

評価結果概要表

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3891300109
法人名	有限会社 ケアサービス菜の花
事業所名	グループホーム 菜の花
所在地	四国中央市中之庄町60番1
自己評価作成日	平成25年2月28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）】

いつでも誰でも来訪しやすい雰囲気作りをしています。その為、来訪者は非常に多く、ほぼ毎日のようにあります。又、挨拶には非常に力を入れており、どんな時も気持ちの良い挨拶を心がけています。その他、一人一人との関わりが多く持てるよう、一日の職員の配置も多めにしており、ほとんど常勤の職員です。

【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）】

●「差別をしない」「利用者主体の介護」「法令の遵守」「安全性の確保」「あいさつを大切に」の5項目の事業所の「倫理規程」を設けて支援をすすめておられ、新人職員にはもちろんのこと、研修時等を通じて職員に徹底しておられる。調査訪問時、利用者が食後に食器を下げた際等、職員は「ありがとうございます」と利用者にお礼の言葉をかけておられる場面が何度も見られた。
●基本的に系列デイサービスの栄養士がメインのおかずの献立を立て、その他は、日勤職員が利用者の希望を聞きながら、食材は、近所のスーパーまで利用者と同じものを買出しに行き、食事作りをされている。職員は、同じテーブルで利用者と同じものを食べておられた。食後、利用者の方が、他利用者の食器も下げてあげるような場面もみられた。嚥下状態により、刻んだりミキサーにされている。月に一回は「お弁当の日」を決めて宅配のお弁当を注文して、目先を変えた食事に利用者は喜んでおられるようだ。

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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 職員の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 家族等の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 グループホーム 菜の花

(ユニット名) _____

記入者(管理者)

氏名

川向 知子

評価完了日

25 年 2 月 28 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) 会議や会話の中で、会社の理念に基づき判断、行動するように話し合っている。 (外部評価) 理念は、開設時に、「地域の中で、その人らしく安心して暮らせる」と作成されている。管理者は、「家庭的な雰囲気、誰もが来やすい施設にしていきたい」と考えておられ、職員には「利用者は家族の一員であると思って接してほしい」と、日頃から話されている。理念は、職員がケアに取り組む上で拠りどころとなるものであり、理念を実践につなげるためにも、職員で理念に立ち戻りながら話し合う機会を作ったり、管理者は、日常的に理念を語り、職員をけん引していかれてほしい。	
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) 近隣住民や地域の学生との交流、ボランティアの来所、近所スーパーの利用などを行っている。 (外部評価) 地域の専門学校の学生がボランティアで、1～2週間に一回訪問してくれるようになっており、レクリエーションや会話等して利用者で交流されている。利用者は、若い方が来られることをとても喜ばれるようで、暮らしの様子等お話も弾むようだ。近くの小学校で行なわれる地域の夏祭りには、利用者も出かけて、盆踊り等を見て楽しまれている。近所の理容院を利用する方もいる。管理者は、地域に出かけるために、まずは「民生委員さんを通じて近隣住民の情報を把握していきたい」と話されていた。	地域のいろいろな立場の方達に、事業所の活動をより具体的に知っていただけるよう、「事業所便りの発行」を考えておられ、市報と一緒に配布していただけるよう、働きかけたいと話しておられた。又、地域の方に認知症の理解を深めていただけるような「ざっくばらんな勉強会」も開きたいと考えておられる。取り組みをいろいろ工夫して、地域とのつながりを作っていかれてほしい。
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) 毎月の取り組み状況の報告や、入居者と一緒に過ごす機会を設ける等し、認知症への理解を深めていただいている。	

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	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 毎月の取り組み状況の報告と、前回の話し合いでの問題点や課題はどうなったかなど話し合いをし、意見交換を毎回行っている。</p> <p>(外部評価) 地域の民生委員の方や地域包括支援センターの担当者、ご家族の参加を得て、会議を開催されている。ご家族には、順番で出席をお願いされており、その際には、利用者とペアで参加いただいている。ご家族は、事業所からの活動報告を聞いた後、「こんなことしよったんじゃない」「勉強会もしよんじゃない」等、感想を話されるようだ。ご家族の要望で、休日に会議を開催される場合もある。通常は、事業所の休憩室の部屋で会議を行なっておられるが、1月の会議は、「交流会」として居間で行ない、利用者は、リラックスして参加できたようだ。管理者は、今後もテーマによって居間で会議を行ないたいと話しておられた。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議に地域包括支援センターの職員に参加してもらっている。又、支援する中で不明な事などを電話にて相談させてもらっている。</p> <p>(外部評価) 市の担当者が運営推進会議に出席していただき、会議テーマについて、提案等をしていただいている。</p>	
6	5	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 夜間の防犯目的の施錠以外、身体拘束につながるケアは行っていない。</p> <p>(外部評価) 内部研修の折りに、「身体拘束について」テーマを設け、職員で勉強されている。玄関は自由に出入りでき、調査訪問時には、利用者は、職員と玄関から洗濯物を干しに出て行かれた。骨折の危険性が非常に高い利用者で、ご家族の希望もあってベッドで休む時には、ベッド柵を使用している方がいる。利用者ご本人もご自分の状態を理解しており、納得の上で行なっているようだ。</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)
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) 職員間で情報の共有を図り、身体的拘束は勿論、言葉による虐待にも十分に注意をしている。	
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) 管理者及び職員は、成年後見制度や日常生活自立支援事業等、権利擁護に関する制度についての理解しており、必要な人にはそれらが利用できるよう支援している。又、支援した実績がある。	
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) 契約の際は、十分な時間を取って家族や利用者本人の不安や疑問点の解消に努めている。	
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) 面会に来られたご家族様や運営推進会議に参加されたご家族様から意見を伺っている。その他、利用者の誕生日会を開催しご家族様にも参加していただき、その際にも意見や要望を聞くなど行っている。 (外部評価) ご家族の来訪時には、利用者個々の担当職員がご家族とお話して、意見や要望を聞いておられるが、不在時には他職員が聞き取っておられる。毎月の送付書類には、担当職員から体調や生活の様子を「近況報告」の手紙にして同封されている。利用者の誕生日会時には、ご家族も誘って一緒にお祝いできるよう支援されている。	管理者は、「ご家族は希望があっても、言いにくいのではないかと感じておられ、評価機関が送付する「家族アンケート集計表」を活かして、事業所の場合と照らし合わせながら、振り返る機会とされている。さらに、ご家族の知りたいこと等も探り、より具体的に伝える工夫に取り組まれてはどうか。

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)
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>定期的に行われる会議の際、職員の意見が聞けるよう全員に発言してもらうようにしている。又、日頃から報告連絡相談を徹底し、コミュニケーションを図るとともに話しやすい雰囲気作りを心がけている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>毎月職員会議を開催し、職員同士でケアの確認を行ったり、勉強会を行ったりして意識統一を図っておられる。3ヶ月に一回の「四国中央市グループホーム交流会」に参加され、作業、レク等、研修内容をケアに採り入れておられる。</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>給与水準や職場環境など総合して、他のグループホームと比較しても下回っていることはないと思われる。休憩時間、勤務時間、休暇等も法定通り行われており、希望休も自由に出せ、条件的に問題無いと思われます。</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>外部の研修案内が届いた際は必ず回覧している。研修にかかる費用等は事業所が負担し参加しやすくしている。又、新人が入社した時は先輩から随時実践のアドバイスをうけられるよう勤務表を作成している。その他、勉強会において小規模な研修を行うなど職員の質の向上にも努めている。</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>四国中央市グループホーム交流会に入会し他のグループホーム職員と交流し情報交換する事でサービスの質の向上を図っている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>申込時に十分な時間を取り、生活歴や心身の状況、希望を聞くようにしている。不安なことはないか、入居後はどのような事を望まれているか、ゆっくり何うように気をつけている。又、他の入居者に紹介し早く打ち解けられるよう努めている。</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) 入居日までに、家族と時間をかけ話し合いを行っている。また、今まで困っていた事や今後希望する事を聴き、今後の支援につなげている。	
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) すぐに受け入れが困難な時には他のグループホームや他の介護サービスを紹介をするなどの対応をしている。	
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) 人生の先輩であるという事を常に頭に入れ関るようにしている。教えていただく事も多く、感謝と尊敬の気持ちを込めて「ありがとうございます」の言葉は必ず言うように徹底している。	
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) ご家族様の来訪時や誕生会のおりには、日頃の様子や職員の思いについて伝えたり、逆に何か困った事は無いかを話し合っている。又、近況報告を月に一度ご家族様に送り、日頃の報告をしている。入居時には、ご家族様の協力が必要であり共に本人を支えていきたいと、伝えるようにしている。	
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) ご家族様にお話しし、友人や知人などへの声かけをお願いしている。 (外部評価) 友人やご自宅の近所の方、もと職場の同僚等が訪ねて来られ、居室でゆっくり過ごしていただけるよう声かけ等されている。利用者の状態によっては、ご家族が昼食の介助に来られる場合もある。正月は、ご自宅に戻ってご家族とゆっくり過ごされた方もある。入居前まで隣接デイサービスを利用していただいた方もおられ、入居後も行き来して交流されている。	

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) 入居者の人間関係に注意しフロアの席や居室の場所に配慮することでトラブルを防止している。入居者の状態を観察し、必要に応じて会話などに介入し穏やかに生活が送れるよう支援している。	
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) 亡くなられたり、遠方に行かれる等、サービス終了後関係を継続する事が困難である方が多いが、中には施設の方へ来てくれ入居者と話をされたりお土産を持ってきて下さったりされる方もおります。そういった際や、外出先でお会いした時等は声をかけさせていただいております。	
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) 毎日の会話の中で、本人の希望を知るよう努めている。入居時やご家族様の来訪時にも話を伺うようにしている。ピザが食べたい、誰かの名前を呼ぶ、一度家に帰りたい等、普段の会話の中の言葉を職員間で情報交換し把握するよう常に努め、環境整備や物品購入、ご家族への電話等、支援の方法を考え実行している。 (外部評価) 日々、利用者が発する言葉や、表情、行動等から思いや意向の把握に取り組まれている。辛そうに泣いておられる利用者が「歩きたい」「帰りたい」と漏らし、職員が手を引いて居間を一緒に歩いてみられたところ、利用者は、とてもうれしそうな表情をされた、というようなこともあったようだ。	
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) 入居前に、ご本人のこれまでの暮らし方や生活歴を本人様及びご家族様からできる範囲で聴いている。入居後も伺いたい事があれば、本人様には直接、又ご家族様には来訪時や電話にて話を聞いている。	
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) 入居者の生活パターンをしっかりと観察し、不穏になる時や場所などを知るようにしている。又、どのような声かけをすれば落ち着くのかいろいろと試してみて、良い方法があれば、職員間で情報を共有している。	

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	<p>○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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>スタッフ会議で話し合い、ケアの統一やケアの方法等について見直し等を行っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>利用者やご家族の希望を聞き取り、ケアマネジャーが計画を立てておられる。利用者個々の担当職員が中心となってカンファレンス時、ケアの検討をされており、3ヶ月ごとモニタリングを行ない、計画の見直しにつなげておられる。計画は「その人らしさ」を大切に作成しておられ、「生きがい」「やりがい」を感じてもらえるような支援に心がけておられる。人のお世話が得意な利用者には、職員と一緒に家事を行ったり、買い物と一緒に行っていただけるよう、計画を作っておられた。</p>	
27		<p>○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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>日々の様子を記録に残し、気づきがあれば職員間で報告、連絡、相談を行い情報を共有するように努めている。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>通院や買い物等に職員が付き添ったり、隣のデイサービスへ参加させてもらうなどし、支援やサービスに努めている。ご家族様との外出、外泊等も柔軟に対応している。</p>	
29		<p>○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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>民生員、地域のボランティアセンター、地域の福祉学校の生徒、隣のデイサービスなどから来訪してもらったり、こちらから出向いたりするなどしている。地域のお祭りへの参加や、敬老会への参加、選挙投票など、ご本人様が希望される事は、できる限り叶えたいと考えている。</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)
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) 事業所の連携医療機関の他、ご家族の意向を聞き通院の介助を行っている。定期受診以外で、風邪などにより突発的に通院を要する時は、家族様に連絡を入れている。	
			(外部評価) ほとんどの方が協力病院に通院され、職員が同行されている。系列デイサービスの看護師が一日おきに訪問してくれて、利用者の健康管理をされている。排便コントロール等、気になる時には、相談してアドバイスを受け、ケアに採り入れておられる。	
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) 隣接した施設の看護師と連携をとっており、迅速に対応できるようになっている。又、看護師からの意見や指示を記入する連絡ノートがあり、職員は必ず閲覧するようにしている。	
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) 入院時にご家族様や医療機関と情報を共有し、退院に向けて連絡を取り合っている。	
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) 入居時にこちらの方針や対応可能な範囲について説明している。又、看護師にも協力を依頼している。	
			(外部評価) 入居時に、「重度化対応終末期ケア対応指針」を説明され、事業所の方針について同意を取っておられる。利用者の普段の会話や様子から終末期のあり方について、「最期まで事業所で」「自宅へ帰りたい」等と希望も聞かれるようだ。事業所では、看取りの経験はこれまでないが、今後は、重度化や看取りについて、職員間や関係者と話し合いをしたり、勉強会のテーマにも挙げて、ご家族や利用者の思いに添えるような取り組みを検討されてみてはどうだろうか。	

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) 緊急対応のマニュアルを作っている。又、心配蘇生や応急処置などの対応方法を消防署に依頼し、研修を行っている。	
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) 災害時のマニュアルを作っている。又、避難訓練を実施している。次回避難訓練の際は、地域の方々にも参加していただいた。 (外部評価) 年2回、避難訓練をされている。5月には、「地震発生による日中の火災を想定」して、すべての利用者を避難させる訓練を実施された。12月には、消防署の方や地域の方も参加され「通報機器の取扱訓練」を実施され、消防署の方からは「まず、連絡すること」「訓練は何回も行なうように」等、アドバイスがあった。管理者は、「お米や飲料水は多めに準備しているが、今後は、すぐに食べられるものやオムツ類も備蓄しておきたい」と話されていた。	
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) 新入社員には必ず、プライバシー保護についての研修を行っている。 (外部評価) 「差別をしない」「利用者主体の介護」「法令の遵守」「安全性の確保」「あいさつを大切に」の5項目の事業所の「倫理規程」を設けて支援をすすめておられ、新人職員にはもちろんのこと、研修時等を通じて職員に徹底しておられる。調査訪問時、利用者が食後に食器を下げた際等、職員は「ありがとうございます」と利用者にお礼の言葉をかけておられる場面が何度も見られた。	
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) 個人の希望や思いに耳を傾け、したい事・したくない事を主張してもらい、自己決定を優先している。	

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)
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) 参加したくない事には無理強いする事なく、どうしたら参加をしていただけるようになるかと考え対応している。又、外出などを希望された場合も時間を見つけ行けるよう努めている。	
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) その日の服装など出来る限り自分で決めて頂き希望があれば一緒に服を選んだりしている。又、訪問散髪を利用しており、ご本人が希望されればサービスを受けています。その他、ご家族が美容室に連れて行かれたり、近所の美容院へ行ったりされる方もいます。	
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者一人ひとりの力を活かし、食事の準備や後片付けを一緒に行っている。今では自分の役割と張り切って家事をされるようになった方もおられる。職員は利用者と食事を一緒にとり、楽しく食事ができるよう努めている。	
			(外部評価) 基本的に系列デイサービスの栄養士がメインのおかずの献立を立て、その他は、日勤職員が利用者の希望を聞きながら、食材は、近所のスーパーまで利用者と一緒に買い出しに行き、食事作りをされている。職員は、同じテーブルで利用者と同じものを食べておられた。食後、利用者の方が、他利用者の食器も下げてあげるような場面もみられた。嚥下状態により、刻んだりミキサーにされている。月に一回は「お弁当の日」を決めて宅配のお弁当を注文して、目先を変えた食事に利用者は喜んでおられるようだ。	
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) 食事や水分の摂取量をチェックし脱水にならないよう心掛けている。午前・午後お茶やコーヒータイムによる水分補給も行っている。食事は各人に合わせた摂取しやすい形態など工夫している。又、体調管理の中で大切な情報の一つとして、摂取量の把握を行っている。	
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) 毎食後口腔ケアを実施している。義歯装着者は週2回義歯洗浄剤を使用し清潔の保持に努めている。又、口腔ケア用品も週1回ハイター除菌を行っている。	

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) 排泄表や本人の様子を観察しながらトイレ誘導や声かけを行っている。オムツの方や尿意の無い方は時間を決め定期的にオムツ交換と陰部洗浄、蒸しタオルによる拭きとりを行っている。	
			(外部評価) 排泄状況を記録してパターンの把握に取り組み、トイレ誘導や声かけをして支援されている。利用者がトイレを使用した後で職員は、さり気なく利用者の側に寄り、ズボンを上げ直しておられた。トイレの入り口は、引き戸になっていて、車椅子の方もご自分の力で出入りしておられた。	
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) 医師とも相談しながら、食べ物や飲み物などで便通が良くなるよう努めている。	
			(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) 日曜日以外は、毎日午前午後ともに入浴できる体制をとっている。ただ、受診等による付添いもあり、職員の都合に合わせて頂いていることもある。	
			(外部評価) 午前・午後と入浴を支援されており、利用者の希望等もお聞きしながら支援されている。お湯の温度は、利用者の希望で調節されている。状態によっては、「キャリアーいす」を使用して支援している方もいる。浴室の入り口には、歩行が不安定な方のために移動式の手すりを置いておられた。入居以前から湯船につかることがお好きでなく、事業所でも年中シャワー浴をする方もいる。	
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) 日中は体操などに参加していただき活動量を増やすことにより安眠できるよう努めている。不眠時の傾聴や、希望があれば湯たんぽを使用するなどして支援している。介助の必要な方には定期的に臥床するよう努めている。	
			(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)
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) 個人のファイルに薬の成分表を綴り、服薬介助方法・注意点も職員会議で共有している。又、一人ひとり手渡しや介助にて服薬し、確実に服薬で来たか確認を行っている。	
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) 家事のお手伝いやレクリエーションなど個々の好きな事を行っていただいている。レクリエーションは毎日、外食や社会見学などの外出行事も気候や入居者様の体調を見ながら行っている。又、近くへの外出は随時行えるよう努めている。	
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) スーパーへの買い物や、外食へ行く等、その他にもいろいろな所へ外出している。外泊がしたい、お祭りへ行きたい等の希望を叶える為、ご家族様と協力し希望を叶えられるよう努めている。	
			(外部評価) 近所のスーパーへは、日常的に買い物に出かけておられる。時には、利用者の希望でクレープやドーナツ等、フードコートへおやつを食べに行くこともある。系列デイサービスでボランティアの踊りや演奏会等があると、希望者は出かけて楽しまれている。車に乗って地域のお大師様にお参りに行かれたり、公園に出かけることもある。管理者と職員は、「利用者の身体レベルに差があり、全員での外出が難しく、最近外出行事が減ってきている」と感じておられた。	職員は、「暖かくなったら、もっと外に出かけたい」と話されていた。さらに、利用者個々の行きたい所やなつかしい場所等も探り、利用者個々の生活が拡がり、気分転換になるような支援に工夫を重ねていかれてほしい。又、時には、ご家族もお誘いして、一緒に外出を楽しむような機会等も作ってみてはどうだろうか。
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) トラブルを避けるため、現金はこちらでお預かりさせていただきますが、好きな時に使えるように支援しています。出納帳の記入と購入した物の領収書などはご家族にも定期的にお見せしています。	
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) 毎月の近況報告と共に、入居者さまが書かれたお手紙を同封したりしております。電話は家族と相談し、可能な限り対応してもらっていますが、電話を嫌がられるご家族様が比較的多く、なるべく控えなければならない状況です。	

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)
52	19	<p>○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>	<p>(自己評価) 玄関周りには、季節が感じられるよう職員と入居者様が共に花を植えている。施設内はバリアフリーで壁全体に手すりを設置してある。施設内や玄関の掃除は毎日行っている。トイレはいつでも行けるよう三カ所設置し『トイレ』とわかりやすい様、張り紙をしてある。各居室の担当者があり、入居者の希望を聴くとともに環境整備に努めている。</p> <p>(外部評価) 玄関先には、ビオラの鉢植え等が置かれ、職員と利用者で世話されている。事業所内には、観葉植物が配され、梅と菜の花等のお花を飾っておられた。居間には、加湿器を設置して、温度湿度調節がなされている。居間には、季節に応じた掲示物が施されており、調査訪問時には、利用者職員で「桜のちぎり絵」を作っておられた。当日はよいお天気で、外には洗濯物と一緒に布団を干しておられた。</p>	
53		<p>○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>	<p>(自己評価) テーブルやソファを置き、利用者同士で交流したり、一人でゆったり過ごすなどくつろげるようにしている。</p>	
54	20	<p>○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>	<p>(自己評価) 入所時には馴染みの家具などの持ち込みをお願いしているが、使い慣れた家具を使用したり本人が居心地の良いうれいアウトするなど思い通りの部屋作りができていの方もいれば、全て家族様の選んだ物だけの部屋もある。本人様が居心地の良い空間となるよう、引き続き工夫しなければならない。</p> <p>(外部評価) 居室の環境整備は、個々の担当職員が利用者や家族と相談しながら行なっておられる。誕生日に、ご家族からプレゼントされたホットカーペットを大切に使用しておられる方もいた。畳に布団を敷いている方は、寝返りや這ったりしても大丈夫なように、ご家族がセミダブルの布団を用意されている。ダンスが趣味だった方は、ダンス用ドレスを着た若い頃の写真を壁に数枚貼っておられた。娘さんから届いた「絵手紙」を壁に貼っている方もあった。又、息子さんが経営する会社のカレンダーを掛けておられる方は、息子さんのことを話してくださいました。状態により日中ベッドで過ごすことが多い方は、ベッド横にサイドテーブルを置き、ナースコールやテレビのリモコンが手に取りやすいようにされていた。居室入口の電灯は、利用者を使いやすいように、少し低い位置に設置されている。</p>	
55		<p>○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>	<p>(自己評価) 手すり付きのバリアフリーの福祉住宅で安全に設計されており、トイレや居室などに目印をつけ場所が分かるようにしている。</p>	