

(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	3890400066
法人名	株式会社 ニチイ学館
事業所名	ニチイケアセンター八幡浜
所在地	愛媛県八幡浜市産業通4-18
自己評価作成日	2012.1.31

※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2月16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)】

ニチイのほほえみでは、認知症ケアを「メモリーケア」と呼んでいます。職員は、認知症であっても、その人らしく普通に暮らしていけるようにケアを提供していくことが、尊厳と自立を守ることに考えています。出来る事・出来る力を少しずつでも引き出し、役割の中で「共に生活している」と感じて頂けること目標としています。さりげなく、そっと寄り添って心にタッチするやさしさでケアをしたいと思っています。

【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)】

母体は介護事業、医療関連事業、教育事業の3事業を全国展開している会社である。事業所はスーパーや商店街の近くにある住宅地の中にあり、散歩や外出時には地域の方との交流はしやすい環境である。利用者一人ひとりの今までの生活やその人らしい暮らしを大切に、利用者の生活習慣等、継続して行えることはあたたかく見守りながら寄り添うケアを大切にしている。天気の良い日にはテラスで日光浴をしたり、季節感を意識的に取り組んだ工夫をしている事業所である。

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	ニチイケアセンター八幡浜
(ユニット名)	ひまわり
記入者(管理者)	
氏名	水井 秀美
評価完了日	2012年 1月 31日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 事業所独自の理念は未作成だが、毎朝「社是」「経営理念」を唱和し、意識の統一を図っている。</p> <p>(外部評価) 法人全体としての経営理念を毎朝唱和し、利用者の心に寄り添うケアを日々実践している。今年度は事業所独自の目標を職員全員で話し合い、作成する予定である。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 季節の行事(秋祭り・クリスマス会など)や運営推進会議などを中心に交流の機会を設けている。近隣の散策を通して、地域の方とお話している。</p> <p>(外部評価) 周りに住宅が多いため、近隣の方と挨拶や会話をしたりふれあう機会が多い。近所のスーパーや商店街への外出や、地域の方が事業所の行事に参加したり日常的な交流が行われている。</p>	地域の中でさらに開かれた事業所になり、つながりが深まって行くように事業所主催の行事参加を地域の方に呼びかけ、普段着のつきあいができるような工夫がされる事を期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 運営推進会議や行事・日常的な外出・散歩を通して認知症の症状をお持ちの高齢者と関わりを持って頂いている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 概ね2か月に1回の開催を行い、意見・助言を伺っている。また、年間行事には参加のご案内を差し上げ、ご入居者様と共に楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 事業所の現状や課題について話し合わせ、ケアの向上につなげている。行事に合わせて運営推進会議を行い、出席者が事業所内で利用者と一緒に過ごす時間を作り、意見やアイデアをもらってサービス向上に活かすよう努めている。	運営推進会議では情報交換が活発にされているが、会議出席者の固定化が見られるため、幅広い分野からの意見がもらえるよう消防署等へ参加依頼する等、新たな取組みを期待したい。また、職員が出席することは学習の機会にもなるため、支障のない範囲で出席できる工夫を望みたい。
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	(自己評価) 日常的に連絡・報告・相談を行っている。他に連絡会・さわやか相談員の来訪により、現状の把握も行って頂いている。	
			(外部評価) 市の担当者とは支援困難な利用者の対応について相談にのってもらうなど協力関係を築いている。さわやか相談員の来訪も定期的であり、利用者の話を聞いたり相談にも応じてもらっている。	
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) 身体拘束廃止委員会を毎月行い、現状の問題点や予防に努めている。職員一人一人が十分に理解し、ケアに当たっている。	
			(外部評価) 身体拘束について「しない・させない・見逃さない」という会社のモットーがあり、毎月身体拘束廃止委員会を行い職員全員で身体拘束をしないケアについて意識統一を図り実践している。	

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) 身体拘束同様、十分に周知しており、「しない・させない」を徹底している。月に1回の会議で意識の統一を図っている。	
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) 制度利用者の入居を通して、職員の理解が深まるよう会議で話し合う機会を持ったり取り組んでいる。	
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) 契約時には十分な時間をかけ、納得頂けるように説明を行っている。	
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) 来訪時には意見を伺えるように促し、その意見は管理日誌などに記載・職員に周知している。年に1回顧客満足度調査を実施し、ケアの見直しに努めている。	
			(外部評価) 家族の来訪時には声かけして、気軽に要望や意見を伝えてもらいやすい雰囲気作りに努めている。利用者や家族の意見や対応は記録に残して職員全員が把握し、その後のケアに反映させてサービス向上につなげている。	

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) 定期的に管理者が面談を行い、意見や提案を聴いている。必要に応じて法人へ伝達している。また、毎月開催しているホーム会議や法人代表として、管轄支店の代表者が参加し、直接話を聴く機会を設けている。</p> <p>(外部評価) 職員は日々の中で気づいた事を各ユニットリーダーに話し管理者に伝えている。定期的に管理者が個別面談を行い、職員が意見を言いやすい体制を作っている。毎月開催される事業所会議では、職員全員で意見交換がされ日頃のケアや運営に活かされている。</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) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や業務態度を評価し昇給できるようになっている。</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) 資格取得・研修受講を推奨しており、社内外を問わず、研修・講習の情報提供を行っている。また、法人内教育課にて、eラーニング・資格取得の制度を設けている。</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) 運営推進会議などを通じて、他の法人との交流の機会を設けている。また、年間行事の案内も行い、ご入居者と職員の交流も図っている。</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) 入居前の内覧やアセスメントを通じて、積極的に関わり、本人の思いを傾聴の姿勢を持って受け止めるよう取り組んでいる。</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) 本人と家族の両者を包括してケアすることを目標としているため、入居相談から契約に至るまで、その都度要望や思いを聴くようにしている。	
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) 本人や家族の生活の現状を把握、希望を伺った上で、必要に応じて、関係各所に紹介や相談を行っている。	
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) 日常の家事においては、可能な限り一緒にして頂くよう心掛けている。朝刊のチラシを見て、食べたいものや献立など伺っている。	
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) 年間行事の案内を送り、可能な限り参加して頂けるよう また、遠方におられる家族には、写真を郵送して、元気な様子をお伝えしている。	
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) 昔からの馴染みの知人や家族・お孫さん等との面会の配慮を行っており、いつでも面会が出来るようにしている。 (外部評価) 昔からの馴染みの友人が事業所を訪れたり、今までの関係が継続できるよう支援している。近所の公園に外出した時など地域住民や他のグループホームの利用者との交流もあり、新しい馴染みができるよう支援している。地域で培ってきた馴染みの関係を断ち切らないよう努めている。	

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)
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) 食事の席の配置などに気を配り、安心できる関わりが保てるように配慮している。また、誤解が生じないように強い訴えがある時は、職員が間に入り会話が円滑になるよう支援している。	
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	(自己評価) 必要に応じて、利用終了後も状況確認を行っている。本人や家族から希望がない場合は行っていない。	
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) 入居前のアセスメントはもちろん、入居後も本人の思いを傾聴し表現が困難な方は、言動から気づき、家族から聞き取りで確認し、ケアに生かしている。	
			(外部評価) 入居時に家族や利用者から暮らし方の希望や意向を聞き取り、入居前から自宅ですっと続けてきた習慣等を継続できるよう努めている。日々の関わりの中でも言葉や表情から思いを汲み取り、利用者がその人らしく生活していけるよう支援している。	
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) 本人・家族・居宅ケアマネージャーから情報提供して頂いている。	
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) 入居前は在宅ケアマネージャーや医療機関の相談員より必要な情報を収集し、入居後は日々の様子などモニタリングにより見直しを行っている。	

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)
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) 本人と家族の意向を第一に踏まえケアプランを作成している。尚、モニタリングにより、状態があればその都度見直し変更を行っている。	
			(外部評価) 日常生活支援シートに沿って利用者や家族から希望や意見を聞いて介護計画に反映させている。モニタリングやカンファレンスは職員全員で行い利用者や家族の要望、状態の変化に応じて見直しや変更を行っている。	
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) 日々の生活の中で気づいたことがあれば特記し、情報共有が必要な場合は、管理日誌に記載し職員に周知している。また、ケアプラン見直し時には、カンファレンスを開催し検討している。	
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) 本人や家族の希望や要望に可能な限りそう事が出来るよう、臨機応変な対応を心がけている。	
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) 商店街の催しものに出かけて、昔馴染みの方とお話出来るなどの支援を行っている。	

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)
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) 入居後も今までの主治医を継続できるよう支援している。 必要時、通院介助を行っている。また、緊急時に 備え提携医の往診体制も整えている。	
			(外部評価) 入居後も馴染みのかかりつけ医や希望する病院で受診 している。必要時は職員が通院介助を行っており、体 調や受診結果等を家族に報告している。協力医療機関 との協力体制も構築されている。	
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) 医療に対する相談や報告は、個々のかかりつけ医に 行っており、必要に応じて医師・看護師より指示を受 けている。	
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) 入院による関する相談窓口を確保しており、入院中 においても情報交換や洗濯などの生活上の支援を行っ ている。また、早期退院を目指してホームで出来る生活 リハビリや必要な指導を医療機関から受けている。	
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) 現状では、ホームでは常時医療が必要な終末期ケアは 行っていない。	
			(外部評価) 今までに看取りの経験はないが、重度化し利用者や家 族から看取りの希望が出てきた時に可能な限り対応す るため、職員への重度化や看取りに対しての研修会等 を通して知識を深めていきたいと考えている。	利用者が重度化傾向にあり今後看取りを希望する事例 が出てきた時に、利用者や家族が安心して納得した最 期を迎えられるよう、医療機関との協力体制の構築や 職員の教育等が必要である。事業所全体として、この テーマに取り組んでいくことを期待したい。

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) ひやりはっとや事故トラブル報告書を活用し、その都度救急時の対応など見直しを図っている。	
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) 年2回の避難訓練を実施しており、避難方法や手順を学んでいる。 (外部評価) 消防署の指導のもと定期的な避難訓練を行っている。災害時用の水や食料、物品も完備しており適時確認して見直している。避難経路を掲示し避難時の移動に使用するための毛布をすぐ取り出せるよう準備したり、いざという時にあわてないよう普段から災害に対する意識を持っている。	
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) 入職時にマニュアルを用いて言葉使いなど、接遇マナーの教育を行っている。また、必要に応じて会議などで言葉かけや人格尊重の重要性を重んじている。 (外部評価) 新人研修で接遇やマナー等の基本を学び、言葉遣いで利用者の誇りを傷つけないよう努めている。特にトイレ誘導時の声かけの時等は、プライバシーを損ねないケアを行うよう心がけている。名前の呼び方も家族や利用者の希望を確認している。	
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) 日常生活においては、本人が選択できるような言葉かけをしている。自己表現が出来ない方の場合、家族からの聞き取りで思いを受け止め対応している。	

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)
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) ケアプランの週間サービス計画はあるが、可能な限り個々のペースで生活して頂けるよう配慮している。	
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) 定期的に出張理美容サービスを利用している。髪型の希望やお好きな洋服など、意向を確認し支援している。	
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) 食事準備や片づけなど出来る事は一緒に行っている。時々、出前でお好きなものを頼んで楽しんでいる。	
			(外部評価) 職員と利用者が一緒に食事の準備をしたり、好みのもをメニューに取り入れる等、食事が楽しみな時間となっている。昔よく食べた馴染みの食堂から出前をとったり、食欲がわくような工夫もされている。	
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) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。医師の指示がある方は、カロリーを調整しバランスのとれた食事を提供している。	
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) 毎食後は口腔ケアを行っている。自力で行える方は、声かけを行い、介助の方は口腔内の確認を行っている。 定期的に義歯洗浄を行っている。	

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)
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) 個々の排泄パターンとタイミングを把握し、定期的に誘導することでトイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 一人ひとりの排泄パターンを把握して、できる限りトイレで排泄できるようにしている。トイレ誘導時はさりげなく声かけし、過剰なケアで自尊心を傷つけないよう配慮している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。朝食時に牛乳を摂取して頂いたり、バランスのよい食事を提供している。個々の体調により、医師の指示がある方は緩下剤の内服で調整している。	
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) 基本的に曜日は決めていない。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、3回/週以上は入浴して頂くようにしている。入浴の時間は午後が多いが、声かけにより午前中に入浴される事もある。	
			(外部評価) 決まった入浴日等はなく、利用者の希望により柔軟に対応している。重度化が進んでいるため、利用者の身体状況によっては職員2人体制で入浴介助を行い、安全に安心して入浴できるようにしている。	
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) 体調に変化がある場合やその日の気分で、個々の対応を行っている。	

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) 処方の説明書を確認し、通院に同行。処方薬の変更があれば職員に周知徹底している。服薬ファイルがあり、職員が服薬確認している。	
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) 日常生活における家事（食事準備・片づけ・洗濯物たたみ・掃除）等、役割を持って頂けるよう支援している。お酒のお好きな方は、医師と相談し2回/週に晩酌の日を設け楽しんで頂いている。	
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) 年間行事として初詣・お花見などの外出行事等は、家族にも案内している。 希望があれば、近所を散歩している。	
			(外部評価) 花見等事業所の外出行事には利用者全員で外出できるよう支援している。利用者の希望に合わせ商店街やスーパーに出かけたり、日常的な外出が困難な利用者は、庭に出て季節を感じたり日光浴を楽しむ等、なるべく屋外に出る事を積極的に行っている。	
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) 金銭（お小遣い）の管理は、ホーム側が行っている。本人の希望による嗜好品の購入は自由にできるが、その際のお金の管理もホームが行っている。	
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) 制限はなく、自由にやり取りが出来る環境を作っている。毎日の電話がある方もおられ、その時に近況報告をさせて頂いている。	

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)
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) リビングや廊下の装飾は、ご入居者と一緒を作り、季節感を味わいながら取り組んでいる。居室内に閉じこもることが無いようにフロア全体を生活の場となるよう安全に過ごして頂けるよう工夫している。</p> <p>(外部評価) 太陽光が入る明るい食堂とリビングには畳コーナーがあり、思い思いの場所でゆっくり過ごすことができるようになってきている。季節を感じる事ができる飾りが飾られており、それを見て和やかに談笑したり温かく家庭的な空間になっている。</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) リビングや畳スペースだけでなく、廊下やウッドデッキにも椅子やソファを配置し、個別空間を作れるようにしている。他のユニットにも自由に行き来が出来、ご入居者の交流を図っている。</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	<p>(自己評価) エアコン・カーテン以外のものはすべて自宅からの持ち込みであり、馴染みの物で居室を自由に使ってもらっている。また、写真やその他の装飾も本人の希望に合わせている。</p> <p>(外部評価) ベッドやダンス等の使い慣れた家具類や仏壇等利用者が希望する物を持ち込んでもらい、居心地の良い環境づくりをしている。家族や友人の写真を飾る等、温かみのある空間になるように工夫をしている。</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) 居室には名前を表示しているが、それぞれの個性・好みに配慮し装飾をして認識しやすくしている。出来る事・やりたいことに参加できるよう、無理強いにしないよう声かけを行っている。</p>	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890400066
法人名	株式会社 ニチイ学館
事業所名	ニチイケアセンター八幡浜
所在地	愛媛県八幡浜市産業通4-18
自己評価作成日	2012.1.31

※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2月16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)】

ニチイのほほえみでは、認知症ケアを「メモリーケア」と呼んでいます。
職員は、認知症であっても、その人らしく普通に暮らしていけるようにケアを提供していく事が、尊厳と自立を守ることに考えています。出来る事・出来る力を少しずつでも引き出し、役割の中で「共に生活している」と感じて頂けることを目標としています。さりげなく、そっと寄り添って心にタッチするやさしさでケアをしたいと思っています。

【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)】

母体は介護事業、医療関連事業、教育事業の3事業を全国展開している会社である。事業所はスーパーや商店街の近くにある住宅地の中にあり、散歩や外出時には地域の方との交流はしやすい環境である。利用者一人ひとりの今までの生活やその人らしい暮らしを大切に、利用者の生活習慣等、継続して行えることはあたたかく見守りながら寄り添うケアを大切にしている。天気の良い日にはテラスで日光浴をしたり、季節感を意識的に取り組んだ工夫をしている事業所である。

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 ニチイケアセンター八幡浜

(ユニット名) ひなた

記入者(管理者)
氏名 水井 秀美

評価完了日 2012年 1月 31日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 事業所独自の理念は未作成だが、毎朝「社是」「経営理念」を唱和し、意識の統一を図っている。</p> <p>(外部評価) 法人全体としての経営理念を毎朝唱和し、利用者の心に寄り添うケアを日々実践している。今年度は事業所独自の目標を職員全員で話し合い、作成する予定である。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 季節の行事(秋祭り・クリスマス会など)や運営推進会議などを中心に交流の機会を設けている。近隣の散策を通して、地域の方とお話している。</p> <p>(外部評価) 周りに住宅が多いため、近隣の方と挨拶や会話をしたりふれあう機会が多い。近所のスーパーや商店街への外出や、地域の方が事業所の行事に参加したり日常的な交流が行われている。</p>	地域の中でさらに開かれた事業所になり、つながりが深まって行くように事業所主催の行事参加を地域の方に呼びかけ、普段着のつきあいができるような工夫がされる事を期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 運営推進会議や行事・日常的な外出・散歩を通して認知症の症状をお持ちの高齢者と関わりを持って頂いている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 概ね2か月に1回の開催を行い、意見・助言を伺っている。また、年間行事には参加のご案内を差し上げ、ご入居者様と共に楽しんで頂いている。	
			(外部評価) 事業所の現状や課題について話し合わせ、ケアの向上につなげている。行事に合わせて運営推進会議を行い、出席者が事業所内で利用者と一緒に過ごす時間を作り、意見やアイデアをもらってサービス向上に活かすよう努めている。	運営推進会議では情報交換が活発にされているが、会議出席者の固定化が見られるため、幅広い分野からの意見がもらえるよう消防署等へ参加依頼する等、新たな取組みを期待したい。また、職員が出席することは学習の機会にもなるため、支障のない範囲で出席できる工夫を望みたい。
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	(自己評価) 日常的に連絡・報告・相談を行っている。他に連絡会・さわやか相談員の来訪により、現状の把握も行って頂いている。	
			(外部評価) 市の担当者とは支援困難な利用者の対応について相談にのってもらするなど協力関係を築いている。さわやか相談員の来訪も定期的であり、利用者の話を聞いたり相談にも応じてもらっている。	
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) 身体拘束廃止委員会を毎月行い、現状の問題点や予防に努めている。職員一人一人が十分に理解し、ケアに当たっている。	
			(外部評価) 身体拘束について「しない・させない・見逃さない」という会社のモットーがあり、毎月身体拘束廃止委員会を行い職員全員で身体拘束をしないケアについて意識統一を図り実践している。	

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) 身体拘束同様、十分に周知しており、「しない・させない」を徹底している。月に1回の会議で意識の統一を図っている。	
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) 制度利用者の入居を通して、職員の理解が深まるよう会議で話し合う機会を持ったり取り組んでいる。	
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) 契約時には十分な時間をかけ、納得頂けるように説明を行っている。	
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) 来訪時には意見を伺えるように促し、その意見は管理日誌などに記載・職員に周知している。年に1回顧客満足度調査を実施し、ケアの見直しに努めている。	
			(外部評価) 家族の来訪時には声かけして、気軽に要望や意見を伝えてもらいやすい雰囲気作りに努めている。利用者や家族の意見や対応は記録に残して職員全員が把握し、その後のケアに反映させてサービス向上につなげている。	

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) 定期的に管理者が面談を行い、意見や提案を聴いている。必要に応じて法人へ伝達している。また、毎月開催しているホーム会議や法人代表として、管轄支店の代表者が参加し、直接話を聴く機会を設けている。</p> <p>(外部評価) 職員は日々の中で気づいた事を各ユニットリーダーに話し管理者に伝えている。定期的に管理者が個別面談を行い、職員が意見を言いやすい体制を作っている。毎月開催される事業所会議では、職員全員で意見交換がされ日頃のケアや運営に活かされている。</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) キャリアアップ制度を設けており、職員の能力や業務態度を評価し昇給できるようになっている。</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) 資格取得・研修受講を推奨しており、社内外を問わず、研修・講習の情報提供を行っている。また、法人内教育課にて、eラーニング・資格取得の制度を設けている。</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) 運営推進会議などを通じて、他の法人との交流の機会を設けている。また、年間行事の案内も行い、ご入居者と職員の交流も図っている。</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) 入居前の内覧やアセスメントを通じて、積極的に関わり、本人の思いを傾聴の姿勢を持って受け止めるよう取り組んでいる。</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) 本人と家族の両者を包括してケアすることを目標としているため、入居相談から契約に至るまで、その都度要望や思いを聴くようにしている。	
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) 本人や家族の生活の現状を把握、希望を伺った上で、必要に応じて、関係各所に紹介や相談を行っている。	
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) 日常の家事においては、可能な限り一緒にして頂けるよう心掛けている。食材を近所のスーパーまで買い物に出かけたり、役割を持って頂きハリのある生活を営んで頂けるよう支援している。	
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) 年間行事の案内を送り、可能な限り参加して頂けるよう また、遠方におられる家族には、写真を郵送して、元気な様子をお伝えしている。	
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) 昔馴染みの知人の方との面会の配慮をしており、いつでも面会が出来るようにしている。 (外部評価) 昔からの馴染みの友人が事業所を訪れたり、今までの関係が継続できるよう支援している。近所の公園に外出した時など地域住民や他のグループホームの利用者との交流もあり、新しい馴染みができるよう支援している。地域で培ってきた馴染みの関係を断ち切らないよう努めている。	

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)
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) 食事時の席の配置などに気を配り、安心できる関わりが保てるよう配慮している。また、誤解が生じないように強い訴えがある時は、職員が間に入り会話が円滑に行えるよう支援している。	
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	(自己評価) 必要に応じて、利用終了後も状況確認を行っている。本人や家族から希望がない場合は行っていない。	
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) 入居前のアセスメントはもちろん、入居後も本人の思いを傾聴し表現が困難な方は、言動から気づき、家族から聞き取りで確認し、ケアに生かしている。	
			(外部評価) 入居時に家族や利用者から暮らし方の希望や意向を聞き取り、入居前から自宅ですっと続けてきた習慣等を継続できるよう努めている。日々の関わりの中でも言葉や表情から思いを汲み取り、利用者がその人らしく生活していけるよう支援している。	
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) 本人・家族・居宅ケアマネージャーから情報提供して頂いている。	
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) 入居前は在宅ケアマネージャーや医療機関の相談員より必要な情報を収集し、入居後は日々の様子などモニタリングにより見直しを行っている。	

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)
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) 本人と家族の意向を第一に踏まえケアプランを作成している。尚、モニタリングにより、状態があればその都度見直し変更を行っている。	
			(外部評価) 日常生活支援シートに沿って利用者や家族から希望や意見を聞いて介護計画に反映させている。モニタリングやカンファレンスは職員全員で行い利用者や家族の要望、状態の変化に応じて見直しや変更を行っている。	
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) 日々の生活の中で気づいたことがあれば特記し、情報共有が必要な場合は、管理日誌に記載し職員に周知している。また、ケアプラン見直し時には、カンファレンスを開催し検討している。	
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) 本人や家族の希望や要望に可能な限りそう事が出来るよう、臨機応変な対応を心がけている。	
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) 商店街の催しものに出かけて、昔馴染みの方とお話出来るなどの支援を行っている。	

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)
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) 入居後も今までの主治医を継続できるよう支援している。 必要時、通院介助を行っている。また、緊急時に 備え提携医の往診体制も整えている。	
			(外部評価) 入居後も馴染みのかかりつけ医や希望する病院で受診 している。必要時は職員が通院介助を行っており、体 調や受診結果等を家族に報告している。協力医療機関 との協力体制も構築されている。	
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) 医療に対する相談や報告は、個々のかかりつけ医に 行っており、必要に応じて医師・看護師より指示を受 けている。	
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) 入院に関する相談窓口を確保しており、入院中におい ても情報交換や洗濯などの生活上の支援を行ってい る。また、早期退院を目指してホームで出来る生活リ ハビリや必要な指導を医療機関から受けている。	
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) 現状では、ホームでは常時医療が必要な終末期ケアは 行っていない。	
			(外部評価) 今までに看取りの経験はないが、重度化し利用者や家 族から看取りの希望が出てきた時に可能な限り対応す るため、職員への重度化や看取りに対しての研修会等 を通して知識を深めていきたいと考えている。	利用者が重度化傾向にあり今後看取りを希望する事例 が出てきた時に、利用者や家族が安心して納得した最 期を迎えられるよう、医療機関との協力体制の構築や 職員の教育等が必要である。事業所全体として、この テーマに取り組んでいくことを期待したい。

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) ひやりはっとや事故トラブル報告書を活用し、その都度救急時の対応など見直しを図っている。	
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) 年2回の避難訓練を実施しており、避難方法や手順を学んでいる。 (外部評価) 消防署の指導のもと定期的な避難訓練を行っている。災害時用の水や食料、物品も完備しており適時確認して見直している。避難経路を掲示し避難時の移動に使用するための毛布をすぐ取り出せるよう準備したり、いざという時にあわてないよう普段から災害に対する意識を持っている。	
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) 入職時にマニュアルを用いて言葉使いなど、接遇マナーの教育を行っている。また、必要に応じて会議などで言葉かけや人格尊重の重要性を重んじている。 (外部評価) 新人研修で接遇やマナー等の基本を学び、言葉遣いで利用者の誇りを傷つけないよう努めている。特にトイレ誘導時の声かけの時等は、プライバシーを損ねないケアを行うよう心がけている。名前の呼び方も家族や利用者の希望を確認している。	
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) 日常生活においては、本人が選択できるような言葉かけをしている。自己表現が出来ない方の場合、家族からの聞き取りで思いを受け止め対応している。	

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)
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) ケアプランの週間サービス計画はあるが、可能な限り個々のペースで生活して頂けるよう配慮している。	
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) 定期的に出張理美容サービスを利用している。髪型の希望やお好きな洋服など、意向を確認し支援している。	
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) 食事準備や片づけなど、出来る事は一緒に行っている。 時々はお前前で好きなものを頼んで楽しんで頂いたり、たまには近くのお店のランチを食べに出かけている。	
			(外部評価) 職員と利用者が一緒に食事の準備をしたり、好みのもをメニューに取り入れる等、食事が楽しみな時間となっている。昔よく食べた馴染みの食堂から出前をとったり、食欲がわくような工夫もされている。	
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) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。医師の指示がある方は、カロリーを調整しバランスのとれた食事を提供している。	
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) 毎食後は口腔ケアを行っている。自力で行える方は、声かけを行い、介助の方は口腔内の確認を行っている。 定期的に義歯洗浄を行っている。	

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)
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) 個々の排泄パターンとタイミングを把握し、定期的に誘導することでトイレでの排泄を促している。	
			(外部評価) 一人ひとりの排泄パターンを把握して、できる限りトイレで排泄できるようにしている。トイレ誘導時はさりげなく声かけし、過剰なケアで自尊心を傷つけないよう配慮している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 食事量・水分量は記録に残し把握を行っている。朝食時に牛乳を摂取して頂いたり、バランスのよい食事を提供している。個々の体調により、医師の指示がある方は緩下剤の内服で調整している。	
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) 基本的に曜日は決めていない。入浴が嫌いな方は、無理な声かけはしないが、3回/週以上は入浴して頂くようにしている。	
			(外部評価) 決まった入浴日等はなく、利用者の希望により柔軟に対応している。重度化が進んでいるため、利用者の身体状況によっては職員2人体制で入浴介助を行い、安全に安心して入浴できるようにしている。	
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) 体調に変化がある場合やその日の気分で、個々の対応を行っている。	

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) 処方の説明書を確認し、通院に同行。処方薬の変更があれば職員に周知徹底している。服薬ファイルがあり、職員が服薬確認している。	
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) 日常生活における家事は、(食事準備・片づけ・洗濯物たたみ・掃除) 買い物の手伝いなど、役割を持って頂けるよう支援している。 囲碁のお好きな方がおられるので、新聞欄を手掛かりに囲碁談議をお願いしている。	
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) 年間行事として初詣・お花見などの外出行事等は、家族にも案内している。 希望があれば、近所を散歩している。	
			(外部評価) 花見等事業所の外出行事には利用者全員で外出できるよう支援している。利用者の希望に合わせ商店街やスーパーに出かけたり、日常的な外出が困難な利用者は、庭に出て季節を感じたり日光浴を楽しむ等、なるべく屋外に出る事を積極的に行っている。	
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) 金銭(お小遣い)の管理は、ホーム側が行っている。本人の希望による嗜好品の購入は自由にできるが、その際のお金の管理もホームが行っている。	
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) 制限はなく、自由にやり取りが出来る環境を作っている。家族より電話がある方もおられ、その時に近況報告をさせて頂いている。	

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)
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) 出来るだけ温かみのある自宅風になるよう、職員と入居者で相談し装飾物なども配慮している。テーブルには、季節の花を飾り、フロア全体を生活の場となるよう安全に過ごして頂けるよう工夫している。	
			(外部評価) 太陽光が入る明るい食堂とリビングには畳コーナーがあり、思い思いの場所でゆっくり過ごすことができるようになってきている。季節を感じる事ができる飾りが飾られており、それを見て和やかに談笑したり温かく家庭的な空間になっている。	
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) リビングや畳スペースだけでなく、廊下やウッドデッキにも椅子やソファを配置し、個別空間を作れるようにしている。他のユニットにも自由に行き来が出来、ご入居者の交流を図っている。	
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) エアコン・カーテン以外のものはすべて自宅からの持ち込みであり、馴染みの物で居室を自由に使っている。	
			(外部評価) ベッドやダンス等の使い慣れた家具類や仏壇等利用者が希望する物を持ち込んでもらい、居心地の良い環境づくりをしている。家族や友人の写真を飾る等、温かみのある空間になるように工夫をしている。	
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) 居室には、名前を表示しているが、それぞれの個性・好みに配慮し装飾をして認識しやすくしている。できること・やりたいことに参加できるよう、無理強いはならないよう声かけしている。	