

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
所在地	松山市南江戸2-1-29
自己評価作成日	平成24年3月18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）】

新体制になってまだ3ヶ月ですが、さまざまな取組みを行うべく管理者を筆頭に考案中です。なかでも今後機能訓練を取り入れた「活動レク」は注目です。

※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3月30日

【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）】

- 1・2階のユニット入口には、その日、勤務する職員の顔写真と名前が掲示されていた。調査訪問時、居間で利用者は、広告紙でゴミ箱を作ったり、折り紙で鶴を作ったり、塗り絵をされていた。職員が作ったフェルトの桜や利用者が紙で作った桜の花が居間の壁に飾られていた。ソファは、テレビを見やすい場所と、皆が集う食卓テーブルから少し離れた場所に設置されている。1階の窓からは、事業所の畑が見え、春にはチューリップの花が咲く予定である。桜の木も見えて、「桜が一輪咲いてるんよ」と利用者が指をさして教えてくださった。
- 居室に仏壇を置いている方は、職員が用意したお供えのご飯とお水を仏壇に供えて手を合わされる。よく使っておられた裁縫道具を置いている方もあり、時に手に取ってみられることもあるようだ。好みの化粧品や整髪料を用意して使用している方もいる。遠くに住まわれているご家族は、居室にパソコンを設置しておられ、時にはインターネット通話でお互いが顔を見ながらお話できるようにされており、職員は準備等サポートされている。

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、生き活きと働けている (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			

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) みかん

記入者(管理者)
氏名 武智 広樹

評価完了日 24年 3月 18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)	
				スタッフの入れ替わり等あり、浸透しきっていない
			(外部評価)	
				理念とは、事業所がめざすサービスのあり方を端的に示したものであり、常に立ち戻る根本的な考え方である。「地域密着型サービス」とは何かということを考えながら、貴事業所としての理念を作りあげてほしい。又、管理者は、理念についてケアの場面を捉えて職員に語り、実践につながるよう牽引していかれることが期待される。
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)	
				地域の防災訓練や運動会、お祭りなどのイベントには積極的に参加している。日常的な交流は今後盛んに行って行きたい。
			(外部評価)	
				昨年11月には、小学生が授業の一環で来てくれて、利用者と一緒に折り紙等して交流された。3月に事業所の6周年行事を開催された。地域の方には案内チラシをポスティングして、130名ほどの方が来てくださった。当日は、うどんの炊き出しを行ったりお菓子の詰め放題等、子ども達も楽しめるように企画された。うどんの炊き出しは、地域の方にも好評であったため、今後は、「夏祭り」を行う際にも炊き出しを行いたいと考えておられた。月に1度行なう利用者の誕生日会時には、地域にあるケーキ屋でケーキを買うようにされている。
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)	
				学校の職場体験など積極的に受け入れている。

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)
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) 町内会長や行政の職員に参加を働きかけてサービスが向上できるように努めている。	ご家族や地域の方達に地域密着型サービスの意義や認知症への理解・協力を深めていただけるように、会議を活用されてはどうだろうか。会議に地域のいろいろな立場の方や利用する側であるご家族に参加いただけるよう、働きかけを工夫されてほしい。
			(外部評価) 運営推進会議は、2ヶ月に1度開催されている。会議には、町内会長や民生委員、中学校の教頭先生等が参加してくださっている。会議では、利用者の利用状況や行事について報告された後、「質疑応答」の時間を設けておられ、町内会長から、「医療連携はどうなっているか」、又、「家族がどのくらいの割合で来られるか」等の質問があり、職員が説明をされた。ご家族の参加については、「入居していることを知られたくない」というご家族の心情を踏まえて、現在は、案内されていない。	
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) 必要に応じて行政と連絡を取りながら法令遵守で運営を行っている。	
			(外部評価) 運営推進会議時、市の担当者から市のイベントの案内をしていただいたり、防災についての他事業所の取り組み等について教えていただいた。身寄りのない利用者の成年後見制度の利用について、相談に乗ってもらったこともある。	
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) 社内マニュアルをもとに定期的に勉強会を開催して拘束の撲滅に勤めている。	ご自分の意思で開けることができない扉やベッド柵の使用等について、利用者の安全を確保しつつ自由な暮らしを支援するために、職員のケアについて工夫できることはないか話し合いを重ねていかれてほしい。「拘束」について、職員で勉強する機会を増やしたり、又、ご家族も一緒に勉強するような機会も作ってみてはどうだろうか。
			(外部評価) 玄関の自動ドアは電源を切り、手で開閉されている。各ユニットの入り口は、暗証番号を入力すると鍵が開くようになっている。「帰りたい」とよく言う利用者はおられ、職員が付き添って散歩する等、気分転換できるよう支援されている。以前に、利用者がベッドから転落したことがあり、同じようなことが心配される利用者数名について、ご家族の同意を得て、ベッド柵を使用されている。ベッド柵を付けてから期間も経過しており、管理者は、「見直し」の必要性を感じておられた。	

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)
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) 定期的に社内学習を行ったり積極的に研修にも参加して身体拘束についての理解を深めている。	
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) 入居時に説明を行っている。また必要に応じて成年後見制度が活用できるように専門機関と連携が取れる。	
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) 契約に関する説明はお互いが納得いくまで行っている。	
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) 意見箱の設置している。また外部の相談窓口の紹介を目の届く場所に掲示している。 (外部評価) ご家族に伝言がある場合は、毎月請求書とともに、メモ書きを同封されている。管理者が交代した際には、挨拶状を郵送された。3月に行なった6周年行事の後に、家族会を行った際には4名のご家族が参加して下さった。管理者が得意な握りずしを振舞って、利用者がご家族と一緒に食事する機会を作られた。	これまでは、利用者の暮らしぶり等をご家族に報告する機会が少なかったことから、今後、事業所では毎月、利用者個別に暮らしぶり等を手紙にしてご家族に送付したり、季刊誌を発行することも計画されていた。「ご家族がどんなことを知りたいか」等について、ご家族に聞き取ったり、職員間で話し合い、ご家族の立場に立って情報発信の工夫を重ねていかれてほしい。ご家族と勉強したり活動するような機会を作る等、認知症やグループホームについてより知っていただきながら、利用者をもとに支えていかれてほしい。

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	(自己評価)	
			ユニットごとのカンファレンスと全体ミーティングを月一回ずつ開催し活発な意見交換が行え反映できるように努めている。	
			(外部評価)	
			新年度より各ユニットごとにリーダーを決めて、事業所の「体制を整えたい」と考えておられる。職員が、「行なってみたい」と思っていることについても、取り組みを検討したり、研修に力を入れて、職員のスキルアップに取り組んでいきたいと考えておられた。	
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)	
			個別面談を定期的に行い一人一人の職員の気持ちを大切にしている。正社員として働けるように会社に働きかけている。	
13		○職員を育てる取り組み 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)	
			個人の力量に応じて必要性の高い研修を受けられるように支援している。	
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り組みをしている	(自己評価)	
			機関紙などを作成して定期的に他の事業所を訪問している。	
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)	
			不安が強い時は家族に連絡を取ったり、職員がマンツーマンで対応を行っている。	

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)
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) 初期は家族の反応を伺いながらゆっくりと慎重に援助行っている。	
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) 必要に応じて訪問診療や福祉用具の業者の紹介を行っている。	
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) 家庭的な雰囲気も大切にしながらも医療的な学習や接遇の研修なども定期的に行いサービスの向上に努めている。	
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) ケアプランに家族の意見を反映して作成し支援を行っている。	
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) 現在はやや不足しているが個別対応の時間を今後拡大して、本人が生活してきた場所を訪問できる機会を増やしていきたい。 (外部評価) 調査訪問時、ご家族の来訪があったり、ご家族から電話がかかってきて、お話しする利用者の様子もみられた。居室にパソコンを置いてインターネット電話でご家族とコミュニケーションを取っている方もある。職員は、ご家族にご本人が喜んでいることをお伝えしたり、ご家族の気持ちを利用者伝えて、関係継続の支援に取り組まれている。	

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) 皆で楽しめるようにレクリエーションや季節のイベントを日々取り入れている。	
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) 希望に応じて行っている。	
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) アセスメントとモニタリングを繰り返しケアプランを作成している。 (外部評価) ご家族には、これまでの暮らし方等について「介護情報提供書」に記入していただき、又、計画作成担当者が、センター方式を参考に独自の様式を作成してアセスメントされており、利用者の思いや意向の把握に取り組まれている。アセスメントは、6ヶ月毎に更新するようになっている。	今後さらに、利用者が地域の中で暮らすことを支援するための情報収集にも取り組み、利用者個々の生活の拡がり支援していかれてほしい。
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) インタビューはシートを活用して慎重に行っている。	
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) 月のカンファレンスで状態に合った支援をスタッフ間で話し合っている。	

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)
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、家族、主治医、スタッフの意見をもとに介護計画を作成している。	
			(外部評価)	
			基本的に3ヶ月に一度、ケアカンファレンス時にモニタリングを行い、計画の見直しにつなげておられる。事業所での生活になかなか馴染めない利用者には、ご家族にも参加していただき、ケアカンファレンスを行い「よりよい生活を送れるためにどうしたらいいか」ということについて話し合われたこともある。ご家族を交えて話し合われたことが、ご本人の納得につながったようだ。事業所では、今後、何か課題があった場合には「ひもときシート」を利用して、ご本人が困っていることの原因を探っていきたいと考えておられる。	
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)	
			必要に応じて見直しを行なっている。	
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)	
			家族と連携を取りながらできる範囲で行っている。	
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)	
			開設6年が経ち、毎年防災訓練や運動会などに参加し地域の中にも溶け込んできている。	

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) 本人、家族が希望したかかりつけ医が定期的に訪問診療を行い安心して生活できている。	
			(外部評価) 利用者には入居前に2つの協力医からどちらかを選んでもらって、診てもらおうようになっている。歯の治療が必要な時には、ご家族に連絡をして「訪問歯科を利用できる」ことを話して診てもらっている。床ずれができた利用者もあるが、エアーマットを導入したり、訪問看護が毎日処置に来られ、現在は治癒されている。	
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) 看護職員、訪問看護師と連携を取りながら支援している。	
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) スタッフも極力、受診に同行して意見交換おこない病院関係者との関係づくりを行っている。	
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) 本人、家族の希望を大切にして家族、医療の協力を得て終末期の介護を行っている。	
			(外部評価) 「重度化した場合の対応に係る指針」を作成して、入居時、ご家族に説明して、看取りに対する「ご家族の要望」を聞き取り、記録に残すことになっているが、入居の段階では、意向を確認できるご家族の方は少ないようだ。事業所は「ご家族の協力」を前提に看取りを支援することとなり、管理者は、職員に、「知識や技術を身に付けてもらい、家族の思う最期のケアに取り組んでいきたい」と話しておられた。今後、さらにご本人の終末期の希望等についても探り、「事業所で最期まで過ごしたい」という希望があった場合には、支援できるよう体制作りをすすめていかれてほしい。	

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) 緊急マニュアルを作成して定期的な訓練を行っている。	
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) 定期的に訓練を行っている。 (外部評価) 事業所の所在する地域は、防災意識の高い地域でもあり、年2回、事業所も参加して地域ぐるみで避難訓練が行われている。事業所には、非常時に鳴らす「サイレン」が設置されている。2月に行われた地域の避難訓練時には、町内会長より「サイレンを鳴らしてください」と言ってもらい、「サイレン」を鳴らすと、2～3分で地域の6名の方が駆けつけてくださった。事業所は、地域の避難訓練には毎回参加されているが、事業所独自の訓練はこれからの取り組みとなっている。いざという時のためにも、事業所の自主防災の取り組みも重ねていかれてほしい。	
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) 社内マニュアルをもとに定期的に勉強会を開催して接遇の見直し向上を図っている。 (外部評価) 管理者は、就任後、職員の「接遇マナー」について、改善の必要性を感じられ、改善に向けて取り組まれている。調査訪問時、昼食時等、職員の利用者への言葉かけについて、利用者の立場から配慮が必要と感じるような場面が見受けられた。	時々、職員の言葉かけや対応について、職員自身で振り返るような機会を作り、職員個々が気付いたことをきっかけに、ケアの質向上への取り組みにつなげていかれてほしい。車椅子の移動時の声かけ等、利用者が安心できるような介助等についても、利用者の立場から振り返ったり話し合う機会にされてはどうだろうか。
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) 家族とも連絡、確認を取りながらなるべく自由に生活してもらっている。	

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)
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) 毎日のベースになる日課表をもとには生活しているが個々に合った生活を一番に支援をしている。	
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) 「どちらを着ますか。」などと確認しながら着替えを行っている。	
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) できる範囲で利用者と協力をして食事の準備、後片付けを行っている。	
			(外部評価) 利用者の重度化がすすみ、利用者へのケアの必要も増したため、昨年の9月から決まった献立で食材を届けてくれる業者に切り替えられた。業者と管理者は、2週間に1度程度、献立等について話し合う機会があり、利用者から「パンが食べたい」と希望があり、朝食の主食が週2回、パン食になったり、「お鍋が食べたい」との希望も採り入れられた。生活習慣病等で、カロリー制限のある方については、主食の量で調節しておられる。調査訪問時、ご自分の食べた食器を下膳する利用者の様子がうかがえた。利用者は、ピューラーを使ってじゃがいもなどの皮むきをされたり、お盆拭き等をされることもある。おやつも、たい焼きやゼリーなどが同じ業者から届いている。管理者は、おやつについては、今後レクリエーションとして、おやつ作りを採り入れていきたいと考えておられた。	
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) 食事摂取量や水分摂取量はチェック表を活用して健康が維持できるように支援している。	
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) 食前には口腔体操を行っている。 必要な方は毎食後、口腔ケアを行っている。	

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)	
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)		
				トイレの訴えがあれば即、対応している。 排泄チェック表を活用して極力トイレで排泄が行えるように支援している。	
			(外部評価)		
				おむつを使用されている方も、職員が誘導することで、日中はトイレでの排泄ができるように支援されている。入居時、トイレに間に合わない方もおられたが、職員が声をかけたり誘導することを続けて支援されて、間に合わないことも次第に減り、現在ではご自分から自主的にトイレに行って排泄するようになったというような事例もある。	
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)		
				毎朝、飲むヨーグルトを飲用していただいている。 便秘がちな利用者には朝食後、10分程度トイレに座ってもらい排便を促している。	
			(外部評価)		
				ベースとなる入浴予定はあるが体調や気分に応じて入浴できるように配慮している。	
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、午後からの入浴となっており、基本的に利用者個々が週2回入浴できるよう支援されている。利用者が「一番風呂に入りたい」と言われる時には、希望に添えるよう支援されている。「温泉に行きたい」と希望される方には、入浴剤を使って温泉の雰囲気を楽しんでもらえるように支援されている。浴室は、一般家庭用の浴槽で、シャワーチェアが用意されていた。	
			(外部評価)		
				ご本人の希望でシャワー浴で入浴をすませる利用者の方も少なくないようだが、利用者個々の入浴習慣や好み等についても探り、利用者一人ひとりが入浴を楽しめるような支援に工夫されてほしい。介助の工夫や備品の準備等で、利用者が浴槽で温ることはできないだろうか。ご家族とも相談しながら取り組みをすすめていかれてほしい。	
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)		
				基本的に日中活動量を増やして、夜間グッスリ眠られるように支援している。	

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)
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) 薬ファイルを作成して薬の理解を行っている。常に医療と連携を取りながら支援している。	
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) 日々楽しみながら活動できるように作業やレクリエーションを工夫している。	
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) 季節や天候に応じて外出支援できるように心がけている。	
			(外部評価) 調査訪問時はお天気もよく、車椅子に乗った利用者が数名、玄関前の日当たりのよい場所で、日向ぼっこをされていた。時には、事業所の周辺を散歩されることもある。事業所は、車の所有が軽自動車1台であるため、車での外出が難しい現状があるようだ。時間は制限されるが、グループ会社のデイスービスの車を借りることもでき、デイスービスの「夏祭り」時は、車を借りて参加されている。4月には、利用者数名ずつ順番で、お花見を楽しめるよう計画をされていた。今後さらに、ご家族や地域の方達等、サポーターを増やして利用者が地域の中に出かけて、楽しめるような機会を増やしてほしい。	
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) 家族と連携を取りながら対応行っている。	
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) 本人や家族と連携を取りながら支援している。	

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) 日々清掃を行い不快なく生活できるように配慮している。	
			(外部評価) 1・2階のユニット入口には、その日、勤務する職員の顔写真と名前が掲示されていた。調査訪問時、居間で利用者は、広告紙でゴミ箱を作ったり、折り紙で鶴を折ったり、塗り絵をされていた。職員が作ったフェルトの桜や利用者が紙で作った桜の花が居間の壁に飾られていた。ソファは、テレビを見やすい場所と、皆が集う食卓テーブルから少し離れた場所に設置されている。1階の窓からは、事業所の畑が見え、春にはチューリップの花が咲く予定である。桜の木も見えて、「桜が一輪咲いてるんよ」と利用者が指をさして教えてくださった。	
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) 希望時は居室で過ごせるように支援おこなっている。	
			(外部評価) 居室は個人が好きな物を持ってこれるようになっている。必要に応じてスタッフが掃除の協力、支援を行っている。	
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) 居室は個人が好きな物を持ってこれるようになっている。必要に応じてスタッフが掃除の協力、支援を行っている。	
			(外部評価) ご自宅で使っていたタンスを持ち込み使用されている方やテレビを置いておられたり、ぬいぐるみ、ご家族の写真等を飾っておられる方もみられた。仏壇を置いている方は、職員が用意したお供えのご飯とお水を仏壇に供えて手を合わされる。よく使っておられた裁縫道具を置いている方もあり、時に手に取ってみられることもあるようだ。好みの化粧品や整髪料を用意して使用している方もいる。遠くに住まわれているご家族は、居室にパソコンを設置しておられ、時にはインターネット通話でお互いが顔を見ながらお話できるようにされており、職員は準備等サポートされている。	
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) バリアフリーで安心して生活できる環境になっている。掲示物、飾りつけは皆が一緒に行っている。毎日にぎやかで支え合いながら暮らしている。	
			(外部評価)	