

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	ニチケアセンター松山
所在地	松山市余戸南四丁目4-2
自己評価作成日	平成26年11月18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26年12月3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)】

利用者様の皆様に穏やかで居心地の良い生活をしていただきたいと支援している。

【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)】

<p>利用者別に毎月「ほほえみ通信」を作成して、ご家族に送付しており、前回の外部評価結果を受けて、ご家族に運営推進会議に参加してもらいやすいよう会議時の写真を載せたり、利用者の食生活をより知ってもらえるよう、食事の献立を記載する等、工夫して作成されている。利用者の写真等を掲載した「ほほえみ通信」には、利用者本人のメッセージも記載し、ご家族に喜ばれている。</p> <p>トイレは、ユニットごとに車いす対応のトイレを含め3ヶ所あり、それぞれ入口には目印となるように緑のタイルを貼り、離れた所からでもトイレの位置が色で分かるようにしている。トイレに行っても排泄行為が分からない利用者には、時間を決めて誘導し、職員が一つずつ動作をガイドしながら支援されている。朝はラジオ体操、夕方には音楽を流しながら体操する時間を作って、身体機能維持や便秘予防等に取り組んでいる。</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)	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、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	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		

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) マーガレット

記入者(管理者)

氏名 松下 美保

評価完了日 26年 11月 18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)
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) 5年前に職員にアンケートを取り、管理者がまとめて作成した事業所理念は、社是の「誠意、誇り、情熱」とともに、事務所に掲示されており、毎朝、職員全員で唱和している。	
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) 地域の行事に参加したり、ご近所のボランティアの方にも来てもらい交流を図っている。又ホーム催し物の際には、町内会長様に案内状を地域公民館に掲示してもらったり、地域住民へ声を掛けてもらったりと協力を頂いている。	
			(外部評価) 今年5月の地区運動会には利用者2名と職員で参加された。秋祭り時には、神輿が玄関前の駐車場まで来てくれ、利用者が袋詰めしたお菓子を子ども達に手渡された。恒例となっている11月末の「ニチイ祭り」時には、チラシを近所へポスティングしたり、町内会の回覧板で回してもらった。当日は、ケアマネジャーが居間で認知症の勉強会を行い、10名ほどの地域の方の参加があった。同時に、中山産直市も催された。クリスマス会には、地域のボランティア団体「八千代会」が来てくれて、日舞や三味線等を披露していただき、利用者の中には涙を流して喜ばれた方もあったようだ。事業所では、定期的に見学会を行っており、今後、介護相談や認知症勉強会を兼ねて行うことを計画されていた。	
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) 運営推進会議等で、地域の方からの認知症についての相談や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。又、見学会を実施し、ホーム内の様子を見ていただいたり、介護相談を受けたりしている。	

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)
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) 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、町内会の会長や役員の方が毎回参加されており、意見やアドバイスがある。外部評価結果を報告した際には、「終末期のあり方について本人の思いを聞き、共有することの必要性」等について話し合い、参加したご家族からは、「家族にも難しい事柄なのに、本人との意志の疎通は難しいのではないか」「本当の終末期になってみなければ分からない」等の意見があったようだ。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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) 直面している課題に向けて、定期的に市長村窓口へ訪問したり、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) 運営推進会議には、市介護保険課、地域包括支援センターの担当者の出席があり、感染症の注意点や介護報酬改定の説明等がある。地域包括支援センターの助言がきっかけで、来年1月には、保育園児との交流会を開催する運びとなっている。	
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) 身体拘束委員会を設置し、身体拘束について正しく理解できるよう勉強会を実施している。又、家族様と話し合う機会を作り、身体拘束のないケアに取り組んでいる。	
			(外部評価) 管理者は、「言葉による拘束」についても気を付けており、日頃から職員に「常に言葉遣いを意識してケアに取り組む」よう、指導されている。又、年に2、3回、身体拘束についての勉強会を行い、職員が勉強する機会を作っている。自分が付けているおむつをちぎって口に入れる行為がみられる利用者については、気持ちよく安全に過ごせるように、夜間は、職員が30分毎に様子を見に行く等して支援に努力をされている。	

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) ホーム会議、ユニット会議等で高齢者虐待についての理解を図り又、社内でも高齢者虐待防止のスローガン「虐待をしない・させない・見逃さない」を掲げ、日々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、改定の際は、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) 会社全体にて顧客満足度調査の取り組みを実施している。家族様の意見、要望をホーム全体会議で話しあい改善又サービスの質の向上に繋げていくように努めている。 (外部評価) 利用者別に毎月「ほほえみ通信」を作成して、ご家族に送付しており、前回の外部評価結果を受けて、ご家族に運営推進会議に参加してもらいやすいよう会議時の写真を載せたり、利用者の食生活をより知ってもらえるよう、食事の献立を記載する等、工夫して作成されている。法人で年1度行われる顧客満足度調査では、ご家族から「生活ぶりや健康状態をより詳しく報告してほしい」「菜園の活用を継続してほしい」という意見があったようだ。	

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努めている。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) 職員の発案で、ある利用者のために学習ノートを作っており、夜勤職員が算数、国語、社会、一般常識等の問題を毎日1ページ考えており、利用者は、朝1番にその問題に取り組むことが楽しみとなっているようだ。又、ニチイ祭り際には、職員の提案で、利用者作の貼り絵を展示された。職員が講師となって生け花講習等もあり、職員の意見や提案で利用者の生きがいや楽しみにつながるよう取り組まれている。職員は、「1階ユニットは活発な利用者が多く、もっとレクリエーションを取り入れたい」と話しておられた。職員は職種に応じて法人内研修や外部研修に参加しており、研修後はホーム会議等で発表して共有する仕組みを作っている。	
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) 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、連絡協議会の研修案内を回覧し、社内外研修への参加も促している。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。	
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、連絡協議会の研修案内を回覧し、社内外研修への参加も促している。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) 外部研修への積極的参加を促がし実施している。	
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) 外部研修への積極的参加を促がし実施している。	
			(外部評価)	
.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、多く関わりを持つことで不安の軽減、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	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、家族を支えら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。お誕生日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) 利用者の写真等を掲載した「ほほえみ通信」には、利用者本人のメッセージも記載し、ご家族に喜ばれている。「どうしても家に帰りたい」と、ひとりで出かける利用者には、納得いくまで職員が付き添い支援されている。調査訪問日の昼食時、利用者が他利用者に、食事を食べることを手伝ってあげるような場面が見られた。	

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、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開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。	
.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、会話や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「私の姿と気持ちシート」を用いて、ご本人やご家族から聞き取ったり、言葉で言い表せない利用者には、日頃の様子から職員が汲み取る等して、希望や意向の把握に努めておられる。広告を見ていて「ベッドが買いたい」と希望があった方には、誕生日に買いに行けるよう支援された。	今後もさらに、利用者が事業所の目指す「自分でできる喜びと生きがいのある暮らし」を続けられるよう、利用者一人ひとりについての情報収集に取り組みながら、支援に工夫を重ねていかれてほしい。
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時の表情会話等や、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	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)	
			介護計画は、3ヶ月ごとに見直しておられる。「自立度経過シート」等でモニタリングを行い、ケアマネジャーは、ご本人、ご家族からも細かくケアへの希望を聞き取り、介護計画に活かすよう努力されている。	
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)	
			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	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	(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た上で、選択していただき適切に支援を受けられるよう支援している。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) 協力医からは、利用者個々に月2回往診があり、近所の医院には職員が付き添って受診できるよう支援されている。週1回、訪問看護ステーションから看護師が来られて、利用者の健康管理をされている。	
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) 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。	
			(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) 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。	
			(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) 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。訪問看護との医療連携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、看取り指針を提示して説明しており、ご本人やご家族の意向はその後年1回はうかがい、把握に取り組まれている。前回の外部評価を受けて、「私のターミナルや死後についての願い」について利用者個々に聞き取ることに取り組まれた。「自分では分からない」「息子夫婦に任せている」等、利用者の思いが「私の姿と気持ちシート」に記入されていた。	

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) 初期対応や急変時の対応等を定期的に会議で話しあったり、訪問看護師に相談アドバイスをもらい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いる。管理者、職員も外部研修に参加する等知識を身につけるようにしている。	
			(外部評価) 今年、運営推進会議と併せて3月に消防署立会いで、9月には、事業所独自で避難訓練を実施された。参加した地域の役員数名から、「自然に身体が動くくらい頻繁に訓練することも大事」等のアドバイスがあった。管理者は民生委員の方の協力を得て、津波時の避難場所として近くの特別養護老人ホームを提供してもらえようようお願いに行かれた。事業所は、水、缶詰、おしぼり等を備蓄しており、定期的に消費期限等を点検している。今後は、さらに、地震や風水害等も想定して避難訓練に取り組まれてほしい。	
.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) 調査訪問日の昼食時、食事介助する職員が、利用者のとなりに座る際、「失礼しますね」と声をかけ、離れる時には「ちょっと離れますね」と利用者へ声をかけて対応されていた。又、気になることがあり言いつつおっている利用者には、穏やかにじっくり話を聞き対応されていた。「ほほえみ通信」に使用する写真は、ご本人以外の方には顔にモザイクをかける等している。新人職員がおむつ交換することを嫌がる利用者には、無理強いせず、先輩の職員が交代して対応している。	
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) 職員は出来るだけ分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、一人ひとり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	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) 一人ひとり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。又、希望がある利用者には近隣の美容室にも出かけている。	
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、広告をみながら食べたい物をお聞きしたり、又共同で食事を作ったりする機会を設けたりしている。 (外部評価) 近所でよく利用していたスーパーが閉店したため、現在は、利用者と一緒に行き物に行くことはないようだが、職員が買い物に行く際には、利用者に買いたいものを聞いて買って帰ることもある。調査訪問時には、利用者が食材の下ごしらえをしたり、お膳や食器を拭いている様子や、男性利用者が他利用者のお膳を下げあげよう場面が見られた。毎日、職員1人は、必ず利用者と同じ食事を食べるようになっている。敷地内にある菜園で、利用者が世話した野菜が食卓に上ることもある。	
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) 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	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、トイレ誘導を行っている。 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) トイレは、ユニットごとに車いす対応のトイレを含め3ヶ所あり、それぞれ入口には目印となるように緑のタイルを貼り、離れた所からでもトイレの位置が色で分かるようにしている。トイレに行っても排泄行為が分からない利用者には、時間を決めて誘導し、職員が一つずつ動作をガイドしながら支援されている。朝はラジオ体操、夕方には音楽を流しながら体操する時間を作って、身体機能維持や便秘予防等に取り組んでいる。	
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、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。又1,2階利用者様と週2回程30分体操を行っている。	
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) 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し、本人の意思でゆっくり入れるように支援している。	
			(外部評価) 毎日入浴できるよう準備して利用者に声をかけており、概ね3日に一回は入浴できるよう支援されている。入浴に気がすまない方には、無理強いせず、体調や気分等をみながら支援されている。熱っ目のお湯が好きな方や長風呂したい方等、それぞれの好みにも合わせて支援されている。	
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) 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。	

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事に応じた環境作りを行っている。料理や食器拭き、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) 散歩に出掛けていただくよう心掛けている。個々の希望に合わせて可能な限り近くに外出にいらしていただく様している。 (外部評価) 午前中散歩に出かけることが日課となっており、楽しみにしている方が多い。春には、近所の公園でお花見をしたり、タクシーを利用して、イチゴ狩りに出かけ楽しまれた。おしゃれに気を使う方は、近くの行きつけの美容院でパーマをかけることもあり、職員が付き添い、途中でトイレに行く際の介助等も支援されている。職員は「もっと四季折々に自然にふれられるよう、外出支援に取り組みたい」と話しておられた。	法人の決まりにより、外出に事業所の車が使えないこともあり、気軽に行きたいところに行くようなことは難しいようだが、今後も、利用者の希望を探りながら出かける機会を積極的に作っていかれてほしい。ご家族やボランティアの方等に協力していただきながら、一緒に楽しめるような機会も作ってはどうか。
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たり、手紙を書けるよう支援している。又月に1度「ほほえみ通信」を、一週間の食事メニュー等を記載し工夫している。	

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	(自己評価) 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。	
			(外部評価) 居間には昼のコーナーがあり、テレビや机があり、本の好きな利用者のために「ほほえみ図書館」と名付けたコーナーを作っている。洗面台の上には小菊を飾っておられた。ご家族がお花を持って来てくださることもあるようだ。調査訪問時には、テレビの時代劇を熱心に見ている方や新聞関係のお仕事をしていた方は、テーブル席で熱心に新聞に目を通しておられた。壁には職員手作りの大きな字のカレンダーが貼ってあった。歌がお好きな方は、職員と一緒に童謡やご本人が知っている歌を歌いながら、廊下で歩行練習をされている。	
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) 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。	
			(外部評価) 状態により、利用者に代わって毎日、職員が仏壇のお茶やお水を替えて、利用者が手を合わすことができるよう支援しているケースや、職員がサポートしながら日記を書くことを続けているケースがある。ご家族の写真を飾ったり、ドレッサーの前に化粧品を並べている居室もあった。利用者が居室不在時には換気しており、居室で過ごす時には冷暖房を付けて室温管理をされている。	
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) 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、好きな絵や家族との写真を壁面に飾ったり、お気に入りの花を育て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) 状態により、利用者に代わって毎日、職員が仏壇のお茶やお水を替えて、利用者が手を合わすことができるよう支援しているケースや、職員がサポートしながら日記を書くことを続けているケースがある。ご家族の写真を飾ったり、ドレッサーの前に化粧品を並べている居室もあった。利用者が居室不在時には換気しており、居室で過ごす時には冷暖房を付けて室温管理をされている。	
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) 各部屋に、表札やのれんを目印につけている。廊下・て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。	
			(外部評価)	