

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7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)		

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 伊藤 美智子

評価完了日 平成26年 7月 7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) 理念は誰でも観れるようにしています。 「あなたのやってみたい、行ってみたいを大切にします」の理念のもと、地域の行事に参加やボランティアの訪問もしています。	
			(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) 町内行事への参加や近くの小学生の訪問、交流も行い散歩や買い物の途中等に会うと挨拶や日常的な会話をして交流を深めています。地域行事の中でも、人手が必要な清掃作業の時は積極的に参加し、地域の一員として作業に精を出しています。地域の人たちに顔を覚えていただき気楽に声を掛けていただけるようになりました。	
			(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お出かけ、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たよう説明したり、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) 2か月に一度の運営推進会議で老人会長、町内会長など地域の方々に参加していただき認知症の人への理解や支援について話しあいの場を持っています。また、小学生やボランティアの方に訪問していただき、ともに楽しみを身近に感じていただけるようにしています。	

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)
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) ホームご利用者様の現状やケアの様子などを報告するとともに、市役所、地域包括支援センター、町内会、老人会、家族様と意見交換しています。</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) 市の主催する連絡会、講習会に参加し情報交換しています。後日、職員にミーティングにて報告し、資料に目を通すようにしています。</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) 職員全員が指定基準における禁止の対象を正しく理解しています。徘徊や帰宅願望が大変強い入居者の対応として、玄関にチャイムを設置しており、早期に対応できるようにしています。</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) ミーティングにて何度も話あい、言葉の虐待の防止に努めている。職員間での見過ごしも無いように努めている。	
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) 2年ほど前まで入居されていた方が成年後見制度を活用されていたので、その時に学んだ事や社外研修で学んだことを報告したり他の職員も社外研修出来る機会をとるように努めている。 また、年に1回社内研修を実施している。	
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) 入居時に重要事項説明書と契約書の説明を行っています。その際に、ご利用者様やご家族様の不安や疑問点を聞き詳しく説明し理解・納得をしていただくようにしている。	
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) ご家族が訪問されたときや、電話や手紙で意見を聞かせていただいています。玄関に御意見箱も設置しています。 (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)	
			ミーティング等で職員から意見や提案が出た場合、管理者はセンター長、部長と検討し再度職員に伝え、良い方向に反映させている。	
			(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)	
			数値目標と実績をあげて努力しています。又、職員の一人ひとりが年間目標を決めて取り組んでいます。本社会議で伝えられた実績もミーティングで伝えています。その結果、ボーナスや昇給の情報も伝え「がんばろう」と各自が向上心を持つように努めています。防災マニュアルを作成しています。	
13		○職員を育てる取り組み 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)	
			希望の研修に無理なく行けるように勤務体制をとっています。出来る限り資格にもチャレンジしています。	
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り組みをしている	(自己評価)	
			管理者は他事業所の研修や会議にも参加させていただき、取り組みなどの勉強をさせていただきました。連絡協議会や医師会の講演などでは他事業所の方々と情報交換などを行っています。	
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)	
			新しい環境に慣れるまでの大切な時期は特にコミュニケーションを多くとるように心掛け、気持ちに寄り添う事から始めています。	

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)
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) 入所時、ご家族等と話し合い、その中で困っている事、不安に思っている事や新しく始める生活での要望等を聞かせていただき、サービス計画書作成時に総合的な援助の方針を決定し実行し問題解決に努めています。	
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) 入所時の面接の際、本人とご家族等が必要としていることを見極めて、支援を行うように努めている。その後、アセスメント、カンファレンスを行い、可能な他のサービスも加えて支援していくように努めています。	
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) 可能な限り自宅での生活に近付けるように洗濯、清掃等の家事活動をお願いしたり食事の準備・下膳など出来る範囲の事を助けていただいて共有できるように心がけています。	
19		○本人と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) ご家族様が来所された時は日常の様子をお伝えしたり、気兼ねなくご家族と過ごしていただくような空間づくりをします。(居室に案内したり気に入っているソファに一緒に座って頂いたりします。)毎月お手紙や電話等で近況をお知らせもしてともに支えていく事が出来るように努めています。	
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、親類の方、友人などがホームに会いに来て頂いた時は、あたたかくもてなしています。また、外泊・外出などの折、なじみの場所に行かれたりしています。ホームに近いところでは散歩のときなど季節のお花を懐かしみ、足をのぼすこともあります。 (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) ほぼ毎日のように洗濯ものを干したり、たたんだりして下さる時に助け合いながら手伝ってくださいます。独歩の方が車いすの方のコップを下膳して下さる場面もよく見受けられます。お礼の言葉も聞こえてきます。耳の遠い利用者様には職員がパイプ役となり会話していただいています。	
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) 以前看取りをさせていただいた方の友人が今も時折顔を見せて下さいます。その方の困っている事、不安に思っている事の相談を受けたり、看取りさせていただいた御家族の様子をうかがったりして「何かあればいつでもご連絡ください」とお伝えしています。	
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) なるべくご本人の意思に沿った生活をして頂けるよう、希望や意向を会話の中から聴き取れるようにしています。伝えることが困難な人は職員間で話し合い少しでも居心地の良い生活をと考えています。集団生活の中ではなかなか出来ない事もあり、我慢していただいていると思います。	
			(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。	法人は質の高いケアを目指しておられ、又、理念の実践に向けても利用者一人ひとりを知ることに向けて、アセスメントの充実が望まれる。これまでのこと・現在の暮らしの希望・これからの暮らし方の希望や意向についての情報を集めて、介護計画につなげていかれてほしい。
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) 入居の際にご本人や家族の方に情報を提供していただいたり、日々の会話や生活の中で得た情報などを理解し、職員間で情報共有し把握している。	
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) 個人記録等で暮らしの現状を把握している。いつもと違った事については申し送りノート等で職員全員が情報の共有に努めている。	

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)	
			毎月のミーティング等でカンファレンスを行い、現状報告の中から課題を挙げ、検討しご本人や家族様からの要望を取り入れながら話し合いをしています。その後、現状に即した介護計画を作成するようにしています。	
			(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)	
			いつもと違った様子の時や、話した事、言葉など個人記録に記入して今の思いを共有したり、生活の中のヒントにつなげていけるように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ます。	
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)	
			その都度生まれるニーズに対して、柔軟な支援にて、本人や家族の方の要望に応えられるよう努めています。 (機能訓練やマッサージなど少しずつ行うなど)	
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)	
			地域の行事への参加をしている。(盆踊りや運動会、市民大清掃、秋祭り等)その他近隣の小学生の訪問や保育園児との交流などを安全に楽しむ事が出来るように支援しています。	

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)
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) 月2回の往診と症状の変化により医師に報告、連絡、相談し適切なアドバイス又は処置をして頂いています。医師と家族等が直接会う機会を作り、家族と話すことにより安心感と信頼関係を深めることに努めています。	
			(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。「血圧も正常で元氣じゃ」と言ってもらくと、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) 介護職では行えない多くの事を1階のデイサービスに勤務する看護師にお願いしています。その他、症状によって相談にのっていただいたり処置していただく等、日々連携をとっています。	
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、同行し病院関係者との情報交換などに努めます。家族様の相談にのります。また、入院中、時折病院に行きいつもと変わらぬ会話や対応に努め安心していただけるよう努めています。	
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) 重度化した場合、ホームとして出来る事出来ない事を家族等に説明し、話し合いを持つようにしています。その中で、今後どのようになっていくのか、家族さまはどのようにさせてあげたいかを随時連絡を取りながら医師も交えてチームで支援に取り組んでいます。	
			(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) 対応については職員間で順序を確認し周知徹底しています。(ミーティング) 施設内にAEDも設置されており、講習を受けています。	
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2回の防災(避難)訓練を実施しています。その際、地域の防災士さんに参加をお願いして、いざという時に協力していただける様連携をとっています。	
			(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) 接遇と尊厳について日々取り組み、職員一人一人に声かけが出来ているか、ミーティング等で話し合いをしています。信頼関係を築けていますが一人ひとりの人格を尊重する言葉かけや対応をミーティングの時など再確認しています。	
			(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) なるべくご本人が希望を口に出しやすいような雰囲気を作り、笑顔の対応を心掛けています。出た希望に対しては応えられるように努めています。	

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)
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) 利用者様一人ひとりの生活リズムに合わせる事を大切に声かけや介助を心掛けています。起床時間、食事時間、就寝時間等なるべく希望に添えるように支援しています。	
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) 起床時や入浴の際には出来る限り自分の好きな色や柄が選べるように支援しています。又、お誕生日には個人に喜んでいただけるように洋服や身につけるものをプレゼントしています。	
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) 季節を感じられる食品や好みを聞き、食事の時間が楽しみにして頂けるように努めています。食材の買い物と一緒にしたりテーブルを拭いて頂いたりしながら食事の時間を楽しんでいただいています。	
			(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) 食事量・水分量を記録し、個人の状態に応じた支援をしています。	
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) 口腔内や義歯の洗浄をして義歯は週1回洗浄剤に掛けるようにしています。口腔内は仕上げ磨きをさせていただいています。 歯の無い利用者様には、ハミングッドを使い対応しています。	

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)
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) 排泄チェック表にて個人のペースを把握し声かけ誘導している。 オムツを利用している方も、日中は声かけをしてトイレ誘導すると成功することがあるので根気強く支援している。	
			(外部評価) 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。	
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) 水分をこまめにとって頂いたり、トイレに座った時など腹部マッサージをしたりしています。また、食事に繊維質のものをとりいれたり、バランス等に気を付けて取り組んでいます。	
			(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) 毎日個々に希望を聞いて入浴していただきますが、基本2日に1度は入って頂ける様に支援しています。入浴の嫌いな方は、肌が不潔にならないように気を付け、声かけさせていただいています。ほぼ皆さん入浴後は喜んで下されます。	
			(外部評価) 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。	
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) 1日の中で一番大切な睡眠時間を安心して気持ちよくとっていただくために、日中の活動量を多くしたり、入浴したり、昼寝を30分程度で切り上げたりしています。	
			(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) 一人ひとりの薬はしっかり管理し、効能・副作用など職員が把握するようにしています。また、服薬時には事故の無いように手渡しし、飲み込むまで確認しています。粒の薬が飲み込みにくい利用者様には、潰してゼリーと混ぜて確実に服用していただいています。 複数の薬を服用している方は、一包化を推進し、誤薬や服薬忘れの防止に努めています。	
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) 一人ひとりの好きな事や得意な事を活かして家事を行って来ています。演歌や時代劇を観たり、風船パレーをしたりして身体を動かす日もあります。	
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) 季節やお天気によっては近くの公園やペットショップまで散歩したり、買い物と一緒に行っていただいたりしています。イチゴ狩り、ぶどう狩り、菊花展、お花見などに出かけたり、出かけるのが嫌いな方もいらっしゃるので、ホーム内でお寿司パーティーなども開いたりしています。	
			(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) ご家族様の要望にて、お小遣いを渡している方もいますが、多額ではありません。時折、どこに置いたか不安になるようですが、今まで無くなった事はありません。ご家族と出かけられる時のみ持参されます。	
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) 遠くに住んでいる娘さんからかかってきた電話に喜んで出られています。手紙は何度も読み返していますが、しまった所がわからなくなり、出てきたら嬉しそうに読まれていました。自らは書こうとされません。	

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) リビングには季節を感じられるように雛人形、五月人形、七夕、ツリー等を利用者様とともに飾りながら楽しんでいます。</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、一曲歌い終えるたびに笑顔で「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。Ⅱ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) テレビの前にソファを置いているので、そこでくつろがれたり、ホールの自席で近くに座っている利用者様同士で談話されたりしています。居室が好きな方は居室内でラジオを聞いたり新聞を読んだりしています。</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) ずっと大切にしていた置物や写真を持ってきていただき、なじみの中での生活をして頂けるように努めています。</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) 日常生活が安全で無理のないように心掛け備品の配置など環境整備に心がけています。生活空間の中で不穏や不安を少しでも減らすように各部屋に表札を掛け、トイレなど使用する所もわかりやすくしています。</p>	