も本人様の意思を尊重する	

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)
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) ①入居に至る経過を十分にお聞きし必要性を理解する ②契約以前の段階で費用や生活の内容ケアの内容等の 説明を行い、納得されるまで話し合いを行う ③医療との連携の状態を説明し家族様自身に主治医や 方向性を決めていただく	
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) ①事前調査の段階で希望や不安要素を把握出来るよう にしている ②事前調査には管理者が介護支援専門員・看護師・主 任・介護リーダーを状態に合わせて参加させ、多様な サービスが説明できるようにしている。	
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) ①職員全体であっても、担当者であっても花みずきの 生活は介護の場ではなく、生活の場であるという理念の 指導を行っており、生活するために出来ない部分をお 手伝いする、楽しむ時は一緒に楽しむ姿勢である様に 心がけている。 ②利用者様と職員は人権も同じライン上に居り、一方 通行の支援にならないように心がけている。	
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) ①利用者の生活や将来について必ず家族参加で話し合 えるようにしており、ホームのアドバイスや情報を提供 し、家族様に最終判断をしていただくようにしている。 ②日常の状態の報告を看護師・担当者が中心に定期的 に行っている。	
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) ①訪問面会は、本人・家族の拒否が無い限り自由に 出来るようにしている。(他の入居者に迷惑行為がある と思われる方はご遠慮願っている) (外部評価) 行きつけの美容室に通ったり、希望により利用者の生 家がある地域やお墓参りに出かけたりするなど、馴染 みの人や場所との関係が途切れずに継続できるよう支 援している。また、併設の介護付き有料老人ホームの 利用者と絵手紙、音楽療法、行事等の交流を通して新 しい馴染み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)
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) ①自由な空間を理念としているので、無理強いしないで自然な形でお茶やレクリエーションに参加して頂き、職員が介在することにより利用者同士の交流が出来るようにしている。 ※時間をかけてお友達同士で行き来できるようになっています。 ③合同で楽しめる行事設定を定期的作成している。	
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) 退居時には、地域の相談窓口として入居中と変わらずご相談に乗れるようにお話をしています	
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) ①個別サービスが実施できるように担当を決めている ②個々の生活や希望などを把握できるようにして成果を担当者が自己評価・リーダー・管理者が評価い意見を述べてサービスに反映できるようにしている (外部評価) 職員は利用者に関わる時間を大切に、入浴や夜勤等の時に思いや希望を確認している。利用者とはリラックスしてくつろいだ会話ができるよう配慮し、信頼関係を構築する場として捉えている。	
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) ①家族や知人の訪問時にお聞きする事がある ②利用者様との係わりや会話の中で把握できるようにし、サービスの見直し等に取り入れ、今何がしたいかがあれば可能な限り実現できるようにする	
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) ①医療とも連携し、看護師・職員が毎日の健康チェックを行い、異常があので早期発見に努めている。スタッフより管理者・主任・リーダーへの緊急連絡がスムーズに行える様にしている	

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	<p>(自己評価)</p> <p>①家族には日常的に意見を聞き・本人の満足度なども月間個別目標の評価や毎月のモニタリング表で評価しケアプランに反映している。 ②日常のミニカンファレンスや状態の報告等を聞き必要なときはプランの見直しを行っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>利用者の担当制をとっており、担当者が生活の中で利用者の希望等を把握し、計画の原案作りを管理者と行い全職員が意見を出し合い介護計画を作成している。計画は家族の訪問時や郵送で確認し、月1回のモニタリングを行い現状に応じて計画を見直している。</p>	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	<p>(自己評価)</p> <p>①24時間の個別記録・業務日誌による個別記録と毎日のケアプラン実施度を自己評価し実践に活かしている</p>	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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	<p>(自己評価)</p> <p>①一日の流れの業務マニュアルはあるが、体調・天候・季節等を随時勘案し・優先すべき事柄を臨機応変に行い、行事の導入や、食事や外食の対応をしている ②入浴や日常の生活の中で個々に必要な福祉用具等も家族と話し合いながら安楽な生活が出来る様に心がけている</p>	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	<p>(自己評価)</p> <p>①習字・音楽の講師や生演奏グループ・近隣の障害者施設より「よさこいソーラン踊り」のボランティアの誘致を行い、利用者参加型で日々の楽しみや行事に活用している ②外出時の同行等家族にも協力を得て社会参加をう促している</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)
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) ①基本的には本人・家族の希望する医療機関を主治医 としている ②受診時に家族対応が困難な場合は往診を中心とした 連携病院の紹介を行い、その中で決めてもらっている	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医や専門医に受診を継続 できるよう家族の協力を得ながら支援している。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い る。定期的な訪問診療と24時間往診できる体制が 整っている。	
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) ①看護師は非常勤1名を配置し、日常生活の健康管理 を行い家族と向き合い相談を受けながら、24時間対応 の医療機関への連携を行っている	
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) ①日常より医療機関と連携をとり入院中の状況や退院 後の対処など情報交換が出来るようにし、早期退院が 出来るように努めている	
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) ①入居時に終末期の方針をお聞きしているが、状態変 化がある度に医療・家族・花みずきで話し合いを持ち 方向性の確認を取っている ②重度化した時、終末期を医療機関でなくホームでと 希望された場合は24時間体制の医療機関に協力を得 て看取りを行うようにしている	
			(外部評価) 入居時に看取りに関する指針に基づき、事業所ででき ることできないことを説明している。協力医療機関と 連携を図り24時間対応することができる。過去に数 名の看取り経験があり、利用者や家族が希望すれば住 み慣れた事業所で安心して最期を迎えられるよう支援 をしている。	

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)
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) ①緊急連絡体制は整えてあり、看護師や医療機関へ連携できるようにしている ②応急処置などについては医療機関にも協力を得てマニュアル化しているが、医療従事者ではない者は許容の範囲で実施する事にしている	
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) ①地域には協力を要請している ②非難の場所は各階に掲示している ③防災訓練は2ヶ月に一度行い、消防関係者の協力も得ている (外部評価) 消防署の協力を得て防災避難訓練を実施している。事業所にはスプリンクラーの設置があり、災害時に備え必要な水やオムツ等を常備している。	災害対策において地域との協力体制は築かれておらず、運営推進会議等を通じて、災害時には職員だけの避難誘導の限界があることを理解していただき、地域住民の参加、協力を得て避難訓練をすることが望まれる。
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) ①フロア内でカンファレンスを行う時も大きな声で個別の名前を出すことをしないように指導している ②排泄時の声かけなども十分に言葉を選んで行うようにしている ③利用者様への呼びかけも基本姓で行うようにし、愛称で呼ぶのは本人様が心地良いと感じられる方に限っている (外部評価) 管理者は、言葉かけについて細心の注意を払っている。大声を出さないことや指示的な言葉づかいは禁止としている。利用者と同じ目線で向き合い、自尊心を傷つけないように入浴や排泄時の言葉かけや対応をしている。	
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) ①食事や排泄、入浴、行事参加など利用者に関わりながら実施している	

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) ①週に一度は日常のマニュアルを外し職員が自由に動ける日を設定している ②突発的な状況にも対応し、決まりごとに縛られない支援を心がけている	
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) ①離床するときは更衣・身だしなみの気配りや整容を行ってもらう ②外出時は可能な人は、利用者様に服装など選んでもらいおしゃれを楽しんでもらうようにしている ③理美容は本人様の意思で施設内又は理美容室へお連れする	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) ①花みずきは厨房で原型が出来ているため、盛り付けや配膳・片付け等手伝っていただく ②月に4～5度の調理の日やおやつ作りの日は、献立の希望なども取り入れ、利用者参加で調理を楽しむ ③年に3～4回は屋上や施設内でパーティーを開催しオードブルや季節の料理等を楽しんで頂く	
			(外部評価) 職員は利用者と一緒に食事を行い、介助の必要な利用者には、職員が横に座りゆっくり声かけして支援している。普段は別階にある厨房で調理をしているが事業所内で週1回調理が行われ、利用者の希望メニューを取り入れた食事を楽しむことができる。また、外食の日を設けたり季節や行事に合わせ趣きを変えるなど楽しく食事ができるよう工夫している。	
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) ①食事の形態は個々に合わせている ②食事・水分の摂取量は毎日チェックを行い本人に合わせた状態観察を行っている	
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) ①食後の口腔ケアは自立・介助ともに全員行う事が出来ている	

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) ①個々に合わせて支援を行っている	
			(外部評価) 排泄チェック表を活用しながら、利用者一人ひとりのパターンを把握し、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。日中は、利用者全員がトイレで排泄することを重点に置き支援をしている。利用者の状態に応じてオムツやポータブルトイレを使用している。	
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) ①排泄のチェックは毎日行い、早期に改善出来るように食生活等で改善出来る工夫をしている	
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) ①体調不良の時以外は随時入浴をしてもらっているが、一人ひとりの希望やタイミングに合わせての入浴は出来ない場合もあるが意向に添える様に努力している	
			(外部評価) 週2回入浴することができる。入浴の苦手な利用者には声かけのタイミングや対応を工夫している。利用者の身体状況に応じて職員2人体制で入浴介助を行ったり、併設施設での機械浴を活用している。	
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) ①個々の時間は自由に使ってもらえるようにしており、休息も希望により自室やリビングで行ってもらっている。 ②夜間は良眠出来るように声かけを行ったり主治医に相談指示をもらっている	

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)
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) ①薬の管理は看護師が行い、全職員に指導しているが専門職でない職員が中途半端な判断をする事を禁じており、必ず主治医いや看護師への報告を行うようにしている。 ②担当者は自分の受け持つ利用者の既往症や薬の種類は把握するように指導している	
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) ①個別サービスの実施し、手芸・ゲーム・外出などで楽しめる工夫をしている ②個々の生活や希望などを把握できるようにし日々の楽しみに活かせるように取り組んでいる	
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) ①買い物や外食、理美容へ出かける等個別サービスケアを行っている ②可能な季節は近隣への散歩や商店街に出かけたりする	
			(外部評価) 利用者の希望に応じ、散歩や買物に出かけている。生家がある地域やお墓参り等利用者の希望に沿えるように外出支援をしている。また、花見など季節を盛り込んだ外出を企画し、外出時には普段見られない利用者の一面を見ることが出来る。	
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) ①脳力に応じてお金を所持している ②文化祭には地元商店による衣料雑貨の出張販売を誘致し自分がお金を持って買い物を楽しまれた	
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) ①家族の協力を得て可能な利用者は電話を取り次いだり、かけたり出来ているし、家族や友人から本人様にお便りが届く ②職員の支援も含め、希望者に年賀状を全員に書いてもらって出すことが出来た（ご自分たちに年賀状も届いている）	

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)</p> <p>①春夏秋冬の切り替えや行事などに合わせ壁飾りなどに工夫をし季節感を取り入れている ②共通空間は清潔感が保持できるようにしている ③ホーム内の日あたりや温度管理に注意し快適な生活が出来るように努力をしている</p> <p>(外部評価)</p> <p>居心地のよい家庭的な落ち着いた空間づくりをしている。利用者は、多くの時間をリビングで過ごし会話を楽しんでいる。テーブルの上にはサフランの鉢植えが置かれており、壁には利用者と職員が一緒に作ったお雛様や塗り絵などが飾られ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)</p> <p>①季節により屋上で過ごす事が出来る ②リビングでお茶やおやつ・カラオケなどを楽しむ事が出来る</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)</p> <p>①家族の協力を得て身の回りに置く物を配慮している ②個々に合わせて動線の空間を工夫し、動き易いようにしている</p> <p>(外部評価)</p> <p>居室は畳とフローリングがありベッドが置かれている。利用者の使い慣れた小たんす、テレビなどが持ち込まれている。仏壇を持ち込んでいる利用者もおり、お供えをするなどの習慣を続けられるよう支援している。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価)</p> <p>①車椅子で自走出来る人や自力歩行が出来る人が移動し易い様に随所に手すりを設置している。 ②居室内は畳とフローリングがありベッド使用・和室使用のどちらも可能となっている</p>	