

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	松山市余戸南四丁目4-2
自己評価作成日	平成25年11月13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12月4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)】

近隣のスーパーへ買い物に出掛ける等して、生活に生きがいと楽しみを持っていただける様に支援している。

【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)】

今年で3回目となる地域との交流を目的とした「ニチイまつり」は、チラシを近所にポスティングして案内し、中山町の産直販売やボランティアの「琉球國祭り太鼓」の演奏を催され、ご家族や地域の方合わせて30名ほどの参加があった。秋祭りの際には、利用者は神輿や獅子舞を楽しまれた。事業所では、地域の方や他事業所に「利用者の日常を見ていただきたい」という思いから、毎月、第4火曜日に「見学会」を開催されている。次回は、法人内の訪問入浴支援事業所の協力を得て、「訪問入浴」のデモンストレーションと福祉用具の展示を予定されていた。

調査訪問時、椅子に座っている利用者に、職員はしゃがんで、目線を合わせ話しかけておられた。又、服薬支援の際には、折りたたみ椅子を利用者の横に運んで、隣に座って支援されていた。食後、「食器を拭くから、そのとき呼んで」と居室に入られた利用者に、その後、職員は居室をノックして「お願いしていいですか」と声をかけておられた。

・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、戸外に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) マーガレット

記入者(管理者)

氏名 松下 美保

評価完了日 25年 11月 13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	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) 法人の理念「誠意・誇り・情熱」及び事業所理念「自分ででき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」の実践に向け、管理者は、「職員一人ひとりが責任感と意識をもつこと」の大切さを日頃から職員に語り、牽引されている。さらに、利用者をチームで支えていけるよう、事業所理念を機会あるごとに利用者やご家族、地域の方等にも知っていただけるよう、工夫されてみてはどうだろうか。	
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) 今年で3回目となる地域との交流を目的とした「ニチいまつり」は、チラシを近所にポスティングして案内し、中山町の産直販売やボランティアの「琉球國祭り太鼓」の演奏を催され、ご家族や地域の方合わせて30名ほどの参加があった。秋祭り際には、利用者は神輿や獅子舞を楽しまれた。事業所では、地域の方や他事業所に「利用者の日常を見ていただきたい」という思いから、毎月、第4火曜日に「見学会」を開催されている。次回は、法人内の訪問入浴支援事業所の協力を得て、「訪問入浴」のデモンストレーションと福祉用具の展示を予定されていた。	
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、民生委員や町内会長、前町内会長、広報委員の方、ご家族等が出席されて、事業所の現状報告や利用者の生活状況及び行事報告等を行い、意見交換や質疑応答がなされている。催し物や避難訓練等と合わせて実施されることもある。出席者からの「同性介助が基本か」「男性職員も食事を作るのか」等の質問にも、事業所の方針や取り組みを説明された。又、町内会長からは「事業所の催しごとの際には、案内チラシの配布等、いつでも声をかけてください」との言葉もいただいている。管理者は、他事業所の運営推進会議にも出席され、事業所の会議に活かしておられる。	
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) 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) 「ニチいまつり」に参加された市の担当職員からは、「ご近所にも『ニチイケアセンター松山』が浸透していると感じた」との感想をいただいた。事業所では、来年3月から開始する定員3名の「共用デイサービス」の準備をされている。	
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) 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) 玄関を日中は施錠せず、自由に出入りできるようになっており、調査訪問時には、職員と買い物や散歩に出かけられる利用者の様子がみられた。又、テラスやバルコニーにも自由に出入りできるよう支援されている。目の不自由な利用者の方には、安全を考慮して、ほんの少し居室の戸を開けて、見守り支援されている。眠剤に頼りがちだった利用者には、散歩や家事等、日中の活動を促し、様子をみながら減薬に取り組んでいる事例がある。	

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、ユニット会議等で高齢者虐待についての理解を図り、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、家族会また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。	今後さらに、ケアパートナーであるご家族とともに、利用者のよりよい暮らしを支えていけるよう、ご家族が知りたい情報を探り、発信されたり、ご家族同士が交流できるような機会を作ってみられてはどうだろうか。又、運営推進会議への参加を働きかけたり、会議内容を報告する等されて、事業所のケアサービスの質向上への取り組みを知っていただけるよう、工夫を重ねていかれてほしい。
			(外部評価) 毎月、利用者個別に日頃の暮らしぶり等を記載し、利用者ご本人の手書きのコメントも添えて「ほほえみ通信」をつくり、ご家族に送付されている。又、2～3ヶ月毎に利用者の写真も同封されている。健康状態については、電話で報告して相談されることが多い。毎年、法人でアンケートを実施されており、ご家族からは感謝の言葉が多いようだ。今年のアンケートの中に「介護技術の向上を望む」という意見があり、職員全体で話し合い、「職員間で技術を学び合う」よう努めておられ、「移乗」の勉強会を行ったり、さらに外部研修の受講をすすめる等、職員個々の介護技術の向上を目指しておられる。	

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	<p>(自己評価)</p> <p>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。</p> <p>(外部評価)</p> <p>毎月、ユニット会議及びホーム会議をそれぞれ一度ずつ開き、職員間のコミュニケーションを図り、職員同士が互いに学び支え合う関係を大切にされている。職員は、交代で1日に2回、30分ずつ休憩時間を取れるようになっており、職員同士でフォローし合って働きやすい環境づくりに向けて努力されている。</p>	
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って働く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。</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>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、外部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。</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>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。</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>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。</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		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よう、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、関係が途切れないように支援している。 (外部評価) 調査訪問時、ご家族の来訪があり、職員はお茶をお出しして、ご家族は職員や他の利用者と歓談し、おしゃれをした利用者ご本人とお出かけされる様子がみられた。又、気になることがあり、息子さんとお話したい利用者の方がおられ、職員は電話をかけて、お話ができるよう取り次いでおられた。昼食時には、高齢の利用者を気遣ってお世話したり、声かけしたりする利用者の姿があった。	

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に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) センター方式のアセスメントシートを用いて、利用者個々の生活史や人柄、暮らし方の希望等を把握し、6ヶ月毎に見直されている。日々の個別の介護記録には、利用者の会話も記載し、日々変化する思いや意向の把握に努めておられる。居室に引きこもりがちになった利用者には、食事、排泄、入浴等、無理強いすることなく、ご本人の思いに添って支援されることで、先日の「ニチイまつり」時には、皆と楽しめるまでになったようだ。	
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方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)	
			3ヶ月ごとにモニタリングを行い、介護計画につなげておられる。ケアマネジャーは、電話等でご家族の要望をお聞きし、ご本人の希望も採り入れながら、現状に即した計画作成に努めておられる。	
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)	
			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入れ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) 協力医療機関は2ヶ所あり、2週間に一度、往診して下さる医療機関と、月に1度通院する医療機関があり、受診する際には職員が同行支援されている。又、これまでのかかりつけ医を希望される利用者は、ご家族が受診に付き添っておられる。訪問歯科も利用できるよう支援されている。週に一度、訪問看護師が来られ、相談したり助言をいただく等、職員は心強く感じておられる。	
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。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) 入居時に、「重度化した場合における対応に係る指針」を提示して、利用者やご家族等に説明されているが、ご家族は、その時点ではあまり切実には考えておられないようで、入院等、容態変化時に改めて事業所の方針を説明することが多い。これまでに、2例の看取りを支援されており、協力医や訪問看護師の指示を仰ぎながら、職員の不安を解消できるよう話し合い、穏やかな最期を迎えられるよう支援された。「家で死にたい」「ホームで最期まで過ごしたい」等と希望を言われる方もいる。	今後もさらに、終末期の過ごし方について、利用者個々の希望も探りながら、早い段階からご家族とも話し合う機会を持つ等、利用者が「希望される場所で最期まで暮らしていけることができるように」、さらなる取り組み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) 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) 運営推進会議時には、出席者の方にも参加していただいて避難訓練を行い、「地域の方に協力していただきやすように、介助が必要な利用者の居室の入り口に目印を作るのはどうか」等、建設的な意見をいただいた。又、管理者は、町内の広報委員の方と、近隣の方へ火災の際の協力をお願いに訪問された。地域の防災訓練には、職員が参加されている。今後もさらに、地震や風水害等、様々な想定訓練を重ね、利用者の安心安全につなげていかれてほしい。	
.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) 調査訪問時、椅子に座っている利用者、職員はしゃがんで、目線を合わせ話しかけておられた。又、服薬支援の際には、折りたたみ椅子を利用者の横に運んで、隣に座って支援されていた。食後、「食器を拭くから、そのとき呼んで」と居室に入られた利用者、その後、職員は居室をノックして「お願いしていいですか」と声をかけておられた。職員は「介護する、される関係ではなく、人間同士として、又、人生の先輩として利用者に学ぶことが多い」と話されていた。	
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、利用者と職員と一緒に 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。	
			(外部評価) 一日おきに、利用者と歩いて近所のスーパーに買出しに行 かれ、利用者にもお好きな食材を選んでいただき、事業所で 食事作りをされている。調査訪問時、利用者が盛り付けを担 当されたり、食卓や食器を拭いたり、食器棚に運んだり、そ れぞれに出来ることを行っておられる様子がうかがえた。職 員は、利用者のペースに合わせてお茶をすすめる等、さりげ なく声かけされていた。ユニットによっては、卓上に生けてい る庭の野草等の話題で、利用者同士の会話が弾んでおられ た。職員は、月に1~2回は、昼食時、利用者と同じ食事を 食べる日を設けておられる。	
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) 排泄チェック表を作成し、トイレでの排泄支援に努めておられる。入居時にはおむつを使用していた利用者の中には、声かけてトイレ誘導した結果、失禁も減り、紙パンツを使用してトイレでの排泄ができるようになった事例もある。トイレには、タオルを用意しておられ、介助時、トイレ使用中はひざにタオルをかけて羞恥心に配慮されている。おむつ交換の際、同性介助を希望される方には対応されている。	
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、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。	
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) ほとんどの利用者が一日おきに入浴できるよう支援されている。ご自分で曜日を決めている利用者もおられる。1階ユニットでは、全員が湯船に浸かることができるよう支援されているが、シャワー浴がお好きな方には、希望に沿っておられる。2階ユニットでは、車椅子を使用する方の中には、シャワー浴と足湯で対応されている場合もある。身体の前面は、ご本人が洗ったり拭いたりできるよう支援し、利用者が恥ずかしい思いをされないよう、配慮されている。又、見られたくない方は、浴室の外から利用者の動きを確認したり、声かけされている。	
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) 普段の買い物や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可能な限り近くに外出にいらっしゃる様している。	
			(外部評価) 毎日のように歩いて公園まで散歩したり、買い物に出かけられるよう支援されている。時には、近所の喫茶店でコーヒーを楽しまれることある。法人の方針として、事業所の車を使用できず、職員が運転する車にも利用者を乗せることができない中で、ジャンボタクシーを利用して、イチゴ狩りに出かけたこともある。ご家族が外出や外食等に連れ出してくださることもよくある。管理者は、「今後は、地域の行事等にも出かけ、外出の機会をもっと作りたい」と考えておられた。今後さらに、利用者のこれまでの暮らし方に沿いながら、個別の希望に添った外出等も支援して行かれてほしい。	
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) 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、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	(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) 玄関や居間には、クリスマスらしい飾り付けがなされおり、利用者が生けたお花を各所に飾っておられた。玄関には、座って靴を着脱できるよう、長椅子が取り付けられていた。居間には、畳スペースがあり、ユニットによっては書物が並べられ、「ほほえみ図書館」と掲示してあり、居室に持ち帰り読書する方もいる。一休みできるように、廊下の突き当りには二人がけの椅子を設置されている。壁には、大きな手製の暦が貼られており、テレビの上にも日付と曜日が分かるよう、手作りのカードが置かれていた。菜園の草ひきを利用者も行っておられ、収穫した野菜が食卓に上ることもある。調査訪問時の午後、利用者は新聞を読んだり、テーブルを囲んで職員とおしゃべりしたり、思い思いに過ごしておられた。	
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) 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。	
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) 居室には、たんすや椅子、テレビ等を持ち込まれていた。ご家族との思い出の写真や、ご自身で生けたお花、以前にご自分で描かれた絵を飾っている部屋もあった。又、ご家族と外出された際に、果物を買って来られ、ご主人のお位牌に供えておられる方もいる。目の不自由な方の居室は、壁の角をクッション性のあるもので覆って、安全に動ける環境を作っておられた。	
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。	