

(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	3870104068
法人名	株式会社 ユニケア
事業所名	アトラス奥道後
所在地	〒791-0122 松山市末町乙41番3
自己評価作成日	平成 21 年 6 月 30 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21年7月24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)】

特徴として、協力医療機関の支援、指導により健康管理に努め、日々の生活の中にもリハビリを取り入れ、QOLの維持、向上に努めている。
マイクロバスや車を利用し、外出の機会を持ち 人・社会との交流をこころがけ、皆さんの気分転換が図れるよう支援している。
畑を利用し、入居者・スタッフ皆で四季に応じて種まき・収穫をすることで、野菜作りの楽しさを味わっていただく。地域の中・共同生活の中で、「如何にすれば 季節感や生活に張り・楽しみを持つことができ、その人らしく暮らせるか」考えながら支援している。

【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)】

運営推進会議には地域の代表者、ユニットごとの家族代表者、市担当者、さらに数名の利用者代表者が出席し、関連な意見や要望を出し合える自由な雰囲気を作り上げている。ケアに活かせる提案は、速やかに改善につなげている。日々の生活の中で、食前・食後の手伝いや、合唱、散歩などを取り入れ、機能維持に向けて取り組んでいる。また、年間の外出計画を立て、事業所のバスで季節ごとに楽しめる場所へ出かけている。重度化、終末期に向けて医療支援を望む場合は、医師の診断のもと、本人、家族の要望を最大限に尊重し、医師、家族、職員が連携を十分とり、対応方針を共有してチームで支援に取り組んでいる。

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)	○ 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. 全くない
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)	○ 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	アトラス奥道後
(ユニット名)	Aユニット
記入者(管理者)	
氏名	二宮 美保
評価完了日	平成 21 年 6 月 30 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) 管理者・職員間で、地域の中で・共同生活の中で、如何にすれば その人らしく暮らせるかを考える。 笑顔の絶えない場所・自分らしくいられる場所・会話の多い場所にするよう取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 職員全員で十分話し合ったうえで、分かりやすい文章で事業所独自の理念を作り上げ、日々の実践につなげている。</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) 地域の行事である正月・夏・秋祭り・敬老会等に参加したり、デイサービスセンターの方たちとの盆踊り交流や春のお茶席に招待するなど、地域との交流を大切にしている。 畑に行ったり、散歩に出かけたり、犬の散歩などを通して馴染みの関係を広げる。</p> <p>(外部評価) 自治会に入会し、地域の地方祭などの行事に参加し、町内の住民との交わりを深めるよう努めている。近くのデイサービスセンターの利用者を招いて交流を持ったり、散歩中には地域の人々と親しく挨拶を交わしている。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 包括支援センターの方と協力し、認知症サポーター養成講座でグループホームでの経験を踏まえた話をさせてもらい、意見交流の場を持つなど試みている。</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) 運営推進会議で出された提案については、その経過を報告し一つ一つ積み上げている。 外部評価についても一緒に考えていただくよう提案し、意見交流をしている。	
			(外部評価) 各ユニットの家族代表者、市担当者、地域代表者、さらに数名の利用者代表者の出席を得て、具体的な要望や意見を聞き取っている。ケアに活かせる提案は、速やかに改善につなげて、有益な会議となるよう努めている。	会議は3か月ごとに開催されているが、さらに回数を増やして頻繁に意見交換されることが望ましい。記録に発言者の立場を明記し、地域の人々など外部の方にもわかりやすく記載されることを期待したい。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 介護保険更新時など利用者の方と一緒に行き状況を見ていただいたり、新しい情報を提供していただく。 困難事例については相談に乗っていただく。	
			(外部評価) 市担当者とは必要に応じて連絡を取り合い、疑問点を解決し、要望も伝えている。ケアに活かせる関係資料なども届けてもらい、良好な協力関係を築いている。	
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) 職員一人ひとりが十分理解し介護を行っている。ただし、利用者の生命・身体を保護するため、本人・家族に説明し「身体抑制の同意書」をいただき、拘束を行うこともある。 声かけ・見守りに配慮し、一人ひとりのその日の気分や状態の把握し、玄関・窓等鍵をすることなく自由な暮らしを支援している。	
			(外部評価) 職員は、身体拘束禁止の法令や利用者の心身の苦痛についてよく理解している。日中は玄関に施錠をしないで、チャイムを取り付け、利用者一人ひとりを見守る姿勢を大切にしながら、安全な生活にも配慮している。	

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) ミーティング等でケース検討会・意見交換を行いみんなで対応を検討する。 介護する時は、心のゆとりを持ち、一人で思い込み・抱え込みをしないよう心がけている。	
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・成年後見制度について研修に参加し、その資料を基に伝達講習を行い職員の理解を深めるよう努力している。 困った時にはどこへ相談すればいいか・どのような手続きをすればいいかなどの情報を提供する。	
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) 契約時に十分な説明を行ない、理解、納得を得ると共に、何かあればいつでも相談対応ができるよう心がけている。	
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) 常に利用者や家族の声を聞き、問題への解決に努めている。 また、重要事項説明書等には外部者への連絡先等も示している。 (外部評価) 毎月の金銭出納簿の説明日に訪れる家族から、率直な意見や要望を聞き取り、ケアに活かせる改善点は、速やかに対応している。利用者一人ひとりへの声かけを大切にし、少ない会話の中からも気持ちを感じとって意向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)
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) ミーティングを行い職員の声を聴き入れている。 また、改善提案書を一人ひとりに書いてもらい、より良い施設を目指し努めている。	
			(外部評価) 毎月の職員会議で積極的に意見を述べ合っ、提案された改善点はケアに取り入れている。代表者もホームを訪れて、職員とのコミュニケーションを大切にしている。	
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) 能力向上を目指し、研修を受けたり、資格が取れるよう便宜を図る。 常勤、パートの人材確保により勤務状態を確保し、勤務表もそれぞれ無理なく仕事できるように希望を聴き入れ、2週間ごと作成している。	
			(外部評価) 個々に適した勉強会への参加や講習会への呼びかけを行っている。 研修報告書・資料については全職員が閲覧できるようにしている。	
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) 包括支援センターを通じ、年2回 地域の同業者と互いに施設見学・意見交流を持ち、サービスの向上に取り組んでいる。	
			(外部評価) 研修報告書・資料については全職員が閲覧できるようにしている。	
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) 包括支援センターを通じ、年2回 地域の同業者と互いに施設見学・意見交流を持ち、サービスの向上に取り組んでいる。	
			(外部評価) 研修報告書・資料については全職員が閲覧できるようにしている。	
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	(自己評価) 事前面談で状況を把握すると共に、本人・家族・介護支援専門員等に施設を見ていただき納得し 入所生活を始めてもらうよう心がけている。	
			(外部評価)	

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) 入所を考えるまでの経緯をゆっくり聴くことにより(家族の思いと本人の要望や求めているものとの違いも含め)状況把握する。 いつでも相談でき、受けとめる努力をしている。	
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) 必要に応じ、状態を把握し、担当介護支援専門員の方も交え、何が必要かを見極めサービスを検討している。	
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) 「お年よりは人生の先輩である」という考えで、いろいろなことを教えてもらっている。 支援する側・される側という意識を持たず、お互い助け合いながら、和やかな生活ができるよう心がけている。 利用者一人ひとりの得意分野を把握し、声かけ・見守りしながら一緒に行う。 職員と一緒にいき 感謝の気持ちを伝え、経験や知恵を発揮できる機会をつくっている。	
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) 家族の面会時には、相互の情報を交換し合い、本人が安心して生活できるよう支えられる、協力関係を築くよう努めている。 面会時には、互いに気兼ねなく過ごせる時間を持っていただき、これまで以上の良い関係が築けるよう配慮している。	
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) 面会時あるいは、電話や便りを利用し情報交換を行い、今までの関係が途切れないよう支援している。 (外部評価) 毎日、近隣の馴染みのコースを散歩したり、近くの市役所の支所へもよく出かけるなど、これまで関わってきた人間関係や一人ひとりの生活習慣を大切に支援している。	

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)
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) みんなで歌をうたったり、ゲームをしたりし、楽しく過ごす時間をもったり、気の合う者同士で過ごせる場面づくりをするなど利用者同士の関係がうまくいくように声掛け・見守りしている。	
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) 契約終了後も現状を把握するため訪問・電話するなどし、必要時には互いに連絡を取り合い相談に応じている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 日々の声掛け・見守りする中で また ご家族との話し合いの中で 思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。 (外部評価) 入居時に家族から本人の暮らしに関する要望を聞き取っているが、日々の生活の中でも機会を捉えて利用者一人ひとりに声かけを行い、思いや希望を把握するよう努めている。会話の少ない方からも、表情などから気持ちを読み取ったり、毎月の出納簿説明の際には家族の声を聞き、本人の視点に立った支援に努めている。	
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) センター方式等を活用 日常生活でも本人・家族・友人から情報を収集し、職員みんなで把握に努めている。	
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) 日々の記録の活用、家族や職員間で意見交流のなかで、利用者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	<p>(自己評価) 家族の方には、介護保険更新時の訪問調査に可能な限り同席していただき、状態を把握していただくと共に本人・家族の意向を聴き介護計画を作成している。定期的な計画の見直し時・急変時にはモニタリング・カンファレンスを行い、現状に即した新たな計画を作成している。</p> <p>(外部評価) 詳細に記録された「毎日の生活記録」を基に、利用者の生活の様子や健康状態を職員全員で話し合い、家族の意向や主治医の判断などを参考にして、介護計画を作成している。3か月ごとの見直しを行っており、臨機応変な対応にも応じている。</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) 利用者の日々の生活で気づいたこと、うまくいったこと等は記録し、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) 本人・家族の状況に応じ 通院や買い物など必要な支援は柔軟に対応する。 リハビリを兼ね近隣を散策し、季節の移り変わりを感じたり、風景や草花などを見て昔を懐かしんだりしている。 利用者個々の満足を高められるよう努力している。</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) 運営推進会議に合わせ 民生委員や区長・警察・消防等と協力しながら、いろいろな情報をいただき、地域の行事などに参加することで輪が広がるよう支援している。</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	<p>(自己評価) 協力医療機関と連携を取り、定期健診や相談・受診等 を行い、必要があれば専門医に紹介をお願いしてい る。 希望のかかりつけ医がいる場合は、現状がわかるよう 情報を提供し、受診できるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 協力医療機関の整形外科や歯科と連携を密に取ってお り、必要に応じて専門医（眼科、皮膚科など）に受診 できる体制があり、本人や家族の希望に添った適切な 医療を受けられるよう支援している。</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) 介護職員と情報共有を行い、看護師が健康管理をす る。必要があれば協力医療機関と連携し、受診したり 、訪問看護・訪問リハなど医療活用の支援をしてい 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) 協力医療機関と連携を取り合っているので、早期診 療・専門医への紹介が可能である。 入院時は医療機関と協同・情報共有し、早期退院でき るよう協力医療機関にも相談・援助を受けている。</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) 協力医療機関と連携を取り、本人・家族を交え今後の 状況について相談している。 看取りに関する指針を作成し、新しく入所する人には 入所時に説明する。 施設での最期を希望する場合には医師のターミナル指 示により看取り開始となる。</p> <p>(外部評価) 重度化や終末期に向けた介護方針を、入居時に家族に 説明し十分話し合いもしている。ホームで終末期の介 護を希望する場合は、医師、職員、家族が十分な連携 を取り納得した最期を迎えられるよう取り組んでい る。</p>	<p>重度化や終末期に向けたホーム独自のマニュアルを作 成し、職員全員の介護方針の共有などに役立てること に期待したい。</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) 勉強会などで基礎知識や救急処置方法を学ぶと共に、対応は施設マニュアルを整備している。 職員は、利用者一人ひとりの状態を把握し、事故防止に取り組んでいる。 急変や事故発生時に備え、勉強会を行うと共に対応は施設のマニュアルを整備し、職員全員に周知徹底している。	
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) 定期的に避難訓練を行い、災害時への対応は日々、訓練している。 運営推進会議で地域の人々の協力を得られるよう働きかけている。 (外部評価) 年間2回の避難訓練を行い、その内1度は消防署の指導を受け、夜間を想定した訓練を実施している。運営推進会議で地域住民に避難の協力依頼をしている。訓練にも参加してもらえ協力体制には至っていない。	文字の大きい緊急連絡表やマニュアルを作成し、必要時には直ぐに手に取れるよう配備しておくことが望まれる。避難訓練には、地域住民にも参加協力してもらおう等、実践的な訓練の実施に期待したい。
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) ミーティングの時、利用者一人ひとりの状況把握を職員間で共有し、誇りやプライドを損ねない対応の徹底を図っている。 また 職員一人ひとりが言葉づかいには十分気をつけている。 (外部評価) 職員は利用者の人格を尊重し、人生の先輩として敬意を払った言葉かけやケアに配慮している。職員全員が個人情報の取り扱いについても、十分理解し注意している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 例えば 着る服・おやつの種類など複数の選択肢を提案し、自分で選べる場面をつくっている。	

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)
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) 一日の流れはあるが、利用者一人ひとりの体調や気分によっては食事を遅らせたり・入浴を翌日にするなど配慮している。	
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) 理容・美容においては本人の意見を聴き、訪問美容ではあるが、毛染めやパーマなど、好みにしてもらっている。 また 必要に応じ、家族の協力を得、行きつけの店へ行くこともある。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者の好むメニューを考えたり、どうしても苦手な食べ物がある人に対しては別のものを用意するなど考慮している。 食事の準備、片付け等については、出来る方には声かけをし一緒にする。 自主的に手伝ってくれる人もいる。 (外部評価) 利用者の能力に応じて、食前・食後の手伝いをしてもらっている。食事時には一人ひとりに声をかけ、身近な話題を取り上げて楽しい雰囲気作りに努めている。	
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) 利用者の食事量は記録として残している。 栄養士と相談し食材にあったメニュー作りを心がけている。 必要に応じ 刻む、とろみをつける等配慮している。	
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、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) 口腔ケアの重要性を職員に理解してもらい、一人ひとりの能力に応じ声かけ・見守り・介助している。 毎食後、きれいにすることで 口臭も気にならなくなり、風邪など感染症も減少している。	

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) 排泄チェック表を使用し、一人ひとりの排泄パターンを把握する。 声掛け・トイレ誘導など本人の生活リズムに沿った支援を行っている。	
			(外部評価) 「排泄チェック表」を作成して、一人ひとりの排泄パターンを把握している。プライバシーに配慮したさりげない声かけを行い、トイレでの自立した排泄に向けて支援している。	
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) 便秘が及ぼす不穏行動などの影響は、ケース検討・勉強会などで理解している。 食事については、栄養士と相談し工夫したメニュー作りを心がけている。 運動量や水分摂取にも気を配っている。	
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) 入浴拒否等が見られる場合には、声掛け・対応の工夫・チームケアなど考慮し、利用者一人ひとりに合わせた入浴支援を心がけている。	
			(外部評価) 基本的には、希望する時間帯に合わせた週3回以上の入浴を支援している。入浴を嫌がる利用者には、時間をずらしたり、声かけなどの工夫を行ない、気分がほぐれたタイミングを見て入浴の支援をしている。	
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) 昼夜逆転しないよう、なるべく日中の活動を促し生活リズムを整えている。 就寝時は本人の希望に合わせて声掛け、誘導を行っている。	

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) 服薬ファイルを作成し、飲み忘れ・誤薬を防ぐよう心がけている。 職員一人ひとりが、処方薬の目的、副作用を理解できるよう一覧表を作成するとともに疑問があれば看護師に相談する。	
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) 利用者一人ひとりの得意分野を把握し、声かけ・見守りをしながら一緒に行く。 職員と一緒にいき 感謝の気持ちを伝え、経験や知恵を發揮できる機会をつくっている。	
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) 職員と共に近隣・中庭を散歩したり、花壇や畑の手入れをする。 気の合う仲間と喫茶店へ出かけお茶を楽しんだりする。 など 戸外に出かけられるよう支援している。 (外部評価) 利用者の希望も取り入れて季節ごとの外出計画を立て、ホームのバスでイチゴ狩り、紫陽花観賞、ぶどう狩り、バラ園などへ出かけている。車いすの方には、毎日ホーム近くの安全な道の散歩に同行するなど、外出支援に努めている。	
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) 本人の希望があれば 家族の協力を得、少額のお金を所持し 外出時買い物の機会を持っている。	
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) 家族が遠くにいてなかなか来れない人には定期的に電話を掛けていただいたり、家族の声が聞きたくなれば、こちらから電話をかけ話してもらおう。 小包を届けてくれば、お礼の手紙を一緒に書いたりしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 毎日の掃除により衛生管理を徹底している トイレの汚染時は速やかに掃除・消毒を行っている 温度、湿度、明るさにも気を使っている 年3回 建物・施設内の総点検を実施している 職員一同清潔に務め、皆さんが気持ち良く過ごせるよう配慮している</p> <p>(外部評価) 居間や食堂は明るく、ゆったりとくつろげる雰囲気がある。室内に七夕飾りを飾るなど季節感を取り入れて、心を和ませる環境づくりに努めている。テレビの音量も適切で、換気も行き届いており、心地よい空間となっている。</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) 庭先の椅子に座り犬と戯れたり、中庭で日向ぼっこをしたりする光景も見受けられる。</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) 希望があれば、居室へ使い慣れた道具を持ち込んでいただき、過ごしやすい空間づくりに努めている。</p> <p>(外部評価) 居室は明るく、馴染みの調度品が持ち込まれ、利用者に安らぎを与えるような居心地のよい部屋づくりがなされている。</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) 手すりの設置、段差の解消、身障者用のトイレの設備等により自立に向けた生活が送れるよう支援している。 食事の準備、片付け等については、出来る方には声かけをし一緒にする 自主的に手伝ってくれる人もいる。</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	3870104068
法人名	株式会社 ユニケア
事業所名	アトラス奥道後
所在地	〒791-0122 松山市末町乙41番3
自己評価作成日	平成 21 年 6 月 30 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21年7月24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)】

特徴として、協力医療機関の支援、指導により健康管理に努め、日々の生活の中にもリハビリを取り入れ、QOLの維持、向上に努めている。
マイクロバスや車を利用し、外出の機会を持ち 人・社会との交流をこころがけ、皆さんの気分転換が図れるよう支援している。
畑を利用し、入居者・スタッフ皆で四季に応じて種まき・収穫をすることで、園芸の楽しさを味わっていただく。
地域の中・共同生活の中で、「如何にすれば 季節感や生活に張り・楽しみを持つことができ、その人らしく暮らせるか」考えながら支援している。

【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)】

運営推進会議には地域の代表者、ユニットごとの家族代表者、市担当者、さらに数名の利用者代表者が出席し、関連な意見や要望を出し合える自由な雰囲気を作り上げている。ケアに活かせる提案は、速やかに改善につなげている。日々の生活の中で、食前・食後の手伝いや、合唱、散歩などを取り入れ、機能維持に向けて取り組んでいる。また、年間の外出計画を立て、事業所のバスで季節ごとに楽しめる場所へ出かけている。重度化、終末期に向けて医療支援を望む場合は、医師の診断のもと、本人、家族の要望を最大限に尊重し、医師、家族、職員が連携を十分とり、対応方針を共有してチームで支援に取り組んでいる。

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している (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	アトラス奥道後
(ユニット名)	Bユニット
記入者(管理者)	
氏名	二宮 弓枝
評価完了日	平成 21 年 6 月 30 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) 管理者・職員間で、地域の中で・共同生活の中で、如何にすれば その人らしく暮らせるかを考える。 笑顔の絶えない場所・自分らしくいられる場所・会話の多い場所にするよう取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 職員全員で十分話し合ったうえで、分かりやすい文章で事業所独自の理念を作り上げ、日々の実践につなげている。</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) 地域の行事である正月・夏・秋祭り・敬老会等に参加したり、デイサービスセンターの方たちとの盆踊り交流や春のお茶席に招待するなど、地域との交流を大切にしている。 畑に行ったり、散歩に出かけたり、犬の散歩などを通して関係を広げている。</p> <p>(外部評価) 自治会に入会し、地域の地方祭などの行事に参加し、町内の住民との交わりを深めるよう努めている。近くのデイサービスセンターの利用者を招いて交流を持ったり、散歩中には地域の人々と親しく挨拶を交わしている。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 包括支援センターの方と協力し、認知症サポーター養成講座でグループホームでの経験を踏まえた話をさせてもらったり、意見交流の場を持つなど試みている。</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) 運営推進会議で出された提案については、その経過を報告し一つ一つ積み上げている。 外部評価についても一緒に考えていただくよう提案し、意見交流をしている。	
			(外部評価) 各ユニットの家族代表者、市担当者、地域代表者、さらに数名の利用者代表者の出席を得て、具体的な要望や意見を聞き取っている。ケアに活かせる提案は、速やかに改善につなげて、有益な会議となるよう努めている。	
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) 介護保険更新時など利用者の方と一緒に行き状況を見ていただいたり、新しい情報を提供していただく。 困難事例については相談に乗っていただく。	
			(外部評価) 市担当者とは必要に応じて連絡を取り合い、疑問点を解決し、要望も伝えている。ケアに活かせる関係資料なども届けてもらい、良好な協力関係を築いている。	
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) 職員一人ひとりが十分理解し介護を行っている。ただし、利用者の生命・身体を保護するため、本人・家族に説明し「身体抑制の同意書」をいただき、拘束を行うこともある。 声かけ・見守りに配慮し、一人ひとりのその日の気分や状態の把握し、自由な暮らしを支援している。	
			(外部評価) 職員は、身体拘束禁止の法令や利用者の心身の苦痛についてよく理解している。日中は玄関に施錠をしないで、チャイムを取り付け、利用者一人ひとりを見守る姿勢を大切にしながら、安全な生活にも配慮している。	

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) ミーティング等でケース検討会・意見交換を行いみんなで対応を検討する。 介護する時は、心のゆとりを持ち、一人で思い込み・抱え込みをしないよう心がけている。	
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・成年後見制度について研修に参加し、その資料を基に伝達講習を行い職員の理解を深めるよう努力している。 困った時にはどこへ相談すればいいか・どのような手続きをすればいいかなどの情報を共有する。	
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) 契約時に十分な説明を行ない、理解、納得を得ると共に、何かあればいつでも相談対応ができるよう心がけている。	
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) 常に利用者や家族の声を聞き、問題への解決に努めている。 また、重要事項説明書等には外部者への連絡先等も示している。 (外部評価) 毎月の金銭出納簿の説明日に訪れる家族から、率直な意見や要望を聞き取り、ケアに活かせる改善点は、速やかに対応している。利用者一人ひとりへの声かけを大切にし、少ない会話の中からも気持ちを感じとって意向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)
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) ミーティングを行い職員の声を聴き入れている。 また、改善提案書を一人ひとりに書いてもらい、より良い施設を目指し努めている。 (外部評価) 毎月の職員会議で積極的に意見を述べ合って、提案された改善点はケアに取り入れている。代表者もホームを訪れて、職員とのコミュニケーションを大切にしている。	
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) 能力向上を目指し、研修を受けたり、資格が取れるよう便宜を図る。 常勤、パートの人材確保により勤務状態を確保し、勤務表もそれぞれ無理なく仕事できるように希望を聴き入れ、2週間ごと作成している。	
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) 個々に適した勉強会への参加や講習会への呼びかけを行っている。 研修報告書・資料については全職員が閲覧できるようにしている。	
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) 包括支援センターを通じ、年2回 地域の同業者と互いに施設見学・意見交流を持ち、サービスの向上に取り組んでいる。	
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	(自己評価) 入所の際には、事前面談で状況を把握すると共に、本人・家族・介護支援専門員等に施設を見ていただき納得し 入所生活を始めてもらうよう心がけている。	

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)
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) 入所を考えるまでの経緯をゆっくり聴くことにより(家族の思いと本人の要望や求めているものとの違いも含め)状況把握する。 いつでも相談でき、受けいれられるように努力をしている。	
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) 必要に応じ、利用者の状態を把握し、担当介護支援専門員の方も交え、何が必要かを見極めサービスを検討している。	
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) 「お年よりは人生の先輩である」という考えで、いろいろなことを教えてもらっている。 支援する側・される側という意識を持たず、お互い助け合いながら、和やかな生活ができるよう心がけている。 利用者一人ひとりの得意分野を把握し、声かけ・見守りしながら一緒にする。 職員と一緒にいき感謝の気持ちを伝え、経験や知恵を発揮できる機会をつくっている。	
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) 家族の面会時には、相互の情報を交換し合い、本人が安心して生活できるよう支えられる、協力関係を築くよう努めている。 面会時には、互いに気兼ねなく過ごせる時間を持っていただき、これまで以上の良い関係が築けるよう配慮している。	
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) 面会時あるいは、電話や便りを利用し情報交換を行い、今までの関係が途切れないよう支援している。 (外部評価) 毎日、近隣の馴染みのコースを散歩したり、近くの市役所の支所へもよく出かけるなど、これまで関わってきた人間関係や一人ひとりの生活習慣を大切に支援している。	

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)
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) みんなで歌をうたったり、ゲームをしたりし、楽しく過ごす時間をもったり、気の合う者同士で過ごせる場面づくりをするなど利用者同士の関係がうまくいくように声掛け・見守りしている。	
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) 契約終了後でも現状を把握するため訪問・電話するなどし、必要時には互いに連絡を取り合い相談に応じている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 日々の声掛け・見守りする中で また ご家族との話し合いの中で 思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。 (外部評価) 入居時に家族から本人の暮らしに関する要望を聞き取っているが、日々の生活の中でも機会を捉えて利用者一人ひとりに声かけを行い、思いや希望を把握するよう努めている。会話の少ない方からも、表情などから気持ちを読み取ったり、毎月の出納簿説明の際には家族の声を聞き、本人の視点に立った支援に努めている。	
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) センター方式等を活用 日常生活でも本人・家族・友人から情報を収集し、職員みんなで利用者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) 日々の記録の活用、家族や職員間で意見交流をするなかで、利用者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	<p>(自己評価) 家族の方には、介護保険更新時の訪問調査に可能な限り同席していただき、状態を把握していただくと共に本人・家族の意向を聴き介護計画を作成している。定期的な計画の見直し時・急変時にはモニタリング・カンファレンスを行い、現状に即した新たな計画を作成している。</p> <p>(外部評価) 詳細に記録された「毎日の生活記録」を基に、利用者の生活の様子や健康状態を職員全員で話し合い、家族の意向や主治医の判断などを参考にして、介護計画を作成している。3か月ごとの見直しを行っており、臨機応変な対応にも応じている。</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) 利用者の日々の生活で気づいたこと、うまくいったこと等は記録し、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) 本人・家族の状況に応じ 通院や買い物など必要な支援は柔軟に対応する。 リハビリを兼ね近隣を散策し、季節の移り変わりを感じたり、風景や草花などを見て昔を懐かしんだりしている。 利用者個々の満足感を高められるよう努力している。</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) 運営推進会議に合わせ 民生委員や区長・警察・消防等と協力しながら、いろいろな情報をいただき、地域の行事などに参加することで輪が広がるよう支援している。</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	<p>(自己評価)</p> <p>協力医療機関と連携を取り、定期健診や相談・受診等 を行い、必要があれば専門医に紹介をお願いしてい る。</p> <p>希望のかかりつけ医がいる場合は、現状がわかるよう 情報を提供し、受診できるよう支援している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>協力医療機関の整形外科や歯科と連携を密に取ってお り、必要に応じて専門医（眼科、皮膚科など）に受診 できる体制があり、本人や家族の希望に添った適切な 医療を受けられるよう支援している。</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)</p> <p>介護職員と情報共有を行い、看護師が健康管理をす る。</p> <p>必要があれば協力医療機関と連携し、受診したり、訪 問看護・訪問リハなど医療活用の支援をしている。</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)</p> <p>協力医療機関と連携を取り合っているので、早期診 療・専門医への紹介が可能である。</p> <p>入院時は医療機関と協同・情報共有し、早期退院でき るよう協力医療機関にも相談・援助を受けている。</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)</p> <p>協力医療機関と連携を取り、本人・家族を交え今後の 状況について相談している。 看取りに関する指針を作成し、新しく入所する人には 入所時に説明する。 施設での最期を希望する場合には医師のターミナル指 示により看取り開始となる。</p> <p>(外部評価)</p> <p>重度化や終末期に向けた介護方針を、入居時に家族に 説明し十分話し合いもしている。ホームで終末期の介 護を希望する場合は、医師、職員、家族が十分な連携 を取り納得した最期が迎えられるよう取り組んでい る。</p>	<p>重度化や終末期に向けたホーム独自のマニュアルを作 成し、職員全員の介護方針の共有などに役立てること に期待したい。</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) 勉強会などで基礎知識や救急処置方法を学ぶと共に、対応は施設マニュアルを整備している。 職員は、利用者一人ひとりの状態を把握し、事故防止に取り組んでいる。 急変や事故発生時に備え、勉強会を行うと共に対応は施設のマニュアルを整備し、職員全員に周知徹底している。	
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) 定期的に避難訓練を行い、災害時への対応は日々、訓練している。 運営推進会議で地域の人々の協力を得られるよう働きかけている。 (外部評価) 年間2回の避難訓練を行い、その内1度は消防署の指導を受け、夜間を想定した訓練を実施している。運営推進会議で地域住民に避難の協力依頼をしている。訓練にも参加してもらえ協力体制には至っていない。	文字の大きい緊急連絡表やマニュアルを作成し、必要時には直ぐに手に取れるよう配備しておくことが望まれる。避難訓練には、地域住民にも参加協力してもらう等、実践的な訓練の実施に期待したい。
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) ミーティングの時、利用者一人ひとりの状況把握を職員間で共有し、誇りやプライドを損ねない対応の徹底を図っている。 また 職員一人ひとりが言葉づかいには十分気をつけている。 (外部評価) 職員は利用者の人格を尊重し、人生の先輩として敬意を払った言葉かけやケアに配慮している。職員全員が個人情報の取り扱いについても、十分理解し注意している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 例えば 着る服・おやつの種類など複数の選択肢を提案し、自分で選べる場面をつくっている。	

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)
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) 一日の流れはあるが、利用者一人ひとりの体調や気分によっては食事を遅らせたり・入浴を翌日にするなど配慮している。	
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) 理容・美容においては本人の意見を聴き、訪問美容ではあるが、毛染めやパーマなど、好みにしてもらっている。 また 必要に応じ、家族の協力を得、行きつけの店へ行くこともある。	
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) 利用者の好むメニューを考えたり、どうしても苦手な食べ物がある人に対しては別のものを用意するなど考慮している。 食事の準備、片付け等については、出来る方には声かけをし一緒にする。 自主的に手伝ってくれる人もいる。 (外部評価) 利用者の能力に応じて、食前・食後の手伝いをしてもらっている。食事時には一人ひとりに声をかけ、身近な話題を取り上げて楽しい雰囲気作りに努めている。	
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) 利用者の食事量は記録として残している。 栄養士と相談し食材にあったメニュー作りを心がけている。 必要に応じ 刻む、とろみをつける等配慮している。	
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、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) 口腔ケアの重要性を職員に理解してもらい、一人ひとりの能力に応じ声かけ・見守り・介助している。 毎食後、口の中をきれいにすることで 口臭も気にならなくなり、風邪など感染症も減少している。	

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) 排泄チェック表を使用し、一人ひとりの排泄パターンを把握する。 声掛け・トイレ誘導など本人の生活リズムに沿った支援を行っている。	
			(外部評価) 「排泄チェック表」を作成して、一人ひとりの排泄パターンを把握している。プライバシーに配慮したさりげない声かけを行い、トイレでの自立した排泄に向けて支援している。	
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) 便秘が及ぼす不穏行動などの影響は、ケース検討・勉強会などで理解している。 食事については、栄養士と相談し工夫したメニュー作りを心がけている。 運動量や水分摂取にも気を配っている。	
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) 入浴拒否等が見られる場合には、声掛け・対応の工夫・チームケアなど考慮し、利用者一人ひとりに合わせた入浴支援を心がけている。	
			(外部評価) 基本的には、希望する時間帯に合わせた週3回以上の入浴を支援している。入浴を嫌がる利用者には、時間をずらしたり、声かけなどの工夫を行ない、気分がほぐれたタイミングを見て入浴の支援をしている。	
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) 昼夜逆転しないよう、なるべく日中の活動を促し生活リズムを整えている。 就寝時は本人の希望に合わせて声掛け、誘導を行っている。	

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) 服薬ファイルを作成し、飲み忘れ・誤薬を防ぐよう心がけている。 職員一人ひとりが、処方薬の目的、副作用を理解できるよう一覧表を作成するとともに疑問があれば看護師に相談する。	
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) 利用者一人ひとりの得意分野を把握し、声かけ・見守りをしながら一緒に行く。 職員と一緒にいき 感謝の気持ちを伝え、経験や知恵を發揮できる機会をつくっている。	
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) 職員と共に近隣・中庭を散歩したり、花壇や畑の手入れをする。 気の合う仲間と喫茶店へ出かけお茶を楽しんだりする。 など 戸外に出かけられるよう支援している。 (外部評価) 利用者の希望も取り入れて季節ごとの外出計画を立て、ホームのバスでイチゴ狩り、紫陽花観賞、ぶどう狩り、バラ園などへ出かけている。車いすの方には、毎日ホーム近くの安全な道の散歩に同行するなど、外出支援に努めている。	
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) 本人の希望があれば 家族の協力を得、少額のお金を所持し 外出時買い物を持つている。	
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) 家族が遠くにいてなかなか来れない人には定期的に電話を掛けていただいたり、家族の声が聞きたくなれば、こちらから電話をかけ話してもらおう。 小包を届けてくれば、お礼の手紙を一緒に書いたりしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 毎日の掃除により衛生管理を徹底している トイレの汚染時は速やかに掃除・消毒を行っている 温度、湿度、明るさにも気を使っている 年3回 建物・施設内の総点検を実施している 職員一同清潔に務め、皆さんが気持ち良く過ごせるよう配慮している</p> <p>(外部評価) 居間や食堂は明るく、ゆったりとくつろげる雰囲気がある。室内に七夕飾りを飾るなど季節感を取り入れて、心を和ませる環境づくりに努めている。テレビの音量も適切で、換気も行き届いており、心地よい空間となっている。</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) 庭先の椅子に座り犬と戯れたり、中庭で日向ぼっこをしたりする光景も見受けられる。</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) 希望があれば、居室へ使い慣れた道具を持ち込んでいただき、過ごしやすい空間づくりに努めている。</p> <p>(外部評価) 居室は明るく、馴染みの調度品が持ち込まれ、利用者に安らぎを与えるような居心地のよい部屋づくりがなされている。</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) 手すりの設置、段差の解消、身障者用のトイレの設備等により自立に向けた生活が送れるよう支援している。 食事の準備、片付け等については、出来る方には声かけをし一緒にする 自主的に手伝ってくれる人もいる。</p>	