

(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	3870200908
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青空
所在地	今治市南高下町2丁目2-67
自己評価作成日	平成22年11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22年11月26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)】

私達は「お年寄りの喜ぶ栄養バランスのとれた残食の無い食事作り」に取り組んでいます。薄味に注意しながら和食を中心に、毎食少量ずつ7〜12種のメニューを作っています。残食はほとんど無く、皆さん美味しいと喜んでくれます。身体の調子を崩す方も減ったように思います。また、入浴の好きな方が多いので「毎日入浴」の時間を設け、午後のひとときをのんびりと気分転換して頂いています。毎日更衣もし、清潔に努めています。そして、「出来る限り自分の足で歩こう・寝たきりを防止しよう」と毎日散歩をし、日中はできるだけフロアに誘っています。そして、青空に来て歩けるようになった方もいます。「鍵をかけない」、取り組みも行っています。徘徊される方もいますが、入口も玄関も施錠しません。自由に行動して頂いています。危険の防止には見守りの徹底と言葉掛けの工夫で対応しています。

【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)】

食事は薄味で美味しく仕上がっており、彩りや季節感を出すため手間をかけ利用者の楽しみの一つになっている。地域の方ともよくコミュニケーションをとり、地域密着型サービスの事業所としてより良い関係を構築するよう努力をしている。管理者や職員は、自分達が作り上げた理念を基に、利用者本位のケアを実践するよう努めている。また、家族の訪問時など機会あるごとに声をかけ、良好な関係を構築している。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 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青空
(ユニット名)	春
記入者(管理者)	
氏名	古賀 京子
評価完了日	平成 22 年 11 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)
<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) 自分たちで作った理念をホームの各所に掲示し、理念の共有と意識付けを図り、実践につなげている。	
			(外部評価) 全職員が「自分がして欲しいケア」と「自分がして欲しくないケア」について書き出し、まとめ上げて理念を作成している。理念は、常に振り返りの原点として位置づけられている。	
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) 自治体に参加し、ホームを集会や御祭子供みこしの休憩所として利用していただいたり、公園の掃除に参加したりして、地域の一員として交流に努めている。また、運動会には、近所の子供さんが大勢参加していただき、一緒に食事やゲームを楽しむことが出来た。	
			(外部評価) 事業所がある地域の自治会には集会所が無いので、事業所を利用してもらおうなど地域貢献もしており、近隣の方々との日常的なつきあいができるよう努めている。	
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) 施設行事に参加いただき、利用者さんと交流したり散歩時お話しする中で自然に認知症の方を理解していただき、支援の方法を学んでいただけよう願っている。	

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	○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) 運営推進会議にて、業務報告や取り組みなどの報告を行っている。また、民生委員さんに情報や意見をいただいたり、家族の方の思いを聞かせていただいたりして、サービスの向上に生かしている。	
			(外部評価) 包括支援センター職員からは専門的な情報を提供してくれたり、民生委員からは自治会全体に関わる情報を知らせて貰っている。職員や多勢の家族の参加により活発な意見が得られ、充実した会議となっている。	
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) 管理者が市担当者と交流を図っている。また、市担当の方が運営推進会議に参加して下さり、情報をいただいている。	
			(外部評価) 市の職員とは日頃から連絡を取り、困難事例の相談や制度改正などの情報収集、意見交換などを行っている。	
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) 研修や日々の管理職の話などから、身体拘束については職員は良く理解している。玄関は施錠しない、ベッドの四方柵はしない、行動制限はしない、等注意している。危険については、見守りの徹底にて対応している。	
			(外部評価) 「身体拘束に対する理念」として6項目を掲げ、身体拘束をしないよう徹底して取り組んでおり、身体拘束についての職員の理解も深い。	

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)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 研修の機会を設け、学習している。また、気付かず虐待している事はないか、虐待は絶対許さない、という強い気持ちで職員全員で注意し合いながら防止に努めている。	
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) 権利擁護については難しいが、研修会に参加したり資料を読んだりして知識の習得に努力している。	
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) 契約の際には、方針や料金他十分な説明を行い見学をして頂く。そして、疑問や不安をたずね、納得していただいたうえでやっている。	
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) 2ヶ月に1回運営推進会議を開いて、家族さんや民生委員さんの意見を聞き、運営に反映している。また、玄関に意見箱も設置している。	
			(外部評価) 家族にはできるだけ多く訪問してもらえるような雰囲気づくりや行事の工夫をしている。また、職員と家族が気軽に話ができるよう機会あるごとに職員から声かけするよう心がけ、何でも話してもらえるようにしている。	

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)
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) 普段から管理者と職員の話し合いは良くできており、運営に関する意見や提案があれば職員はすぐに管理者に言うことが出来る。管理者はそれをまた皆で話し合い、運営に反映してくれる。</p> <p>(外部評価) 管理者は職員から出されたケアに活かせる意見や要望を、即座に聞き入れ反映させるよう取り組んでいる。そのため、職員も意見が言いやすく、全員でより良いケアを目指そうとする雰囲気を感じられる。</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) 代表者は、私たちの努力や実績を報告を受けたり実際に見たりしてよく把握してくれ、給与や勤務体制に反映してくれている。働きやすい、職場環境になっている。</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) このホームで働きながらいろいろな資格を取得した職員は大勢いる。また、いろいろな研修があれば、揭示され、情報提供をしてくれる。研修には優先的にシフト予約が取れ、受講することが出来る。</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) 敬老会や御花見などに他施設を招待し、職員や入所者等の積極的な交流を行っています。そこで、情報交換もでき、お互いの質の向上が図れています。</p>	
<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	<p>(自己評価) 面接時には時間をかけて御話をしている。不安な事には納得いくまでお答えしている。また、入所までに見学に来ていただき、食事やレクレーション等一緒にすることもあり、安心して一日目を迎えることが出来るよう努めている。</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) 初期面会時、家族の方にも不安や心配事がたくさんある。それを、時間をかけてゆっくりお聞きし、お答えしするようにしている。また、ホーム内や、入所者の様子なども見ていただき、少しでも安心して入所できるよう努めています。	
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) 御話したりご本人の様子をうかがっている間に、今必要としている支援を見極めるよう努めている。今までに特別なリハビリを希望された方がおられましたが、快く利用していただきことができました。	
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) 毎日介護をしているうちにどうしても「する一される」だけではない、人と人の対等な気持ちになる。そういう気持ちも大切にしている。それが自然にお互いに支えあい、学びあう関係になっている事がある。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族の方に今の本人をよく知っていただく意味で、病院の受診は家族の方をお願いしている。行けないときはお手伝いしている。また、月に一度、家族に最近の様子を文書でお知らせしている。来所された時には、家族の時間を大切にすると共に、職員も一緒に談話することも多く、共に支援していく関係は築けている。	
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) ドライブで、入所者が以前住んでいた処によく出かける。とても懐かしがり話が弾む。また、近所の方や友達もよく訪ねてくれる。職員も一緒にお話することも多く、また来ていただき易いよう配慮している。  (外部評価) 地域とのつながりや社会生活を継続するために、外出や地域の行事参加に努めている。また、地域の方などが入りやすいよう雰囲気づくりや環境づくりに力を注いでいる。	

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) 入所者は、家事やレクリエーションや食事を一緒にする中で、お互いの理解を深め、共に喜んだり励まし合ったり助けあったりしている。職員は見守りながら、必要な時には支援をしている。	
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) 入院にて退所されても、御見舞に行き、本人や家族の方とお話ししたり、他の施設に行かれても、ときどき面会に行き情報も伝えたりして、退所後の急な、関係の断ち切れがないよう配慮している。	
<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) 日々のコミュニケーションの中に利用者の思いが込められていると思うので、日々のコミュニケーションはとても大切にしている。その中で把握した本人の希望については、皆で話し合い、出来る限り添えるよう努めている。 (外部評価) 利用者に常に寄り添っているため、食事や入浴の際に思いや意向の把握ができています。思いをうまく伝えられない利用者については、家族からの情報などを基に利用者本位に対応しています。	
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) 何度も家族の方と御話しして以前の暮らしを訪ねたり、以前のサービス担当者の方から情報をいただいたり、本人とコミュニケーションを重ねたりしながら、これまでの暮らしの把握に努めている。	
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) 毎朝のバイタルチェックには注意を払い、職員全員が把握できるように報告している。そして、レクリエーションや家事などをしていく中で、心身状況・有する能力等を把握していくよう努めている。	

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)
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) 毎月職員全員がそれぞれが気付いた課題をカンファレンス用紙に記入しを提出している。それをもとに話し合い、家族の方や、必要な関係者からの意見も頂き、計画書を作成している。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望を聞き取り、介護計画に反映できるよう努めている。作成した介護計画は、家族に確認してもらっている。	
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) 利用者の毎日の暮らしや気づきは個人記録に毎日記録し情報を共有している。それをもとに話し合い、実践や介護計画の見直しに役立てている。	
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) 外泊、外出の希望、家族の急病、遠方の家族、個人的な要望等、できる限り柔軟なサービスに努めている。	
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) 行きつけの美容室にいたり、敬老会などの行事にボランティアの方が来てくださったり、運動会には近所の御母さんや子供たちが来てくださったりと、地域の方々の支援を頂いている。	

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)
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) 利用者それぞれのかかりつけ医をもち、情報交換も しっかり行われており、家族や職員と受診されてい る。また、事業所の嘱託医もあり、緊急時や予防注射 など、御世話になっている。受診は必ず、家族連絡・ 納得の上で行っている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族が希望するかかりつけ医や医療機関に受 診できるようにしている。職員は受診の付き添いや送 迎も行なっている。医師より判断を迫られた時は、管 理者が家族に連絡し、家族に判断してもらうようにし 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) 異常に気付いた時にはいち早く職場内の看護職員に報 告・相談し、家族にも連絡し、適切な受診・看護を行 うよう、努めている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 入院の際には、家族や職員を通じて病院と密に情報を 交換している。退院の際には、こちらから病院に出向 き、病院関係者や家族と退院計画を話し合うこともあ る。そして、状態を確認したり、情報を得たりして、 スムーズに退院できるようにしている。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 入所時に本人及び家族と話し合っており、同意書も頂 いている。基本的には、医療行為がいない場合、本 人・家族が望めば、出来る限りの支援をしていく方針 で、話しあっている。</p> <p>(外部評価) 事業所として、できることできないことについて家族 に説明している。また、ターミナルケアを実施する際 には、家族としっかりと話し合い進めている。過去、 看取りをした経験がある。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 急変時や事故発生時の対応については普段から職員に言い伝えている。研修にも参加しているが、全員ではなく、実践的には不十分である。	
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) 避難訓練は定期的に行っており、全職員が避難通路や方法は心得ている。地域の方には集会等の時に協力をお願いしている。  (外部評価) 夜間想定の実践を実施したり、災害の際には地域の協力もお願いしている。管理者は常に利用者の通路やベランダには物を置かないよう指示している。スプリンクラーは平成23年度中に設置予定である。	
<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) 入所の方は言葉に敏感な方が多いので、言葉掛けには注意している。個性や気持ちを大切に、一人の時間、自由な時間や空間も大切にいただけるように努めている。  (外部評価) 声かけや態度には注意を払い、利用者一人ひとりを尊重するよう気配りをしている。また、居室への入室の際には必ずノックや声かけを行いプライバシーにも配慮をしている。	
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) 利用者の話をゆっくり聞く姿勢と時間を大切に、誘いや尋ねる言葉掛けをするように心がけている。	

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) 一日の基本的な生活の流れの中、一人ひとりのペースに合わせて、個人の希望や状態に合わせて、柔軟に支援していくよう努めているが、9人それぞれになると、難しい時もある。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 服装は本人の意思で行っている。支援の必要な人にもたずねながら決めている。散髪も本人や家族の希望により、馴染みの美容室に行ったり、職員が行ったりしている。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 食事は和風の献立が多く、季節感や彩も考えて作られているので楽しみながら喜んで食べていただいている。職員と一緒に下ごしらえをしたり、御話をしながら片付けをしたりもしている。職員も一緒に、御話をしながら、楽しくいただいている。  (外部評価) 食事は品数も多く彩りや季節感を大切にしている。利用者の嗜好に合わせた美味しく満足度の高い食事が提供されている。また、利用者ができる手伝いを、無理なく楽しくしてもらっている。	
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) 肥満の方は主食を少し減らす、便秘の方は水分量を増やす、食べられない食物は形を変えてみる、体調の悪い時は、おじやにする、など個々人に合わせて工夫している。また、水分量・食事量・体重は記録しており、職員全員が把握できるようにしている。	
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) 毎食後、一人ひとりにその能力に合わせて、声掛け・見守り・介助にて、全員の口腔ケアを実施している。	

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)
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) 排泄チェック表を記入し、一人ひとりの排泄パターンを把握している。そして、一人ひとりにあつた時間にトイレ誘導している。夜も、オムツ・ポータブルを使わず、睡眠状態に合わせ、トイレ誘導し、トイレで排泄する支援をしている。	
			(外部評価) 「おむつなし」「ポータブルトイレは使わない」をモットーにしている。排泄チェック表をみて個々の利用者のリズムを把握し、自立に向けた支援を行なっている。	
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) 食事には繊維質の多いものを使用している。さらに便秘がちな人には、水分量や運動量に気をつけ、できる限り自然な排便ができるよう努力している。	
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) 御話しながらの楽しい入浴、更衣や洗身の自立を促しながらの入浴、一人でのんびりと楽しめる入浴、など、ひとりひとりに合った方法で入浴を楽しんで頂いている。基本的には毎日の入浴だが、嫌がられる時は声掛けやタイミングの工夫をし、それでも嫌がられる時は無理強いせず、利用者の状況に合わせて対応している。	
			(外部評価) 希望により毎日の入浴も可能である。拒否のある人にも声かけしたり、職員のチームワークで無理なく入浴できるよう支援されている。いつでも清潔が維持されるようシャワー浴も実施している。	
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) 体調を自分で考慮しながら自由に休まれる方、夜眠れないのでできるだけ日中は起きていよう気をつけている方、早く寝たい方、読書などしてから眠る方、一人ひとりに合わせて対応している。	

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) 薬については処方箋の確認により、目的・副作用など理解できている。効果や症状の変化には職員皆が注意して診ており、頻繁に話し合ったり記録したりして、状況を家族や医療機関に提供している。	
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) 洗濯物たたみ・干し、調理の下ごしらえ、食事の後かたづけ、掃除、テーブル拭き、壁面制作、事務手伝い他、一人ひとり得意な役割や作業、楽しみごとを持っている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 散歩には、ほぼ毎日出かけている。近所の教会の庭で日光浴をさせていただくこともある。ホーム行事として、馴染みのホテルでの敬老会や御花見会をしたり、ラーメン屋さんに行ったりもして外出を楽しんだ。墓参りや特別な場所への外出は家族の協力を得ている。	
			(外部評価) 「できる限り自分の足で歩こう・寝たきりを防止しよう」を目標に、午前中は活動の時間としている。近隣の公園へのドライブや外食などを可能な限り多く取り入れるよう工夫している。	
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) お金は職員が管理している。おやつや必需品・ほしいものなど本人や家族と相談の上、職員が購入している。本人と一緒にいく場合も多い。家族の来所時に、確認してもらっている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 遠方の家族や親せきから手紙がよく届き、大変喜ばれる。今後、返事をかけるよう支援していこうと思う。電話にも対応している。	

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) 居間には、利用者がくつろぎやすい所にソファを置き、各部屋にはわかりやすいように大きく名前を掲示している。玄関には靴を履きかえたり車の乗車や散歩時に待機し易くまた事故を防ぐために、椅子をたくさん配置している。御天氣の良い日には日光浴もできる。各壁面を利用し季節に応じた工作を掲示したり、植物も置いている。</p> <p>(外部評価) 対面式のキッチンからは、利用者の表情や行動が一目で見渡せる。リビングは適度な広さが確保され、思い思いに寛ぐことができる。転倒などを防止するため、足元に物を置かないよう気配りがされている。また、トイレの表示など大きく書かれるなど細かな配慮もされている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) フロア内にはお席のほかに、数人で話したり一人でのんびりできるように、各所にソファや椅子が置かれており、季節により、日光浴なども楽しまれている。</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) 居室内は机・いす・写真・仏壇、他、家族の方の配慮で、それぞれに、居心地良く過ごせるようにしている。</p> <p>(外部評価) 居室の名札は遠くからも分かるように工夫されている。居室内には、整理ダンスや押し車、製作した作品などを、家族の協力を得ながら持ち込まれており、自分らしい落ち着いた居室になっている。季節ごとの衣類の入れ替えもきちんとされている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 各所に安全と自立の為に、手すりが設置され、家具は一人で行動しても危険がないよう、行動し易いよう、配置している。</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	3870200908
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 青空
所在地	今治市南高下町2丁目2-67
自己評価作成日	平成22年11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22年11月26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)】

私達は「お年寄りの喜ぶ栄養バランスのとれた残食の無い食事作り」に取り組んでいます。薄味に注意しながら和食を中心に毎食少量ずつ7~12種のメニューを作っています。残食はほとんど無く、皆さんおいしいと喜んでくれます。身体の調子を崩す方も減ったように思います。また、入浴の好きな方が多いので「毎日入浴」の時間を設け、午後のひとときをのんびりと気分転換をして頂いています。毎日更衣もし清潔に努めています。そして、「出来る限り自分の足で歩く・寝たきりの防止しよう」と毎日散歩をし、日中はできるだけフロアに誘っています。青空に来て歩けるようになった方もいます。「鍵をかけたまま」取り組みも行っています。徘徊される方もいますが、玄関もフロアの入り口も施錠しません。自由に行動して頂いています。危険防止には見守りの徹底と言葉掛けの工夫で対応しています。

【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)】

食事は薄味で美味しく仕上がっており、彩りや季節感を出すため手間をかけ利用者の楽しみの一つになっている。地域の方ともよくコミュニケーションをとり、地域密着型サービスの事業所としてより良い関係を構築するよう努力をしている。管理者や職員は、自分達が作り上げた理念を基に、利用者本位のケアを実践するよう努めている。また、家族の訪問時など機会あるごとに声をかけ、良好な関係を構築している。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 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 ハートフルケアホーム青空

(ユニット名) 夏

記入者(管理者)  
氏名 古賀 京子

評価完了日 平成 22 年 11 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)
<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) 自分たちで作った理念をホームの各所に掲示し、理念の共有と意識付けを図っている。	
			(外部評価) 全職員が「自分がして欲しいケア」と「自分がして欲しくないケア」について書き出し、まとめ上げて理念を作成している。理念は、常に振り返りの原点として位置づけられている。	
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) 自治体に参加し、ホームの一室を集会に使用していただいたり、ホームの駐車場を子供神輿の休憩所に利用していただいたりしている。また、公園の清掃にも参加して地域の一員として交流に努めている。	
			(外部評価) 事業所がある地域の自治会には集会所が無いので、事業所を利用してもらおうなど地域貢献もしており、近隣の方々との日常的なつきあいができるよう努めている。	
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) 日々の散歩時の挨拶や雑談などの交流や、施設行事に参加していただき、利用者の方と触れ合っていたり支援をしているところを見ていただいたりすることによって、認知症の人を理解していただける、と思う。	

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) 運営推進会議では、ホームの報告をすると共に、意見や気づいたことやいろいろな情報を頂き、サービスの向上に活かしている。	
			(外部評価) 包括支援センター職員からは専門的な情報を提供してくれたり、民生委員からは自治会全体に関わる情報を知らせて貰っている。職員や多勢の家族の参加により活発な意見が得られ、充実した会議となっている。	
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) 管理者は日ごろから市担当課によく出かけ、交流をはかっている。また、市担当課の方が、運営推進会議に参加して下さり、情報を頂いている。	
			(外部評価) 市の職員とは日頃から連絡を取り、困難事例の相談や制度改正などの情報収集、意見交換などを行っている。	
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) 研修や代表者の日ごろからの注意により、「見守り」を徹底し、玄関や入口は施錠しない、ベッドの四方柵はしない、行動制限はしない、禁止的・威圧的言葉遣いはしない等、気を付けている。	
			(外部評価) 「身体拘束に対する理念」として6項目を掲げ、身体拘束をしないよう徹底して取り組んでおり、身体拘束についての職員の理解も深い。	

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)
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) 高齢者虐待法については研修が行われた。身体的虐待・心理的虐待等の防止に、皆で注意しあい努めている。	
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) 研修に参加したり、資料を読んだり、管理者から話を聞いたりして、機会があれば活用できるよう、学んでいる。	
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) 契約は、利用者や家族と十分な説明や話し合い・見学を行ったうえで締結している。解約時も、話し合い、お互い納得の上で行っている。	
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) 運営推進会議を二カ月ごとに行っており、家族からの要望等聞いている。また、面会時等にも聞くように努めている。出された意見は、皆とよく話し合い、運営に反映している。	
			(外部評価) 家族にはできるだけ多く訪問してもらえるような雰囲気づくりや行事の工夫をしている。また、職員と家族が気軽に話ができるよう機会あるごとに職員から声かけするよう心がけ、何でも話してもらえるようにしている。	

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)
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) 職員は意見があれば、直接、管理者に話している。管理者はいつでも意見を聞き、運営に活かしてくれる。</p> <p>(外部評価) 管理者は職員から出されたケアに活かせる意見や要望を、即座に聞き入れ反映させるよう取り組んでいる。そのため、職員も意見が言いやすく、全員でより良いケアを目指そうとする雰囲気を感じられる。</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) 代表者は職員個々の努力や実績、勤務状況をよく把握している。そして、給与にも反映し、やりがいを持って働けるよう職場環境を整備に努めている。</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) 働きながらホームヘルパーの資格や介護福祉士の資格を得た職員は多くいる。また、研修にはシフトの予約が出来、受講しやすくなっている。</p>	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	<p>(自己評価) 敬老会や花見会等に他施設を招待し、職員や入所者等の積極的な交流を行っている。そこで、情報交換もでき、お互いの質の向上が図れている。</p>	
<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	<p>(自己評価) サービス利用開始時には、本人とよく御話しして、出来る限り不安を解くように努めている。また、ホーム見学や食事やレクリエーションにもお誘いし、安心して頂けるよう努めている。</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) サービス利用開始時には、困っている事、不安なことなど理解出来るまで家族の方と御話している。	
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) 本人と家族の御話しを良く聞き、前サービス提供者からの情報等も収集しながら、まず今必要としている支援を見極めるようにしている。	
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) 毎日、一緒に同じ食事をいただき、洗濯物を干したり畳んだり等の家事も一緒にしている。入所の方に助けて頂くことも多い。入所の方と職員は共に暮らしているという意識が持てる様努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族の方には毎月日常生活報告書を送り、今の利用者の状況を理解して頂いている。何かあれば、家族に連絡・相談し、共に本人を支えていくように努めている。	
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) よく近所の方や友人が訪ねてきてくださる。今後ともその人達との関係が持続出来る様努めている。また、家族の方の助けを借り、親戚や知人宅に行けるよう支援している。  (外部評価) 地域とのつながりや社会生活を継続するために、外出や地域の行事参加に努めている。また、地域の方などが入りやすいよう雰囲気づくりや環境づくりに力を注いでいる。	

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) 利用者同士が孤立者なく仲良く出来るようにいつも気遣っている。共に喜び合ったり、心配したり、手助けしたり、と良い関係が築けていると思われる。	
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) 契約が終了しても入院や移設先に時折面会に行っている。相談や支援にも応じている。	
<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) 家族の方や本人との御話しの中から思いや希望は把握するよう努めている。困難な場合は、日頃の本人の様子より検討している。	
			(外部評価) 利用者に常に寄り添っているため、食事や入浴の際に思いや意向の把握ができています。思いをうまく伝えられない利用者については、家族からの情報などを基に利用者本位に対応しています。	
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) 入所面接時に本人や家族の方から御話をよく聞き、前サービス提供者から情報も頂き、これまでの暮らしの把握に努めている。	
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) 毎朝バイタルチェックをし、申し送り帳や直接の申し送り等から、一人ひとりの状態の把握に努めている。	

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)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人や家族の意見を取り入れミーティングでも話し合い、課題・解決対策等を考え計画を作成している。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望を聞き取り、介護計画に反映できるよう努めている。作成した介護計画は、家族に確認してもらっている。	
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) 利用者一人ひとりの状態や気づきを個人記録に記入したり話し合ったりすることで、必要情報を共有し、評価見直しをしている。それを実践や介護計画に生かしている。	
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	(自己評価) 本人や家族の希望に応じて毎週リハビリに通ったり、外泊や外出が出来る様、柔軟に対応している。	
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) 他施設との交流、家族の協力にて地域の敬老会に出かけたり、なじみの友人等を招いて温泉食事施設にて行事を行い一緒に参加する等の支援が出来る。	

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) 利用者又は家族が希望している医療機関を受診出来る 様支援している。	
			(外部評価) 利用者や家族が希望するかかりつけ医や医療機関に受 診できるようにしている。職員は受診の付き添いや送 迎も行なっている。医師より判断を迫られた時は、管 理者が家族に連絡し、家族に判断してもらうようにし 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) 協力医療機関・家族等と報告・連絡・、相談し、適切 な受診や看護が受けられ、健康管理が出来る様支援し 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、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) 安心して治療ができ早期退院出来る様、協力医療機関 や家族を交え、密に連絡をとり、相談している。	
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) 本人及び家族の意向を伺い、事業所として出来ること を説明し、方向性を話しあっている。	
			(外部評価) 事業所として、できることできないことについて家族 に説明している。また、ターミナルケアを実施する際 には、家族としっかりと話し合い進めている。過去、 看取りをした経験がある。	

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) 応急処置の訓練を受けることのできる研修会などで勉強している。夜間についても緊急対応マニュアルを用意し、何度も目を通してしている。	
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) 地域の方との連携・協力体制を得、施設内で防災訓練も実施している。  (外部評価) 夜間想定の実践訓練を実施したり、災害の際には地域の協力もお願いしている。管理者は常に利用者の通路やベランダには物を置かないよう指示している。スプリンクラーは平成23年度中に設置予定である。	
<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) 利用者の主体性を大切にし、誇りやプライドを傷つけない言葉遣いや対応で穏やかに過ごせるよう努めている。  (外部評価) 声かけや態度には注意を払い、利用者一人ひとりを尊重するよう気配りをしている。また、居室への入室の際には必ずノックや声かけを行いプライバシーにも配慮をしている。	
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) 一人ひとりが思いや希望を表すことができる様な環境づくりをし、自己決定を促す支援をしている。	

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)
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) 一人ひとりの体調や気分に配慮しながら、本人に希望を訊ねたり職員が毎日の見守りの中から感じ取るなどして意思を尊重し、支援するよう努めている。	
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) 家族さんと一緒に馴染みの美容室に出かけたり、要望を訊ねながら職員が散髪している。朝の更衣等は、自己選択を心がけ、支援している。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 季節の旬の食材等多く取り入れ、利用者と職員と一緒に下ごしらえする等し、できた食事も利用者・職員一緒に食べている。また、屋外で食事したり、別ユニットと合同で食事会をするなどし、楽しみながら食事できるよう工夫している。  (外部評価) 食事は品数も多く彩りや季節感を大切にしている。利用者の嗜好に合わせた美味しく満足度の高い食事が提供されている。また、利用者ができる手伝いを、無理なく楽しくしてもらっている。	
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) 食事・水分摂取量は記録し、体調や体重の増減にも配慮しながら個々に声かけ・介助を行っている。水分摂取しにくい利用者には、こまめに進めたり、好みのものを提供するなどしている。	
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) 毎食後、声かけ・見守りし、支援の必要な方にはその方に応じたお手伝いをしている。	

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)
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) 排泄のパターンを記録し、参考にして、前もって声掛けやお手伝いする事で失敗防止や自立支援に努めている。	
			(外部評価) 「おむつなし」「ポータブルトイレは使わない」をモットーにしている。排泄チェック表をみて個々の利用者のリズムを把握し、自立に向けた支援を行なっている。	
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) 十分な水分補給、個々の体力に合わせた運動、朝のホットミルク等便秘改善を図ると共に、排泄記録を見て、便秘がちな方にはこまめに水分補給を勧める等、便秘予防に努めている。	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) その日の利用者の体調・気分等に十分配慮し支援している。場合によっては、シャワー浴や清拭・足浴等し、清潔保持に努めている。	
			(外部評価) 希望により毎日の入浴も可能である。拒否のある人にも声かけしたり、職員のチームワークで無理なく入浴できるよう支援されている。いつでも清潔が維持されるようシャワー浴も実施している。	
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) 個人の睡眠パターンを把握し、体力や体調に合わせて昼寝を取り入れたり、日中の活動を増やす等、一人ひとりに合った支援をしている。	

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)
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) 処方箋の一覧表にて、目的・用法・用量・副作用を理解している。服薬の変更、症状の変化があった場合には家族さんに説明し、必要があれば職員も病院に同行し、医師に直接説明して、指示を受けている。	
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) 個々の生活習慣・経験を生かした役割を見つけられるよう支援している。趣味や嗜好品を楽しめるような場面づくりや試み、ドライブや散歩に行き気分転換を図るなどの支援に努めている。	
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) 本人の希望に答えられる様、家族さんとも相談し、協力して頂き、外食や買い物など外出支援に努めている。地域の人にも理解を促し、近辺散歩時、挨拶をしたり交流・協力してもらっている。また、地域の祭りの際、駐車場で御神輿を見せて頂き、利用者にも参加気分を感じられる様支援している。 (外部評価) 「できる限り自分の足で歩こう・寝たきりを防止しよう」を目標に、午前中は活動の時間としている。近隣の公園へのドライブや外食などを可能な限り多く取り入れるよう工夫している。	
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) 基本的には職員が管理しているが、本人の希望やおやつ等買い物時には本人に渡し、職員や家族さんの同行のもと、御金を使用してもらっている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 利用者や家族の希望に応じ、電話・手紙のやり取りなどの支援をしている。	

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)
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) 季節の草花等を持ちこみ飾ったり、利用者が作った季節の飾り付けなどを飾り、季節が感じられるように配慮したり、トイレや浴室等は、絵や字で提示しわかり易い環境づくりに努めている。	
			(外部評価) 対面式のキッチンからは、利用者の表情や行動が一目で見渡せる。リビングは適度な広さが確保され、思い思いに寛ぐことができる。転倒などを防止するため、足元に物を置かないよう気配りがされている。また、トイレの表示など大きく書かれるなど細かな配慮もされている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) フローアの中にも、テーブル席の他にソファーや長椅子を用意しており、自由な場所で思い思いに過ごせる様、環境作りをしている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 利用者一人一人が使い慣れた家具や生活用品等を持ち込める様、入居時に家族等とも相談し、安心して過ごせる居室づくりに努めている。	
			(外部評価) 居室の名札は遠くからも分かるように工夫されている。居室内には、整理ダンスや押し車、製作した作品などを、家族の協力を得ながら持ち込まれており、自分らしい落ち着いた居室になっている。季節ごとの衣類の入れ替えもきちんとされている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 身体状況に合わせた手すりを増設したり、目印をつけたり、物の配置に配慮し、自立した生活が送れる様、支援している。	