

(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6-1-9
自己評価作成日	平成 24 年 9 月 25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 24 年 10 月 12 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.“自分や自分の親、家族が来たい！と思うホームをめざしている。 1.入居者さんと職員の関係が良好。冗談を言い合ったりして親しみもあるが、『敬う』気持ちで接している。さらにいい関係になろうと努めている。 1.”もし自分だったら自分の親・家族だったら・・・と常に思い言動にきをつけ、笑顔で安心してすごしていただけるよう努めている。 1.ご本人、ご家族様の思い・繋がり、地域の方々との繋がりを大切により連携を図れるよう努めている</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>明るく日当たりのよい事業所は温かで開放的な印象を受ける。利用者が事業所の中で、個々にやりがいを見つけ、生き生きと毎日を送れるよう、職員は利用者主体のケアに努めている。また、職員はチャレンジ精神が旺盛で、よいと思うことは臆することなく取り組む前向きな姿勢を持っている。開設から6年を迎え、地域貢献や住民との交流をさらに積極的に取り組むよう努めている。</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 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)	○ 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 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 平成 24 年 9 月 26 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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) 理念や年間目標は定期的に声に出して言うようにしている。それに加えてミーティングの時把握しているか確認し、理念に基づいてケアができていないか施設長から指導を受けている。	
			(外部評価) 自分や自分の親が来たいと思うような事業所を理想とした理念を掲げている。理念を記載した名札ホルダーを携帯し常に確認している。管理者と職員は、理念に沿ったケアが実践できているか、声をかけ合い振り返りを行っている。年間目標や個人目標も立て前向きな姿勢で研鑽に努めている。	
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	(自己評価) 近所の方が『来さしてもろたよ。遊ばしてえよ』『自転車の空気入れ貸して』等来設され入居の方が『コーヒーでも飲んで』と出されたり、また近所の学生さんが帰省中何度か来設して下さり配膳・傾聴して下さったり、近所の方が産直野菜を何度か下さった。	
			(外部評価) 運営推進会議や防災訓練をきっかけに地域住民と良好な関係が構築され、開設から6年を経て地域の一員として認識され、地域住民が日常的に立ち寄ることができる事業所となった。今後は地域に貢献できることをさらに検討し、交流を継続させていく予定である。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 地域の方が数名運営推進会議に参加して下さっているので、施設内での事例について意見交換し、支援方法等意見を頂いたり、施設としての支援方法を発信させてもらっている。また、民生委員さんと近所の独居の方の事を話したりする。	

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)
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) 地域の方、家族様、職員参加で活動報告、意見交換し、話し合われた事を書類にし職員全員が周知するようにしている。	
			(外部評価) 利用者や家族、地域住民や行政等広く参加を呼びかけて開催している。日常の活動内容の報告をはじめ、病気や介護についての勉強会や食事会、防災訓練等幅広く議題を設けている。意見交換が活発に行われている様子は議事録から伺うことができ、職員全員で内容を共有し日々の運営に活かしている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 2ヶ月に1回推進会議に参加していただき議題提供等もして頂いている。日頃から疑問に思う事や解らない事等、報告・連絡・相談し、適切なアドバイスを頂いている。	
			(外部評価) 市担当者とは日常的に関わり気軽に相談したり、情報提供を受けている。運営推進会議への出席を通じて日常の活動内容を詳細に伝えており、必要なアドバイスを受けて、情報を共有し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) 日中玄関はオープンにしている。日勤者が退勤後フロア-入り口のチャイムはつけている。職員が声かけし合い本人それぞれの思うような生活に近づくようなケアの取り組みはしている。	
			(外部評価) 身体拘束をしないケアの正しい理解ができるよう、研修等に参加した職員は全職員に報告し、管理者は日頃から指導に努めている。玄関は日中開放し利用者は自由に入出入りしている。職員は、互いに声をかけ合って見守りを徹底している。	

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) 日頃のケアを振り返り虐待になっていないか話し合う機会をもち言葉の虐待にも注意している。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 研修に参加する機会はあるが、それを活用できるよう支援する事が出来るまでにはいたらない	
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) 管理者が説明をしじっくり話し合い理解・納得して頂けるように努めている	
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) 年2回アンケートをとり利用者様の要望を全職員が聞き、まとめ一人一人のケースにつけて職員全員が把握できるようにしている。家族様にも渡している。家族さんは推進会議に参加して頂き表出できる機会を設け遠方の家族さんは来設時に要望等聞くようにしている。 (外部評価) 家族等から日頃の意見や要望を面会時に直接聞いたり、運営推進会議の機会を利用し、意見や要望を聞き取る機会を増やしている。事業所内外の苦情受付窓口については、書面で利用者や家族等に説明がされている。	

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)
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) アンケートをとりその結果を報告してもらっている。日頃から『何でもいいから』と気軽に意見、提案する機会がある。またミーティングであったり何かあれば直接伝える。  (外部評価) 管理者と職員、また職員間でも日頃から互いの気づきを何でも話し合える良好な関係を築いている。管理者は年に1～2回アンケートを職員に実施するなど、意見を聞くよう努めている。出された意見等は検討し運営に反映させている。	
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) 管理者と相談しながら希望を聞いてもらい出来る限り反映してもらっている。	
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) 研修会の案内資料提示があり希望者は参加できるようになっている。管理者からは研修やセミナー参加の声かけがある。外部研修参加、社内研修後はレポート提出し職員全員が回覧している。	
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) 研修会に行った時等に他施設の方との交流を図り活動内容を話し合っている。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 要望を言って頂きやすい環境・雰囲気作りに努めている。入居後職員全員がセンター方式c-1-2を活用し本人の要望を傾聴するようにしている。	

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)
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) 入居が決まった段階で要望を聞くようしている。入居後家族様にもセンター方式c-1-2を記入して頂き、本人・家族様の要望・情報を知るようにしている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 本人・家族様のさまざまな情報から「その時」必要としている支援ができるよう努めている。	
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) 会話や一緒に作業させて頂く中で、人生の大先輩として教えて頂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) 病院受診、施設への面会、外出等家族様の都合に合わせて協力して頂いている。帰設時には一緒に過ごされた時間の様子を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) 自宅近所の方、親戚、知人の方が来設して下さり自室でゆっくり過ごして頂いている。一緒に写真を撮らせて頂き施設内に掲示させてもらったり写真つきのハガキ（自身で文章、宛名書きをして頂き）送ったりしている。  (外部評価) 利用者がこれまでの在宅生活で築いてきた馴染みの人や場所を把握するよう努めている。外出時に思い出の場所へ立ち寄るなど、利用者の気持ちに寄り添いながら関係継続を支援している。家族等にも写真入りのはがきで近況を伝えている。	

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) それぞれの関係性を考えテーブル席の配置をしている。普段違う席の方同士、レクレーションや作業・会話時は同テーブルで行ったりと皆で関わる事が出来る時間をもて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	(自己評価) 退居された方へのお見舞い、近所の方はTELを下さりお宅へ訪問させてもらったり、ボランティアが来る時は案内させて頂き、時には何かを持ってきて下さったり、困り事の相談を聞いたり、これからの関係へつなぐ事が出来るよう努めている。	
<b>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</b>				
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) 全職員がそれぞれの入居者様に対して「私の姿」記入しまとめ、ケースにつけて職員全員が本人の意向把握できるようにしている。日頃から要望がある時は傾聴・言葉を記録し本人本位に支援できるよう努めている。	
			(外部評価) 年に2回「わたしの姿と気持ちシート」を用い、利用者の思いや希望を聞き取っている。さらに聞きとった利用者の思いを職員と家族等で共有し、日々のケアにいかしている。思いを伝えることが困難な利用者は、これまでの情報や家族等に相談し、利用者本位の支援を心がけている。	
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) 入居時にうかがっているが、一緒に生活していく上で、本人・家族様からの話で新しい情報を得る事があり記録に残し全員で共有している	
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) 1人1人の一日を細かく記録、変化は申し送り、申し送りノートを見て現状の把握が出来るようにしている。	



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	<p>(自己評価) 日頃からそれぞれの入居者さんについて話し合っている。3ヶ月に1回全員がモニタリングし職員それぞれの意見・本人・家族様の意見を反映し介護計画書を作成している。</p> <p>(外部評価) 「わたしの姿と気持ちシート」で把握した利用者の思いや家族等の意見を取り入れ、職員全員で介護計画を作成している。介護計画に沿ったケアを詳細に記録し、3か月毎にモニタリングを行っている。</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) 生活記録・ケアチェック表・支援経過等への記録。とくに言動・表情を詳しく記録し、職員間で情報を共有できるようにし介護計画の見直しに活かしている。</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) 家族様の都合に合わせて帰宅・外出・通院等希望に応じた柔軟な対応ができるように取り組んでいる。</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) 毎月踊りのボランティアさんが来て下さり衣装（着物）踊りを見たり、一緒に踊ったり唄ったりと楽しまれている。また移動パンに来設して頂き自分で好みのパンを選んでもらったり、ボランティアさんに助けて頂きながら月1回外食（くるくる寿司）にでかけたりしている。</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) 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係りつけ医に されている入居者さんは管理者同行で月1回受診し状態 の変化等都度報告・相談している。協力医以外の受診 は家族様にお願いし受診前後の報告行い情報の共有を している。	
			(外部評価) 協力医療機関をかかりつけ医としている利用者がほと んどで、毎月定期受診をしているほか、希望する医療 機関への受診も家族等の協力を得ながら支援してい る。気になる症状は早期に医療機関に相談し、家族等 にも報告しながら安心して健康に生活できるよう支援 している。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 看護師の配置はないが、いつもと違うサインに気づき 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	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院された時は医療機関、家族様と情報交換し相談さ せていただき早期退院できるよう努めている。協力医 へは早い段階で家族様と相談し、施設長が家族様に同 行させて頂き、いざと言うときはお願いできる関係作 りに努めている。	
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) 契約時にホームでどこまでできるかの説明はしている。 本人の意向は『私の姿』で何うようにしている。体調 の変化があった場合は早い段階から家族様に報告し、 段階をおって話し合いをしている。	
			(外部評価) 看取りは実施していないが、事業所としてできるこ と、できないことを利用者や家族等に説明している。 日頃から利用者の意向の把握に努め、状況の変化に応 じて早い段階から家族等と話し合いの機会を設けてい る。重度化した場合は、協力医療機関と連携したり、 受け入れ先を探す等、家族等の希望に添えるよう支援 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)
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) 全員救命救急講習は受講しているが定期的には行っていない。ヒヤリハット(事故)時職員全員で反省点・今後の対策を検討・話し合っている。対応の仕方が解らない時は都度施設長の指示をもらったり、緊急時の対応の本を読み解らない事はそのままにせず実践力が備わるよう努めている。	
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) 担当を決め月1回夜間、日中想定火災訓練を実施している。(天候によりできない時期もある)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ができた。	
			(外部評価) 災害対策に関するマニュアルを整備し、毎月、避難訓練を実施し手順を確認することで避難方法を身につけている。また、運営推進会議の際に、地域住民に参加してもらい避難誘導や見守りなど協力を得ている。訓練後には意見交換を行い次につなげている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 3つの“さ”さわやかに、さらりと、さりげなく、“自分が言われたら、されたらどんな？常に自分に置き換えて！と全職員が頭に置き、1人1人それぞれにあった言葉かけ、対応が出来るよう心がけている。	
			(外部評価) 「自分だったら」と置き換えて考え、利用者の尊厳やプライバシーに配慮した対応や声かけを行っている。不適切な対応については、その場で職員同士注意し合ったり、話し合う等している。管理者は利用者の家族等も含め、状況に応じて思いやりのある声かけや対応が必要であると感じている。	尊厳や人格を尊重することは、利用者だけでなく家族等に対しても求められる。状況に応じた適切な対応や声かけができるよう、研修など職員教育の機会を設けて配慮ある対応に期待したい。
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) “何でも言って下さいね。また教えて下さいね。”と思いや希望を言いやすい環境作りに努めている。言葉で表出が出来にくい方は、その時その方の行動により声かけしyes.noで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、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) ”その人らしく”日々過ごせるよう1人1人のペースを大切に、出来る限り希望にそった支援が出来るように努力はしている。	
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) 数人ではあるが入浴準備時本人に選んで頂くようにしている。季節に合わない服装をしている時にはさりげなく声かけさせてもらったり、乳液や化粧水等つけたら声かけ支援させてもらっている。	
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) その人その人にあつた作業をして頂いている。「〇〇さんの作ってくれる物は何でも美味しいねえ、残さへんよお」と言いながら今日のメニュー書きされる方もいる。地元で産直野菜を仕入れ毎日新鮮野菜を入居者さん達もみて頂き美味しく食べて頂けるよう努めている。	
			(外部評価) 調理専門の職員が献立を立てて、季節感や食感、彩りも工夫しながら、利用者個々の状態に応じた形態で提供している。利用者と買い物に出かけ、地域で採れた野菜を購入している。利用者は1日の献立を紙に書き出したり、下ごしらえ等の準備や片付けを手伝ったり、食事が楽しみなものとなっている。	
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) 本人の希望により食事の増減している。バランスのよい食事に心がけている。水分量はチェック表で確認し1日1500ccを目安にこまめに摂取してもらえるようにしている。個々に応じ刻みやとろみ食にしたり、食事介助させてもらっている。本人の状態に応じ家族様と相談させて頂き家族様に協力頂いている。	
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日3回、自力でできない方は介助により、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させてもらっている。ポリデントは毎晩行い入れ歯は朝まで外してもらっている。夜間できない方は昼食後ポリデントしている	

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) チェック表に記録(時間・量)し排泄パターンを把握、さりげなく誘導させて頂きトイレでの排泄が出来るよう支援させてもらっている。それぞれの力にあわせ、布パンツにパット、日中と夜間でのパットの種類を替えたりしている。	
			(外部評価) 一人ひとりの排泄パターンや習慣を把握し、排泄チェック表を用いて確認しながら、自立に向けた排泄支援を行っている。個々の状態に応じた下着やパット等適切な選択に努め、多くの利用者がトイレでの排泄ができています。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 野菜を多く取り入れた食事、牛乳、野菜ジュース等摂取して頂いたり少しでも運動して頂けるよう作業の声かけ、階段歩行、リハビリ体操、屈伸運動等一緒に行っている。季節により午前・午後の散歩もしている。	
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) 体調不良時以外は毎日入浴して頂いている。それぞれの希望や都合に合わせて気持ちよく楽しく入って頂けるよう支援している。拒否がある方は時間をあけたりタイミングにあわせて声かけするようにしている。職員の勤務人数の関係で入浴時間が午前になったり、午後になったりする事もある。	
			(外部評価) 利用者の日々の状態を把握し、希望に合わせた入浴を支援している。毎日入浴することも可能である。入浴が苦手な利用者には声かけやタイミングを工夫して、全ての利用者が気持ち良く安全に入浴してもらえるように努力している。	
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) 居室・フロア・ソファ個々の思う時に思う場所で休息されている。夜間自室にて安心して眠れない方はフロアで眠る事が出来る環境作りをしたり、なかなか寝つけない方はフロアでお茶をのみながら傾聴し気持ちが落ち着き安心して眠れるような支援に努めている。	

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)
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) 処方箋を個々のファイルにつけ確認できるようにしている。変更時は申し送りや申し送りノートで周知・確認している。症状に変化がある時は医師へ報告・相談している。確実に服薬できるよう手のひらに置いたり、職員が口に入れ飲み込むまで確認し、個々に合わせた服薬支援している	
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人1人の生活歴や力が発揮できるよう個々にあった役割や楽しみがある。ドライブ時の嗜好品・外食（月1回のくるくる寿司）・夕食時の飲酒、将棋とそれぞれの楽しみ事をされ気分転換して頂いている。	
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) 家族様と一緒に墓参り・法事・お見舞い・外食等外出への協力して頂いている。「あなたの都合のいい時でいいから買い物に連れて行ってね」と希望時は同行させてもらっている。昔からの知人の方と買い物に行く時もある。	
			(外部評価) 日常的に散歩や庭での外気浴をしているほか、希望に合わせて買い物など外に出掛けられるよう支援している。また毎月、外食など計画的に外出の機会を設けて、利用者の気分転換を図っている。お墓参りなどは、家族の協力を得ながら支援している。	
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) 家族様と相談させて頂き小額もたれている方もいる。毎朝職員が新聞を買い渡すと本人が財布から¥100職員に渡している。義息子さんと外出時本人に¥1000渡し買い物して来られる。本人希望で買い物行った方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) それぞれの力に応じて暑中見舞いや年賀状、遠方の家族様から手紙が来た方は写真つきの葉書に自身の名前を書いて頂き送っている。お孫さんと手紙のやり取りをしている方もいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 日中、自然の光、風が入るようカーテン・窓の開閉に気をつけている。朝仕入れた産直野菜や裏の畑で収穫した野菜を見てもらったり季節の花・門松・ひな祭り・七夕・クリスマスツリー等飾り季節を感じて頂けるようにしている。</p> <p>(外部評価) 共用空間は広く日当たりも良く明るい。行事等の写真を貼り、利用者が思い出を共有できる場所になっている。利用者はリビングの畳スペースやソファ、廊下のお気に入りの場所などでくつろいで過ごしている。</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) 玄関のベンチ・廊下の椅子・フロアのソファ・畳・ベランダ等1人で過ごしたり入居者さん同士で談話されたり、1.2階の方同士が行き来され自由に交流されている</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) 入居時に『入居者様、家族様の思うようなお部屋に』『使い慣れた馴染の物を』とお願いし本人、家族様が居心地よく過ごせるような部屋にして頂いている</p> <p>(外部評価) 居室は、使い慣れた好みのもや家族の写真等を飾り、利用者や訪れた家族等も居心地よく過ごすことができる。夜間、一人では落ち着かない利用者には、家族等に相談の上、リビングの畳スペースを利用してもらうなど工夫している。</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) 居室入り口の名前・写真貼りやトイレ・お風呂の表示をし解りやすくしている。安心・安全に過ごして頂けるよう通路に物を置かないようにしている</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6-1-9
自己評価作成日	平成 24年 9月25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 24 年 10 月 12 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.夜間以外は扉を開放し、自由に出入りできるようにしている。 1.入居者様の意向を大切に自分の思う生活が出来るように心がけている。 1. 1人1人の出来る力を生かせるような環境作りや支援が出来るよう取り組んでいる。 1.毎日の入浴で清潔が保てるようにしている 1.入居者様や家族さんを自分や自分の親だったら・・・という事を常に考え温かい対応が出来るよう心がけている 1.ドライブ、外食等で気分転換できるよう支援している 1. 誰(どの職員)がいても利用者様・家族様が安心して生活ができるようなパートナーになるように努
--

【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)】

明るく日当たりのよい事業所は温かで開放的な印象を受ける。利用者が事業所の中で、個々にやりがいを見つけ、生き生きと毎日を送れるよう、職員は利用者主体のケアに努めている。また、職員はチャレンジ精神が旺盛で、よいと思うことは臆することなく取り組む前向きな姿勢を持っている。開設から6年を迎え、地域貢献や住民との交流をさらに積極的に取り組むよう努めている。
--

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まます。

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 平成 24 年 9 月 26 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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) 理念は常に頭に入れ名札の裏にも入れてある。皆で理念を共有し、実践につなげている	
			(外部評価) 自分や自分の親が来たいと思うような事業所を理想とした理念を掲げている。理念を記載した名札ホルダーを携帯し常に確認している。管理者と職員は、理念に沿ったケアが実践できているか、声をかけ合い振り返りを行っている。年間目標や個人目標も立て前向きな姿勢で研鑽に努めている。	
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	(自己評価) 近所の方が『来さしてもろたよ。遊ばしてえよ』『自転車の空気入れ貸して』等来設され入居者の方が『コーヒーでも飲んで』と出されたり、また近所の学生さんが帰省中何度か来設して下さり配膳・傾聴して下さったり、近所の方が産直野菜を何度か下さった。	
			(外部評価) 運営推進会議や防災訓練をきっかけに地域住民と良好な関係が構築され、開設から6年を経て地域の一員として認識され、地域住民が日常的に立ち寄ることが出来る事業所となった。今後は地域に貢献できることをさらに検討し、交流を継続させていく予定である。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 地域の方が数名運営推進会議に参加して下さっているので、施設内での事例について意見交換し、支援方法等意見を頂いたり、施設としての支援方法を発信させてもらっている	

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)
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) 地域の方、家族様、職員参加で活動報告、意見交換し、話し合われた事を書類にし職員全員が周知するようにしている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族、地域住民や行政等広く参加を呼びかけて開催している。日常の活動内容の報告をはじめ、病気や介護についての勉強会や食事会、防災訓練等幅広く議題を設けている。意見交換が活発に行われている様子は議事録から伺うことができ、職員全員で内容を共有し日々の運営に活かしている。</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) 2ヶ月に1回推進会議に参加していただき議題提供等もして頂いている。日頃から疑問に思う事や解らない事等、報告・連絡・相談し、適切なアドバイスを頂いている。</p> <p>(外部評価) 市担当者とは日常的に関わり気軽に相談したり、情報提供を受けている。運営推進会議への出席を通じて日常の活動内容を詳細に伝えており、必要なアドバイスを受けて、情報を共有し良好な関係が構築されている。</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) 日中玄関はオープンにしている。フロア-入り口のチャイムはつけており行き来すると解るようにしている。本人それぞれの思うような生活に近づくようなケアの取り組みはしている。</p> <p>(外部評価) 身体拘束をしないケアの正しい理解ができるよう、研修等に参加した職員は全職員に報告し、管理者は日頃から指導に努めている。玄関は日中開放し利用者は自由に入出入りしている。職員は、互いに声をかけ合って見守りを徹底している。</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) 日頃のケアを振り返り虐待になっていないか話し合う機会をもち言葉の虐待にも注意している。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 研修に参加する機会はあるが、それを活用できるよう支援する事が出来るまでにはいたらない	
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) 管理者が説明をしじっくり話し合い理解・納得して頂けるように努めている	
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) 年2回アンケートをとり利用者様の要望を全職員が聞き、まとめ一人一人のケースにつけて職員全員が把握できるようにしている。家族様にも渡している。家族さんは推進会議に参加して頂き表出できる機会を設け遠方の家族さんは来設時に要望等聞くようにしている。	
			(外部評価) 家族等から日頃の意見や要望を面会時に直接聞いたり、運営推進会議の機会を利用し、意見や要望を聞き取る機会を増やしている。事業所内外の苦情受付窓口については、書面で利用者や家族等に説明がされている。	

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)
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) アンケートをとりその結果を報告してもらっている。日頃から『何でもいいから』と気軽に意見、提案する機会がある。  (外部評価) 管理者と職員、また職員間でも日頃から互いの気づきを何でも話し合える良好な関係を築いている。管理者は年に1～2回アンケートを職員に実施するなど、意見を聞くよう努めている。出された意見等は検討し運営に反映させている。	
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) 管理者と相談しながら希望を聞いてもらい出来る限り反映してもらっている。	
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) 研修会の案内資料提示があり希望者は参加できるようになっている。管理者からは研修やセミナー参加の声かけがある。外部研修参加、社内研修後はレポート提出し職員全員が回覧している。	
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) 研修会に行った時等に他施設の方との交流を図り活動内容を話し合っている。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 要望を言って頂きやすい環境・雰囲気作りに努めている。入居後職員全員がセンター方式c-1-2を活用し本人の要望を傾聴するようにしている。	

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)
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) 入居が決まった段階で要望を聞くようしている。入居 後家族様にもセンター方式c-1-2を記入して頂き、本 人・家族様の要望・情報を知るようにしている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と 家族等が「その時」まず必要としている支 援を見極め、他のサービス利用も含めた対 応に努めている	(自己評価) 本人・家族様のさまざまな情報から「その時」必要と している支援ができるよう努めている。	
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) 会話や一緒に作業させて頂く中で、人生の大先輩とし て教えて頂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) 病院受診、施設への面会、外出等家族様の都合に合わ せて協力して頂いている。帰設時には一緒に過ごされ た時間の様子を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) 自宅近所の方、親戚、知人の方が来設して下さり自室 でゆっくり過ごして頂いている。一緒に写真を撮らせ て頂き施設内に掲示させてもらったり写真つきのハガ キ（自身で文章、宛名書きをして頂き）送ったりして いる。また馴染の美容室や毎月の無尽会に行かれている。 (外部評価) 利用者がこれまでの在宅生活で築いてきた馴染みの人 や場所を把握するよう努めている。外出時に思い出の 場所へ立ち寄るなど、利用者の気持ちに寄り添いな がら関係継続を支援している。家族等にも写真入りのは がきで近況を伝えている。	

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) それぞれの関係性を考えテーブル席の配置をしている。普段違う席の方同士、レクレーションや作業・会話時は同テーブルで行ったりと皆で関わる事が出来る時間をもて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	(自己評価) 退居された方へのお見舞い、近所の方はTELを下さりお宅へ訪問させてもらったり、ボランティアが来る時は案内させて頂き、時には何かを持ってきて下さったり、困り事の相談を聞いたり、これからの関係へつなぐ事が出来るよう努めている。	
<b>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</b>				
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) 全職員がそれぞれの入居者様に対して「私の姿」記入しまとめ、ケースにつけて職員全員が本人の意向把握できるようにしている。日頃から要望がある時は傾聴し本人本位に支援できるよう努めている。	
			(外部評価) 年に2回「わたしの姿と気持ちシート」を用い、利用者の思いや希望を聞き取っている。さらに聞きとった利用者の思いを職員と家族等で共有し、日々のケアにいかしている。思いを伝えることが困難な利用者は、これまでの情報や家族等に相談し、利用者本位の支援を心がけている。	
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) 入居時にうかがっているが、一緒に生活していく上で、本人・家族様からの話で新しい情報を得る事があり記録に残し全員で共有している	
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) 1人1人の一日を細かく記録、変化は申し送り、申し送りノートを見て現状の把握が出来るようにしている。	

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) 日頃からそれぞれの入居者さんについて話し合っている。3ヶ月に1回全員がモニタリングし職員それぞれの意見等反映し介護計画書を作成している。	
			(外部評価) 「わたしの姿と気持ちシート」で把握した利用者の思いや家族等の意見を取り入れ、職員全員で介護計画を作成している。介護計画に沿ったケアを詳細に記録し、3か月毎にモニタリングを行っている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 生活記録・ケアチェック表・支援経過等への記録。とくに言動・表情を詳しく記録し、職員間で情報を共有できるようにし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	(自己評価) 家族様の都合に合わせて帰宅・外出・通院等希望に応じた柔軟な対応ができるように取り組んでいる。	
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	(自己評価) 毎月踊りのボランティアさんが来て下さり衣装(着物)踊りを見たり、一緒に踊ったり唄ったりと楽しまれている。また移動パンに来設して頂き自分で好みのパンを選んでもらったり、ボランティアさんに助けて頂きながら月1回外食(くるくる寿司)にでかけたりしている。	



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)
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) 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。施設の医療機関を係りつけ医にされ ている入居者さんは管理者同行で月1回受診し状態の変 化等都度報告・相談している。協力医以外の受診は家 族様にお願いし受診前後の報告行い情報の共有をして いる。	
			(外部評価) 協力医療機関をかかりつけ医としている利用者がほと んどで、毎月定期受診をしているほか、希望する医療 機関への受診も家族等の協力を得ながら支援してい る。気になる症状は早期に医療機関に相談し、家族等 にも報告しながら安心して健康に生活できるよう支援 している。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 看護師の配置はないが、いつもと違うサインに気づき 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	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院された時は医療機関、家族様と情報交換し相談さ せていただき早期退院できるよう努めている。協力医 へは早い段階で家族様と相談し、施設長が家族様に同 行させて頂き、いざと言うときはお願いできる関係作 りに努めている。	
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) 契約時にホームでどこまでできるかの説明はしている。 本人の意向は『私の姿』で何うようにしている。体調 の変化があった場合は早い段階から家族様に報告し、 段階をおって話し合いをしている。	
			(外部評価) 看取りは実施していないが、事業所としてできるこ と、できないことを利用者や家族等に説明している。 日頃から利用者の意向の把握に努め、状況の変化に応 じて早い段階から家族等と話し合いの機会を設けてい る。重度化した場合は、協力医療機関と連携したり、 受け入れ先を探す等、家族等の希望に添えるよう支援 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)
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) 全員救命救急講習は受講しているが定期的には行っていない。ヒヤリハット(事故)時職員全員で反省点・今後の対策を検討・話し合っている。対応の仕方が解らない時は都度施設長の指示をもらったり、緊急時の対応の本を読み解らない事はそのままにせず実践力が備わるよう努めている。	
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) 担当を決め月1回夜間、日中想定火災訓練を実施している。(天候によりできない時期もある)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ができた。	
			(外部評価) 災害対策に関するマニュアルを整備し、毎月、避難訓練を実施し手順を確認することで避難方法を身につけている。また、運営推進会議の際に、地域住民に参加してもらい避難誘導や見守りなど協力を得ている。訓練後には意見交換を行い次につなげている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 3つ"さ"さわやかに、さらりと、さりげなく、"自分が言われたら、されたらどんな?常に自分に置き換えて!と全職員が頭に置き、1人1人それぞれにあった言葉かけ、対応が出来るよう心がけている。	
			(外部評価) 「自分だったら」と置き換えて考え、利用者の尊厳やプライバシーに配慮した対応や声かけを行っている。不適切な対応については、その場で職員同士注意し合ったり、話し合う等している。管理者は利用者の家族等も含め、状況に応じて思いやりのある声かけや対応が必要であると感じている。	尊厳や人格を尊重することは、利用者だけでなく家族等に対しても求められる。状況に応じた適切な対応や声かけができるよう、研修など職員教育の機会を設けて配慮ある対応に期待したい。
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) "何でも言って下さいね。また教えて下さいね。"と思いや希望を言いやすい環境作りに努めている。言葉で表出が出来にくい方は、その時その方の行動により声かけしyes.noで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) ”その人らしく”日々過ごせるよう1人1人のペースを大切にし、出来る限り希望にそった支援が出来るよう努力している。	
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) 外出時には自分で服を着替えたり、季節に合わない服装をしている時にはさりげなく声かけさせてもらったり、乳液や化粧水等つけたり声かけ支援させてもらっている	
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) その人その人にあつた作業（野菜の下ごしらえ、テーブル拭き、食器洗い、拭き、お米とぎ、味付け）をして頂いている。職員も同テーブルで話しながら食事している。	
			(外部評価) 調理専門の職員が献立を立てて、季節感や食感、彩りも工夫しながら、利用者個々の状態に応じた形態で提供している。利用者と買い物に出かけ、地域で採れた野菜を購入している。利用者は1日の献立を紙に書き出したり、下ごしらえ等の準備や片付けを手伝ったり、食事が楽しみなものとなっている。	
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) 本人の希望により食事の増減している。バランスのよい食事に心がけているが好みがある方には別メニューにしている。水分量はチェック表で確認し1日1500ccを目安にこまめに水分摂取してもらえるようにしている。個々に応じ刻みやとろみ食にしたり、食事介助させてもらっている	
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日3回、自力でできない方は介助により、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させてもらっている。ポリデントは毎晩行い入れ歯は朝まで外してもらっている。	

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)
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、トイレのサインを見逃さないように2~3時間起きにタイミングにあわせさりげなく誘導させて頂きトイレでの排泄が出来るよう支援させてもらっている。それぞれの力に合わせパットやナプキン使用と本人の希望も聞きながら日中・夜間で使用する種類を決めても	
			(外部評価) 一人ひとりの排泄パターンや習慣を把握し、排泄チェック表を用いて確認しながら、自立に向けた排泄支援を行っている。個々の状態に応じた下着やパット等適切な選択に努め、多くの利用者がトイレでの排泄ができています。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 野菜を多く取り入れた食事、牛乳、野菜ジュース等摂取して頂いたり少しでも運動して頂けるよう作業の声かけ、階段歩行、リハビリ体操、屈伸運動等一緒に行っている。	
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) 体調不良時以外は毎日入浴して頂いている。それぞれの希望や都合に合わせて気持ちよく楽しく入って頂けるよう支援している。拒否がある方は時間をあけたりタイミングにあわせて声かけするようにしている。職員の勤務人数の関係で入浴時間が午前になったり、午後になったりする事もある。	
			(外部評価) 利用者の日々の状態を把握し、希望に合わせた入浴を支援している。毎日入浴することも可能である。入浴が苦手な利用者には声かけやタイミングを工夫して、全ての利用者が気持ち良く安全に入浴してもらえるように努力している。	
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) 居室・フロア・ソファ一箇々の思う時に思う場所で休息されている。夜間自室にて安心して眠れない方はフロアで職員が添い寝をして安心して眠る事が出来る環境作りに努めている。日中の寝すぎに注意しメリハリをつけるようにしている。	

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)
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) 処方箋を個々のファイルにつけ確認できるようにしている。変更時は申し送りや申し送りノートで周知・確認している。症状に変化がある時は医師へ報告・相談している。確実に服薬できるよう手のひらに置いたり、職員が口にいれ飲み込むまで確認し、個々に合わせた服薬支援している	
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人1人の生活歴や力が発揮できるよう個々にあった役割がある。ドライブ時の嗜好品・外食(月1回のくるくる寿司)・夕食時の飲酒・将棋とそれぞれの楽しみ事をされ気分転換して頂いている。	
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) 家族様と一緒に墓参り・法事・無尽会・外食等外出への協力して頂いている。外食(おんまく寿司)へ行った時は自宅前を通る等個々の希望に添えるよう努めている。また毎日近所へ入院されている奥様の面会(午前・午後)へ行かされている方もいる。 (外部評価) 日常的に散歩や庭での外気浴をしているほか、希望に合わせて買い物など外に出掛けられるよう支援している。また毎月、外食など計画的に外出の機会を設けて、利用者の気分転換を図っている。お墓参りなどは、家族の協力を得ながら支援している。	
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) 家族様と相談させて頂き小額もたれている方もいる。パンの移動販売が来た時は自分で払っている。また、メモ書きをし(金額も書き)『これ買いに行くけん〇〇円くれる?』と言われ預かり金からお渡しし、近所のスーパーへ買い物に行かされている方もいる。	
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) それぞれの力に応じて暑中見舞いや年賀状、家族様から手紙が来た時は写真つきの葉書に文章、宛名を書いて頂き送っている。希望時は電話をかけてもらったり、携帯電話をもたれ自由にかけている方もいる	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 日中、自然の光、風が入るようカーテン・窓の開閉に気をつけている。産直野菜を見てもらったり、季節の花を飾ったり季節を感じて頂けるようにしている。</p> <p>(外部評価) 共用空間は広く日当たりも良く明るい。行事等の写真を貼り、利用者が思い出を共有できる場所になっている。利用者はリビングの畳スペースやソファ、廊下のお気に入りの場所などでくつろいで過ごしている。</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) 玄関のベンチ・廊下の椅子・フロアのソファ・畳・ベランダ等1人で過ごしたり入居者さん同士で談話されたり、1.2階の方同士が行き来され自由に交流されている</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) 入居時に『入居者様、家族様の思うようなお部屋に』『使い慣れた馴染の物を』とお願いし本人、家族様が居心地よく過ごせるような部屋にして頂いている</p> <p>(外部評価) 居室は、使い慣れた好みのもや家族の写真等を飾り、利用者や訪れた家族等も居心地よく過ごすことができる。夜間、一人では落ち着かない利用者には、家族等に相談の上、リビングの畳スペースを利用してもらうなど工夫している。</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) 居室入り口の名前・写真貼りやトイレ・お風呂の表示をし解りやすくしている。安心・安全に過ごして頂けるよう通路に物を置かないようにしている</p>	