

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104209
法人名	株)ケアジャパン
事業所名	グループホーム ハッピー余戸
所在地	愛媛県松山市余戸東2丁目7-13
自己評価作成日	平成26年7月10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8月22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)】

入居者様の今ある力を活かし、出来る限り自ら行うことを支援しています。又、それぞれのしたい事を応援し地域の方々やボランティアの協力を得て、地域の行事等に参加し色々な人たちと触れ合うことで今後もこの町で暮らしているという実感がわくよう取り組んでいきたいと思ひます。

【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)】

法人では、「明るく元気な挨拶」「サービス業として適切な言葉使い」「常に相手の立場・状況を考えた行動」を大切に、ていねいな言葉で利用者へ接する取り組みをすすめておられる。職員の利用者への言葉かけや対応が利用者の不公平感になることもあるため、対応等にも気を付けるようにされている。職員の何気ない言葉についても他者が聞くと配慮が必要な場合もあり、管理者は、その都度職員と話し合うようにされている。朝・晩の着替えの際には、ご自分で衣服を選べるように支援されている。午前中は、ラジオ体操の音楽を付けて体操する時間を作っておられる。昼食前、センター長は歌のお好きな方に向け、又、嚙下体操を兼ねてテーブルで数名の利用者と「茶摘み」や「ここに幸あり」等、利用者へ懐かしいような曲を選んで手拍子しながら、一緒に歌っておられた。歌がお好きな方は、一曲歌い終るたびに笑顔で「歌はいいね」と話して、歌詞を書いた用紙を配ったり集めたりお世話されていた。

・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、その時々々の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 グループホーム ハッピー余戸

(ユニット名) よしこハウス

記入者(管理者)

氏名 佐伯 知世

評価完了日

平成26年 7月 10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) 社内の理念、ホームでの理念をホーム内の目につきやすいところに貼っている。 また理念に基づき、質の高いサービスを提供できるよう全社員が取り組むべき3つの基本行動を朝礼時に唱和し、実践できるように心がけている。	
			(外部評価) 法人理念のもと、事業所では各ユニットごとに「ほのぼのと安心できる心地よい我が家・・・主役はあなたです」「あなたのやってみたい。行ってみたいを大切にします」の理念を作っており、居間に掲示されている。又、法人が示した基本動作である「明るく元気な挨拶」「サービス業として適切な言葉使い」「常に相手の立場・状況を考えた行動」をモットーに管理者は、「理念を心に持っておくように」と日々のケアの中で職員に話しておられる。	
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) 地域での行事(盆踊り、地域清掃、運動会等)参加させて頂いている。また小学校の行事で来訪もある。 月に1回、地域の婦人会のバザーがあり、ちらし寿司やコロッケを購入させてもらっている。 毎日、近隣のスーパーへ買い物へ行き、店員さんや地域の方々と顔見知りになっている。 また近所の方にお会いしたらこちらから挨拶するように心がけている。	
			(外部評価) ベランダ越しに近所の方とあいさつを交わしたり、職員は、町内の溝掃除に参加して地域の方と一緒に活動をされている。又、夏には、近くの小学校で行われる盆踊り大会に利用者とは出かけて、地域の方達と一緒に踊って楽しまれた。町内会費のことで、町内の方達には、事業所がひとつの共同生活住居であることを知っていただけよう説明したり、ホーム内の様子を見てもらう機会があった。地域の方達に理解を得られたことから、今後はもっと地域の方達に事業所に来ていただくような機会を増やしていきたいと話しておられた。事業所は近所の方達の迷惑にならないよう、車の出し入れの音や日常音についても気を付けるようにされている。又、事業所前に地域のゴミ置き場も設置しておられる。	
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) 運営推進会議の際に地域の方や家族様に資料をお渡ししている。 小学生が来訪された時には認知症に関する説明等もし理解し協力していただけるようにお話をさせていただいた。	

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)
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) 2か月に一回行っている。 地域の役員の方、家族様になるべく足を運んで頂けるようにお声掛けをさせて頂いている。 また会議で取組み内容を写真も用意してわかりやすくお伝えしている。 ご意見もお伺いし、サービスの向上につながるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 会議はⅡユニットで行っておられ、市役所・地域包括支援センターの担当者・町内会長・民生委員・老人クラブ会長・ご家族等が参加されている。会議時には各ユニットごとに活動を報告して地域の方達からは、それぞれの活動等を教えてもらっている。利用者の入れ替わりや看取り支援の経緯を報告した際には、意向を話されたご家族もあった。会議メンバーは帰り際にⅠユニットの方にも立ち寄り、利用者とお話して帰る方もいる。</p>	<p>管理者は、地域の中の事業所として「何かあった時は事業所に相談」に来てもらえるよう、取り組みたいと話しておられた。さらに、地域とのつながりを作っていけるように、会議の機会を活かして、地域の方達への発信の工夫を相談されたり、地域の方達が事業所に期待していることや 事業所が地域にできること等を話し合ってみてはどうだろうか。</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) 運営推進会議へ参加して頂き、サービスの取組み内容等お伝えし、意見をうかがっている。 また、市役所や地域包括支援センター主催の連絡会にも出席させている。 地域包括支援センター主催の連絡会では地域の多事業所と一緒に防災マップ作りにも参加させて頂いている。</p> <p>(外部評価) 地域包括支援センター主催の地区グループホーム連絡会の集まり時、ハザードマップ作りに参加したり、身体拘束の勉強会時にはチェックリストの様式をもらい、職員に配布された。</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) 身体拘束をしないような安全策を練り、実践している。 日中は玄関の施錠はせずに自由に入出りできるような環境にしており、外に出られた際は見守りを行っている。</p> <p>(外部評価) ベッドからの転落が心配される方には、念のためにベッドの足もとに布団とセンサーマットを敷いているが、センサーに頼り過ぎることなく、見守りを重視することにも努めて対応されている。帰りたい気持ちが強い方には、帰りたい理由を聞き、ご家族に伝えたり、時には来訪をお願いして利用者に納得のいくよう、話してもらおうようなこともある。Ⅱユニットは2階にあり、出入り口にセンサーを設置している。職員トイレ内にNG言葉の例を貼っており、職員は、日々意識して言葉かけされている。</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)
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) 研修をミーティング時に行い、外部での研修も機会があれば参加し、再確認できるような体制にしている。 利用者様の身体や精神面での異変等ないか、配慮している。 またスタッフ間でも注意を払っている。	
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) 社内研修で学ぶ機会を設けている。	
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) 契約時に重要事項の説明を行い、お渡ししている。 疑問点があれば、いつでも質問を受け付けている。 また、改定などあれば、お伝えしている。	
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) 運営推進会議を2カ月に1回行っている。 会議の議事録を配布している。 また、玄関先に意見箱を設置し、いつでも、ご意見を頂けるようにしている。 (外部評価) 2ヶ月毎に「よしこハウス便り」を発行しており、写真を多く採り入れてご家族に送付されている。遠方で再々訪れることが難しいご家族は、特に楽しみにされているようだ。運営推進会議時のご家族からの意見がきっかけで、玄関に消毒液を設置された。利用者の入れ替わりに伴い、現在、ご家族とも新たに関係を作っているところであり、事業所では、小まめに連絡や報告することに取り組まれている。	ご家族と一緒に利用者を支えていけるように、サービスを利用する側であるご家族が、意見や要望をより具体的に言えるように、事業所からの問いかけや場面作りに工夫されてほしい。たとえば、職員の利用者への対応や食事、入浴の支援、便りについての希望等、相談したり意見をうかがいながら、取り組みをすすめていかれてはどうか。

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	(自己評価) 月に1回ホーム内でミーティングを行い、何か意見があれば出してもらえるような体制作りをしている。 また、月に1回、管理者が集まったの社内報告会もある。 書面でも意見ができるように、社内に「なんでもいいま書」という書面がある。	
			(外部評価) 法人全体の取り組みとして、職員同士で良い点を見つけ合えるような仕組みを9月からスタートさせる予定となっている。 法人では、年間の研修カリキュラムを作っており、テキスト等の提供もある。さらに職員が資料を作り、皆で勉強されている。共用空間には職員が持ち寄った介護に関する新聞記事の切り抜きを掲示しており、皆で情報を共有されている。	
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) 年に1回のベースアップはあるが、どの程度の実績に基づいているのかはわからない。 各自の能力を見て、契約社員から正社員へ移行などは行えている。	
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) スキルアップできるように、社内、社外研修の案内が来たら、いつでもみて応募できるようにしている。 また、会社から外部研修に関しては受講料の負担や勤務扱いで研修へ出席できるような体制もできている。	
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) 外部研修時に多事業所の方と接する機会もある。 地域包括支援センター主催の連絡会では近隣の多事業者の方と交流する機会もある。お互いの困りごとなども相談したりしている。	
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) ホームで生活するにあたり本人の意向(したいこと)を確認させて頂いている。 また、不安の訴えや要望があればその都度対応している。	

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)
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)	
			入居前に面談をし、その時にどのような面で困りごとがあるのか確認している。また入居後も不安なことや要望をお聞きし対応できるようにしている。	
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)	
			サービス開始前に本人様、ご家族様と面談し、状態をみさせて頂いている。フェイスシートを事前に用意して、何が必要であるか見極めている。	
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)	
			共に生活をしているということを頭において、接している。また、一方的な支援にならないように配慮している。	
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)	
			家族様によって家庭の事情もさまざまであるが、何かあれば、連絡・報告・相談をさせて頂き、利用者様を支えられるようにしている。	
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)	
			ご本人様がいままで築かれてきた人間関係を壊すことのないように訪問されてこられた場合は、居室にてゆっくりとお話できるようにしている。 また、今までに利用してきた美容室など、利用できるようにしている。	
			(外部評価)	
			利用者同士が協力し合って暮らせるよう、職員はできるだけ先々に行わず、見守ることに心がけておられる。利用者のお一人が、100歳を超える利用者を「ばあちゃん」と呼んで口を拭く等、お世話して下さる。又、利用者が乗っている車いすをちょっと押してくれるような場面もみられるようだ。ご自宅に帰り、一泊してからご家族と病院受診に行く方もいる。	

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) 利用者様同士の関係性を把握し、また、お互いが助け合っている場合は見守っている。 また、孤立しないように、職員が間に入り利用者様同士の交流が図れるように支援している。	
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) 以前に利用されていたご利用者様のご家族様に訪問散髪をして頂いている。 また、近所に住まわれている方は近隣でお会いすることもあるので、挨拶やお話をして、顔見知りになっている。	
.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) ご本人様の希望や意向の把握をして、ホームで対応できる範囲であれば対応している。 ご意向が伝えられないご利用者様に対しては、ご本人が以前に希望していたご意向を参考にしたり、カンファレンスでご利用者様にとって、どのようにすれば快適な生活が送れるか検討している。 (外部評価) 利用者個々の担当職員が毎月、入浴や排せつ等、生活の様子項目に沿って特記事項を記録しており、その内容は、毎月お手紙を書く際の情報となっている。利用者個々にアセスメント表を作っているが、空欄が多く見受けられる。	
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) 入居時に生活歴をご本人様、家族様にお聞きして把握をし、フェイスシートに記入したものを職員間で共有している。 また、入居後は日常生活の中での会話で聞き取りをしている。	
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) 毎日バイタルチェックを行い、健康管理をしている。 また、状態の変化がみられれば、生活記録へ記入をしている。	

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)
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) 本人様のご意向を元に介護計画の作成にあたっている。3か月に1回、ケアカンファレンスを行い意見を出し合っている。また、状態の変化がみられればその都度、カンファレンスを行っている。 主治医、訪問看護師、家族様からも意見をお伺いしたりしている。	
			(外部評価) 介護計画は各ユニットの計画作成担当者が立て、ご家族に意見を聞くようにされているが、ご家族からの意見は少ないようだ。計画は、3ヶ月ごとにモニタリングを行い、評価して見直すようになっている。ひとりごとを言って不安になる利用者には、週に何度か傾向を調査したこともあった。	
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) 介護計画をもとに、生活記録チェック表を作っている。変化が見られた時や、会話があれば、生活記録に記入するようにし、また、朝、夕の申し送り時に変化がみられた内容については伝えるようにして、職員間で共有できるようにしている。 1か月に1回、担当者がアセスメントを行うようにしている。	
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、その時々にも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) ご本人様の希望や要望があれば、なるべく添えるように対応している。	
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) まだまだ、地域資源がわかっていない部分も多いので、利用できるものは取り入れながら、利用者様の生活が豊かになるようにしていきたい。 公園の利用は時折させてもらっている。	

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)
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) 自宅で利用していた、かかりつけ医を受診されている方もいらっしゃる。また、ホームへ往診に来て頂いているかかりつけ医もいらっしゃる。受診時には前回受診からの様子・体調をお伝えし、診て頂いている。	
			(外部評価) 調査訪問時、昼食前に医師が私服で往診に来られて、居間で活動しているところで診察しておられた。「血压も正常で元気じゃ」と言ってもらいと、利用者は笑顔で「ありがとうございます」とお礼を言われていた。午前中は訪問看護師がリハビリに来てくれていた。又、訪問歯科で診てもらっている方もあった。症状によっては、併設のデイサービスに属する看護師による処置も可能である。	
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) 医療面でわからないことは、隣接するデイサービスの看護師に相談している。 また、訪問看護を定期的に利用されている方については看護師に状況の報告等行い、助言もして頂いている。	
			(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) 入院時には、こちらでの様子を文書に記載して、お送りしている。 また、入院中にはお伺いし、病院関係者にお話を伺ったりしている。退院後にわからないことがあれば、電話連絡し、お伺いさせてもらっている。	
			(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) 入居時にこちらで、医療面に関して終末期、どこまで取り組めるかお話をさせてもらっている。体調の変化が見られた時など、どのような終末期の過ごし方ができるのかお話をさせてもらっている。 また、病状等をみながら、家族様、主治医、スタッフと相談し、支援できること、できないことを理解してもらっている。	
			(外部評価) この一年間は、7名の利用者の看取りを支援した事例があり、医師やご家族と連絡を密に取りながら支援された。看取った利用者の新盆には、ご家族に電話してその後の様子等をお聞きしている。ご家族から感謝のお手紙をもらうようなこともある。運営推進会議時、看取り支援の報告を行った際、出席したご家族から、「ここで静かに看取ってほしい」と言う発言もあった。	

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)
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) 急変や事故発生時の初期対応についてはミーティング時に社内研修を行っている。 スタッフによって、対応の仕方の把握にばらつきが見られることはある。	
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) 年に1回、地域の防災士の方を招いて、防災訓練は行っている。 防災に関するマニュアルを作成してあり、一通り目を通している。 災害時に使用する、連絡網も作っている。	
			(外部評価) 半年に1回、地域の防災士の方に協力いただき、防災訓練を実施しており、いざと言う時に協力が得られるようになっている。出入口に防災マニュアルファイルを置いており、自由に見られるようになっている。平成24年に自動火災報知機とAED(自動体外式除細動器)を設置し、職員は、講習を受け使用方法を習得されている。	
.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) 社内の理念に基づき、適切な言葉遣いの励行に努めている。 一人ひとりに配慮しトイレの声掛け等行っている。 また、その時々にあわせた言葉かけをしている。 (方言を用いるなど、混乱しないように対応する)	
			(外部評価) 法人では、「明るく元気な挨拶」「サービス業として適切な言葉使い」「常に相手の立場・状況を考えた行動」を大切にしていねいな言葉で利用者へ接する取り組みをすすめておられる。職員の利用者への言葉かけや対応が、利用者の不公平感になることもあるため、対応等にも気を付けるようにされている。職員の何気ない言葉についても他者が聞くと配慮が必要な場合もあり、管理者は、その都度職員と話し合うようにされている。朝・晩の着替えの際には、ご自分で衣服を選べるように支援されている。	
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) 日常会話の中で本人に決定が委ねられるような、問いかけを行っている。 意向の確認をしながら、希望ができるだけ実現でき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)
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) 時間帯によって、スタッフ側の都合が優先することもあるが、なるべく、ご本人のペースに合わせて支援できるような体制作りをしている。 また、日常の中で、ご本人様の興味のあること等を把握し、希望に添える支援を心がけている。	
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) なじみの美容院に行かれる方もいらっしゃる。 また、2か月に1度、出張美容師に来て頂き、一人ひとりに合わせ切ってもらっている。 また、洋服もご自分でなるべく選んで頂けるように支援している。	
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) 食事のご要望がほとんどないが、日常生活の中で、食べ残し等を見ながら、好みの把握を行っている。 準備、片付けはできる方が少数ではあるが、下ごしらえを手伝っていただいたり、配膳、下膳をしていただいたりしている。	
			(外部評価) 外食に誘っても嫌がるような方もあり、時には、JAで地域の婦人会が催すバザーに出かけお寿司等を買ったり、お寿司を買って来て食べるような機会も作っており、普段より食欲が増すような方もいるようだ。週3回は業者から昼食のおかずが届くようになっている。その日は、午前中に歌を歌ったり、飾りものを作る等して、職員は利用者と一緒に楽しむことに取り組まれている。箸を使いづらい利用者の場合、食欲等を見ながら手で食べることも見守っておられる。ご家族は箸を使って食べることも大事にしており、週に2回来訪して居室で食事介助をされている。調査訪問時、車いすを使用する方も膝にお盆を乗せて、食事を取りに行ったり下膳したりしておられた。	
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) 1度の食事に必ずたんぱく質を含む食品を摂取するようにしている。 必ず、摂取量はチェック表に記入している。 水分は毎食時、間食(10時15時)に摂って頂くようにしている。 また起床時にも一杯飲んで頂けるようにお出ししている。	
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、必ず、口腔ケアのお声掛けを行っている。 必要に応じて仕上げを行っている。 また、一人ひとりの口腔内の状態に応じて、口腔ケアグッズを変えている。	

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	<p>(自己評価)</p> <p>日中はオムツからできるだけ布パンツに変更できるように支援している。日中オムツを使用されている方でも、ご希望に応じてトイレ誘導している。 チェック表を確認して、長時間行かれてない方にはお声掛けをしたりしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>利用者の持っている力を使って排泄できるような支援を目指しておられ、利用者の中にはトイレの壁に頭を付けて衣服を上げ下ろしする方もあるようだ。調査訪問時には、昼食前に利用者に声をかけて、トイレに誘導している様子がみられた。Iユニットでは、車いすを使用する方が利用しやすいように、トイレの扉を開放していた。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>既往歴を確認し、便秘の原因になるものは何か把握している。 また、毎朝、ラジオ体操を行い、体を動かすようにしている。 なるべく下剤に頼らないように、食べ物に配慮したり、便秘気味の方には水分をしっかり摂って頂けるようにしている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>毎朝、バイタルチェックを行い、健康状態に異常がなければ入浴されるかお伺いしている。利用者様の希望に沿った時間や方法で入浴できるように支援している。 また、タイミングも見計らいながらお声掛けを行っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>利用者個々に、2日に1回入浴できるよう支援されている。100歳を超える利用者は、体調や希望等を踏まえて週に1回程度の入浴を支援されている。毎日入浴する方もあり、好きな香りの入浴剤を選んで楽しむ方もいる。重度化するとデイサービスにある機械浴槽を利用することもできる。今後はご家族に、利用者の入浴支援の様子を具体的に知ってもらうような取り組みもすすめたいと考えておられた。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>一人ひとりに合わせた、入眠時間があるので、それに応じて対応している。 また、体調に応じて、昼寝をしていただいたりしている。</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)
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) 個人ファイルに処方薬の効能、用法など書いてあり、目を通して見ている。また、服薬チェック表があり、服薬時にはチェックするようにしている。 状態の変化が見られた時には必ず、主治医に報告し、相談している。	
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) 時折、レクリエーションで外出を取り入れたりし、ホーム内だけの生活でなく、張り合いを持って頂けるようにしている。 日々の生活の中では、家事手伝いを率先して行って下さる方や、歩行練習をしたい方など、さまざまで、一人ひとりに合わせた支援をしている。	
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) ご本人のご希望があれば、外出ができるように支援している。 また、毎日、散歩・買い物に出かけられるような体制にしている。また、季節に応じたお出かけドライブや外食へも出かけている。 家族様に協力していただいて、外出などの支援をして頂いている。 (外部評価) 利用者から外出の希望もよく出されており、買い物に出かけたり、公園でブランコやすべり台を楽しむこともある。又、食材の買い出しやドライブ等も楽しまれている。歌がお好きな利用者と一緒にカラオケ喫茶にも出かけられた。又、お正月には、近くの天満宮へ初詣に行かれた。職員は、「外出は嫌」と言う利用者について、アプローチに工夫してご自分から出かけてみようかと思ってもらえるよう支援したいと話しておられた。利用者が地域とつながりを持って暮らし続けられるよう、地域資源をさらに開拓していかれてほしい。	
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) 金銭管理できる方には自身の居室にて管理されている方もいらっしゃる。 ほとんどの方はホームで、お預かりし、必要に応じて使用している。	
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) 希望時には電話の使用をされている。	

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)
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) 共有部分の清掃は毎日行っている。 もともとの建物が個人宅であったこともあり、生活感がある。 また、季節の飾り付けや、季節に応じた植物を植えたり、飾ったりして、季節感ができるように工夫している。 温度、湿度計を設置しており、その時々に応じて、エアコン等の使用をしていて不快を招かないようにしている。</p> <p>(外部評価) 玄関には、プランターでミニトマトを育てており、ベンチを配置している。民家を改築した建物のため、古い梁や柱をそのまま活かし、木のぬくもりを感じる空間になっている。出入り口には利用者の帽子をかけていたり、雑誌等も置いておられた。午前中はラジオ体操の音楽を付けて、体操する時間を作っておられる。昼食前、センター長は歌のお好きな方に向け、又、嚙下体操を兼ねてテーブルで数名の利用者と「茶摘み」や「ここに幸あり」等、利用者に懐かしいような曲を選んで手拍子しながら、一緒に歌っておられた。歌がお好きな方は、一曲歌い終わるたびに笑顔で「歌はいいね」と話し、歌詞を書いた用紙を配ったり集めたりお世話されていた。ユニットでは、イメージ曲を決めて、皆で歌を楽しみたいと考えておられた。</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) 居室しか、ゆっくり一人になれる場所はない。 リビングで過ごされる時は、思い思いの場所で過ごされている。 また、気の合うご利用者様同士でお話しされたりしている。</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) 入居時に、ご本人様、ご家族様と相談し、使い慣れたものを持ち込んで頂いている。 また、配置に関しては安全面も考慮しながら、相談し、設置させてもらっている。 毎日清掃も行い、居心地の良い居室になるように努めている。</p> <p>(外部評価) お花の好きな利用者のご家族が、2・3日に1回生花を持ってこられ、職員やご家族が花瓶の水の交換をしている。家族写真やお若い頃のご自分の写真を壁に貼っている方や、テレビやラジオ、小さい鏡台を置いている方もみられた。ご家族が用意したブザーを利用者ご本人が必要時に鳴らし、職員を呼ぶようにしている方もある。</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) 居室の入口には個人の表札を設置し、誰の部屋なのかわかるようにしている。また、安全性に配慮し、角のアルミで覆っている部分にクッションをつけたたりしている。 転倒事故があれば、その都度に環境にも着目し、改善点があれば、対応して、できるだけ自立に向けた取り組みを心がけている。</p>	