

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24年11月27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24年12月11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）】

生きがいのある暮らしをしてもらえるよう、できることは職員と一緒にいたり、利用者様の趣味を取り入れ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）】

- 事業所に回ってくる回覧板から情報を得て、職員は、水路掃除に出られ、地域の方と一緒に活動されたり、又、運営推進会議時、町内会長が地域行事の日程を教えてください、運動会や盆踊り大会等に参加されている。毎年、「地域の方と利用者の交流」を目的に、事業所で、「ニチイ祭」を開催されており、今年は、ボランティアの方達が8名来られ、「よさこい踊り」を披露してください。地域の方も20名ほど来られ、利用者と一緒に楽しまれた。
- 事業所の畑には、ブロッコリー、玉ねぎ、白菜、じゃがいも等植えておられ、入居前に農作業をしておられた利用者を中心に、水やりや手入れ収穫を行ない、食事に使用されている。居間から出られるデッキスペースでは、天気の良い日には、ラジオ体操をしたり、お茶を楽しんだりされている。
- 職員は、週3回、利用者や近所のスーパーに買い出しに行かれて、食材と一緒に選んだり、米とぎや野菜を切ったり、皮むき等も利用者と一緒に出来るよう取り組まれている。

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)	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)	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)	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)

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 評価の公表で取り組み内容を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松山

(ユニット名) マーガレット

記入者(管理者)

氏名 松下 美保

評価完了日

24年 11月27日

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	(自己評価)	
			毎朝、朝礼にて当社の理念を職員全員で唱和し、理念を共有、意識して日々の実践につなげている。	
			(外部評価)	
			「自分で出来る喜びと生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～」と理念を作成し、事務所に掲示されている。管理者は、利用者の状態等も踏まえ、又、地域と交流する機会等を通じて、一人ひとりの「喜びと生きがいのある暮らしの場面作り」に取り組みたいと考えておられた。	
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)	
			利用者が地域とつながり安心して暮らし続けられるように、地域の行事に参加したり、ボランティアの方にも来てもらい交流を図っている。又地域役員から構成され行われている会議にも参加し地域の一員として協力したり、助けて頂いている。	
			(外部評価)	
			利用者は、職員と一緒に散歩されたり、日常的に近くのスーパーへ食材の買い物に出かけておられ、地域の方達と出会うとあいさつ等を交わしておられる。事業所に回ってくる回覧板から情報を得て、職員は、水路掃除に出られ、地域の方と一緒に活動されたり、又、運営推進会議時、町内会長が地域行事の日程を教えてください、運動会や盆踊り大会等に参加されている。毎年、「地域の方と利用者の交流」を目的に、事業所で、「ニチイ祭」を開催されており、今年度は、ボランティアの方達が8名来られ、「よさこい踊り」を披露してください。地域の方も20名ほど来られ、利用者と一緒に楽しまれた。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価)	
			地域の方からの認知症についての相談、質問に答えながら認知症の方への理解や対応の方法等を伝えている。(運営推進会議等)	

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り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価)	
			地域の理解と支援を得る為の貴重な会議として、当事業所の取り組みを知って頂いたり、サービスの実際、利用状況、外部評価等の報告をし、意見内容をサービスの向上に活かしている。	
			(外部評価)	
			会議には、町内会長、民生委員やご家族等が参加されている。会議では、参加者の紹介を行った後、事業所から利用者の生活状況や行事について報告して、意見交換されている。事業所の「さらに地域交流をすすめたい」という思いのもと、「地域の方々に事業所に来ていただくためにはどうしたらよいか」をテーマに意見交換された際には、参加者が他事業所の取り組み事例を紹介してくださったり、「秋祭りやクリスマスの行事時、地域の方にも案内してはどうか」等、提案をいただいた。ご家族のご都合等も踏まえて、現在は、決まったご家族の方のみの参加となっている。	貴事業所の会議は、参加者から協力的で建設的な意見を多くいただいております。今後はさらに、その意見等を事業所のサービス向上につなげるよう、会議を活かして話し合ってみてはどうでしょうか。いろいろな立場の方とつながりを持つよう取り組み、チームでアイデアを出し合い、利用者の「生きがいのある暮らし」を支えていかれてほしい。
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取り組んでいる	(自己評価)	
			直面している課題に向けて、定期的に市長村窓口を訪ねたり、電話で相談したり、解決に向けた話し合いや対応等についてアドバイスをもらっている。	
			(外部評価)	
			地域包括支援センターが主催するケア会議に参加されている。又、運営やケアについて気になることがあれば、市の担当者の方に相談しながら、取組みをすすめておられる。	
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)	
			身体拘束委員会を設置し、ホーム全体会議にて話し合い正しく理解するよう周知している。又、家族様と話し合い、身体拘束しないケアに取り組んでいる。	
			(外部評価)	
			玄関は施錠せず、自由に入出入りできるようになっている。利用者がひとりで出かけて行く様子が見られた場合には、職員がさり気なく付き添い、タイミングをみて声をかける等して、事業所に戻るよう支援されている。	

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逃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) ホーム全体会議、ユニット会議等で高齢者虐待についての理解を図り職員全員の問題として捉え日々のケアの中で注意喚起を行い、利用者への声掛けや対応の仕方に気を配っている。	
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) 制度概要等の説明、申し立て手続きに関する専門機関や相談窓口等が紹介でき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。他、改定後の際は、家族会又個別に連絡をし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に努めている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 玄関にご意見箱を設置したり、面会時、運営推進会議等で利用者や家族の意見、要望をサービスの質の向上に繋げていくように努めている。家族の意見要望等は、ケアカンファレンスで話し合っている。 (外部評価) 利用者一人ひとりの暮らしの様子をお便りにして、ご家族に送付されており、数ヶ月毎に、写真も同封されている。遠方に住むご家族や、足遠くなっているご家族については、電話や来訪時に意見を聞いておられる。お便りには、職員・利用者がコメントを書く欄を設けておられ、利用者が、ご家族に宛てて、「またきてね」等、手書することもある。法人が実施された「家族アンケート」の中には、ご家族から「畑にお花を植えてはどうか」という提案があり、職員は、さっそく利用者と一緒にチューリップの球根を植えられ、みなで春が来るのを楽しみにしておられた。	ご家族に、事業所の取り組みを、より具体的に知っていただくよう、運営推進会議への参加を働きかけてみられたり、又、ご家族も一緒に活動できるような機会を作り、サービスへの意見や要望を引き出し、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	(自己評価) ユニット会議やホーム会議、カンファレンスを開催し利用者の方の状況や実情を知っている現場職員の意見を活かしより良いサービスの質の確保や向上に活かしている。又、必要に応じて個別面談を実施し、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。	
			(外部評価) 職員は、他事業所で開催される研修に参加されており、事業所の良いところに改めて気付いたり、改善点を知るきっかけにもなっている。毎月、ユニット別に会議を行っておられ、ユニットの決め事は、職員で話し合っ決めてるようにされている。	
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) 職員個々の実績、勤務状況を把握し定期的に個別面談を行い各自が向上心を持てるよう働きかけている。又実績に応じてのキャリアアップ制度等を取り入れ昇給にも反映出来るやりがいのある職場環境作りを行っている。	
			(外部評価)	
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) ホーム会議、各ユニットでテーマを決め勉強会を開催し職員が学ぶ機会を設けたり、社協、連絡協議会等の研修への参加を回覧したり促している。研修後はホーム会議で報告を行い職員全員に周知し質問の機会も設けて技術、知識の習得に努めている。	
			(外部評価)	
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) 外部研修への積極的参加を促し、相互訪問を実施している。	
			(外部評価)	
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) 初期段階にて家族様から不安、要望等についての聞き取りを行っている。職員が馴染みのあるお話をしたり、多く関わりを持ち不安の軽減、安心感を持ってもらえるよう努めている。	
			(外部評価)	

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		○初期に築く家族等との信頼関係サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入居時に、家族様に困っている事や不安な事を聞いたり、又こちらからも呼びかけたりすることで相談しやすい環境作りにも努めている。訪問時や電話にて利用者の方の近況報告、ホームでの生活状況等をお伝えして安心していただくよう努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 本人、家族の実情や要望をもとにまず必要な支援を見極め個々にあったサービスを提供する。	
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) 本人の得意なことを見極めて出来る事はともに行ったり、お願ひし共に過ごし支えあう関係作りに努めている。	
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) 訪問時や行事等に参加していただき、一緒に楽しんでいただいたり、一緒に過ごす時間を持つことでよりよい関係が築けるように配慮し支援する。	
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う、支援に努めている	(自己評価) 土日祝日等関係なく面会できる体制を整えている。お誕生等特別な日には、職員と一緒に食事に出かけたり行事毎には、家族様にも参加してもらったり、関係が途切れないうに支援している。 (外部評価) ご家族や知人が訪ねて来られた際は、居室で過ごされることが多く、職員は、お茶をお出しして、ゆっくりくつろいでいただけるよう、声をかけておられる。受診に、ご家族と出かけ、買い物して帰られたり、選挙の期日前投票を済ませて帰る方もいる。映画がお好きな利用者がおられ、職員は、利用者と映画を観に行けるよう、タイミングをみながら声をかけたいと話しておられた。利用者の外出には、法人の方針により事業所の車を使用することができないため、ご家族と出かけられるよう連絡をされたり、ご家族と相談して介護タクシーを利用できるよう、手配等をされている。	

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)
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) 共に食事を摂ったり、一緒に入浴したり共有のスペースにテレビを置いて利用者同士のコミュニケーションがとれる様に支援している。又各階合同の催し物を聞き交流を深める機会を作っている。利用者の様子を観察して必要に応じた雰囲気作りを心掛けている。	
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) 必要に応じて情報を伝えたり、近況についてもお伺いする時間を作る等し相談支援が出来るように努めている。	
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) 利用者の思いや希望を聞いて生活に活かし、又希望等の訴えが少ない利用者には、会話表情等から読み取るように努めている。 (外部評価) センター方式のアセスメント表を用いて、入居前の身体状況や生活歴・習慣について情報収集されている。又、職員は、日々の介護記録に、利用者の気になる言葉や様子を記録するよう取り組み、利用者の思いや意向の把握に努めておられる。	暮らしの中で、利用者が決めたり選んだりできるような場面を積極的に作り、理念の実践への取り組みにもつなげていかれてはどうだろうか。
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) 利用者の生活歴や馴染みの暮らしを大切にして利用者の望む生活を聞き取りひとり一人のペースにあわせてられる様に努めている。	
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) 日々のバイタル測定や表情会話等を、食事の摂取量、排泄状況から心身状態を把握するよう努めている。又、週一回による訪問看護師の訪問により利用者の体調管理にも努めている。利用者の望む生活を聞き取りひとり一人のペースにあわせてられる様にしている。	

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)	
			利用者、家族様から聞き得た思いや要望と、更新時、退院時、状態の変化の都度見直しを行いより良い介護計画の作成に努めている。	
			(外部評価)	
			ケアマネジャーは、介護計画作成前にご家族に電話して、「気になることはないか」等を聞き取っておられ、ご家族からは、「補聴器を調整してほしい」「ズボンが濡れている時があるので、気を付けて着替えさせてほしい」「水道水ではなくミネラルウォーターで水分補給してほしい」等、ケアへの希望等も出されている。ご家族とお話する中で、ご本人がカラオケがお好きだったことを知り、事業所内でカラオケを楽しめるよう、計画に採り入れたような事例もある。	
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)	
			日々の生活の様子を個人記録、管理日誌に記入しその気付きや結果を職員間で情報を共有して日々のケアに活かしている。又カンファレンスにて情報を共有して介護計画の見直しに反映されている。	
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)	
			利用者、家族様の状況やニーズに応じた対応、事業者との連携を行い福祉用具等の提供相談も行っている。	
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)	
			地域のボランティアや民生委員、町内会長を始め、町内の協力を得て地域行事や消防訓練等を行ったり利用者ひとり一人の暮らしを支えられる様取り組んでいる。	

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) 当事業所の協力医療機関の説明をし同意納得を得て上で、選択していただき適切に支援を受け入れられる様支援している。提携医と24時間いつでも報告・連絡・相談を行える体制を整え、本人家族に安心していただけるように努めている。又、医療連携体制加算実施により、より適切な対応がとれる体制を整備することができた。	
			(外部評価) 2週間毎に往診して下さる協力医と、受診のみの協力医があり、利用者、ご家族が選んで診てもらおうになっている。夜間、体調で気になることがあれば、医師に連絡して指示を仰ぎ、翌日あらためて診てもらえるよう支援されている。週1回、訪問看護事業所から看護師が来られ、利用者の健康管理をされており、ミキサー食やソフト食等、食事形態についても相談に乗ってくれている。	
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) 往診時に日常の健康管理や医療活用の支援をしている。又、日々の関わりの中で気づきや状態変化には適宜に提携医、訪問看護師に相談し必要に応じ受診できる体制を整えている。	
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) 利用者が入院による不安をなくし安心して治療ができる様に定期的に入院先へ訪問し病院関係者との情報交換や相談に努めている。入院する際は、本人のストレスや負担を軽減する為に情報の提供を行い、早期退院に向け医療機関との連携に努めている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 出来るだけ早い段階に本人・家族との話し合いを行い本人・家族の意向を理解し確認を取る様に努めている。医療連携の実施により重度化や終末期への方針、支援が出来る体制を整えている。	
			(外部評価) 入居説明時に、事業所の看取りの指針にもとづいて、終末期の支援について説明をされているが、その時点では、利用者、ご家族とも、「わからない」と答えられることが多いようだ。普段の会話の中では、「ここでずっと暮らせれば・・・」と、利用者・ご家族も言われるが、状態変化時には、病院や施設への移行を希望されるようだ。事業所では以前、利用者の状態が急変して、ご家族とともに利用者看取った経験もある。その際、管理者は、「職員の心構えはもちろんのこと、他の利用者への対応についても十分な配慮が必要」と感じられたようだ。	利用者やご家族から希望があれば、安心して事業所で最期を迎えられるよう、事業所の体制作りにも取り組んでいかれてほしい。終末期のあり方については、事業所の方針等を伝えたり、折りにふれて利用者やご家族の希望を聞き取るような機会を作ってほしい。

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) 地域主催の応急手当講習にも参加し技術と知識の向上に努めている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 定期的に消防署、民生委員、町内会長立会いのもと、避難訓練を行っている。運営推進会議では地域の方と協力しあえるようアドバイスを頂いており、実際に地域の方にも避難訓練に参加いただけるようになった。 (外部評価) 地区の防災会議には、職員が数名参加して、地域の方と一緒に防災について学んでおられる。事業所には、水、食料用の缶詰を備蓄されている。事業所では、年間3回避難訓練を実施されており、町内会長、民生委員、地域の方々、ご家族も参加されている。参加者から、「いざという時、地域の方々にも協力をお願いするために、電話連絡網を作ってはどうか」という意見があり、町内会の広報担当者与管理者で、協力が得られるように近隣の住宅の方達に挨拶に回られた。事業所では、次は、電話連絡網の作成に取り組みたいと考えておられる。	
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) 言葉のかけ方や対応の仕方について話し合いの場で意見を交換したり確認をし日々のケアに活かせるように努めている。又、利用者家族の立場に立った思いを考えるようにしている。 (外部評価) 管理者は、「利用者には敬語で接するように」と、職員に伝えておられる。トイレ誘導時には、耳元でお誘いする等、周りの利用者にも配慮しながら、ご本人に声をかけるよう気を付けておられる。利用者の中には、居間に出てみなど過ごすことが仕事、と思っている利用者がおられ、時には、「今日は疲れているので休ませて下さい」と職員に言われることもある。職員は、「今日はいいですよ。居室でゆっくり休んでくださいね」と言葉をかけておられ、ご本人は安心をされるようだ。	
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) 職員は出来るだけわかりやすく話しかけ、利用者の方の状況や気持ちの把握に努めるようにしている。又、ひとり一人担当スタッフを決め馴染みの関係作り、自己決定の場面環境が出来る様働きかけている。	

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)
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) ひとり一人の生活のリズムに応じ、日常生活に可能な限り本人の希望に沿って支援できるように、日々柔軟な対応を心掛けている。	
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) 定期的に美容室の方に来てもらい、利用者の好みに応じてカットしてもらい身だしなみやおしゃれができる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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者の方と一緒に献立を考えたり、スーパーへの買い物、共同で食事を作ったりする機会を設けたりしている。又ホーム庭で育てた野菜の収穫を一緒に行ったりしている。 (外部評価) 職員が交代で食事を作っておられ、その日の担当職員が献立を立てるようになっていく。職員は、週3回、利用者と近所のスーパーに買い出しに行かれて、食材と一緒に選んだり、米とぎや野菜を切ったり、皮むき等も利用者と一緒に出来るよう取り組まれている。食後には、男性利用者のご自分のお膳や隣の利用者のお膳もさげあげするような場面もみられた。韓国に懐かしい思い出がある利用者がおられ、職員のアイディアで、「キムチ鍋」が食卓にのぼることもあるようだ。誕生日には、ご本人のお好きなものを作って祝いされており、香川県出身の利用者は「うどん」をリクエストされたり、「ハンバーグ」のような洋食をリクエストする方も多いようだ。餃子をみなが作った際には、以前ご自分も手作りしていた頃のことを思い出され、慣れた手つきで具を包んでくださった方もいる。	
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) 個人別に摂取量を記録し、ひとり一人の状態に合わせた支援が出来るように工夫している。栄養状態や水分確保にも提携医への報告・相談を行っている。利用者の体調にも配慮した食事内容にも気を配っている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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) 毎食後に声掛けし口腔ケアを促している。介助の必要な方は誘導、一部介助にて口腔ケアを支援している。又、口腔ケア体操も適宜行うよう努めている。	

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)
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) 個々のレベル、排泄のリズムを把握し、トイレ誘導を行いトイレ誘導を行いトイレでの排泄を大切にしながら習慣化し生きる意欲や自身の回復、身体機能の向上を目指しトイレでの排泄支援を行っている。	
			(外部評価) 排泄チェック表でパターンを把握して、誘導等してトイレで排泄できるよう支援されている。職員の介助が必要な利用者には、ひざにタオルをかける等して、羞恥心にも配慮しながら支援されている。	
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) 日々の排泄チェックを行い、飲食物の工夫や運動やトイレでの排泄機会を増やすことで予防に取り組んでいる。	
			(外部評価)	
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) 可能な限り利用者の希望があれば毎日でも入浴できるように支援している。利用者のその日の希望を確認、本人の意思でゆっくりと入れるように支援している。	
			(外部評価) 午前・午後に入浴できるよう支援されている。手術の痕を気にされ、入浴に積極的でない利用者の方もおられたが、職員は、「見ない・聞かない」よう気を付けて、できるだけ浴室の外で安全を見守り、安心して入浴できるよう支援されており、ご本人が入浴を嫌がるような時には無理強いせず、延期する等して、以前より入浴回数が増えたような方もいる。	
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) 個人の生活のリズム、体調にあわせエアコン調整や、換気にも気を配り休息が出来る様に支援している。又夜間には安心して眠っていただけるよう照明や騒音にも配慮している。	
			(外部評価)	

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) 薬の目的や副作用、用量等については受診記録にていつでも職員にひとり一人が確認できるようにしている。又、服薬していただく際には職員が2名で確認を行っている。	
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) 日常生活の中から個々の状態や関心に応じた環境作りを行い、食器拭きや洗濯、掃除などそれぞれが役割を持ち張り合いや喜びのある日々を過ごしていただけるよう支援している。	
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) 普段の買い物や散歩に出かけていただくよう心掛けています。個々の誕生日には可能な限り近くに外食にいらしていただく様している。 (外部評価) 法人の方針により、職員が利用者を車に乗せて運転することができないことになっている。近所のスーパーに買い物に出かけたり、近くの病院を受診する際には、歩いて出かけておられる。中山町の遊栗館へ出かけた際には、遊栗館のバスで送り迎えしていただき、利用者は栗懐石を楽しまれた。ご家族も参加され、車いすを押してくださる等して、職員は、たいへん助かったようだ。タクシー等を利用して、毎年、桜の時期には、松前町の「ひよこたん池公園」に出かけ、散策されたり、お弁当を食べたりして楽しまれている。	
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) 本人の希望に応じて自由に電話をかけられるように支援している。又月に1度「ほほえみ通信」を、2～3ヶ月に1度は写真を家族様に送っている。	

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	<p>(自己評価)</p> <p>こたつ等の家庭用家具を使用し、家庭的な雰囲気作り、暖かい部屋作り、くつろげる雰囲気作りに配慮している。又共有空間、各居室、全体を清潔に快適に暮らせるように小まめに掃除を行っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>事業所の畑には、ブロッコリー、玉ねぎ、白菜、じゃがいも等植えておられ、入居前に農作業をしておられた利用者を中心に、水やりや手入れ収穫を行ない、食事に使用されている。居間の一角には、畳スペースがあり、テレビを見たり休憩したりできるようになっている。本の好きな方のために、図書コーナーを設けておられ、職員が持って来られた本を並べることもある。居間から出られるデッキスペースでは、天気の良い日には、ラジオ体操をしたり、お茶を楽しんだりされている。又、居間の掃き掃除や拭き掃除を職員と一緒にやる方もいる。居間で風船バレーを行うこともあるが、ゆっくり過ごすことを望む利用者もあり、職員は、利用者の様子を見ながら、午前・午後の過ごし方を考えておられる。時には、懐かしい音楽をかけることもあり、その中でも「上を向いて歩こう」が流れると、みなぎ歌い始められるようだ。</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)</p> <p>リビングや和室、デッキ中庭等の共同空間の中で自分の好きな場所で過ごしていただいたり、利用者同士が過ごせるよう工夫している。</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)</p> <p>使い慣れた家具や、本人が落ち着く部屋のレイアウトを始め、好きな絵を壁面に飾ったり、お気に入りの花等を育てたりして居心地よく過ごせるよう支援している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>ベッドや寝具は、好みのものを持ち込むようになっている。裁縫道具を持って来られており、繕い物をする方もおられる。回転式の座いすに座り、テレビを見たり、方向を変えてテーブルで作業したりする方もいる。日頃のご自分の生活の様子が、法人の広報誌に掲載されたことを大変喜ばれ、冊子を枕元において眺められる方もおられた。ご家族の希望で、日々の生活の様子を日記に綴っている方もおられ、職員と一緒に今日の出来事をお話しながら、書くこともある。ご家族が来訪するたびに、ご家族の写真を持って来られて、居室の壁一面に貼ってあった。化粧水やクリームを持ち込み、手入れをする方もいる。</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)</p> <p>各部屋に、表札やのれんを目印につけている。廊下ですりやトイレ浴槽内にも安全かつ自立した生活が送れるよう配慮、工夫している。</p>	