

評価結果概要表

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3890200011
法人名	有限会社 ウェルケアサービス
事業所名	ウェルえがお
所在地	愛媛県今治市恵美須町2丁目2番地1
自己評価作成日	平成 24年 7月 21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24年8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）】

事業所は、利用者様第一主義の理念のもと、経営者と職員が丸となって日々の支援に取り組んでいる。特に地域との交流には積極的に参加し、祭りの際に神輿に玄関先に立ち寄って貰ったり、ボランティア劇団の慰問公演、毎年恒例になっているパラ公園見学、藤棚見学、初詣、特等席でのおんまくの花火大会見物等を行っている。また、なでしこでは、利用者様が外出するのを好まれ、利用者様の希望もあり、月に一度は外食を行っている。今後もこういった企画や外出支援を積極的に行い、地域密着型施設として、地域に愛される事業所を目指して行きたい。

【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）】

●ユニットごとに食事内容も違い、調理担当職員を配置して事業所で食事を作っておられる。一日の食事メニューは、居間の壁のホワイトボードに書かれており、職員は、今日のメニューを利用者に伝えておられる。調査訪問時には、食後、利用者が下膳されたり、職員が洗った食器を拭いてくださる様子がみられた。又、食器棚に食器を片づけてくださるようだ。食事が終わると、職員が誘導して洗面台で歯磨きを行っておられた。新聞の広告をみて利用者から「おいしそう」という声があった際には、宅配のピザをとり、おやつにされたこともある。又、スーパーのチラシをみて、季節の果物等、新物が出ると食材を持って来てくれる業者に注文されている。ご家族が食事時間に来訪される際には、食事をみて、「品数があるね」等の感想を言うてくださることもある。 ●事業所では、3月から利用者一人ひとりの「介護手順のマニュアル」を職員で話し合って作成され、統一したケアが行えるような仕組みを作られた。
--

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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	66	職員は、活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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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れます。
(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れます。
- 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まれます。

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

ウェルえがお

(ユニット名)

なでしこ

記入者(管理者)

氏 名

黒川 恭嗣

評価完了日

平成 24年 7月 21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)	
			管理者と職員は、理念を共有し、日常のケア等においても理念の実践に向けて日々取り組んでいる。また、理念をスタッフルーム及び各ユニットのフロア内に明示する事により、理念の意識付けを図っている。	
			(外部評価)	
			居間には、「利用者第一主義」を目指して、理念や「誓いのことば」を掲げておられる。又、利用者やご家族に、「ウェルなら安心」「あそこなら大丈夫」と言ってもらえるようなホーム作りを目指しておられる。	
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)	
			地域の行事には積極的に参加し、交流を深めている。また、近隣の公園等への散歩も日常的に行っている。	
			(外部評価)	
			おんまくの花火大会は、毎年、駐車場にイスを並べて、地域の方やご家族も4～5名来られ、一緒に楽しんでいる。祭りには、神輿が玄関先まで来てくれて、利用者は手を叩いて喜ばれるようだ。	
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)	
			認知症の理解や関わり方についての相談や施設見学等には随時対応している。また、地域行事への参加等の外出支援を積極的に行う事で、地域住民に認知症の理解を得られる様、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)
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)	
			2ヶ月に1度の運営推進会議にて、業務報告を行い市職員 や民生委員、家族等と様々な事を話し合い、その場で出た 意見・要望等をサービスに活かせる様、努めている	
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	(外部評価)	
			会議は、自治会長や民生委員の方のご都合をお聞きして、 平日の午前中に開催されている。ご家族には、全員に会議 の案内を出しておられ、2～3名の方が参加されている。会 議では、事業所の入居状況・行事内容の報告を行い、今後 の取り組みや行事の予定等を説明されている。	
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)	
			ホーム内での拘束防止は徹底しており、玄関も日常的に開 放している。但し、転落防止の為にベッド柵等を使用する場 合は、家族等に相談した後、禁止対象行為にならない様に 使用している。	
			(外部評価)	
			職員は、「利用者がベッドから起き上がった時の音」で駆け つけ、転倒等をしないように見守るようにされているが、転倒 したような場合には、いち早くご家族に連絡して、現状を伝 えるようにされている。2階の外階段の出入り口は、「安全の ため」、鍵をかけておられた。	

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)	
			ミーティング等において個々の利用者の様々な状態における対応を話し合い、虐待防止に努めている。	
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)	
			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の紹介等に努め、活用出来る様、支援している。	
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)	
			契約時には、十分な説明を行い、理解と納得を得ている。	
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)	
			利用者及び家族等の要望・意見・苦情等は、主任や職員を通じて把握している。また、1F玄関とホーム入口に意見箱を設置している。また、家族会で事業所へのアンケートを取り、サービスに活かせる様、努めている。	
			(外部評価)	
			行事の際には、ご家族一件々に、電話して出席の有無を聞いておられる。利用者個々に職員が担当して、「月間現況報告」を記入し、ご家族に送付されている。年2回、家族会を開催しておられ、8名ほどのご家族が参加されている。7月の家族会では、初の試みで、認知症の方の事例を用いて、「ご本人の心の変化」を知ってもらう勉強会を行われた。ご家族からは、「難しかった」「病気だからね」等の感想もあったようだ。	さらに、ご家族と事業所の理念や方針を共有しながら、ともに利用者の暮らしを支えるケアパートナーとしてかかわっていただけるよう、取り組みをすすめていかれてはどうだろうか。ご家族も一緒に外出する等、一緒に楽しむ機会を作ったり、普段の食事を一緒にしながら、より具体的に事業所のサービスをみていただき、ケアパートナーとしての意見や要望をうかがってみてはどうだろうか。又、ご家族と顔を合わすような機会を増やして、ご家族が意見や要望を言い出しやすいような雰囲気作りにも、工夫を重ねていかれてほしい。

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)	
			定期的にミーティングを開き、その場で出た意見や提案は可能な限り実践している。	
			(外部評価)	
			職員ミーティング時には、職員で話し合い、議事録を管理者に提出するようになっている。ユニットによっては総括主任がミーティングに参加されている。	事業所が目指している「利用者第一主義」の理念に向けて、職員が一丸となって取り組めるよう、管理者は、現場職員の意見や提案を十分に聞く機会作りに努められたり、又、職員同士で親睦を深めるような機会作り等にも取り組んでいかれてほしい。
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)	
			ホームでの行事等には、代表者も積極的に参加し、職員の努力や工夫を把握する様、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)	
			法人外の研修の紹介及び希望する研修等には、勤務調整を行い、参加を支援している。	
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組みをしている	(自己評価)	
			同業者間の交流ネットワークが構築出来ておらず、相互訪問等が行える同業者をつくるのが、今後の課題であるが、現実的に難しい状況である。	
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)	
			利用前に面談により、本人及び家族等が困っている事、不安に思っている事、要望等によく耳を傾け、本人及び家族等が安心を得られる様、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)
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) 利用前に面談により、本人及び家族等が困っている事、不安に思っている事、要望等によく耳を傾け、本人及び家族等が安心を得られる様、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) 相談の段階で、他のサービスについても説明を行い、希望者には、仮入居期間を設け、本人や家族等が望んでいる支援が出来ているかを見極めている。	
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) 日常生活において、調理の下ごしらえや掃除・洗濯等の日常作業を一緒に行っている。その際、本人の負担にならない様、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) 家族会や運営推進会議、行事への参加等によって、職員と一緒に利用者を支えているという実感を持って貰える様、努めている。また、家族の中には自分の親だけでなく、他の利用者も自分の親と同様に支えていきたいとの意見もある。	
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) 面会者が訪問し易い様な雰囲気作りに努めている。また、外出支援において、地域資源の活用にも努めている。 (外部評価) 年の初めに神社に初もうでに出かけた際、利用者は、お賽銭を投げ手を合わせたり、おみくじを引く等された。誕生日月に行う誕生会にはご家族も誘い、利用者ご本人のとなりに座っていただく等されている。母の日等、ご家族からプレゼントが届いた時には、利用者がご家族にお礼を伝えられるよう、職員はご本人と一緒にはがきを買いに行き、お礼状を出すことができるよう支援されている。	

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) 日中はフロアで過ごして頂ける様、レクリエーションや行事等の工夫に努めている。また、外出の際には他の利用者の車椅子と一緒に押して貰う等により、関わり合いを深められる様、努めている。	
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) 退去後も相談援助を行いながら、関わっていける様、努めている。実際に退去後の相談により、在宅サービスにより支援を行っている。	
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) 日々のコミュニケーションにより、日常生活のリズムや嗜好、本人の要望等の情報を収集し、意向の把握に努めている。 (外部評価) 年1回、介護計画作成前に、センター方式の様式を抜粋して「できることできないこと」等のアセスメントをされている。昼食後、職員は利用者個々の食事の様子等を記録されていた。	管理者は、「利用者から希望があれば支援したい」と考えておられるが、現在、暮らし方の希望等について利用者にお聞きすると、「このままでいい」等のお返事が多いようだ。事業所は、利用者の気持ちを大切にする支援を目指しておられ、今後さらに、意思表示が難しい利用者についても、いろいろな生活の場面から情報収集して、ご本人の思いや意向を探っていかれることが期待される。さらに、利用者の暮らしの希望を介護計画に採り入れて、ご本人主体の暮らしをいろいろな人とチームで支えていかれてほしい。
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) 本人や家族等からの情報だけでなく、日々のケアやコミュニケーションの中で馴染みの暮らし方等を把握する様、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) 日々のケアにより、個々の生活リズムや心身状態、有する力等の把握に努めている。	

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)
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)	
			本人及び家族等の意見や要望を踏まえたうえで、現状に即した介護計画を作成している。	
			(外部評価)	
			利用者、ご家族ともに、「日々変わらない生活」という要望が多いようだ。介護計画は、年1回、アセスメントを行い、カンファレンスを開き、職員で話し合った内容を踏まえて、計画作成担当者が作成されている。	
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)	
			日々のケアやコミュニケーションにおいて、利用者一人ひとりの状態や言動を個人記録に記入し、そこから今後の課題を見出し、職員間で情報を共有しながら、介護計画の見直しやケアに活かしている。	
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)	
			面会時等に家族等の相談・要望等に既存のサービスに捉われない柔軟に対応している。	
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)	
			利用者の馴染みの地域資源を活用出来る様、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)
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)	
			本人及び家族等が希望または納得している医療機関を受診出来る様、支援している。	
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	(外部評価)	
			ご家族が受診に付き添われた際、「体重が増加した」ことについて、医師からの指導を受けられ、事業所では、4月から主食量を量ったり、居間を歩いたり、運動の時間を作る等して減量に取り組まれている。発熱時等は、ご家族に先に連絡をして、医療機関受診をご家族が支援するか、事業所に対応するか聞くようにされている。	
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)	
			日々のケアで気づいた事は、協力医療機関の医師・看護師とも相談しながら、日常の健康管理等の支援に努めている。	
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)	
			本人や家族等の希望、かかりつけ医の指示を仰ぎ、出来る限りの支援に取り組める様、努めている。	
			(外部評価)	
			事業所では、「医療行為が必要になれば、事業所で生活は難しい」ことをご家族に説明されており、現在は、終末期には病院に入院となる場合が多い。	

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) 代表者をはじめ消防署の実施する救命講習を修了している。現在も新規職員を含め、救命講習受講中である。	
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) 地域住民の中から協力者を募り、災害時の協力体制を築いている。 (外部評価) 「消防署との合同避難訓練を行う」ことを目標達成計画書に挙げて消防署に協力をお願いをされたが、「通常の業務に差し支えるので特定の事業所との合同避難訓練はできない」との返答であったため、その代わりに、職員は、5月から救急救命法の講習を順番で受けに行かれている。	
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) 利用者一人ひとりの尊厳を守り、誇りやプライバシーを損ねない声掛けや対応を行う様、努めている。 (外部評価) 前回の外部評価結果を受けて、ご家族に職員の接遇についての意見をお聞きするためにアンケートを取られた。接遇について、ご家族からの意見や要望はなかったようだが、「各ユニットの主任を通じ、再度、確認、及びミーティング等において指導を行う」ことに取り組みされた。事業所では、3月から利用者一人ひとりの「介護手順のマニュアル」を職員で話し合って作成され、統一したケアが行えるような仕組みを作られた。食べこぼしがある方にはエプロンを付けたり、タオルを使って洋服が汚れないようにされている。又、洋服に汚れがみられたら、着替えを行う等して支援されている。	
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) 利用者一人ひとりが自分で決めたり、希望を表したりする事を大切にし、日常生活の中で、それらを促す取り組みを支援している。	

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)
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し、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) 職員側の都合で業務を進めていくのではなく、利用者が自由に自分のペースを保ちながら暮らせる様に利用者の意思を尊重し、希望にそって支援する様努めている	
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) 生活場面に合わせた、その人らしい身だしなみやおしゃれを本人と相談しながら支援している	
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) 職員と一緒に配膳や片付け、下ごしらえ等、有する力を活かしながら一緒に実施している (外部評価) ユニットごとに食事内容も違い、調理担当職員を配置して事業所で食事を作っておられる。一日の食事メニューは、居間の壁のホワイトボードに書かれており、職員は、今日のメニューを利用者に伝えておられる。調査訪問時には、食後、利用者が下膳されたり、職員が洗った食器を拭いてくださる様子がみられた。又、食器棚に食器を片づけてくださるようだ。食事が終わると、職員が誘導して洗面台で歯磨きを行っておられた。新聞の広告をみて利用者から「おいしそう」という声があった際には、宅配のピザをとり、おやつにされたこともある。又、スーパーのチラシをみて、季節の果物等、新物が出ると食材を持って来てくれる業者に注文されている。ご家族が食事時間に来訪される際には、食事をみて、「品数があるね」等の感想を言ってくくださることもある。	
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) チェックシートの活用や主治医とも相談して、一人ひとりの状態に応じた支援をしている。	
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) 毎食後に声掛けを行い、個々の状態に応じた支援をしている。	

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)
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)	
			排泄チェックシートを活用する事で、個々の排泄パターンを把握し、早期の声掛けを行う事により、排泄の失敗防止や排泄の自立に向けた支援を行っている。	
			(外部評価)	
			排泄チェックシートを付けて、利用者の排泄の状況の把握に取り組まれている。昼食後、職員はトイレに誘っておられる様子が見られた。利用者の排泄用品は居室に置いておられた。	
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)	
			繊維質の多い食事や便通の良くなる飲み物(牛乳等)の支援及び近隣への散歩や体操等の運動を支援し、予防に努めている。	
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)	
			利用者一人ひとりの希望に合わせて入浴を楽しめる様、その日の体調等を考慮しながら個々に応じた入浴を支援している。	
			(外部評価)	
			毎日入浴する方や入浴をおっくうがる利用者も声かけや誘導の仕方等を工夫して、週に2回は入浴できるよう支援されている。又、ユニットによっては、隔日に入浴できるよう取り組まれている。端午の節句には、みなで柏餅を作りおやつを食べて、しょうぶ湯を楽しまれた。職員は、利用者が楽しく入浴できるよう、会話等も工夫して支援されている。	
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)	
			利用者一人ひとりの睡眠リズムを把握し、状態に応じて、日中でも居室で休息して貰っている。また、夜間眠れない利用者には状態に応じて、日中の運動支援や医師から処方された眠前薬を本人希望で服用する事で、気持ちよく眠れる様、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) 利用者一人ひとりの服薬書類を作成し、職員間で把握出来る様、努めている。また、服薬の変更があった場合は、症状の変化等の確認に努めている。	
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) 本人の意思を尊重しながら、有する力を活かした作業提供(新聞取り、食器拭き、調理の下ごしらえ、洗濯物たたみ、掃除等)一人ひとりが役割を見出せる様、日常的に支援している。	
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) 利用者一人ひとりの希望に応じて買い物等への外出支援に努めている。また、全体で外出する際には、家族等に協力して貰いながら、四季を感じられる場所(バラ公園、藤棚見学、おんまぐ等)への外出支援に努めている。 (外部評価) 家族会の前に、「ご家族も利用者と一緒に外出する機会作り」についてアンケートを取られた。希望するご家族が半数であったようだ。外出行事の際には、ご家族に外出することを連絡し、一緒に出かけられるようご家族も誘っておられる。玉川のお食事処に外出に出かけ、帰りに大型スーパーでウィンドウショッピングされることもある。大型スーパーに、「行きたくない」と言われる利用者も多いようで、希望に合わせて外食のみの方と、その後、ウィンドウショッピングに行く方と別れて支援された。年に1回、床のワックスがけを業者に委託されており、その間は外食に出かける等されている。	
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) 基本的には鍵付きのロッカーで預かっているが、外出時に買い物に立ち寄った際には、財布を手渡し、商品の選択から清算までの支援をしている。	
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、電話や手紙のやり取りは日常的に支援している。	

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)
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) 家庭的な雰囲気作りに努め、物品や装飾も家庭的な物にしている。また、各居室には表札を設置し、自身の居室を分かり易くしている。トイレや浴室等においても大きい絵や文字で分かり易い様な工夫をしている。	
			(外部評価) 調査訪問時には、洗濯物をよく干してくださる利用者に、職員は、「もうすぐ洗濯物ができますよ」と声をかけておられた。又、車いすを自走しながら、火ばさみで床や居室のごみを拾ってくださる利用者の様子もみられた。職員を居間のソファに呼び、相談事をされている利用者の様子もみられた。七夕の笹飾りには、利用者が短冊に願いごとを書いて吊るしておられた。テーブル席の席順は、仲の良い方がお隣や前になるよう決めておられ、食後、仲の良い利用者同士の話の中に職員も入り、お話が弾んでいる様子がみられた。共用空間の各所に、感染症対策のため手洗いやうがいを行うことを促す手作りの掲示物を貼っておられた。	
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) 共有空間には椅子・ソファ・畳コーナーを設け、利用者が好きな場所でくつろげる様な空間作りをしている。また、気のあった利用者同士で過ごしたい場合は、他の利用者から少し離れた場所に座ったり、自身の居室に招いたりして過ごしている。	
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) 入居時に本人や家族等とも相談し、使い慣れた家具や日用品を活かして、安心して過ごせる居室作りに努めている。	
			(外部評価) 車いすが必要になった方は、家具等の整理をされ、車いすが出入りしやすいようにされた。ちょっと居室で横になって休む方もあるが、日中は居間で過ごされる方が多い。ベッドサイドにはお茶を用意されており、いつでも飲めるようにされている。	
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) 利用者一人ひとりの身体機能を活かせる様、手すりの設置等、出来るだけ自立した生活が送れる様、安全で使い易い工夫をしている。	