

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	有限会社 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29年1月14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	
----------	--

【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29年2月6日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>①利用者様の笑顔・職員の笑顔が日々絶えることなく、見られる生活空間作りに努めています。 ②利用者様が穏やかに生活して頂くための工夫をし、身体拘束の軽減に努めています。 ③御家族と花みずきとの関係を密にし、利用者様の生活全般を共有できる関係を築いていきます。 ④地域との交流を図りながら花みずきを理解受け入れして頂き、協力できる体制に努めています。</p>

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>6階建ての2~3階部分が事業所となっている。居間は明るく手作りのカレンダーや季節の物が飾られている。町内会長の協力があり地域の行事に参加して交流を図っている。ボランティアの訪問も多く、ドッグセラピーは利用者に喜ばれている。管理者と職員は理念に沿って利用者の方々の暮らしを支えており、利用者が穏やかな表情で過ごされていることからそのことがうかがえる。医療面においても24時間連携が取れており、利用者や家族共安心感が得られている。外出も計画し、利用者の楽しみを増やしている。</p>
--

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (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		

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) グループホーム 2 階

記入者(管理者)

氏名 西岡 淳子

評価完了日 平成 29 年 1 月 14 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 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ミーティング等で確認し理念がケアプランに活かされるように話し合っている。</p> <p>(外部評価) 開設当初に作成した理念を大切に継承し、両ユニット内に掲示し、誰でも見ることができるようにして周知している。職員は理念を共有して、利用者の日々の生活を支えている。管理者は職員が楽しく働くことができる職場環境づくりに努めており、理念について改めて職員間で話し合い、同じ方向を目指していきたいと考えている。</p>	理念は利用者の生活を支えるために必要であり、利用者の個々の介護計画にも繋がってくる。職員の大規模な異動があったので、現在の職員で話し合う機会を作り、共有して実践に繋げることを期待したい。
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域との交流は運営推進会議や地域行事への参加等でふれあいができるようにしている。</p> <p>(外部評価) 町内会長が民生委員も兼ねているため、地域の情報及び協力も得ることができており、地域の行事には積極的に参加している。小学校の行事やバザーにも参加している。パンの移動販売もあり、利用者の楽しみになっている。また、三味線やギター、歌や踊りの歌謡ショー等ボランティアの訪問も多く、なかでもドッグセラピーは利用者には喜ばれている。</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) 地域の方々や通りがかった方々、電話相談等で在宅・施設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等行っている。</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	<p>(自己評価) 地域・行政の方々とご家族・職員が一つの場を持つことにより意見交換ができ、職員へ伝え改善点を見出して実践している。</p> <p>(外部評価) 会議は町内会長と市担当課職員、地域包括支援センター職員、事業所の職員が参加して開催され、事業所の活動報告や意見交換が行われている。町内会長からは地域の情報が得られているが、参加者が固定されており、特に地域住民の参加が少ない状況である。</p>	利用者が地域住民として暮らしていくためには、地域の多くの情報や支援が不可欠である。町内会長の熱心な協力が得られており、さらに多くの地域住民に参加してもらって、活発な意見交換ができる会議になることを期待したい。
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	<p>(自己評価) 疑問・問題点は随時相談・報告を行い、ご家族の苦情等についても市町村の意見を聞く様になっている。日常の介護についても随時説明報告を行い情報提供・問題等の解決を行っている。</p> <p>(外部評価) 市担当課職員と地域包括支援センター職員は、運営推進会議に参加し助言を受けている。空室ができると地域包括支援センターに報告し、入居相談に応じてもらっている。また、家族から生活保護申請の相談があり付き添って窓口に行った際、丁寧に指導をしてもらったことがある。生活福祉課職員は定期的に来訪し、協力して支援を行っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 身体拘束に関しては全ての職員が理解できており、危険性を回避場合を除いて出来る限り身体拘束排除を実践している。 玄関の施錠は夜間を除いてしていないが、各階のエレベーターボタンの施錠は時間帯や入居者の状況によって行うことがある。</p> <p>(外部評価) 身体拘束をしないケアについてマニュアルを作成し、職員は理解して利用者のケアに取り組んでいる。事業所内で勉強会も行っている。利用者の安全のためやむを得ず拘束を行う時は家族に説明し、同意を得て必要最小限になるよう配慮して実施している。現在ベッドからの転落防止のため4点柵を使用している利用者と、夜間のみつなぎ服を着用している利用者がある。事業所は2階と3階にあり、エレベーターは職員が付き添って昇降している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 毎月のミーティング等で常に二人体制での対応を心掛け、ケアに対する不安や取り組みを出し合い、防止に努めている。	
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) 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) 事前に契約関係書類を管理者から説明し質問等をお聞きし、納得された上で契約書を作成している。	
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) 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。 個々の利用者様に担当職員を決め意見や質問などが受けられやすくしている。 必要な報告はケアマネ、管理者に随時行っている。 (外部評価) 職員は、家族が面会に訪れた際に利用者の状況を報告するとともに、意見や要望を聞くよう努めているが、面会に来る家族は少ないのが現状である。管理者は家族と共に利用者を支える関係を構築したいと考えており、行事案内を出したり、3か月毎に介護と看護について要約した記録を送って利用者個々の状態を伝えている。また、年に1回家族会を開催しており、今後はイベント後に開催して家族の参加を増やしたいと検討している。	

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) 全体会議やフロア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。</p> <p>(外部評価) 毎月ミーティング時に職員は意見を言える機会があり、出された意見は職員間で話し合っている。日頃から職員が管理者に意見を言える関係づくりができており、管理者は職員の個人的な意見に対しても対応している。外部研修の情報は職員に提供しており、内部研修会は年間計画を立て実施し、職員の意欲向上に寄与している。</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) 一年に一回勤務評定見直し実施。賞与時にも査定し平等性を図っている。 夏、冬に親睦会を実施。その他にも職員の提案を聞き環境整備に努めている。</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) 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他、外部研修や講師を招いて研修会を行っている。</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) 管理者は同業者との情報交換を行い、入居退去の相談や協力体制を取っている。 職員も研修等での交流を図れる機会を設けているが全体的には取り組みの見直しを要する。</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) 事前調査の段階で希望や不安要素を把握し改善でき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る。 担当者決め職員サイドから話しかけ不安や孤立感をなくすように努めている。</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) 入居前に問題点や不安要望等をお聞きし、必要性を理解して頂き信頼関係を築いていける様努めている。	
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) 事前調査時に本人様、ご家族様等の要望、不安等をお聞きし把握している。 身体状況に合わせて事前調査に関わる職員を参加させ、対応に努めている。	
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) 生活の全てを共有し、日々楽しく一緒に過ごして頂ける様、生活の場作りに努めている。	
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) 生活の全てを共有し、より良い関係を築いていける様、情報提供等に努めている。 日常の生活の様子等は看護師、担当職員が定期的に報告している。	
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) 訪問面会は本人様ご家族様の拒否がない限り自由にできるようにしている。 ただし他の入居者様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) 利用者の知人が訪ねて来たり、併設されている有料老人ホームの利用者と一緒に外出や行事をすることが多く、新たな馴染みの関係もできている。また、護国神社に行けば戦友に会えるかもしれないと外出を希望する利用者に対し、職員が付き添って初詣に出かけたこともある。現在訪問理美容を利用している人がほとんどであり、地元の理美容師が訪れている。	

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) 自由な空間を理念としているので、無理をせずお茶やレクリエーションに参加して頂き、利用者同士の交流が出来るようにしている。	
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) 退去時には今後、相談窓口として対応させて頂く事を伝えている。	
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) 個別サービスが実施できるように担当者を決めている。 個々の生活や希望などを把握して成果を担当者が自己評価し、ケアマネ、管理者が評価に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) 職員は利用者一人ひとりの希望や意向を日頃の関わりの中で聞くよう努めている。思いが言えなくなっている利用者に対しては、職員が利用者の表情や行動等で推察するよう心がけている。新たに得られた情報は、個人記録に残して申し送り、職員同士で話し合ったりして共有し、ケアに繋げている。	
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) 利用者様、ご家族等との会話の中でサービスの見直し等に取り入れ、ご希望に添える様に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 看護師、介護スタッフが利用者の毎日の健康をチェックしている。	

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) ご家族様には日常的に意見を聞く。ご本人様の満足なども月間個別目標の評価、モニタリング評価を行いケアプランに反映する。	
			(外部評価) 利用者と家族の希望を聞きながら、職員の意見も取り入れて介護計画を作成している。利用者の担当者が毎月モニタリングを行い、3～6か月に1回職員が話し合っ介護計画の見直しを行っている。緊急時は家族に電話で知らせ、相談して介護計画を変更している。介護計画書は家族が面会に訪れた際に説明して同意を得ており、来れない家族には郵送している。	
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) 24時間の個別記録、業務日誌による記録、毎日のケアプラン実施度を自己評価して実践に活かしている。	
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) 一日の流れの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対応を臨機応変に行っている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 音楽生演奏やドッグセラピー等ボランティアの方々の協力を得て、利用者様参加型の行事等を取り入れている。	

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) 基本的にはご家族の希望する医療機関を主治医としてい る。 受診時に家族対応が困難な場合は主治医を中心とした連携 病院の紹介を行っている。 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。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族の希望するかかりつけ医を受診することもでき るが、ほとんどの利用者が協力医をかかりつけ医としてい る。協力医は定期的に訪問診療に訪れ、常勤の看護師と連携 して24時間医療体制を取っているため、利用者も家族も安 心感が得られている。他の医療機関の受診は家族対応が基本 となっているが、困難な場合は事業所看護師が受診に付き 添っている。</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) 看護師は常勤1名を配置し、日常生活の健康管理を行ってい る。また家族と向き合い相談を受けながら、24時間対応のか かりつけ医との連携も行っている。</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) 日常より家族や医療機関と連携を取り、入院中の状況や退 院後の対処など情報交換ができるようにし、早期退院が出来 るよう努めている。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 入居時に終末期の方針をお聞きしている。状態変化がある 場合は医療・ご家族・施設で話し合いを持ち方向性の確認を 取っている。 終末期を医療機関でなく施設で希望された場合は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。</p> <p>(外部評価) 看取りに関する指針及び、重度化対応・終末期ケア対応指針 を作成しており、入居時に利用者と家族に説明して意向を確 認している。重度化した場合は医師の病状説明とともに、家 族、看護師、介護職員、計画作成担当者が話し合い、看取り ケアを行っている。今までに看取りを行った経験はあるが、 新しい職員も多くまだ経験者が少ない。</p>	職員には看取りの経験者が少なく、重度化や終末期、 看取りの勉強会等、今後に向けて研修を継続して行う ことを望みたい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 緊急連絡体制は整えてあり、医療機関へ連携できるようにしている。 応急処置については医療機関に協力を得ている。医療従業者でない者は許容の範囲で実施している。	
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) 地域への協力を要請している。 地域の福祉避難所ともなっており、状況に応じた階移動を行うようにしている。 年2回防災訓練実施しており、消防関係の協力も得ている。 (外部評価) 年2回消防署の協力を得て日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。事業所は2階と3階にあり、階段は外階段のため建物外への避難は困難な構造であるため、職員は火災を出さないことを鉄則にしている。管理者は地区の防災訓練に参加して地域との協力関係を構築するよう努めている。また、事業所の建物は耐震構造になっており、大災害時には地域の福祉避難所の指定を受けており、備蓄品も余分に準備して備えている。	
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) 排泄時の声掛けなど言葉を選んで行うようにしている。 利用者様への呼びかけも基本的には姓名で行うようにしており、愛称で呼ぶ場合はご家族ご本人の了承をいただいている。 (外部評価) 職員はトイレ誘導を行う際はそっと声をかけるようにして、利用者の羞恥心に配慮している。また、入浴時同性介助を希望する場合は、職員が交代する等して支援している。生活保護を受給している利用者もおり、他の利用者に知られないよう配慮している。記録類は鍵のかかる書棚に保管し、個人情報の取扱に留意している。	
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) 食事、排泄、入浴や行事参加等利用者様に問いかけながら実施をしている。	

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)
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) 本人の意志を大切にしご自由に過ごせる様に努めている。	
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) 離床時には整容を行っている。 外出時は普段とは違った服装で出かけて頂く事を心掛けている。 理美容は定期的に声かけを行っている。	
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) 食事の盛り付け等職員と一緒に頑張って頂いている。 調理の日やおやつ作りの時にも希望献立等取り入れている。 季節に応じたパーティー等実施して楽しんで頂いている。 (外部評価) 炊飯は各ユニットで行っているが、副菜は施設内の厨房で調理されたものが運ばれてくる。職員は、利用者の嚥下状態に合わせて食事形態を変え、盛り付けを行っている。おやつはユニット内で作っており、誕生日はケーキでお祝いしている。職員も同じ食事を食べており、2か月に1回話し合いをして献立を検討している。介護度が高くなるにつれて、利用者と一緒に準備や片づけをすることが難しくなっている。	
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) 個々に合わせた食事形態にしている。 水分摂取の少ない利用者には工夫して水分摂取して頂く様にしている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 食後の口腔ケアは、自立、介助ともに行なう事が出来る様にしている。	

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)
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) 個々に合わせ排泄のパターンを把握し声掛け誘導を行なっている。おむつ使用も尿量や時間等で検討して対応している。 (外部評価) 利用者それぞれの排泄パターンを把握し対応している。オムツ使用者は部屋で交換、トイレに行ける利用者はトイレ誘導を行っている。自分で行ける利用者に対してもトイレ後は確認している。夜間はポータブルを使用している利用者もいる。眠剤を服用している利用者に対しては、よく眠っていると時間をずらすこともある。	
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) 排泄チェックは毎日行い、水分食事量のチェックとともに、早期に改善対応できるよう努めている。	
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) 個々の希望やタイミングは難しい場合もあるが、ご本人の自己決定を大事に考えている。 (外部評価) 入浴介助を専任で行う職員が配属されており、週2回入浴できるよう支援している。午前と午後とも入浴することができ、ゆっくりと時間かけて入浴している。一般浴槽での入浴が困難な利用者は、上階にある機械浴槽を使って2人体制で介助している。入浴の苦手な利用者に対しては、声かけを工夫したり、時間をずらしたりして対応し、無理強いをしないよう配慮している。	
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) 個々の時間は自由に過ごして頂いている。良眠出来る様に声かけ見守り等を行っている。	

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) 薬管理は看護師が行い、職員は主治医・看護師の指示のもと服薬介助等行っている。 職員は個々の利用者様の既往症や薬の種類を把握するよう指導している。	
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) 手芸・カラオケ等で楽しんで頂いている。 無理のない程度で家事等のお手伝いをして頂いている。	
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) 個別に買い物、外食支援に努めている。 季節によって外出先を変え、季節の移り変わりが感じられる様にしている。 (外部評価) 天気の良い日には近所を散歩している。外出困難な利用者に対しては屋上まで車椅子で行き、外気に触れる機会を作っている。お花見等の年間行事のほか、地域の行事に参加したり、近くの商店街に買い物や外食に行く等、できるだけ多く外出できるよう支援している。町内会長より借用している喫茶店が近く、よく利用して楽しみを増やしている。	
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) 誕生日など個別の外出時に買い物の機会を作ったり、定期的なパンの移動販売での購買活動の機会を作ったりしている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 個々に電話を取り次いだり、かけていただいたりしている。	

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	(自己評価) 季節ごとの行事で楽しませている。 壁面の飾りも季節感を取り入れている。 共用空間も温度湿度管理に注意している。 (外部評価) 居間は明るく壁には利用者や職員が手作りしたカレンダーや季節の物が飾られている。利用者の部屋がある廊下側の壁にも手作りの飾りがされており、温かさが感じられる雰囲気となっている。加湿器も置かれ、居間はあまり広くはないが、工夫してテーブルや椅子等配置している。窓辺にはプランターが置かれている。	
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) リビングでおやつを食べながら会話をされたりして楽しませられている。	
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	(自己評価) ご家族の協力や、個々に合わせて身の回りに置く物を配慮し、動きやすいようにしている。 (外部評価) 部屋の床は畳とフローリングで、床暖房となっている。エアコン、電動ベッド、温度計が備え付けられている。テレビや整理ダンスの家具等が利用者に合わせて置かれており、壁には家族写真や誕生日の色紙、手作りの物等が飾られている。部屋の名札は職員の手作りで、それぞれ利用者に合わせているので温かさが感じられる。	
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) 車いすで自走出来る人、自力歩行出来る人の移動しやすい様に手すりを設置している。 居室内は畳ウ分とフローリング部分がありご本人の状態や好みに合わせた使用が出来る様になっている。	

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	有限会社 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29年1月14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	
----------	--

【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29年2月6日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>①利用者様の笑顔・職員の笑顔が日々絶えることなく、見られる生活空間作りに努めています。 ②利用者様が穏やかに生活して頂くための工夫をし、身体拘束の軽減に努めています。 ③御家族と花みずきとの関係を密にし、利用者様の生活全般を共有できる関係を築いていきます。 ④地域との交流を図りながら花みずきを理解受け入れして頂き、協力できる体制に努めています。</p>

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>6階建ての2~3階部分が事業所となっている。居間は明るく手作りのカレンダーや季節の物が飾られている。町内会長の協力があり地域の行事に参加して交流を図っている。ボランティアの訪問も多く、ドッグセラピーは利用者に喜ばれている。管理者と職員は理念に沿って利用者の方々の暮らしを支えており、利用者が穏やかな表情で過ごされていることからそのことがうかがえる。医療面においても24時間連携が取れており、利用者や家族共安心感が得られている。外出も計画し、利用者の楽しみを増やしている。</p>
--

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、生き生きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (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		

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 評価の公表で取り組み内容を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) グループホーム 3 階

記入者(管理者)

氏名 西岡 淳子

評価完了日

平成 29 年 1 月 14 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 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ミーティング等で確認し理念がケアプランに活かされるように話し合っている。</p> <p>(外部評価) 開設当初に作成した理念を大切に継承し、両ユニット内に掲示し、誰でも見ることができるようにして周知している。職員は理念を共有して、利用者の日々の生活を支えている。管理者は職員が楽しく働くことができる職場環境づくりに努めており、理念について改めて職員間で話し合い、同じ方向を目指していきたいと考えている。</p>	理念は利用者の生活を支えるために必要であり、利用者の個々の介護計画にも繋がってくる。職員の大規模な異動があったので、現在の職員で話し合う機会を作り、共有して実践に繋げることを期待したい。
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域との交流は運営推進会議や地域行事への参加等でふれあいができるようにしている。</p> <p>(外部評価) 町内会長が民生委員も兼ねているため、地域の情報及び協力も得ることができており、地域の行事には積極的に参加している。小学校の行事やバザーにも参加している。パンの移動販売もあり、利用者の楽しみになっている。また、三味線やギター、歌や踊りの歌謡ショー等ボランティアの訪問も多く、なかでもドッグセラピーは利用者には喜ばれている。</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) 地域の方々や通りがかった方々、電話相談等で在宅・施設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等行っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>(自己評価) 地域・行政の方々とご家族・職員が一つの場を持つことにより意見交換ができ、職員へ伝え改善点を見出して実践している。</p> <p>(外部評価) 会議は町内会長と市担当課職員、地域包括支援センター職員、事業所の職員が参加して開催され、事業所の活動報告や意見交換が行われている。町内会長からは地域の情報が得られているが、参加者が固定されており、特に地域住民の参加が少ない状況である。</p>	<p>利用者が地域住民として暮らしていくためには、地域の多くの情報や支援が不可欠である。町内会長の熱心な協力が得られており、さらに多くの地域住民に参加してもらって、活発な意見交換ができる会議になることを期待したい。</p>
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 疑問・問題点は随時相談・報告を行い、ご家族の苦情等についても市町村の意見を聞く様になっている。日常の介護についても随時説明報告を行い情報提供・問題等の解決を行っている。</p> <p>(外部評価) 市担当課職員と地域包括支援センター職員は、運営推進会議に参加し助言を受けている。空室ができると地域包括支援センターに報告し、入居相談に応じてもらっている。また、家族から生活保護申請の相談があり付き添って窓口に行った際、丁寧に指導をしてもらったことがある。生活福祉課職員は定期的に来訪し、協力して支援を行っている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 身体拘束に関しては全ての職員が理解できており、危険性を回避場合を除いて出来る限り身体拘束排除を実践している。 玄関の施錠は夜間を除いてしていないが、各階のエレベーターボタンの施錠は時間帯や入居者の状況によって行うことがある。</p> <p>(外部評価) 身体拘束をしないケアについてマニュアルを作成し、職員は理解して利用者のケアに取り組んでいる。事業所内で勉強会も行っている。利用者の安全のためやむを得ず拘束を行う時は家族に説明し、同意を得て必要最小限になるよう配慮して実施している。現在ベッドからの転落防止のため4点柵を使用している利用者や、夜間のみつなぎ服を着用している利用者がある。事業所は2階と3階にあり、エレベーターは職員が付き添って昇降している。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 毎月のミーティング等で常に二人体制での対応を心掛け、ケアに対する不安や取り組みを出し合い、防止に努めている。	
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) 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) 事前に契約関係書類を管理者から説明し質問等をお聞きし、納得された上で契約書を作成している。	
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) 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。 個々の利用者様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。 必要な報告はケアマネ、管理者に随時行っている。 (外部評価) 職員は、家族が面会に訪れた際に利用者の状況を報告するとともに、意見や要望を聞くよう努めているが、面会に来る家族は少ないのが現状である。管理者は家族と共に利用者を支える関係を構築したいと考えており、行事案内を出したり、3か月毎に介護と看護について要約した記録を送って利用者個々の状態を伝えている。また、年に1回家族会を開催しており、今後はイベント後に開催して家族の参加を増やしたいと検討している。	

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) 全体会議やフロア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。</p> <p>(外部評価) 毎月ミーティング時に職員は意見を言える機会があり、出された意見は職員間で話し合っている。日頃から職員が管理者に意見を言える関係づくりができており、管理者は職員の個人的な意見に対しても対応している。外部研修の情報は職員に提供しており、内部研修会は年間計画を立て実施し、職員の意欲向上に寄与している。</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) 一年に一回勤務評定見直し実施。賞与時にも査定し平等性を図っている。 夏、冬に親睦会を実施。その他にも職員の提案を聞き環境整備に努めている。</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) 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他、外部研修や講師を招いて研修会を行っている。</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) 管理者は同業者との情報交換を行い、入居退去の相談や協力体制を取っている。 職員も研修等での交流を図れる機会を設けているが全体的には取り組みの見直しを要する。</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) 事前調査の段階で希望や不安要素を把握し改善でき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る。 担当者決め職員サイドから話しかけ不安や孤立感をなくすように努めている。</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) 入居前に問題点や不安要望等をお聞きし、必要性を理解して頂き信頼関係を築いていける様努めている。	
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) 事前調査時に本人様、ご家族様等の要望、不安等をお聞きし把握している。 身体状況に合わせて事前調査に関わる職員を参加させ、対応に努めている。	
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) 生活の全てを共有し、日々楽しく一緒に過ごして頂ける様、生活の場作りに努めている。	
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) 生活の全てを共有し、より良い関係を築いていける様、情報提供等に努めている。 日常の生活の様子等は看護師、担当職員が定期的に報告している。	
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) 訪問面会は本人様ご家族様の拒否がない限り自由にできるようにしている。 ただし他の入居者様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) 利用者の知人が訪ねて来たり、併設されている有料老人ホームの利用者と一緒に外出や行事をすることが多く、新たな馴染みの関係もできている。また、護国神社に行けば戦友に会えるかもしれないと外出を希望する利用者に対し、職員が付き添って初詣に出かけたこともある。現在訪問理美容を利用している人がほとんどであり、地元の理美容師が訪れている。	

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) 自由な空間を理念としているので、無理をせずお茶やレクリエーションに参加して頂き、利用者同士の交流が出来るようにしている。	
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) 退去時には今後、相談窓口として対応させて頂く事を伝えている。	
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) 個別サービスが実施できるように担当者を決めている。 個々の生活や希望などを把握して成果を担当者が自己評価し、ケアマネ、管理者が評価に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) 職員は利用者一人ひとりの希望や意向を日頃の関わりの中で聞くよう努めている。思いが言えなくなっている利用者に対しては、職員が利用者の表情や行動等で推察するよう心がけている。新たに得られた情報は、個人記録に残して申し送り、職員同士で話し合ったりして共有し、ケアに繋げている。	
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) 利用者様、ご家族等との会話の中でサービスの見直し等に取り入れ、ご希望に添える様に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 看護師、介護スタッフが利用者の毎日の健康をチェックしている。	

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) ご家族様には日常的に意見を聞く。ご本人様の満足なども月間個別目標の評価、モニタリング評価を行いケアプランに反映する。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望を聞きながら、職員の意見も取り入れて介護計画を作成している。利用者の担当者が毎月モニタリングを行い、3～6か月に1回職員が話し合っ介護計画の見直しを行っている。緊急時は家族に電話で知らせ、相談して介護計画を変更している。介護計画書は家族が面会に訪れた際に説明して同意を得ており、来れない家族には郵送している。	
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) 24時間の個別記録、業務日誌による記録、毎日のケアプラン実施度を自己評価して実践に活かしている。	
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) 一日の流れの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対応を臨機応変に行っている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 音楽生演奏やドッグセラピー等ボランティアの方々の協力を得て、利用者様参加型の行事等を取り入れている。	

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) 基本的にはご家族の希望する医療機関を主治医としてい る。 受診時に家族対応が困難な場合は主治医を中心とした連携 病院の紹介を行っている。 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。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望するかかりつけ医を受診することもでき るが、ほとんどの利用者が協力医をかかりつけ医としてい る。協力医は定期的に訪問診療に訪れ、常勤の看護師と連携 して24時間医療体制を取っているため、利用者も家族も安 心感が得られている。他の医療機関の受診は家族対応が基本 となっているが、困難な場合は事業所看護師が受診に付き 添っている。	
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) 看護師は常勤1名を配置し、日常生活の健康管理を行ってい る。また家族と向き合い相談を受けながら、24時間対応のか かりつけ医との連携も行っている。	
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) 日常より家族や医療機関と連携を取り、入院中の状況や退 院後の対処など情報交換ができるようにし、早期退院が出来 るよう努めている。	
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、事業所の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) 入居時に終末期の方針をお聞きしている。状態変化がある 場合は医療・ご家族・施設で話し合いを持ち方向性の確認を 取っている。 終末期を医療機関でなく施設で希望された場合は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) 看取りに関する指針及び、重度化対応・終末期ケア対応指針 を作成しており、入居時に利用者と家族に説明して意向を確 認している。重度化した場合は医師の病状説明とともに、家 族、看護師、介護職員、計画作成担当者が話し合い、看取り ケアを行っている。今までに看取りを行った経験はあるが、 新しい職員も多くまだ経験者が少ない。	職員には看取りの経験者が少なく、重度化や終末期、 看取りの勉強会等、今後に向けて研修を継続して行う ことを望みたい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 緊急連絡体制は整えてあり、医療機関へ連携できるようにしている。 応急処置については医療機関に協力を得ている。医療従業者でない者は許容の範囲で実施している。	
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) 地域への協力を要請している。 地域の福祉避難所ともなっており、状況に応じた階移動を行うようにしている。 年2回防災訓練実施しており、消防関係の協力も得ている。 (外部評価) 年2回消防署の協力を得て日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。事業所は2階と3階にあり、階段は外階段のため建物外への避難は困難な構造であるため、職員は火災を出さないことを鉄則にしている。管理者は地区の防災訓練に参加して地域との協力関係を構築するよう努めている。また、事業所の建物は耐震構造になっており、大災害時には地域の福祉避難所の指定を受けており、備蓄品も余分に準備して備えている。	
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) 排泄時の声掛けなど言葉を選んで行うようにしている。 利用者様への呼びかけも基本的には姓名で行うようにしており、愛称で呼ぶ場合はご家族ご本人の了承をいただいている。 (外部評価) 職員はトイレ誘導を行う際はそっと声をかけるようにして、利用者の羞恥心に配慮している。また、入浴時同性介助を希望する場合は、職員が交代する等して支援している。生活保護を受給している利用者もおり、他の利用者には知られないよう配慮している。記録類は鍵のかかる書棚に保管し、個人情報の取扱に留意している。	
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) 食事、排泄、入浴や行事参加等利用者様に問いかけながら実施をしている。	

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)
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) 本人の意志を大切にしご自由に過ごせる様に努めている。	
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) 離床時には整容を行っている。 外出時は普段とは違った服装で出かけて頂く事を心掛けている。 理美容は定期的に声かけを行っている。	
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) 食事の盛り付け等職員と一緒に頑張って頂いている。 調理の日やおやつ作りの時にも希望献立等取り入れている。 季節に応じたパーティー等実施して楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 炊飯は各ユニットで行っているが、副菜は施設内の厨房で調理されたものが運ばれてくる。職員は、利用者の嚥下状態に合わせて食事形態を変え、盛り付けを行っている。おやつはユニット内で作り、誕生日はケーキでお祝いしている。職員も同じ食事を食べており、2か月に1回話し合いをして献立を検討している。介護度が高くなるにつれて、利用者と一緒に準備や片づけをすることが難しくなっている。	
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) 個々に合わせた食事形態にしている。 水分摂取の少ない利用者には工夫して水分摂取して頂く様にしている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 食後の口腔ケアは、自立、介助ともに行なう事が出来る様にしている。	

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)
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) 個々に合わせ排泄のパターンを把握し声掛け誘導を行っている。おむつ使用も尿量や時間等で検討して対応している。	
			(外部評価) 利用者それぞれの排泄パターンを把握し対応している。オムツ使用者は部屋で交換、トイレに行ける利用者はトイレ誘導を行っている。自分で行ける利用者に対してもトイレ後は確認している。夜間はポータブルを使用している利用者もいる。眠剤を服用している利用者に対しては、よく眠っていると時間をずらすこともある。	
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) 排泄チェックは毎日行い、水分食事量のチェックとともに、早期に改善対応できるよう努めている。	
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) 個々の希望やタイミングは難しい場合もあるが、ご本人の自己決定を大事に考えている。	
			(外部評価) 入浴介助を専任で行う職員が配属されており、週2回入浴できるよう支援している。午前と午後とも入浴することができ、ゆっくりと時間かけて入浴している。一般浴槽での入浴が困難な利用者は、上階にある機械浴槽を使って2人体制で介助している。入浴の苦手な利用者に対しては、声かけを工夫したり、時間をずらしたりして対応し、無理強いをしないよう配慮している。	
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) 個々の時間は自由に過ごして頂いている。良眠出来る様に声かけ見守り等を行っている。	

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) 薬管理は看護師が行い、職員は主治医・看護師の指示のもと服薬介助等行っている。 職員は個々の利用者様の既往症や薬の種類を把握するよう指導している。	
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) 手芸・カラオケ等で楽しんで頂いている。 無理のない程度で家事等のお手伝いをして頂いている。	
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) 個別に買い物、外食支援に努めている。 季節によって外出先を変え、季節の移り変わりが感じられる様にしている。	
			(外部評価) 天気の良い日には近所を散歩している。外出困難な利用者に対しては屋上まで車椅子で行き、外気に触れる機会を作っている。お花見等の年間行事のほか、地域の行事に参加したり、近くの商店街に買い物や外食に行く等、できるだけ多く外出できるよう支援している。町内会長より借用している喫茶店が近く、よく利用して楽しみを増やしている。	
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) 誕生日など個別の外出時に買い物の機会を作ったり、定期的なパンの移動販売での購買活動の機会を作ったりしている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 個々に電話を取り次いだり、かけていただいたりしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 季節ごとの行事で楽しませている。 壁面の飾りも季節感を取り入れている。 共用空間も温度湿度管理に注意している。</p> <p>(外部評価) 居間は明るく壁には利用者や職員が手作りしたカレンダーや季節の物が飾られている。利用者の部屋がある廊下側の壁にも手作りの飾りがされており、温かさが感じられる雰囲気となっている。加湿器も置かれ、居間はあまり広くはないが、工夫してテーブルや椅子等配置している。窓辺にはプランターが置かれている。</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) リビングでおやつを食べながら会話をされたりして楽しませられている。</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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) ご家族の協力や、個々に合わせて身の回りに置く物を配慮し、動きやすいようにしている。</p> <p>(外部評価) 部屋の床は畳とフローリングで、床暖房となっている。エアコン、電動ベッド、温度計が備え付けられている。テレビや整理ダンスの家具等が利用者に合わせて置かれており、壁には家族写真や誕生日の色紙、手作りの物等が飾られている。部屋の名札は職員の手作りで、それぞれ利用者に合わせているので温かさが感じられる。</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) 車いすで自走出来る人、自力歩行出来る人の移動しやすい様に手すりを設置している。 居室内は畳ウ分とフローリング部分がありご本人の状態や好みに合わせた使用が出来る様になっている。</p>	