

評価結果概要表

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3890100518
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松山
所在地	松山市余戸南4丁目4-2
自己評価作成日	平成23年11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	
----------	--

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成23年12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>利用者様の意見を尊重しながら個別のケアを行い、安心して生活できるよう支援している。</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>事業所では、職員は、利用者に「立ったまま介助しない」ことを徹底されており、調査訪問時、職員は利用者の席の横にイスを持って来て、座って「利用者の目線に合わせ」話しかけられたり、食事や服薬等の支援をされていた。車いすを使用している利用者もいすに移動して、食事ができるよう支援されていた。</p> <p>調査訪問時は午後から職員と男性の利用者2名で近くのスーパーに食材の買い物に出かけていく様子が見られた。利用者はジャンパーを着て、帽子をかぶり出かけて行かれた。事業所では、おかずは3~4品作るように決めておられ、利用者が好まれる献立にされたり、時々、利用者がお好きな握りずしを買って来られるようなこともある。利用者や職員は、調理時には、三角巾とエプロンを着けて行っておられ、野菜の皮むき等をよく行ってくださる利用者の方の中には、長谷川式スケールで野菜の名前を多く言えるようになった方もあり、職員は、よく食事作りにかかわってくださってる成果と感じられました。</p>

・サービスの成果に関する項目（アウトカム項目） 項目 1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 該当するものに印	項目	取り組みの成果 該当する項目に印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目：23,24,25)	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています (参考項目：9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目：18,38)	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目：2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目：38)	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながり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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目：11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目：30,31)	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (参考項目：28)		

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)

- .理念に基づく運営
- .安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- .その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- .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!!!

- サービス向上への3ステップ -

事業所名 ニチイケアセンター松山

(ユニット名) すずらん

記入者(管理者)

氏名 松下 美保

評価完了日 平成23年 11月 25日

自己評価及び外部評価表

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)
理念に基づく運営				
1	1	<p>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>	<p>(自己評価)</p> <p>毎朝、朝礼にて当社の理念をスタッフ全員で唱和している。また、ホーム独自の理念「自分でできる喜びといきがいのある暮らし～安全で自立した生涯への支援を行う～」をスタッフ全員で共有し、その人らしく生活が送れるよう支援している。</p>	
			<p>(外部評価)</p> <p>管理者は、理念に基づき、「普通のことをふつうに」「当たり前のことをあたりまえに」できるよう職員にケアを具体的に伝えたり、利用者の立場に立ってケアを考えられるように、「自分だったらどうか」と、話しかけるようにされている。さらに、理念を目に付く場所に掲示されたり、又、ご家族や地域の方にも伝える等して、今後も理念の共有に取り組んでいかれてほしい。</p>	
2	2	<p>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>	<p>(自己評価)</p> <p>運動会・盆踊り・秋祭り等、地域での行事には利用者と共に参加している。秋祭りの準備や地域防災会議、また他事業所の避難訓練への出席など、職員自身も地域の一員であることを自覚し積極的に参加している。</p>	
			<p>(外部評価)</p> <p>職員や利用者は、地域行事に積極的に参加されており、地域の方達との関係も深まってきている。町内運動会に参加された際には、職員はリレーに参加して、利用者も見学に出かけ応援された。公民館活動のカラオケには、ケアマネジャーが同行して利用者数名で参加し、地域の方達と交流されている。事業所で行った「ニチイ祭り」には、福祉用具を展示されたり、ボランティアの方による踊りも披露され、近所の方が数名来てくださった。「以前より穏やかになっているね」と事業所の感想を話してくださった。</p>	
3		<p>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>	<p>(自己評価)</p> <p>地域の会に参加し民生委員の方から地域の現状を伺い、それらに応じた支援方法を伝えている。</p>	

自己評価及び外部評価表

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 評価への取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)	
			新しい取組みについて、他事業所などの情報や様々な 角度からの意見を頂き、サービスの向上に生かしている。 他事業所の避難訓練に参加させていただいた。	
			(外部評価)	
			会議には、町内会長や民生委員の方、研修等で知り合いに なったグループホームの職員の方も参加してくださってい る。会議では、事業所の活動や取組み・法人の決まり等を 報告して、意見交換されており、地域の方から、地域の情報 を教えてもらったり、地域行事への協力依頼等もあって、地 域と協力し合う関係作りに会議が活かされている。町内会長 の口添えて、「ニチイ祭り」の案内を回覧板で回していただ け、管理者はたいへん喜んでおられた。	
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)	
			市町村窓口への訪問や電話にて情報を収集している。 新しい取組みや対応に苦慮した場合は、適宜相談しアド バイスをいただくようにしている。	
			(外部評価)	
			市の担当者の方が運営推進会議時に参加してくださって おり、事業所の活動について知っていただけるように取り組 まれたり、困ったことがあれば相談されている。他グルー プホームの運営推進会議等にも参加されている。	
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)	
			ホーム会議・ユニット会議で身体拘束や虐待、またグレー ゾーンについて話し合いを持ち対応している。	
			(外部評価)	
			玄関は、出入りすると音が鳴るようになっている。「帰りたい」 と言われるような利用者の方には、時間によっては、「ご飯を 食べてからにしましょうか」等と声をかけてみられたり、散歩に 行く等して対応されている。	

自己評価及び外部評価表

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) ホーム会議やユニット会議で事例を挙げて話し合い虐待防止に努めている。また、社内のスローガンである「見逃さない」について日頃から注意喚起を行っている。	
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) 制度概要の説明、申し立て手続きに関する専門機関や相談窓口の紹介が出来る体制を整えている。	
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) 詳細については契約時に詳しく説明を行っている。改定の際は、家族会または個別に連絡を取り不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を得られるよう努めている。	
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) ホーム長・ユニットリーダーの位置づけがあり、随時相談できる体制を整えている。また、公的機関の窓口も契約時に説明している。 月1回の手紙の送付を開始し、日々の暮らし振りをお伝えしている。(定期的に写真も同封している) (外部評価) ケアマネジャーは、ご家族の来訪時や電話で話す際に、ケア等についての意見や要望を聞き取るようにされている。今年から、毎月ご家族に手紙を書くことを始めておられ、文字を書くことができる利用者には、ご家族へ一言メッセージを書いてもらうようにされている。2~3か月ごとに写真を選んで同封されており、お礼を言ってくださるご家族もある。新人職員は、ご家族の来訪時に自己紹介してあいさつされている。	事業所が力を入れて取り組んでいることや運営推進会議の内容を分かりやすくご家族に報告して、事業所のサービスについて意見を具体的に聞き取っていかれてほしい。又、ご家族に事業所の理念を伝えたり、ケアの方針を共有して、今後さらに、利用者の「生きがいのある暮らし」を支援していかれてほしい。

自己評価及び外部評価表

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)</p> <p>月1回ホーム会議・ユニット会議を開催し、スタッフの意見を取り入れている。またスキルアップのため研修にも参加している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>管理者は「ホームはみんなで作っていくもの」という考えのもと、職員個々が役割分担して責任を持って取り組めるよう仕組みを作っておられる。委員会を設置されたり、清掃等の業務の分担、運営推進会議の議事録を作成する係を決めておられたり、庭の草引きは、2ユニットの利用者で分担して行っておられる。</p>	さらに、今後、職員個々のさらなるスキルアップから事業所のケアの質向上を目指していかれてほしい。職員は「認知症について」「コミュニケーション技法」をさらに勉強してケアに役立てたいと話しておられた。さらに、食事についてバランスや栄養を勉強されたり、看とり支援については、職員の不安や意見等も聞き取りながら、勉強する機会を作り等、年間計画を立てて取り組みをすすめていかれてほしい。
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)</p> <p>職員個々の勤務状況を把握し面談を行うなどして、意欲の向上に努めている。</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)</p> <p>技術講習など必要に応じて研修に参加し、職員全員が共有できるようホーム会議やユニット会議で勉強会を開催している。</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)</p> <p>他の事業所でのイベント等に参加し交流を深めている。また、参考に出来るものがあれば積極的に取り入れ、利用者の方々への満足度並びにサービスの向上を高めていく。</p>	
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)</p> <p>不安なことや困っていることなどを聞き、安心できるような声掛け対応に努めている。</p>	

自己評価及び外部評価表

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		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>面会時に状況を報告したり、家族と話し合う時間を設けて家族が不安に思っていることを聞き安心していただけるように努めている。</p>	
17		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>本人・家族が必要としている支援を見極め、個々にあったサービスを提供している。</p>	
18		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>本人のできること・できないことを理解した上で、日々の生活で日課としてできることをしていただき、生きがいのある生活が送れるよう工夫している。</p>	
19		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>お互いの立場を理解した上でよりよい関係が築けるよう配慮し支援している。</p>	
20	8	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>土日等関係なくいつでも面会できる体制を整え、家族や馴染みの方が来た際は、お茶を出したりして楽しくおしゃべりできるようにしている。</p>	
			<p>(外部評価)</p> <p>ご家族が来られる日に合わせて利用者ご本人の誕生会を行ったり、誕生日の日には、ご本人のお好きなものを食べに行くこと等を支援されている。お肉のお好きな利用者は、とんかつを職員と食べに行かれ、とても喜ばれたようだ。お正月には、おしゃべりして息子さんとおいしいものを食べに行かれる利用者もいる。以前ダンスをされていた男性利用者は、クリスマス会には女性職員とペアでダンスを踊ることになっており、ご本人も楽しみにされていた。</p>	

自己評価及び外部評価表

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) 共に食事をとったりお茶を飲んだり、また共有のスペースにテレビを置きコミュニケーションを取れ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) 近況についてゆっくりお伺いする時間を設けるなど、必要に応じて支援できるよう努めている。	
.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 思いや希望、これまでの暮らし方を利用者または家族から聞いて、個々の望む暮らしができるよう支援している。 (外部評価) 10時のおやつの際には、利用者が飲み物を選べるように、8種類のものを準備されているが、利用者は他の方が飲むものに合わせられることが多いようだ。行きたいところや、食べたいもの等をお聞きするが、希望を言われる方は現在少ないようである。ケアマネジャーは利用者のことについて気付いたことを「支援計画表」に記入し、介護計画を作成する際に採り入れるようにされている。	日々の利用者とのかかわりの中のいろいろな場面を活かして、利用者個々の生活歴や習慣、嗜好、大切にしていること等を聞き取る等して、利用者個々のことをより深く知る努力を重ね、ケアにつなげていかれてほしい。又、意思表示が少ないような利用者についても、好き嫌いを探り、心地よい支援につなげていかれてほしい。
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) 利用者に関わる時間をできるだけ作り、日々の会話の中から個々の情報を引き出しサービスに活かしている。	
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) バイタル測定・食事の摂取量・体重測定・排便の有無など、日々個々に記録し心身の状態を把握している。	

自己評価及び外部評価表

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) 各ユニットで更新時・退院時・状態変化の都度カンファレンスを行い、入居者家族の要望を聞き入れて介護計画書の作成を行っている。	
			(外部評価) ケアマネジャーが立てた介護計画に沿って、利用者個々の担当職員が、「支援計画」を作成するようになっており、計画をより具体的に実践できるような仕組みを作っておられる。ご家族の要望もあり、日記を付けることを始めておられる利用者もあり、職員と利用者で、今日を振り返りながら書いておられる。今後、ご家族にも見てもらったり、コメントをいただく等して、ご家族との絆が深まるような取り組みも考えておられた。	
27		個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 日々の個人記録・管理日誌の記録や、申し送りで結果・気づきを伝え日々のケアに活かし、ユニット会議等で介護計画の見直しが必要になった時にスムーズに対応できるよう努めている。	
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) 福祉用具等の提供相談を行っている。	
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) 地域の方と一体となり利用者にも喜んでいただけるよう、地域における行事やお祭り等のスケジュールを貼り出し、進んで参加している。	

自己評価及び外部評価表

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、納得が得られたかかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	(自己評価) 入居時に当事業所の協力医療機関の説明をし同意を得るようにしている。(これまでのかかりつけ医を希望される場合は、ご家族に付き添いをお願いしている。)訪問看護師・提携医と24時間いつでも報告・連絡・相談ができる体制を整え、本人・家族安心していただけるよう努めている。	
			(外部評価) ご家族が受診に付き添われる方は近くの協力医を受診されており、又、往診を受けている方もいる。	
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) 提携医への相談や必要に応じ職員が受診に同行することで適切な看護を受けられるよう支援している。訪問看護師の24時間緊急連絡体制により連絡・相談ができ、必要に応じて訪問もしていただき迅速な対応ができるようになった。	
			(外部評価)	
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) 入院先への訪問により、状況把握を行い受け入れ準備を行っている。	
			(外部評価)	
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) 提携医の支持を仰ぎながら家族と連絡を取り合い、家族の思いを聞き入れている。また、医療連携体制の実施により終末期への体制を整えている。	
			(外部評価) 利用者の状態変化時に、ご家族と話し合い、「病院ではなく、事業所で最期までいたい。」というような希望があり、事業所の居室でご家族が主となって看とられたような事例がある。現在、ご家族は終末期のあり方について「その時になってみないと分からない」と言われることも多いようだ。今後さらに、利用者ご本人の希望を探ったり、利用者やご家族の希望に応じた支援ができるよう、職員は看とり支援についての勉強を重ねて最期まで利用者らしい暮らしができるような体制を作っていかれてほしい。	

自己評価及び外部評価表

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) 地域の消防署へ協力をお願いして応急手当講習を行い、日頃から救急体制についての自己啓発を促すようにしている。	
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) 定期的に消防署や地域の方の協力を得て避難訓練を実施している。利用者の歩行能力低下・体調不良にはその状態に合わせた避難方法を考え利用者が避難できるよう努めている。また、ホーム内の防災委員を中心に月1回の自主訓練をしている。 (外部評価) 町内会長や民生委員の方に事業所の避難訓練の様子をみていただき意見をうかがっておられる。「役割を明確にした方がいい」「よくできている」等、感想や意見、アドバイスをいただいた。地区の「防災ネットワーク」の活動には職員が参加して、地域の方と一緒に防災について学んでおられる。	
. 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) 明るい笑顔での対応や、ハキハキとした言葉遣い、また入浴時における利用者の羞恥心に対する配慮など、一人ひとりを尊重した接し方を心掛けている。 (外部評価) 事業所では、職員は、利用者に「立ったまま介助しない」ことを徹底されており、調査訪問時、職員は利用者の席の横にイスを持って来て、座って「利用者の目線に合わせ」話しかけられたり、食事や服薬等の支援をされていた。車いすを使用している利用者もいすに移動して、食事ができるよう支援されていた。管理者は言葉遣い等気になる時にはその都度、職員とケアについて点検されている。	
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) 利用者の一言一句や行動・態度に気を配り、利用者が何を一番望んでいるか理解してケアにあたるよう努めている。	

自己評価及び外部評価表

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) 自己決定・選択できるよう何事でも利用者の意思を確認する ことに努めている。	
39		身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるよう に支援している	(自己評価) ホームへの訪問美容サービスの利用など、本人の希望に沿 うように支援している。	
40	15	食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好 みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に 準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 声掛けをして出来ることは手伝っていただき、少しでも参加 できるよう支援している。職員が利用者と同じものを食べる機 会を作り、同じものを食べながら共に楽しむようにしている。 (外部評価) 食事は職員が順番で作っておられる。調査訪問時は午後か ら職員と男性の利用者2名で近くのスーパーに食材の買い 物に出かけていく様子がみられた。利用者はジャンパーを着 て、帽子をかぶり出かけて行かれた。事業所では、おかずは 3～4品作るように決めておられ、利用者が好まれる献立にさ れたり、時々、利用者がお好きな握りずしを買って来られるよ うなこともある。利用者や職員は、調理時には、三角巾とエプ ロンを着けて行っておられ、野菜の皮むき等をよく行ってくだ さる利用者の方の中には、長谷川式スケールで野菜の名前 を多く言えるようになった方もあり、職員は、よく食事作りにか かわってくださる成果と感じられました。	
41		栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じ て確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣 に応じた支援をしている	(自己評価) 食事の摂取量・水分補給・献立など、個々に記録を管理し 支援している。	
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) 毎食後、一人ひとりに声を掛け行っていただけるように努め ている。	

自己評価及び外部評価表

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)	
			介助の必要な方や車椅子の方も個々の体調やその日の気分配慮しながらトイレ誘導し、トイレに座り排泄できるよう支援を行っている。	
			(外部評価)	
			車椅子の方も、その方のタイミングに合わせてトイレ誘導されている。以前は、おむつを使用していた利用者も、トイレ誘導を繰り返し、現在は、日中は布パンツで過ごしているような方もいる。	
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)	
			ラジオ体操や手足の運動を毎日呼びかけている。水分補給の声掛け、便秘の原因となる薬の同時服薬は避け、時間をあけて服用している。	
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)	
			毎日入浴できる環境を整え、利用者の希望にできるだけ合わせて入浴できるよう努めている。	
			(外部評価)	
			だいたい週に2回は入浴できるように支援されている。中には、ご本人の希望で週に4回入る方もいる。しかし、入浴を嫌がる利用者の方も多くおられ、中には入浴を長期間拒んでいる利用者の方もいる。管理者は、入浴を無理やりすすめること、又、長期間入浴しないままにしていること、どちらも虐待に当たる可能性も感じておられ、ケアマネジャーと話し合い、まずは、ご本人の衛生面を考えた支援をすすめておられる。	入浴を拒む利用者については、ご本人の気持ちも大切にしながら、ゆっくりと原因を探り、又、利用者にかかわる方からのアイデアや意見等も聞きながら支援を工夫していかれてほしい。さらに、この機会に利用者一人ひとりについて、これまでの入浴の習慣や好み等を探り、個々が気持ちよく入浴できるような支援に工夫していかれてほしい。
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)	
			体調に合わせて休息できるよう努めている。利用者の生活習慣に出来る限り合わせた就寝時間になるよう心掛けている。	

自己評価及び外部評価表

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) スタッフ一人ひとりが、お薬の情報に目を通して確認するよう心掛けている。服薬の際は二人で確認するよう取り決めている。	
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) 利用者が何を望んでいるか、また何をすれば喜ぶかという事を常日頃から細かく注意し書き留めておき、各利用者に合った支援をしている。	
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) 気分転換になり、精神的にも穏やかな感情が生まれるので、できるだけ太陽の下・自然の中へ出掛けて行く。プランを立てて近隣・遠出にあわせて計画実行している。	
			(外部評価) 地域行事への参加や近くの公園への散歩、日々の食材の買い物に出かけられたり、利用者が外に出るために、庭の草引きや菜園の世話等、敷地内の整備をされている。今年は、イチゴ狩りや桜の花見にも出かけられた。事業所の車は、利用者に乗せることができないことが法人で決まっています。外出時には介護タクシー等を利用するようになっている。利用者からは、行ってみたいところの希望はあまり出ないようであるが、今後さらに、利用者一人ひとりについて、地域社会とつながりを持って暮らしていけるように、支援を考えていかれてほしい。	
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) お預かりしているお小遣いから個々に応じて対応している。	
51		電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 利用者が電話をかけたい時は自由にかけるよう支援している。月1回の手紙送付時には、ご本人にメッセージを書いてもらったり、職員が代筆したりしてやり取りができるよう支援している。	

自己評価及び外部評価表

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)	
			花を生け、季節を感じられるようにしている。 利用者全体を考慮し、テレビなどの音量が大きくなりすぎないようにしている。	
			(外部評価)	
			クリスマスが近いこともあり、ポインセチアの鉢植えやクリスマスの飾りがされていた。居間のテーブルには、ご家族が持って来てくださった、さざんかが生けてあった。廊下の突き当たりに、写真や絵を飾っている空間を作っておられる。1階にはテラスがあり、洗濯物を干したり、テラスから庭に出られるようになっている。畳のスペースでは、食後に横になって休む利用者の様子もみられた。	
53		共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価)	
			和室を利用したり、廊下に椅子を設けて活用している。	
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)	
			本人の使い慣れた家具を置いたり好きな絵を貼ったり、また花を飾ったりして、居心地よく過ごせるよう支援している。	
			(外部評価)	
			仏壇や以前愛用されていたワープロやパソコンを置かれている方、ご家族との写真を引き伸ばして飾っておられる利用者もいる。お花がお好きな方の居室には、ご家族が持って来られた花が飾られていた。ご夫婦で入居されている方は、2部屋を寝室と居間に分けて利用されていて、ご家族が来られた際には居間でゆっくりお話をされている。	
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)	
			浴槽手すりや車椅子用トイレなど、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。 各部屋には表札を準備し、トイレ等にも目印になるものがあり、混乱や失敗を防いでいる。	