

評価結果概要表

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3870105735
法人名	株式会社 ツクイ
事業所名	ツクイ松山南江戸グループホーム
所在地	松山市南江戸2-1-29
自己評価作成日	平成25年3月5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25年3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）】

利用者様が現在の身体機能を維持できるよう、機能訓練に力を入れております。また、外出行事にも力をいれております。ご希望の場所へ行けるよう企画しております。食事もお楽しみランチと称して、バーベキューや握り寿司やうなぎの蒲焼はもちろん、宅配や出前を注文したりとバラエティーに富んでおります。お客様からのリクエストがあればお応えしております。

【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）】

●昨年度から月に1度、事業所便り「みなみかぜ」を発行されており、ご家族に毎月送付する書類の中に写真とともに同封されている。便りには、「〇〇様の今月のご様子」の欄を作り、職員が個々の生活ぶりや健康状態等を手書きされている。ご家族から「来月の予定も知らせてほしい」との要望があり、便りで知らせるようにされた。事業所では、ご家族の来訪時、職員は「何かご心配ことはないでしょうか」等と声をかけたり、又、お帰りの際には見送りするようにして、この1年、ご家族の来訪が増えているようだ。
●ほとんど寝たきりの状態で床ずれもあり、24時間おむつを使用しておられた利用者について、理学療法士の指導等も得ながら、排泄の自立支援に向けて取り組まれた事例がある。現在は、トイレに座って排泄することができるまでになり、紙パンツを使用して過ごせることをご本人、ご家族もとても喜ばれている。失敗された場合には、「大丈夫ですよ」と声かけし、利用者の自尊心を傷つけないよう、配慮して支援されている。

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)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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ます (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 3. 家族の1/3くらい 4. ほとんどできていない
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)	○ 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. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きと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、生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、戸外に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			

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まます。
(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まます。
- 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まます。

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 ツクイ松山南江戸

(ユニット名) つばき

記入者(管理者)
氏名 武智 広樹

評価完了日 2013年 3月 5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)
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) 昨年の夏に理念を職員と作成。 お客様・家族様・職員が見えやすい位置に掲示し共有し、実践に努めている。	
			(外部評価) 事業所では新たに、理念「十人十色 様々な人生に沿った自立支援」及び、行動指針6項目を、職員全員で考えて作成された。今年4月からは、各ユニットで年間目標を立てて、理念をより具体的に実践できるよう、取り組み始める予定となっている。管理者は、自ら模範を示すことに努め、職員をけん引されている。	
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) 散歩や近隣スーパーへ買物に行っている。	
			(外部評価) 昨年、事業所で開催した「サマーフェスタ」では、近隣の千世帯ほどに案内して、一緒に花火やフラダンス等を楽しみながら交流された。近々催される「7周年記念行事」では、もちまきや豚汁等をふるまって交流することを計画されており、利用者も心待ちにされている。地域の小学生の「町探検隊」や中学生の「職場体験」を受け入れておられ、ゲームや折り紙、カレー作り等を利用者と一緒に行かないながら過ごされた。管理者は、今後、「介護相談会」や「認知症キャラバンメイト」等の活動にも、取り組みをすすめていきたいと話しておられた。	
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) 活かせる方法を模索中	

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際、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)		
				取組報告後に意見や感想を頂き、活かしている。	
			(外部評価)		
			会議には、町内会長や民生委員、市や地域包括支援センターの担当者等が出席されている。会議時には、事業所から活動や取組み、今後の予定等を報告して、質疑応答がなされている。事業所の理念や行動指針も知ってもらえるよう発表されている。民生委員の方からは、「高齢者部会と交流を持ってみたらどうか」という提案があり、管理者が問い合わせしているところである。又、町内会長から、「広報紙があれば、公民館に置いておきますよ」と提案してくださり、現在ご家族に送付している事業所便りを元にして、地域向けのものを検討されている。現在、ご家族には会議案内、及び報告はされていない。	管理者は、今後、コンビニの店長やガソリンスタンドの方、近隣の学校の先生等にも会議参加を働きかけ、さらに地域との交流を深めたいと考えておられる。さらに、ご家族の参加についても積極的に呼びかけて、利用する側からも事業所の取組みについて意見や提案をいただけるよう、工夫してみたい。又、サービス評価の取組みや結果についても会議時に報告して、意見や提案をうかがうきっかけにされてほしい。	
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に取り組んでいる	(自己評価)		
				時々、相談する。協力関係は出来ている	
			(外部評価)		
			運営推進会議時、市の担当者からは、防災や感染症等について、助言等をしていただいている。又、事業所の新しい理念や行動指針を発表された際には、「良くできていますね」と感想をいただいた。事業所は、「共用型デイサービス」の指定を受けて、5月からサービスを開始する予定となっている。		
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)		
				毎月、身体拘束廃止委員会を実施している。メンバーはローテーション制。ゼロに向けて一歩ずつ進んでいる。	
			(外部評価)		
			昨年12月から、月に1度、「身体拘束廃止委員会」を持ち、身体拘束の対象となる具体的な行為や言葉等について話し合い、理解や共通認識に努めて来られた。その結果、ベッド柵を使用していた利用者は、7名から1名程度にまで減少された。事業所の玄関は、自動ドアとなっているが、各ユニットの入り口は、暗証番号を入力して開くようになっており、ご家族には番号を事前に知らせているが、利用者は、ご自分で開けることは難しく、現在は、利用者の「出たい」等の意思表示があれば、職員が付き添って外に出るよう支援をされている。	地域密着型サービスの意義等についても職員で話し合いながら、現在の鍵のあり方等について、利用者の立場から話し合ってみてほしい。管理者は、「職員が手薄になりそうな時間帯以外は、入り口を開ける等、今後の検討課題である」と話しておられた。管理者は、「地域に支えられてこそこの事業所」と考えておられ、今後さらに、地域の方やご家族も含めて、支援の工夫について話し合う機会を作り、理解や取組みにつなげていかれてほしい。	

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)
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) 新規採用時に研修。また年間研修にも組み込み、勉強している。	
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) 昨年に該当者がいた。社協や詞と連携し成年後見人の活用を進めていたが、逝去	
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) 管理者と計画作成で契約に行く。説明を行い納得頂いた上で契約を結ぶようにしている。	
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) 会社で顧客満足度調査の実施。また、定期的に職員でご家族へ要望等を伺うようにしている。	
			(外部評価) 昨年度から月に1度、事業所便り「みなみかぜ」を発行されており、ご家族に毎月送付する書類の中に写真とともに同封されている。便りには、「〇〇様の今月のご様子」の欄を作り、職員が個々の生活ぶりや健康状態等を手書きされている。ご家族から「来月の予定も知らせてほしい」との要望があり、便りで知らせるようにされた。事業所では、ご家族の来訪時、職員は「何かご心配ごとはないでしょうか」等と声をかけたり、又、お帰りの際には見送りするようにして、この1年、ご家族の来訪が増えているようだ。年2回、「サマーフェスタ」と「クリスマス会」は、「家族会」を合わせて行っておられ、10組程のご家族が参加され、ご家族同士が交流する機会にもなっている。ユニット入り口には、職員個々の写真に年間目標等を添えて掲示されており、さらに、その日の勤務職員の顔写真と名前を掲示されている。	

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)
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)	
			月に2度のカンファレンスと、月に1度の全体MT、個人面談等で意見を聞く様に努めています。	
			(外部評価)	
			昨年5月から各ユニットにケアマネジャーとリーダーを配置し、職員をまとめたり、サポートする体制を整えられた。又、職員の休憩時間を確保され、「働きやすい環境づくり」にも取り組まれている。居間の一角にある小上がりの畳の間は、職員の休憩場所となっており、午後の休憩時間には、ふすまが閉められていた。	
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)	
			年に一度の昇給の実施(条件あり)。	
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)	
			定期的に法人内の研修に参加しています	
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)	
			確立できていない	
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)	
			管理者と計画作成で事前アセスメントを実施している。	

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)
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) アセスメントの実施と事前訪問による聞き取り	
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) 本人のADLに合わせた機能訓練やサービスを検討する	
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) 本人の趣味・嗜好・ADLにあわせた計画書を作りサービス提供を行う。	
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) 柔軟な面会時間の設定や宿泊可能な説明等おこなう	
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) 本人やご家族様に聞き取りを行い、ニーズがあれば支援できる旨を伝えている。 (外部評価) ご家族と管理者が同行してお墓参りに行かれた利用者の方は、「来年も来たい」と喜ばれたそう。利用者がご自宅で可愛がっておられた犬を連れて来てくださるご家族もあり、他の利用者も喜ばれるようだ。管理者は、今後、利用者の誕生日等を捉えて、「職員と1対1で、ご本人の行きたい場所や会いたい人に会いに行けるよう支援したい」と話しておられた。	

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) レクリエーションの実施や体操・合唱の時間を作り関わりが持てるよう支援しています。	
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) 契約終了後の支援はありません。(逝去の為)	
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) 本人様の意思に添えるようアセスメントを実施し、意向や希望を取り入れた計画書となるようにしております	
			(外部評価) ご自分の気持ちを表現することが難しいような利用者については、ご家族との情報交換を密にして、意見等をうかがったり、又、職員は、食事・排泄・入浴等の日常生活の中から表情や手の動き等をよく観察して、ご本人の思いを汲み取るよう心がけておられる。	今後さらに、利用者一人ひとりのお若いころの体験や現在の興味関心事、これからなりたい事等、日々の生活の中で知り得た利用者一人ひとりの情報を蓄積して、介護計画作成につなげ、その人らしい暮らしが続けられるよう、細やかな支援に取り組まれてほしい。
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) アセスメントの実施と事前訪問による聞き取り	
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) アセスメントの実施と事前訪問による聞き取りとご家族様から聞き取り	

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)	
			ニーズを把握した上で、カンファレンスにて話し合い	
			(外部評価)	
			事業所は、機能訓練に力を入れておられ、毎月指導に来てくださる理学療法士の意見等も介護計画に採り入れておられる。管理者は、「夢のあるプランを作りたい」と話しておられた。介護計画に沿った支援が実践できるよう、個別の「生活記録表」に短期目標を記載されており、日々「○・×」でモニタリングを行い、3ヶ月ごとの計画の見直しにつなげるようになっている。	
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)	
			介護記録に短期目標を入れて日々確認しております	
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)	
			本人様や家族様より要望があった場合は可能な範囲で取り組んでいます。	
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)	
			日々、散歩や買物を取り入れ地域にでております	

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) 事業所と提携している病院と連携し、ご家族様や本人様の希望に添えるよう往診医と話し合いをしております	
			(外部評価) 協力医療機関が2つあり、利用者、ご家族の希望する医療機関で診てもらえるよう支援されている。協力医療機関からは、1週間に1度、又は、2週間に1度の往診がある。受診が必要な場合は、ご家族か職員が付き添って支援されている。訪問歯科も利用できるようになっている。	
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) 週1回勤務して頂き、体調管理等しています	
			(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) 不十分	
			(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) 往診医と家族と相談しながら取り組んでいます。	
			(外部評価) この1年、入居契約時には、ご本人やご家族に「重度化した場合の対応に係る指針」を提示して説明された。事業所では、この1年間で2人の利用者を看取られており、医療機関との連携を密にし、できるだけ口から食べられるよう工夫して支援された。ご家族も泊まり、職員とともに看取られた事例もある。現在は、ほとんどのご家族が「事業所で最期まで」と希望されているようだ。今後さらに、ご家族の不安や心配ごとを聞くような機会を設けられたり、又、職員と一緒に勉強するような機会も作ってはどうか。	

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) 緊急対応表を掲示し確認しながらおこなっています。	
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) 年に2度地域と共に訓練を実施しています。	
			(外部評価) 事業所が所在する地域は、自主防災組織が確立されており、地域との協力体制が構築されている。事業所にはサイレンが設置されており、緊急時にはサイレンを鳴らすと近所の方が駆け付けてくれるようになっている。又、「近隣協力員」の方が職員と一緒に、利用者を避難場所まで誘導してくれるようになっており、地域と合同の防災訓練時には、実際に訓練を行なわれた。利用者の状態等にも変化があることを踏まえて、今後もいろいろな災害の場面を想定して避難訓練を繰り返し、利用者、職員の安心安全に向けて取り組まれてほしい。	
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) 接遇・マナー研修を定期的に取り入れ勉強しています。	
			(外部評価) 行動指針の1項目に、利用者が「不快に感じる言葉は使いません」と掲げておられ、事業所では、この1年間、接遇の研修に取り組まれた。又、管理者は、職員の言葉遣いが気になった場合は、その都度、職員と話し合うことを重ね、改善に取り組まれた。みなが集まる場所で利用者同士の言い合い等のトラブルが続いたことで、職員は話し合い、「毎日30分ほどそれぞれの居室で、一緒に掃除したり、たんすの整理をしながらゆっくりお話を聞く」取り組みを始められ、利用者の言葉や様子は、ノートに記録して職員で情報を共有し、利用者の気持ちの理解に努められたり、支援のヒントにされている。移動パン屋が来る日は、利用者それぞれにお好きなパンを選んでおやつにされている。	
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) 本人の要望を聞きだせるよう支援しています。	

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) 一人一人の一日の予定を作成し支援しています。	
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) ご自分で洋服を選べるよう声掛けしています	
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) 主に片づけを行っております。声掛けは日々行い本人の意思を尊重しております	
			(外部評価) 業者が作成した献立に応じた食材が届き、職員が手作りされている。「今日のメニュー」は、小さな黒板に職員が書いておられる。職員は、食事介助に専念し、後で個々に持参したお弁当等を食べるようになっており、職員1名は、利用者と同じ物を「検食」されている。管理者は、「検食している職員だけでも、利用者と一緒に食卓を囲んで食べることができるよう検討したい」と話しておられた。介助の必要な利用者には、「これは、ほうれん草のおひたしですよ」等と声かけしながら、その方のペースに合わせて支援されていた。週に1回、「お楽しみランチ」の日を設けておられ、利用者の希望をお聞きして、ウナギの蒲焼にされたり、事業所の前でバーベキュー等を楽しまれることもある。中でも管理者自らが握るお寿司を、利用者は心待ちにされているようだ。宅配のピザ等を利用することもある。	
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) 往診医と相談しながら支援しています	
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) 口腔状況に合わせた支援をしています	

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) 定期的な声掛けをしたり、本人様の様子を伺いながら支援しています	
			(外部評価) ほとんど寝たきりの状態で床ずれもあり、24時間おむつを使用しておられた利用者について、理学療法士の指導等も得ながら、排泄の自立支援に向けて取り組まれた事例がある。現在は、トイレに座って排泄することができるまでになり、紙パンツを使用して過ごせることをご本人、ご家族もとても喜ばれている。失敗された場合には、「大丈夫ですよ」と声かけし、利用者の自尊心を傷つけないよう、配慮して支援されている。	
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) ヤクルトを決まった時間に飲んだり、ヨーグルトを飲んだりしています。また毎日、体操やレク活動をしています。	
			(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) ご本人やご家族の希望に応じて実施しています。	
			(外部評価) 週に2～3回、午前中に入浴するようになっている。できるだけ湯船で温まれるよう支援されているが、シャワー浴の場合には、足湯をする等して体が冷えないよう配慮されている。入浴を拒みがちな利用者には、「入浴カレンダー」を作り、入浴日を利用者と一緒に確認しながら、ご本人が納得して入浴できるように、工夫して支援されている。好みのシャンプーや入浴剤を使用できるよう支援されたり、女性利用者からの同性介助の希望にも応じておられる。今後も、個々の以前の入浴の習慣を探ったり、職員でアイデアを出し合い、利用者一人ひとりが入浴を楽しめるよう、工夫ある取り組みを試してみしてほしい。	
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) 状態に応じた支援が出来るよう計画作成しています。	
			(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) 一部は理解できていますが、不十分な部分もあります	
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) 外出行事や希望のレクや行事を取り入れています	
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) 希望を伺い、定期的に外出しております。 (外部評価) 利用者全員で、毎月1度は出かけられるよう取り組まれている。先日、梅見に行かれた際には、会話も弾み、楽しいひと時を過ごされたようだ。今後は、4月にはお花見、5月には動物園に出かけることを予定されている。又、利用者個別に、日常的に散歩や買い物等に出かけられるよう支援されており、時には、ご本人の希望に沿って海を見に行ったり、以前住んでいた家までドライブされることもある。管理者は、「今後は、屋外での活動を増やし、お茶やランチも楽しんでもらいたい」と話しておられた。	
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) 不十分。立替金としているため。一部のお客様は買物に行っています。	
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) 希望に合わせて実施している。	

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	<p>(自己評価)</p> <p>毎月、飾り付け担当により飾り付けをしております</p> <p>(外部評価)</p> <p>事業所の玄関前や壁に沿って、職員と利用者で丹精されたパンジーの鉢植えが並べられていた。最近、事業所横の菜園を整備し、大根やキュウリ、大葉の種を蒔き、今後の収穫を楽しみにされていた。居間の壁には、今月の予定表や手作りの暦等を貼り、桜等の季節の飾り付けをされている。調査訪問時、利用者のお一人が、壁に貼った7周年記念の文字を指差して「あれは、折り紙をちぎって、みんなで作ったのよ」と説明して下さった。午前中には、利用者の歌声が聞こえ、昼下がりには、皆で毛糸で編み物をしている様子がみられた。加湿器やエアコンは定期的に掃除して管理されている。月2回設けられている「手作りおやつの日」には、台所で利用者と一緒に、おはぎやクッキー作り等をされている。</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)</p> <p>テレビだけでなく、ソファも設置し使いやすいよう心がけております</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>ご本人さまの使用していたものを持ち込んで頂き、使用しております。事前に家族様と相談し実施しております。</p> <p>(外部評価)</p> <p>調査訪問時、ご家族が来られた際に職員は、笑顔で対応しながら、利用者の居室に案内されていた。利用者によっては、等身大の姿見や椅子、テレビ等を持ち込まれている方もいる。又、ご家族との思い出の写真や誕生日の寄せ書きの色紙、ご自身の書初めの習字等を貼っている居室もみられた。</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>適切な福祉用具の使用や、転倒リスクをイメージしながら環境整備しています。</p>	