

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2090200169		
法人名	株式会社ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ松本寿		
所在地	長野県松本市寿6-29-15		
自己評価作成日	平成22年10月14日	評価結果市町村受理日	平成23年1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)】

家庭的な雰囲気の中、利用者が出来ないことをさりげなくサポートし、思い通りに沿ったサービスの提供を行っている。

【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)】

ニチイのほほえみ松本寿は、法人の移譲、管理者や職員の異動等を経て現在の体制となり、今年開所6年目を迎えた。その間にホームのオーナーの理解と協力のもと、徐々に地域との馴染みの関係が構築されてきた。法人理念をもとに地域密着型としてのホーム独自の理念を作成され、職員のケアの実践の拠り所となっている。ホームで開催される夏祭りは、地域住民や子供たちの参加も呼びかけて行なわれ、利用者の楽しみのひとつであることをうかがった。また、利用者と家族の不安のひとつでもある看取りについては、事業所としての重度化の指針が打ち出され、協力医療機関との連携の下利用者の希望に添えるよう取り組まれていく旨をうかがった。職員のケアの質の向上への意識は高く、生活の中に利用者の力の発揮できる場面作りがされており利用者は生き生きと明るく過ごされていた。

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	http://aaa.nsyakyo.or.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2090200169&SCD=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社マスネットワーク 医療福祉事業部		
所在地	長野県松本市巾上13-6		
訪問調査日	平成22年11月19日		

サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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

ユニット名(かすみ草)			
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)	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ます (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)	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)	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が広がったり深まり、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)	66	職員は、活き活きと働けている (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)	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)	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)		

サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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			
ユニット名(さくら)			
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)	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)	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)	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が広がったり深まり、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)	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)	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)	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)		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキ-) + (Enterキ-)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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ふ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	地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして事業所理念をつくり、全職員で共有してケアにつなげている。	法人理念をふまえ事業所独自の理念を作り、職員は理念を日々のケアの拠り所として実践されていた。毎月の家族への便りに掲載することで、事業所の目指すサービスを利用者とその家族に示している。	
2	(2)	事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域住民の協力のもと、行事に参加をしてもらったり、地域の行事に参加したりと交流の場を持てるように努めている。	ホームでの夏祭りなどの行事には、回覧板を通して地域住民の参加を呼びかけたり、地域の文化祭へ利用者の作品を出品されるなど、徐々に近所づきあいが広がり始めている。今後は、小中学生のボランティアや体験実習などの受け入れも希望されている旨をうかがった。	
3		事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域に根ざした事業所としての取り組みに努めている。		
4	(3)	運営推進会議を活かした取り組み 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	運営推進会議で事業所の状況報告を毎回行い、意見をいただきその意見をサービスの向上に活かしている。	運営推進会議は、入居者家族、地区長、民生委員、ホームのオーナー、包括支援センター担当者など参加のもと、年6回開催された。会議では、ホームの現状報告や課題の検討など、双方向的に行なわれている。	運営推進会議は、地域や行政の理解と支援を得るための重要な会議である。検討事項についての話し合いや現状報告のほか、避難訓練や行事にあわせて開催するなど、利用者の状況やケアの実状の理解を得られるような取り組みを期待する。
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	担当行政から意見やアドバイスをもらいながら協力関係を築けるよう取り組んでいる。	福祉課の担当者とは、必要に応じ電話等で連絡をとっている。管理者は行政との連携の重要性を認識し、関わりについては模索中である旨をうかがった。	市は介護保険の保険者でもあり、福祉の推進役として最前線の立場にあるため、現場でのケアの実態を福祉課の担当者に理解してもらうことは重要である。行事への案内や研修場所としての場所提供など、更なる交流と連携に取り組まれることを期待する。

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	(5)	身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	身体拘束の対象になる行為が何かを勉強会で学ぶことで身体拘束を行わないケアを実践できるよう努めている。	勉強会や研修を行ない、職員は身体拘束をしないケアの理解と実践に取り組みれていた。職員の見守りにより安全面に配慮した、鍵をかけない自由な暮らしが支えられている様子を確認した。	
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	虐待に繋がる言動が何かを学ぶことで虐待防止に努めている。		
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	知識不足な面もあるので勉強会などで学ぶ機会を設け、知識を高めていけるように努める。		
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	契約の締結や解約時は時間を設け、説明を行い理解・納得を図っている。		
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なら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	意見箱を設置したり、意見や要望を聞く姿勢を持ち、運営に反映させている。	行事や日頃の様子の写真を載せたホーム便りを毎月発行すると共に、運営推進会議や家族会への参加を呼びかけ、家族の要望や意見を表出できる機会作りに取り組まれていた。	
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	毎月実施する会議の場で運営等の提案や意見交換できる時間を設け、反映させている。	職員の異動・離職が続き利用者・家族の不安につながった時期もあったが、現在の体制は安定の方向にある。ホーム会議のほか、各種委員会活動では、職員の意見やアイデアが出され、採り入れられている旨をうかがった。	

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	個々の職員が向上心を持って働けるように職場環境や条件の整備に努めている。		
13		職員を育てる取り組み 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	個々のケアの実際と力量に合わせた研修や勉強会等でトレーニングを進めている。		
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作り、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り組みをしている	研修等で同業者と交流する機会を作り、それを基に質の高いサービスの提供が出来るように取り組んでいる。		
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 サービスを導入する段階で、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	普段の会話の中から本人の想いを汲み取り、不安等があればそれらを取り除けるような関係づくりに努めている。		
16		初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	面会時や遠方でなかなか面会が出来ない家族とは電話で話をする時間を設け、関係づくりに努めている。		
17		初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	何を必要としているのかを見極め、適したサービスの提供に努めている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本人が出来ることは実施してもらい、共に生活を送る関係づくりを築いている。		
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	家族背景を理解し、本人と家族の絆を大切にしながら家族と共に支えていく関係を築いている。		
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	本人の生きてきた過程、生活環境を大切にしながら支え合えるよう努めている。	職員は利用者がこれまで培ってきた人間関係を把握し、長年の友人がホームを訪問したり、家族の協力の下つながりを継続できる支援を行なっている旨をうかがった。	
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	生活をしている中で、お互いが関わり合い支え合えるような支援に努めている。		
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	必要に応じて相談や支援に努めている。		
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	寄り添う姿勢を大事にし、一人ひとりの思いを汲み取ることが出来るように努めている。	職員は一人ひとりの思いや意向について、本人の表情から汲み取るとともに、家族の意見やミーティングでの意見交換を行い、本人の意向の把握に努められている様子がうかがえた。	

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	センター方式を利用して把握することに努めている。		
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	一人ひとりの状態を介護記録等で把握することに努めている。		
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	定期的カンファレンスを実施し、現状に即した介護計画を作成している。	本人、家族の要望や状況をもとに、ミーティング等で職員全員で話し合いながら計画作成担当者が作成している。定期的な見直しのほか、刻々とした変化に対応しながら臨機応変に見直しがされている様子うかがった。	
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	記録や申し送りで情報の共有を行い、実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	個々の状況に柔軟な支援、サービスを提供できるよう、多機能化に取り組んでいる。		
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	本人が出来ることを見極め、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に努めている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	常に適切な医療が受けられるように支援している。	事業所の協力医は、往診のほか24時間の電話による連絡体制があり、利用者と家族の安心に繋がっている。歯科医の往診や訪問看護師との連携も構築されており、適切な受診を受けられるよう支援されていた。	
31		看護職との協働 介護職は、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	小さな気づきも医療関係者に報告、相談を行い適切な受診や看護を受けられるように支援している。		
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、又、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。あるいは、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。	医療関係者との情報交換や相談に努め、日頃から医療関係者との関係づくりにも努めている。		
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	本人の意向や家族との話し合いを行い、方針を共有し、チームで支援に取り組んでいる。	終末期の指針が定められており、利用者や家族の意向を汲み取りながら、事業所が対応しうる最大の支援ができるよう取り組まれている旨をうかがった。	終末期支援の対応のあり方は、利用者と家族の不安のひとつである。ターミナルケアの具体的な支援方法の研修や医療連携体制の更なる充実など、スタッフの理解と意欲を高めるための取り組みを期待する。
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	全職員が応急処置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。		
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	災害時に備えて地域住民にも協力を得ながら避難訓練の実施を行い、全職員が避難方法を身に付けている。	消防署の協力のもと、夜間の火災を想定した訓練が、地域住民参加により行なわれていた。	火災ばかりでなく地震、水害、大雪などの様々な災害が想定される。また利用者の高齢化と重度化が予測され、職員だけの誘導には限界があることから、運営推進会議等で地域住民や消防団に協力を呼びかけ、具体的な支援体制を整備されることを望む。

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	一人ひとりの人格を尊重し、それに反しない言葉かけや対応をしている。	大勢の前では意見を表しづらい利用者の心情を察し、居室を訪れて意向や希望をさりげなく聞くなど、職員が利用者の人格を尊重する姿勢をうかがった。	
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	決定権は常に本人にあるようにし、想いや希望を表わせるように働きかけている。		
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	本人本位のサービスの提供に努めている。		
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	その人らしさを表現できるような身だしなみやお洒落が出来るように支援している。		
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	準備や片付けなど出来ることを職員と共に実施してもらい、お茶の時間には利用者と職員が同じテーブルを囲む時間を設けている。	利用者は職員と共に盛り付け、食器拭きなど、それぞれの力量にあわせて楽しそうに行っていた。利用者の食事の間職員はサポートに徹しているが、お茶の時間は一緒に楽しむなど、同じテーブルを囲み楽しく食事ができる環境を検討していく姿勢が感じられた。	
41		栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	職員間で情報を共有し、必要な摂取量が確保出来るように支援している。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、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	個々の状態に応じた口腔ケアを毎食後に実践している。		
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	排泄パターンを把握し、排泄の自立に向けた支援を行っている。	トイレでの排泄やおムツをしないですむ暮らしの重要性を職員は認識し、本人の自尊心に配慮した見守りと介助が行なわれている旨をうかがった。	
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	毎朝、乳製品を提供し、食材にも食物繊維が豊富なものを取り入れて、便秘の予防に努めている。		
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、個々にそった支援をしている	希望に沿ったタイミングで入浴できるように支援している。	利用者の希望を大切にした支援が行なわれていた。入浴を嫌がる利用者には、無理強いをせず、利用者の負担感や抵抗感に配慮した声掛けがされている旨をうかがった。柚子湯や菖蒲湯など、季節感やくつろいだ気分を感じることができるような取り組みも検討される旨をうかがった。	
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	生活習慣や個々の状況に応じて、休息や安眠出来るように支援している。		
47		服薬支援 一人ひとり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	既往歴と関連付けて処方されている薬について把握し、症状の変化の有無の観察に努めている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	センター方式シートを活かして生活歴等を基に支援を行っている。		
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。又、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	家族にも協力をしてもらい、希望に沿って外出が出来るような支援に努めている。	ホームは閑静な住宅地にあり、散歩コースにあるスーパーへの買い物なども利用者の楽しみの一つとなっている。利用者の希望を把握して、遠方への外出は家族の協力を得るなど、本人が生き生きと過ごせるよう取り組まれていた。	
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	事務所内で金銭管理は行っているが、希望時には金銭が取り扱えるように支援している。		
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	希望時には電話や手紙のやり取りが出来るように支援している。		
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	共用の空間は季節感を取り入れ、利用者と一緒に飾り付けを行い、居心地の良い空間作りを共に行っている。	毎年度の季節の壁掛けの作品がシリーズ化して飾られていた。訪問した子供たちと共に続きの作品作りをされるなど、楽しみながら入居者自身で共有空間作りができるような工夫が見られた。	
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	思い思いの場所で過ごせるように要望を聞きながら居場所、空間作りを行っている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入居時には馴染みの家具を持参してもらい、入居前の居住スペースに近づけるようにしている。	寝具やテーブル、椅子などの使い慣れた家具や、写真や人形などの安らぎを得られるような品々、本人と家族の希望により小型の冷蔵庫を持ち込むことにより、自宅とのギャップを感じさせないような配慮がされていた。	
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」「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	可能な限り自立した生活が送れ、安全な環境が提供できるように努めている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキ-) + (Enterキ-)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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ふ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	地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして事業所理念をつくり、全職員で共有してケアにつなげている。	法人理念をふまえ事業所独自の理念を作り、職員は理念を日々のケアの拠り所として実践されていた。毎月の家族への便りに掲載することで、事業所の目指すサービスを利用者とその家族に示している。	
2	(2)	事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域住民の協力のもと、行事に参加をしてもらったり、地域の行事に参加したりと交流の場を持てるように努めている。	ホームでの夏祭りなどの行事には、回覧板を通して地域住民の参加を呼びかけたり、地域の文化祭へ利用者の作品を出品されるなど、徐々に近所づきあいが広がり始めている。今後は、小中学生のボランティアや体験実習などの受け入れも希望されている旨をうかがった。	
3		事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域に根ざした事業所としての取り組みに努めている。		
4	(3)	運営推進会議を活かした取り組み 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	運営推進会議で事業所の状況報告を毎回行い、意見をいただきその意見をサービスの向上に活かしている。	運営推進会議は、入居者家族、地区長、民生委員、ホームのオーナー、包括支援センター担当者など参加のもと、年6回開催された。会議では、ホームの現状報告や課題の検討など、双方向的に行なわれている。	運営推進会議は、地域や行政の理解と支援を得るための重要な会議である。検討事項についての話し合いや現状報告のほか、避難訓練や行事にあわせて開催するなど、利用者の状況やケアの実状の理解を得られるような取り組みを期待する。
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	担当行政から意見やアドバイスをもらいながら、協力関係を築けるよう取り組んでいる。	福祉課の担当者とは、必要に応じ電話等で連絡をとっている。管理者は行政との連携の重要性を認識し、関わりについては模索中である旨をうかがった。	市は介護保険の保険者でもあり、福祉の推進役として最前線の立場にあるため、現場でのケアの実態を福祉課の担当者に理解してもらうことは重要である。行事への案内や研修場所としての場所提供など、更なる交流と連携に取り組まれることを期待する。

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	(5)	身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	身体拘束の対象になる行為が何かを勉強会で学ぶことで、身体拘束を行わないケアを実践できるよう努めている。	勉強会や研修を行ない、職員は身体拘束をしないケアの理解と実践に取り組みれていた。職員の見守りにより安全面に配慮した、鍵をかけない自由な暮らしが支えられている様子を確認した。	
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	虐待に繋がる言動が何かを学ぶことで虐待防止に努めている。		
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	知識不足な面もあるので勉強会などで学ぶ機会を設け、知識を高めていけるように努める。		
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	契約の締結や解約時は時間を設け、説明を行い理解・納得を図っている。		
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なら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	意見箱を設置したり、意見や要望を聞く姿勢を持ち、運営に反映させている。	行事や日頃の様子を載せたホーム便りを毎月発行すると共に、運営推進会議や家族会への参加を呼びかけ、家族の要望や意見を表出できる機会作りに取り組まれていた。	
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	毎月実施する会議の場で運営等の提案や意見交換できる時間を設け、反映させている。	職員の異動・離職が続き利用者・家族の不安につながった時期もあったが、現在の体制は安定の方向にある。ホーム会議のほか、各種委員会活動では、職員の意見やアイデアが出され、採り入れられている旨をうかがった。	

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	個々の職員が向上心を持って働けるように職場環境や条件の整備に努めている。		
13		職員を育てる取り組み 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	個々のケアの実際と力量に合わせた研修や勉強会等でトレーニングを進めている。		
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作り、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り組みをしている	研修等で同業者と交流する機会を作り、それを基に質の高いサービスの提供が出来るように取り組んでいる。		
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 サービスを導入する段階で、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	本人の声に耳を傾け、職員間で情報を共有して安心できる関係づくりに努めている。		
16		初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	面会時やで電話などで要望などに耳を傾け信頼関係づくりに努めている。		
17		初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	カンファレンスを実施し、必要としている支援を見極め適切なサービス提供に努めている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本人が出来ることは実施してもらい、共に生活を送る関係づくりを築いている。		
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	家族背景を理解し、本人と家族の絆を大切にしながら家族と共に支えていく関係を築いている。		
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	本人が大切にしてきた習慣や人間関係を途切れないように努めている。	職員は利用者がこれまで培ってきた人間関係を把握し、長年の友人がホームを訪問したり、家族の協力の下つながりを継続できる支援を行なっている旨をうかがった。	
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	共同生活を送る中で孤立せずにお互いが支え合えるような関係づくりが出来るように支援している。		
22		関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	必要に応じて相談や支援に努めている。		
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	寄り添う姿勢を大事にし、一人ひとりの想いを汲み取ることが出来るように努めている。	職員は一人ひとりの思いや意向について、本人の表情から汲み取るとともに、家族の意見やミーティングでの意見交換を行い、本人の意向の把握に努められている様子がうかがえた。	

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	センター方式を利用して把握することに努めている。		
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	一人ひとりの状態を介護記録等で把握することに努めている。		
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	定期的カンファレンスを実施し、現状に即した介護計画を作成している。	本人、家族の要望や状況をもとに、ミーティング等で職員全員で話し合いながら計画作成担当者が作成している。定期的な見直しのほか、刻々とした変化に対応しながら臨機応変に見直しがされている様子うかがった。	
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	記録や申し送りで情報の共有を行い実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	個々の状況に柔軟な支援、サービスを提供できるように、多機能化に取り組んでいる。		
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	本人が出来ることを見極め、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努めている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	常に適切な医療が受けられるように支援している。	事業所の協力医は、往診のほか24時間の電話による連絡体制があり、利用者と家族の安心に繋がっている。歯科医の往診や訪問看護師との連携も構築されており、適切な受診を受けられるよう支援されていた。	
31		看護職との協働 介護職は、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	小さな気づきも医療関係者に報告、相談を行い適切な受診や看護を受けられるように支援している。		
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、又、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。あるいは、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。	医療関係者との情報交換や相談に努め、日頃から医療関係者との関係づくりにも努めている。		
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	本人の意向や家族との話し合いを行い、方針を共有し、チームで支援に取り組んでいる。	終末期の指針が定められており、利用者や家族の意向を汲み取りながら、事業所が対応しうる最大の支援ができるよう取り組まれている旨をうかがった。	終末期支援の対応のあり方は、利用者と家族の不安のひとつである。ターミナルケアの具体的な支援方法の研修や医療連携体制の更なる充実など、スタッフの理解と意欲を高めるための取り組みを期待する。
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	全職員が応急処置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。		
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	災害時に備えて地域住民にも協力を得ながら避難訓練の実施を行い、全職員が避難方法を身に付けている。	消防署の協力のもと、夜間の火災を想定した訓練が、地域住民参加により行なわれていた。	火災ばかりでなく地震、水害、大雪などの様々な災害が想定される。また利用者の高齢化と重度化が予測され、職員だけの誘導には限界があることから、運営推進会議等で地域住民や消防団に協力を呼びかけ、具体的な支援体制を整備されることを望む。

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	一人ひとりの人格を尊重し、それに反しない言葉かけや対応をしている。	大勢の前では意見を表しづらい利用者の心情を察し、居室を訪れて意向や希望をさりげなく聞くなど、職員が利用者の人格を尊重する姿勢をうかがった。	
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	決定権は常に本人にあるようにし、想いや希望を表わせるように働きかけている。		
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	個々のペースに合わせて一日一日を過ごせるように支援している。		
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	その人らしさを表現できるような身だしなみやお洒落が出来るように支援している。		
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	食事の準備や片付けなど職員と共に行い、お茶の時間や行事の食事は同じテーブルを囲んで共有する時間を設けている。	利用者は職員と共に盛り付け、食器拭きなど、それぞれの力量にあわせて楽しそうに行っていた。利用者の食事の間職員はサポートに徹しているが、お茶の時間は一緒に楽しむなど、同じテーブルを囲み楽しく食事ができる環境を検討していく姿勢が感じられた。	
41		栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	職員間で情報を共有し、必要な摂取量が確保出来るように支援している。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、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	個々の状態に応じた口腔ケアを毎食後に実践している。		
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	排泄パターンを把握し、排泄の自立に向けた支援を行っている。	トイレでの排泄やおムツをしないですむ暮らしの重要性を職員は認識し、本人の自尊心に配慮した見守りと介助が行なわれている旨をうかがった。	
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	食物繊維の多い食事の提供や毎日の体操で体を動かす時間を設け、便秘の予防に努めている。		
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、個々にそった支援をしている	希望に沿ったタイミングで入浴できるように支援している。	利用者の希望を大切にした支援が行なわれていた。入浴を嫌がる利用者には、無理強いをせず、利用者の負担感や抵抗感に配慮した声掛けがされている旨をうかがった。柚子湯や菖蒲湯など、季節感やくつろいだ気分を感じることができるような取り組みも検討される旨をうかがった。	
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	生活習慣や個々の状況に応じて休息や安眠が出来るように支援している。		
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	既往歴と関連付けて処方されている薬について把握し、症状の変化の有無の観察に努めている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	センター方式シートを活かして生活歴等を基に支援を行っている。		
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。又、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	家族にも協力をしてもらい、希望に沿って外出が出来るような支援に努めている。	ホームは閑静な住宅地にあり、散歩コースにあるスーパーへの買い物なども利用者の楽しみの一つとなっている。利用者の希望を把握して、遠方への外出は家族の協力を得るなど、本人が生き生きと過ごせるよう取り組まれていた。	
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	事務所内で金銭管理は行っているが、希望時には金銭が取り扱えるように支援している。		
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	希望時には電話や手紙のやり取りが出来るように支援している。		
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	季節感のある飾り付けを行い、室温等にも配慮して心地よい空間作りに努めている。	毎年度の季節の壁掛けの作品がシリーズ化して飾られていた。訪問した子供たちと共に続きの作品作りをされるなど、楽しみながら入居者自身で共有空間作りができるような工夫が見られた。	
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	思い思いの場所で過ごせるように要望を聞きながら居場所、空間作りを行っている。		

外部評価結果(ニチイのほほえみ松本寿)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入居時には馴染みの家具を持参してもらい、入居前の居住スペースに近づけるようにしている。	寝具やテーブル、椅子などの使い慣れた家具や、写真や人形などの安らぎを得られるような品々、本人と家族の希望により小型の冷蔵庫を持ち込むことにより、自宅とのギャップを感じさせないような配慮がされていた。	
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」「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	可能な限り自立した生活が送れ、安全な環境が提供できるように努めている。		