

# 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	2070201039		
法人名	株式会社ツクイ		
事業所名	ツクイ松本西ふれあいの家		
所在地	長野県松本市笹賀5514-6		
自己評価作成日	平成21年10月1日	評価結果市町村受理日	平成22年6月17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	<a href="http://aaa.nsyakyo.or.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2070201039&amp;SCD=320">http://aaa.nsyakyo.or.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2070201039&amp;SCD=320</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社マスネットワーク 医療福祉事業部		
所在地	長野県松本市両島7-1 オフィス松本堂2A		
訪問調査日	平成21年11月24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)】**

地域密着！開かれた施設！笑顔のお年寄り！をグランドイメージとし、様々な活動しております。町内会の一員として地域の催しに参加したり、逆に、地域の方をホームに招いて催しを開いたり、近くの小学校の子供たちと交流したり、色々な人との“ふれあい”を大事にしております。  
 “私たちは、一人ひとりのできること、したいことを最大限に活かし、支えあい、地域で共に暮らす協働者であり続けます。”という、ふれあいの家の理念に基づいたケアができるように努め、お年寄りとそのご家族が元気で朗らかに生活できるように、支援させていただきます。

**【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)】**

「自立した日常生活を目指すケアの提供により利用者と家族をサポートする」という母体組織の理念の下、平成15年グループホームツクイ松本西ふれあいの家は設置された。診療所や商店が建ち並ぶ住宅地にありながら、田園風景が残る松本南西部の幹線道路沿いに位置し、平成19年よりデイサービスの受け入れを開始するなど、地域のニーズに添った支援の取り組みに努められている。行事の日程にあわせて運営推進会議を開催するなど、ケアサービスの実情を外部の人に知ってもらうための工夫が見られ、地域に開かれたホームとなっている。職員は、家族と利用者の絆を大切にしながらも家族の要望には柔軟に対応し、墓参りや受診の付き添いなどを行なっている。毎月家族に届けられる「ふれあい通信」は、ホームでの利用者の様子がわかるよう写真を多く取り入れており、家族の安心と楽しみにつながっている。個性を大切にケアの提供により、利用者は生き生きと過ごされていた。

**・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**

ユニット名(りんどう)			
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る (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が拡がったり深まり、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とした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の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、安心して暮らしている (参考項目:28)		

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			
ユニット名(しらかば)			
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る (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が拡がったり深まり、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、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の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している (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、安心して暮らしている (参考項目:28)		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>理念に基づく運営</b>					
1	(1)	理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふ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	入社時の説明、ホールなどに掲げて共有しているが、一部実践に繋がっていないところもある。	事業所が独自に作り上げた理念は、各階のホールに掲げられ、管理者と職員に意識づけられている。利用者本位の姿勢を明文化した理念と基本方針は、ケアを提供する上での拠り所となっている。	
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	地域の行事への参加、散歩中の挨拶、ボランティアの依頼、ホームからの便りを回覧板で流す等の交流が行えている。	管理者は地域との相互関係の重要性を認識し、町内会に加入して地域から受け入れられるよう取り組まれている。公民館でのお茶会に利用者が参加したり、事業所の夏祭りに地域の方を招いたり、ボランティアや小学生の訪問を受け入れたりと交流が行われている旨伺った。	
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	ホームからの便りで発信している。地域の方との茶話会等で情報交換を行っている。		
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	定期的開催し、ホームの現状等報告・意見交換を行っている。	運営推進会議は、町会長、民生委員、地域包括支援センター担当者等出席の下、昨年度は年6回開催された。災害時の協力要請や運営状況の報告のほか、利用者の状況を見ていただくために、行事と同日に開催するなどの工夫がうかがえた。	
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議への参加はあるが、その他はあまり交流がない。	地域包括センター職員の運営推進会議への出席により、事業所の実情は把握されているが十分な連携とはいえない。市の職員の異動で、関係が途切れてしまうこともある。	介護保険の保険者でもある市の担当者には、利用者の問題解決の為、実態を知ってもらう必要があります。行事に招待するなど、市職員に利用者の暮らしぶりや認知症ケアの実際を知ってもらうことで、協働関係が築かれることを望みます。

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	(5)	身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	身体拘束は行っていない。安全の為、玄関のみ施錠を行っているが、庭先等へは自由に行き来できるようにしている。	職員は研修等により、身体拘束によって利用者に与える苦痛を理解している。事業所は交通量の多い幹線道路に面しているため玄関の施錠はされているが、外出したがる雰囲気を感じると職員が付き添って外へ出るなど、自由な暮らしを支える様子が見えたと感じた。	
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止関連法について、全体で学ぶ機会が設けられていないが、日々ボディーチェック等スタッフ間でも気にかけている。		
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	管理者は研修会に参加している。必要があれば、活用できるよう支援されている。		
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	理解・納得が得られるまで説明を行っている。		
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なら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	常にご家族とは会話を持ち、要望等話しやすい環境作りに努めている。また、クレームなどあった際には全員で話し合い、反映させている。	職員は家族が要望を出しやすいよう、声かけや雰囲気作りに努められている。家族からの意見や苦情は検討が行われ、速やかな対応がされ、結果の報告がされていることを確認した。	家族から得られた意見や苦情は、サービスの質の向上のための宝です。言うことをためらう家族の心情を察し、家族が要望を出しやすいよう、家族同士で話し合える場の提供などの配慮が望まれます。
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	日々の会話、ミーティング時の意見等、細かに話し合うことで、反映させている。	各ユニット月1回のミーティングが開かれ、利用者カンファレンス、行事の確認、ヒヤリハットの振り返りなど、情報の共有と意見や提案がされている。管理者は職員の意見を聞くように心がけ、職員同士のコミュニケーションも取れている様子が見えた。	

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
12		<b>就業環境の整備</b> 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	日々の会話、定期的な情報交換を行い、心身の状態にも考慮した対応がされている。		
13		<b>職員を育てる取り組み</b> 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	必要な研修への参加を促している。情報交換を行うことでスタッフの把握に努めている。		
14		<b>同業者との交流を通じた向上</b> 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	あまり交流がなく、ネットワーク作りが必要。		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<b>初期に築く本人との信頼関係</b> サービスを導入する段階で、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	利用者の不安・要望等を聞き取り、安心できるような環境・関係づくりに努めている。		
16		<b>初期に築く家族等との信頼関係</b> サービスを導入する段階で、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	これまでの経緯や苦労等、ゆっくり話しを聞き、信頼関係を築くための努力をしている。		
17		<b>初期対応の見極めと支援</b> サービスを導入する段階で、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	その時点で重視される支援をスタッフ間で話し合い、見極めと対応に努めている。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日常生活において、理念に掲げている通り「協働者」という視点を大切にしている。本人の能力と意向を見極め、業務を依頼している。		
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	些細なことでも情報交換を怠らずに、時には家族間の橋渡し役となり、良い関係が築けるよう努めている。		
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	昔からの友人や兄弟など、可能な方々には声を掛けて、面会依頼を行っているが、多くの利用者が家族のみになってしまっている。	本人を支えたり、本人が支えてきた人間関係を職員は把握し、墓参りやドライブなどに出かける支援がされていた。昔からの友人が訪ねて見えたケースもあり、利用者によるこぼれたケースもあったと伺った。	
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	利用者同士の関係性について把握し、その日その日の個々の状態変化にも気を配るよう配慮している。		
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	退居後も面会の機会を設けたり、家族と会った際には、経過を伺うようにしている。		
<b>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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	観察や本人との会話の中からニーズを引き出すよう心がけている。	職員は家族から情報を得ると共に、利用者が言葉にしづらい思いは日々の行動や表情から汲み取るよう一人ひとり、その時々々の意向や思いの把握に努めながら支援されていた。	

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入所時、本人、家族等から聞き取りをしている。また、入居後も面会時等に新しい情報の確保に努めている。		
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	個々の状態を把握し、スタッフ間で情報を共有し合い、ケアにつなげることができている。		
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	月に1回ミーティングを開催し、定期的な見直しや、状態変化時の見直しを行い、意見交換をし、その人らしい生活が送れるような介護計画を作成している。家族からの要望の聞き取りがいまひとつできていない。	計画作成担当者は、本人や家族の希望を確認して計画を立案し、職員全員の意見をもとに作り上げている。ミーティングでは利用者のカンファレンスが行なわれ、現状に即した計画になるような取り組みがされている。	
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	小さな変化でも記録に残し、気づきや工夫、重要なことは申し送りすることで、スタッフ間の情報共有も怠らないようにし、ケアに生かせるようにしている。		
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	認知症対応のデイサービスを行っている。		
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	地域活動への参加、民生委員との交流等地域資源を活用している。事前に地域の責任者と話す機会を持ち、こちらの要望を伝えている。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	家族の希望を伺い、状態に合わせて、認知症に理解のある医療機関への変更を行っている。小まめに相談を行い支援している。	本人が馴染みの医師による継続的な医療を受けられるよう、また状況に応じて受診の付き添いを職員が代行している。受診結果は個別に記録され、家族に報告されるとともに、情報が共有されていることを確認した。	
31		看護職との協働 介護職は、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	看護師の出勤時、情報交換、相談を行っている(口頭、記録等にて)。緊急時には、電話で指示を仰げる体制ができている。		
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、又、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。あるいは、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。	入院時は、病院側との情報交換、経過報告を行い、できるだけ早期退院できるよう努めている。		
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	入居時に意向を伺い、状態変化時に再確認し、その都度話す機会を設けている。	管理者はホームでのターミナルケアの重要性について理解し、重度化や看取りに関する指針を打ち出されている。利用者や家族とは早い段階から話し合いを持ち、方針の統一を図られている様子がうかがえた。	重度化した場合の家族等の大きな不安のひとつが、事業所の対応のあり方です。状況変化に応じ、事業所でどこまで対応できるか、職員間で話し合いを持つことが大切です。医療連携や他の利用者への影響も考えた、具体的な支援体制の検討を望みます。
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	定期的に訓練は行っているが、実践力については個人差がある。		
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	訓練を繰り返し改善を行っている。地域への呼びかけを行っている。利用者の状態によって、避難方法が曖昧な部分もある。	年2回利用者と共に避難訓練を行なっている。消防署の協力による、訓練後のAEDの講習や研修が行なわれたり、夜間の連絡網の伝達訓練が積極的に行なわれていた。	一人ひとりの利用者の状態を踏まえて、非常時の非難策を検討し、いざというときに慌てず確実な誘導ができることが重要です。夜間を想定した実践的な訓練を行うとともに、職員だけの誘導の限界を確認し、地域住民等へは引き続き協力をお願いしていくことが望まれます。



外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個々の性格、性質の把握に努め、尊重することを意識しているが、時にはできていないこともある。	職員はプライバシー保護、虐待防止、認知症などの各研修を通じて、利用者の尊厳と権利を守ることの重要性を認識している。利用者の性格により難しいと感じるときは、ミーティングなどで、利用者に応じた誇りやプライバシーを大切にしている対応についての話し合いが持たれている。	
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	本人が思いや希望を表しやすい環境・雰囲気作りを意識している。自ら訴えのない人にも、問いかけ、自己決定、選択できるように働きかけている。		
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	個々のペースを大切にしているが、状況によっては希望に添えていないこともある。		
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	髭剃り、髪をとかす等、日常の整容は行っているが、「その人らしい」点では行えていないこともある。		
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	食事内容は利用者の好み、意見を取り入れ考えている。できる方は限られてしまっているが、その日の様子に合わせて、台所での仕事ができるよう支援している。	利用者の好みや苦手なものを把握しながらメニューを工夫し、職員が同じ食卓を囲んで楽しく食べる様子が見られた。「食」を通じた取り組みは、そばうちや味噌作り、干し柿作りなどの行事にも取り入れられ、食への関心を引き出していた。	
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	食事量、水分量を把握しスタッフ同士の声かけで、その日の勤務者全員が心がけることができるよう努めている。また、記録に残すようにしている。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎食後促しは行っているが、就寝前以外は小まめに行えていないこともある。		
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	排泄表を活用し、定期的なトイレ誘導を行っている。個々の排泄パターンや、その日の間隔などの把握に努め、できるだけトイレでの排泄を促し、不快な思いをされないよう支援している。	オムツをしないですむ暮らしは、身体機能の維持と生きる意欲につながることを認識し、チェックリストを活用し、本人の生活リズムに添った排泄の支援が行なわれている。清潔で、使いやすいトイレの整備もされていた。	
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	内服薬での排便コントロールや、乳製品、繊維質、水分の摂取等心がけている。負担にならない程度の運動や腹部マッサージ等行っている。		
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ず、個々にそった支援をしている	声かけにて応じられた際や、希望された際に入浴できるよう努めている。	利用者の希望を確認し、一人ひとりの気持ちや生活習慣に合わせて入浴が楽しめるような配慮がされていた。入浴を拒む利用者には、言葉掛けや対応を工夫したり、足浴を行なうなどの臨機応変な対応がされていた。	
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	日中の活動を促し、夜間の睡眠の確保に努めている。状況に応じて午睡をすすめたり、入眠しやすい体勢の介助等安眠できるよう支援している。		
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	投薬には注意をはらい、変更時には確認を徹底している。目的、副作用については理解に差がある。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者により差はあるが、日常生活の中に楽しみごとや生活習慣を取り入れながら過ごせるよう支援している。畑仕事や干し柿作り等利用者の経験を生かした場面作りに努めている。		
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。又、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	定期的な外出、外食が行われている。ご家族の協力も得られている。	公園等へのドライブ、外食などの外出支援が日常的に行なわれている。天気のよい日は、外気浴を行なうなど、戸外で気持ちよく過ごせるような支援が行なわれていた。	
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	買い物等の会計時に、本人にお願いするなどして、使えるよう支援をしているが、機会は少ない。		
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	ご家族へも繋がり大切さを説明の上、連絡を取る許可を得て、年賀状や手紙のやり取りを行っている。また、ご家族の了承を得た上で、自由に電話をかけられるよう支援している。		
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	そのときの雰囲気に合わせて空間づくりに努めている(CD、照明、風通し、温度、湿度等)。不快な音を立てないように気をつけているが、できていないこともある。	訪問時はオルゴールの音楽が流れ、和やかな雰囲気であった。利用者と職員で作った貼り絵や、行事の写真、観葉植物などが飾られ、ゆったりと過ごせる生活空間であった。	
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	ソファ、座卓、テーブル等さまざまなスペースを提供し、好きなように好きなところで過ごせるようにしている。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入居時に使い慣れたものを持参して頂く。生活習慣や好みに合わせ、安全かつ快適に過ごせるよう支援している。その人らしさを大切にし、配置、装飾等閑散とした雰囲気にならないよう工夫している。	居室はプライバシーの保てる個室であり、こたつや机が持ち込まれ、自宅との環境のギャップを感じさせない環境作りがされていた。家族の写真や思い出の品が飾られ、個性的で居心地のよい部屋となっていた。	
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」「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	できるだけ余計なものを置かないようにし、トイレや居室は札で分かりやすく、自立して生活できるよう心がけているが、手すりの位置等自立しにくい部分もある。		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>理念に基づく運営</b>					
1	(1)	理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふ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	ホール出入口に貼り、常に確認し、ミーティングで理念に基づいたケアの話し合いをしている。	事業所が独自に作り上げた理念は、各階のホールに掲げられ、管理者と職員に意識づけられている。利用者本位の姿勢を明文化した理念と基本方針は、ケアを提供する上での拠り所となっている。	
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	公民館で町会のお茶会に参加したり、散歩時あいさつを交わし、行事に参加していただいている。	管理者は地域との相互関係の重要性を認識し、町内会に加入して地域から受け入れられるよう取り組まれている。公民館でのお茶会に利用者が参加したり、事業所の夏祭りに地域の方を招いたり、ボランティアや小学生の訪問を受け入れたりと交流が行われている旨伺った。	
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	理解、支援等、毎月のお便り「ふれあい通信」と題して発信している。	/	/
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	ふれあいの家の現状、状況を話し合い、そこで頂いた意見をサービスの向上に活かしている。	運営推進会議は、町会長、民生委員、地域包括支援センター担当者等出席の下、昨年度は年6回開催された。災害時の協力要請や運営状況の報告のほか、利用者の状況を見ていただくために、行事と同日に開催するなどの工夫がうかがえた。	
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議以外では、あまり行き来していない。	地域包括センター職員の運営推進会議への出席により、事業所の実情は把握されているが十分な連携とはいえない。市の職員の異動で、関係が途切れてしまうこともある。	介護保険の保険者でもある市の担当者には、利用者の問題解決の為、実態を知ってもらう必要があります。行事に招待するなど、市職員に利用者の暮らしぶりや認知症ケアの実際を知ってもらうことで、協働関係が築かれることを望みます。

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	(5)	身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	ミーティングで話し合いを持っている。玄関の施錠はしているも、希望時は出かけられるようにしている。	職員は研修等により、身体拘束によって利用者を与える苦痛を理解している。事業所は交通量の多い幹線道路に面しているため玄関の施錠はされているが、外出したがる雰囲気を察すると職員が付き添って外へ出るなど、自由な暮らしを支える様子がかがえた。	
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	日々情報交換し、ミーティングでもケア等話し合いをして、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	管理者は研修に参加しているが、職員は、必要とされている方がいないこともあり、学ぶ機会を持っていない。		
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	お話しする時間を作り、説明している。疑問点等にも対応し、ご理解、ご納得を図っている。		
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なら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	毎月ご家族にお便りを出し近況報告し、来訪時等に意見、要望を聞き、ケアに反映している。不満、苦情は、管理者にも報告し、話し合いを行っている。	職員は家族が要望を出しやすいよう、声かけや雰囲気作りに努められている。家族からの意見や苦情は検討が行なわれ、速やかな対応がされ、結果の報告がされていることを確認した。	家族から得られた意見や苦情は、サービスの質の向上のための宝です。言うことをためらう家族の心情を察し、家族が要望を出しやすいよう、家族同士で話し合える場の提供などの配慮が望まれます。
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	面談を行い、話す機会を設け、日々、コミュニケーションを図り、声かけを行っている。	各ユニット月1回のミーティングが開かれ、利用者カンファレンス、行事の確認、ヒヤリハットの振り返りなど、情報の共有と意見や提案がされている。管理者は職員の意見を聞くように心がけ、職員同士のコミュニケーションも取れている様子が見えた。	

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
12		<b>就業環境の整備</b> 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	日々話しが聴ける体制を持ち、相談、助言等できるように努めており、バランスの良いシフト作成にも努めている。		
13		<b>職員を育てる取り組み</b> 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	研修の機会がなかなか作れていないが、ミーティングで働きかている。		
14		<b>同業者との交流を通じた向上</b> 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	他施設の職員が見学に来ているが、相互の交流が薄く、質の向上までには至っていない。		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<b>初期に築く本人との信頼関係</b> サービスを導入する段階で、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	話しは常に聴く体制をとり、1対1で聴く場も設け、信頼関係に努めている。		
16		<b>初期に築く家族等との信頼関係</b> サービスを導入する段階で、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	毎月ご家族にお便りを出し、近況報告し、来訪時等に意見、要望を聞き、又、電話での話し合いも行い、関係作りに努めている。		
17		<b>初期対応の見極めと支援</b> サービスを導入する段階で、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	必要としている支援を見極め、来訪時、電話で連絡を取り合い、行っている。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員が共有し、学ぶ事も多く、感謝の気持ちを持ち、日々関係を築いている。		
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	職員はご家族の思いに寄り添いながら、日々の様子を伝え、情報を共有し、来訪時は、ご家族との時間を過ごして頂く為に場所を作っている。		
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	面会に来られたり、電話で連絡されている方もいるが、ほとんどが、途絶えてしまっている。	本人を支えたり、本人が支えてきた人間関係を職員は把握し、墓参りやドライブなどに出かける支援がされていた。昔からの友人が訪ねて見えたケースもあり、利用者によるこぼれたケースもあったと伺った。	
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	利用者の中に入り、職員が調整役となったり、又、生活の中での作業、行動を一緒に行ってもらったり、関係作りに努めている。		
22		関係を断ち切らない取り組み 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	今まで継続的な関わりを必要とするご家族、ご利用者はいなかったが、施設に来訪された際、お話を聴き対応に努めている。		
<b>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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	日々の会話の中で、些細な言葉、表情等見落とさず、思いを汲み取り支援できるよう努めている。	職員は家族から情報を得ると共に、利用者が言葉にしづらい思いは日々の行動や表情から汲み取るよう一人ひとり、その時々々の意向や思いの把握に努めながら支援されていた。	



外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入所時、ご家族、ご利用者からお話を聞き、記録に残して職員と共有している。日々の会話の中でも情報収集に努めている。		
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	個々の生活リズム等、日々の表情や言動を観察しながら把握するよう努め、職員と情報交換している。		
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	毎月1回ミーティングを行い、意見出しあってもらい、現状の様子等含め介護計画にあてている。ご家族との話し合いが、あまり出来ていない方が多い。	計画作成担当者は、本人や家族の希望を確認して計画を立案し、職員全員の意見をもとに作り上げている。ミーティングでは利用者のカンファレンスが行なわれ、現状に即した計画になるような取り組みがされている。	
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	記録者だけでなく、工夫、気づき等があった職員は、メモに残し、個々のカルテに残すようにしている。勤務開始前に確認するよう義務付けている。		
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	本人、ご家族の状況に応じ、通院、緊急時対応している。認知症対応のデイサービスを行っている。		
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	町会長、民生委員と意見交換する機会を設けており、ボランティアの方が定期的に訪問されている。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	入所前からのかかりつけ医を希望される方には、継続して通院してもらっている。基本的に家族対応だが、不可能な方は職員が代行しており、家族との連絡も密にしている。	本人が馴染みの医師による継続的な医療を受けられるよう、また状況に応じて受診の付き添いを職員が代行している。受診結果は個別に記録され、家族に報告されるとともに、情報が共有されていることを確認した。	
31		看護職との協働 介護職は、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	気軽に相談できる関係ができており、日頃の健康管理、医療面での相談、対応を24時間体制で行ってもらっている。		
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、又、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。あるいは、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。	協力医は決まっており、入退院時情報交換、相談し、早期退院に努めている。		
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	早期から話し合う機会を作り、本人の思いに配慮しながら、ご家族の気持ちも聴き、状態の変化があることにお話している。	管理者はホームでのターミナルケアの重要性について理解し、重度化や看取りに関する指針を打ち出されている。利用者や家族とは早い段階から話し合いを持ち、方針の統一を図られている様子がうかがえた。	重度化した場合の家族等の大きな不安のひとつが、事業所の対応のあり方です。状況変化に応じ、事業所でどこまで対応できるか、職員間で話し合いを持つことが大切です。医療連携や他の利用者への影響も考えた、具体的な支援体制の検討を望みます。
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	急変時の対応の講習を受けているも、実践力には個人差がある。		
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	地域には呼びかけている。消防署の協力を経て避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方の訓練を行っている。定期的に話し合い、再確認していく必要がある。	年2回利用者と共に避難訓練を行なっている。消防署の協力による、訓練後のAEDの講習や研修が行なわれたり、夜間の連絡網の伝達訓練が積極的に行なわれていた。	一人ひとりの利用者の状態を踏まえて、非常時の非難策を検討し、いざというときに慌てず確実な誘導ができることが重要です。夜間を想定した実践的な訓練を行うとともに、職員だけの誘導の限界を確認し、地域住民等へは引き続き協力をお願いしていくことが望まれます。

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個々の性格等を把握し、声かけの内容、声のボリュームに注意し、個々に合わせた対応をしている。	職員はプライバシー保護、虐待防止、認知症などの各研修を通じて、利用者の尊厳と権利を守ることの重要性を認識している。利用者の性格により難しいと感じるときは、ミーティングなどで、利用者に応じた誇りやプライバシーを大切にしている対応についての話し合いが持たれている。	
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	日々の会話の中でも自己決定する場面を作るよう配慮している。又、選んでもらう、決めてもらう場所に行くように心がけている。		
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	個々のペースを大切に、希望を言えない方には、趣味や特技に働きかけ、その中から出てきた声、行動を見て支援していくようにしている。		
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	本人の意向で決めてもらうようにしており、職員は見守りや支援が必要な時に手伝うようにしている。美容院の希望時は、予約し出かけている。		
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	一緒に同じ物を同じテーブルで食べ、準備、片付けしている。	利用者の好みや苦手なものを把握しながらメニューを工夫し、職員が同じ食卓を囲んで楽しく食べる様子がかがえた。「食」を通じた取り組みは、そばうちや味噌作り、干し柿作りなどの行事にも取り入れられ、食への関心を引き出していた。	
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	個々の状態、好み等を把握し、食事量や水分量を、常に確認し記録に残して支援している。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎食後、居室にて口腔ケア行い、週1回ボリデント行っている。		
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	個々の排泄パターンを把握し、時間を見て誘導し、トイレでの排泄に努めている。	オムツをしないですむ暮らしは、身体機能の維持と生きる意欲につながることを認識し、チェックリストを活用し、本人の生活リズムに添った排泄の支援が行なわれている。清潔で、使いやすいトイレの整備もされていた。	
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	水分多く摂り、活動量を増やしてもらい、繊維質の多い食材や、乳製品を取り入れている。		
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、個々にそった支援をしている	好きに入れるよう対応しているが、希望される方少なく、こちら側から働きかけることがほとんどであるも、夜入りたい方には夜入ってもらっている。	利用者の希望を確認し、一人ひとりの気持ちや生活習慣に合わせて入浴が楽しめるような配慮がされていた。入浴を拒む利用者には、言葉掛けや対応を工夫したり、足浴を行なうなどの臨機応変な対応がされていた。	
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	日中の活動量が多くなるように促し、生活のリズムを整えるよう努めている。夕方から穏やかに安心して時間、空間を作るようにし、寝付けないう時は、添い寝して対応している。		
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	個々の薬の目的等理解し、確実に服用してもらおうよう、3重確認行い、飲み込むまで確認する。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	得意分野の仕事をお願いし、感謝の言葉を伝えている。遠出の計画、行事の計画を立てて実行している。		
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。又、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	天気が好い日は、散歩、外食、イベントを見に出掛け、可能な限り、昔行かれた場所にも出掛けている。	公園等へのドライブ、外食などの外出支援が日常的に行なわれている。天気のよい日は、外気浴を行なうなど、戸外で気持ちよく過ごせるような支援が行なわれていた。	
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	個々での管理が難しく、こちらで管理しているが、買い物時は自分で払って頂くように手渡している。支払いたくない方もおり、フォローしている。		
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	自由に電話を使用できるようにしてある。年賀状のみのやり取りしかできていない。		
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	ホールに季節の飾り、花を飾っている。不快な音を出さないよう常に気をつけている。	訪問時はオルゴールの音楽が流れ、和やかな雰囲気であった。利用者職員で作った貼り絵や、行事の写真、観葉植物などが飾られ、ゆったりと過ごせる生活空間であった。	
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	廊下、ホールには、椅子、ソファ設置しており、好きな時、好きな場所に座ってもらうようにしているが、本人の決まっている場所がある事で、安心されている。		

外部評価結果(ツクイ松本西ふれあいの家)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入所時、使い慣れた家具等お持ち頂くよう話している。希望時は、模様替えを行うこともある。家族の写真、作品等置いて、居心地のよさに配慮している。	居室はプライバシーの保てる個室であり、こたつや机が持ち込まれ、自宅との環境のギャップを感じさせない環境作りがされていた。家族の写真や思い出の品が飾られ、個性的で居心地のよい部屋となっていた。	
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」「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	居室、トイレの出入り口にはネームをかけて分かり易いようにし、生活導線上には、余計な物を置かないようにしている。		