

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット3階)

事業所番号	2770301162		
法人名	株式会社エフ・エム・シー介護サービス		
事業所名	FMCグループホーム		
所在地	大阪府寝屋川市本町16番5号		
自己評価作成日	平成31年3月25日	評価結果市町村受理日	令和元年5月23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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	平成31年4月25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)】

当ホームでは地域に根付いた事業所をめざし、自治会からはお餅つき・お祭り・地藏盆・お花見・敬老会・自治会主催の消防訓練等、毎年声をかけていただき入居者様と一緒に参加させていただいております。入居者様も地域の方と顔なじみになり、普段の散歩のときなどもご近所の方や子供さんから「こんにちは、いつもお元気ですね」と声をかけてもらっています。また、地域の一人暮らしの高齢者や体の不自由な方の見守り活動にも力を入れており、自治会長や民生委員の方、第1中学校区包括支援センターと連携を図っています。ホームの消防訓練には自治会の消防団の方々も参加していただき意見を聞くなど友好的な関係を築いております。

【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)】

当事業所は、京阪電車の寝屋川市駅から東へ徒歩約8分、市道に面した一角の鉄筋コンクリート造り5階建てビルの3階から5階にある。この地域は住宅が密集した古い町で自治会活動が活発で、お祭りや地藏盆や敬老会などの行事が多く、利用者は職員と一緒に参加して地域の住民と親しく交流している。利用者は、2階のトレーニングジムで毎週2回、ボールけりなどの軽い運動を楽しんで機能の低下を防いでいる。また、ビル横の小さな畑で職員が育てた玉ねぎ・トマト・キュウリ・サツマイモなどの野菜を収穫することを楽しんでいる。勿論その野菜は食事でいただいている。他にボランティアの習字教室に参加したり、花見・つつじ観賞や買い物などで外出したりして日々を楽しんでいる。この事業所は楽しみ事の工夫が数にわたる施設である。

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 ↓該当するものに○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)	<input type="radio"/>	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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る (参考項目:9,10,19)	<input type="radio"/>	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	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)	<input type="radio"/>	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. 全くいない
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)	<input type="radio"/>	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	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/>	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
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)	<input type="radio"/>	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	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	<input type="radio"/>	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
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)	<input type="radio"/>	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	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	<input type="radio"/>	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
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)	<input type="radio"/>	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				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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
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	介護理念と介護十訓を玄関に掲げており、職員で理念を共有し、実践につなげている様に、確認して仕事を行う様にしています。	法人の心得・理念が事務所の入り口に大きく掲示され、その心得・理念を基にした事業所独自の「介護理念と介護十訓」を定めて、玄関に掲示している。職員は、日々の業務の中や会議で自己の業務を振り返り、介護理念・十訓を再確認して実践に取り組んでいる。	
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人として日常的に交流している	自治会の行事等に招待を受け参加したり、合同での消防訓練を行っています。また、散歩の時等に挨拶を行い、顔見知りの関係になってきています。	事業所のある地区は自治会活動が盛んで、地区の祭りや地蔵盆など様々な行事に利用者と一緒に参加して、地域の人々と交流している。また毎年5月の地区の消防訓練に参加したり、「介護なんでも相談室」の案内看板を入口に掲げて介護の相談を受けたり、地区の人々と相互交流して信頼関係を築いている。	
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	『介護何でも相談室』の看板を掲げており、いつでも相談を受け入れる体制を築いています。共用デイも行っており、地域の方々に理解して頂き、支援の方法を活かす機会が増えている様に思います。	/	/
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	自治会の方等との都合が合わず、なかなか運営推進会議を開催出来ませんが、運営推進会議を開催した際には、取り組み状況の報告を行い、頂いた意見を参考に、サービス向上出来る様に取り組んでいます。	例年は奇数月に、町内会長・老人会役員や地域包括支援センター職員が参加して開催してきたが、昨年度は、出席者の都合で2回しか開催できていない。直近は3月に自治会長・民生委員・ボランティア団体代表・地域包括支援センター職員の出席を得て開催し、事業所と地区の活発な意見交換ができた。	先ず、指定基準の6回以上の運営推進会議を開催できる体制を早急に構築することを望む。また最近の会議には利用者や家族の参加がなく、会議の議事内容を家族全員へ知らせていない。家族に会議の出席を強く呼びかけることと、家族に議事録を送付して利用者や事業所の現状を知らせることも望む。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	緊急措置の方の受け入れも過去に行っており、生活保護受給者の受け入れ、市のカギ預かり事業への参加もしており、施設として市町村の担当者とは密に連絡を取り、よりよい関係を築くよう心掛けています。	市の高齢介護室とは、虐待や徘徊で保護されたケースの緊急措置入所の受け入れや、保護課とは、生活保護受給者の入居受け入れなどで協力関係を築いている。また、社協の「カギ預かり事業」に協力して、地区内の独居老人の家のカギを預かって見守りを行っている。	

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	車通りの多い立地である事や、建物内に、他テナントが入っている等の理由から、利用者様の安全を考慮し、一部の居室・エレベーター・玄関の扉等は施錠していますが、勉強会を行うなどして、身体拘束をしないケアを理解し、取り組んでいます。	「身体拘束廃止に関する指針」に則り、身体拘束委員会としてリスクマネジメント会議を3か月に1回、グループの他事業所と合同で開催し、各事業所のリーダーが所内で起こったケースについて議論して改善策を検討している。職員には、毎月第1水曜日に開催する勉強会やフロア会議の中で報告し、身体拘束の是非について話し合っている。	
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	勉強会を設け、高齢者虐待について学ぶ機会を持ち、虐待の防止に努めています。職員間でも、言葉使いや介助に対して、声掛けを行い、防止に取り組んでいます。		
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	内部・外部の研修等で、権利擁護の理解に努め、必要性のある入居者様には、地域包括センターや社会福祉協議会とも連絡を取りながら、支援を行っています。		
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	契約は館長が行っていますが、契約時には、不安や疑問点を尋ね、理解・納得をして頂けるまで、わかりやすく丁寧に説明を行っています。		
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	フロアに意見箱を設置しており、入居者様やご家族様が、意見を言いやすい環境作りに取り組み、頂いた意見は、職員間で共有する様にしています。また、運営推進会議時等に、外部の方へ表し、運営に反映出来る様に取り組んでいます。	意見箱を各フロアに設置しているが、ほとんど利用がなく、また家族会もないので、家族とは日常や行事で来所した時や、電話・ラインで連絡した時に要望や意見を聞くようにしている。利用者とは、日ごろから話しかけて要望を聴き、買い物のお出など実現できることにはすぐに取り組んでいる。	

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
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	全職員が、様々な意見や提案を話しやすい環境になる様に心掛けており、会議時等にも、意見を聞く機会を設け、少しでも反映出来る様に、取り組んでいます。	事業所の代表者は毎年4月末ごろに全職員と面談し、各職員の意見や要望を聴いている。また毎月のリーダー会議にも出席し、職員の意見や要望を聴いて実現に努めている。職員の提案で、建物横の小さな花壇を畑に変えて野菜を育て、入居者がそれを収穫し食するという楽しみ事が、6年前より続いている事例がある。	
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	個々の努力や実績、勤務状況を把握し、やりがいや向上心を持って働ける様な環境作りに努め、定期的に館長に状況報告を行う様にしています。		
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	個々のスキルを把握し、出来るまで丁寧な指導を行う様にしています。また、毎月勉強会を実施したりする事で、スキルが向上出来る様に努めています。		
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	外部研修等に参加し、同業者の方々と交流を行う事で、サービスの質の向上に努めています。		
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	入居者様の困っている事や、不安・要望などに耳を傾け、安心して過ごして頂ける様に、信頼関係を築ける様に努めています。		

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
16		○初期に築く家族等との信頼関係 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	ご家族様の困っている事や、不安・要望に耳を傾け、話しやすい環境作りを行い、安心して入居者様を預けて頂ける様、信頼関係を築ける様に努めています。		
17		○初期対応の見極めと支援 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	必要とされている支援を見極め、可能な範囲での対応を行っています。また、要望に応じて、その都度対応を行う様に努めています。		
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	入居者様の認知度や、身体の状態を考慮し、それぞれに合ったお手伝い(洗濯物たみ・食器拭き)等をして頂く事等で、共に生活している事を実感し、入居者間で関係を築いて頂ける様に取り組んでいます。		
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	ご家族様の面会時には、日々の様子の報告や説明を行っています。また、入居者様とご家族様との絆を大切に、一緒に入居者様を支えて頂ける様な、関係築りに努めています。		
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	入居者様がこれまで大切にしてきた、馴染みの人や場所に関して、可能な範囲で関係が途切れない様、支援に努めています。	長期に入居している利用者は、近隣の住民と親しくなり、馴染みとなっているので、その交流が続くよう支援している。また、入居前から馴染みの散髪屋に家族の支援で行っている利用者もいる。	

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
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	入居者様同士の関係性を把握し、孤立しない様に、職員が関係を取り持ち、入居者様同士で関りを持ち、支えあえる様な支援に努めています。		
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	サービスの利用が終了されたご家族様にも、お会いした際に、挨拶やお話をさせて頂き、相談や要望があれば、しっかりと支援を行える様に努めています。		
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	入居前の生活習慣の把握に努め、可能な範囲で希望を受け入れる様に努めています。どうしても困難な場合は、ご本人に説明を行い、代替案を提案したり、納得して頂ける様に、検討・実施に努めています。	入居時に本人や家族から聞いて意向や希望を確かめているが、家族の意向や希望しか聞けないことが多いので、入居後に利用者本人の気分が落ち着いてからケアマネジャーがゆっくり話を聞いて、フェースシートに記録している。利用者の要望で、入居前に慣れ親しんでいる畳を居室に敷いたケースもある。	
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	ご本人様やご家族様から、情報収集を行い、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ます。		
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	その日の心身の状態に応じて、個々にあった日課や、レクリエーションを実施して頂いたり、体調を考慮して過ごして頂ける様に、現状の把握を行っています。		

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
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、フロア会議とカンファレンスを実施し、ケアマネージャー共に、より良く過ごして頂く為の課題や、ケアのあり方について話し合いを行い、ご本人・ご家族の意見を反映し、現状に即した介護計画を作成する様にしています。	毎月、ケアマネジャー・計画作成担当者は、利用者の状況をモニタリングし、フロア会議でカンファレンスを行い、協力医や訪問看護師の意見や家族の要望を聴きながら、長期目標を1年、短期目標を半年とした介護計画を作成することを基本としている。しかし利用者の記録簿の中に家族の同意署名がないケースや、介護計画書が数年間に亘って無いケースが見られた。	介護計画の作成は指定基準で定められた重要項目である。それを記録した書類に不備があるので、至急に事実関係を確認し、整備することを望む。
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	日々の様子を細かく記録に残し、職員間で情報を共有しながら、会議時や、その都度話し合いを行い、より良いケアを実践し、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	2階にジムが併設されており、火曜日と木曜日に、リハビリ・スポーツレクを楽しんでいます。また、希望者や必要な方に合わせて、往診のマッサージを受けて頂く等の取り組みを行っています。		
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	自治会の行事に参加させて頂いたり、近くのコンビニやスーパー、公園に散歩に行く機会などを作り、日々の生活を楽しんで頂ける様に努めています。		
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	提携している病院から、月2回の内科の往診があります。歯科は、毎週月曜日と土曜日に、往診に来て頂いています。ご本人やご家族様の意思を尊重し、最適な医療を提供出来る様に務め、特変時にはすぐに、Drに連絡を行い、指示・対応を頂いています。	入所時に希望を聴いた結果、多くの利用者が協力病院の訪問診療を受けている。医師の診察の必要があれば、先ず看護師が駆けつけて、点滴などの処置をしてくれるので即入院とならず、可能な範囲で自室で療養できている。他に訪問看護ステーションからの看護師も週1回の訪問があり、医療体制は手厚い。	

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
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	訪問看護師に、日々の状態の報告、相談を行い、指示のもとに対応を行う事で、適切な受診や看護が行えるように努めています。		
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、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	入院された際には、安心して治療が出来る様に、しっかりと情報提供を行い、退院時には、看護サマリーを頂く様にしています。		
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	入居時に、看取りについての説明を行っていますが、必要な段階になった際や、気持ちの変化があった際には、意向を踏まえ、ご家族様・主治医・看護師・職員で話し合いを行い、全体で方針を共有し、支援に取り組んでいます。	重要事項説明書に看取り指針が添付されている。看取りが近づいてきた時点で家族の意向を確認するが、事業所での看取りを希望する人が多い。訪問診療専門の協力医や看護師の協力も十分にあり、看取りの実績を積んでいる。	
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	急変時や事故発生時に備え、勉強会を行い、会議時等にも、初期対応の確認等を行う様にしています。また、応急処置などは、看護師に指導を頂いたり、マニュアルを確認する様に、指導・実施に努めています。		
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	消防訓練を定期的実施しており、全職員が避難誘導について、実践出来る様に、マニュアルを確認する様に心掛けています。また、地域との協力体制を築く為、合同での消防訓練を実施したりもしています。	1・2階にテナントが入った複合型ビルなので、年2回の消防避難訓練は合同で行い、地域の消防団員も参加してくれている。事業所は地区の消防訓練にも参加している。非常用備蓄品は各階に備えている。しかし居室はビルの3・4・5階にあり、構造上はしご車での救出が難しいとの消防署の判断があり、高齢者の避難には困難が予想される。	非常時の避難経路は、防火扉のある内階段を使用するようにとの消防署の指示であるので、夜間を想定したミニ避難訓練を繰り返し実施し、非常時の対応に万全を期することを望む。

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
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	言葉遣いに注意し、入居者様の人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねる事の無い様に、尊敬の意を持って、声掛けや対応を行っています。	本人の思いに対して、おもてなしの心を持って接することを接遇研修で学んでいる。個人情報保護の研修には外部講師を招き、外部のみならず内部のプライバシー保護のに関して学習し、実践に努めている。個人情報保護の書類の保管も適切にされている。	
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	日常生活の中で、無理に何かをして頂くのではなく、入居者様の意思・希望のもとで行動して頂き、自己決定して頂ける様な働きかけや、対応に努めています。		
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	職員の都合を優先するのではなく、入居者様の体調を考慮し、それぞれに合ったペースを大切にし、可能な範囲で、希望に沿った支援を行える様取り組んでいます。		
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	ご家族様と美容院に行かれる方もいらっしゃいますが、3ヶ月に1回、訪問カットの方に来て頂き、カットをして頂いています。また、日々の身だしなみに注意し、外出時や行事の際には、おしゃれ着を着て頂いたり等の支援を行っています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食前・食後にテーブルを拭いて頂いたり、食器拭きを手伝って頂いたり、可能な方には、下膳して頂いています。	給食会社から献立と食材が届き、各フロアごとに調理専任スタッフが作っている。利用者の好みや食べやすさなどを考えて、食材は同じでも調理法を変えて提供することもある。イベントに合わせた独自メニューを利用者も一緒に作ることもある。玄関脇の小さな庭で、玉ねぎやイモその他いろいろの野菜を育て、みんなで収穫して食べる楽しみもある。	

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
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	食事や水分の摂取量の把握をしっかりと行う様にしています。また、それぞれの状態や体調・習慣に応じた、対応・支援を行っています。		
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	毎週月曜日・土曜日に歯科往診があり、口腔ケアやチェックを実施しています。拒否がある方もいる為、全員の口腔ケアを毎食後に行う事が出来ていませんが、可能な限り、個々の状態に応じた口腔ケアを行う様にしています。		
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	必要な方には、定期的にトイレ誘導を実施し、個々に合ったパターンや習慣を把握し、それぞれに合った間隔や、その日の状態を考慮し、声掛けや誘導を行っています。	基本はトイレでの排泄を支援することで、重度化してオムツ(全介助)の人もあるが、その人に合った個々の支援をしている。スタッフは研修を受けて適切な資材の選定と使用法を学び、気持ちよい排泄ができるように心がけている。	
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	便秘の原因や影響を理解し、便秘傾向の方には、ヨーグルトやカルピス牛乳を摂取して頂いたり、水分を多めに促したりと、個々に応じた予防と対応を実施しています。		
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	週に2回以上の入浴を実施しており、体調や希望に合わせて、シャワー浴や清拭・足浴を実施しています。また、ゆっくりと入浴して頂ける様に、時間の調節を行ったり、個々に添った支援を行っています。	各フロアの浴槽は一般家庭用のものだが、1か所はリフト浴に対応しているので、重度化しても入浴ができる。一人ずつ湯を入れ替えて、入浴時間なども柔軟に対応している。	

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
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	就寝時は、それぞれの習慣に応じて、無理に寝て頂くのではなく、眠くなるまでフロアで過ごして頂いたり、居室にてテレビを観て過ごされています。また、体調の観察をしっかりと行い、体調不良時は、早めに休んで頂く等の対応を行っています。		
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	処方されている薬の内容や用量について、処方箋を確認する様に、指導を行っています。また、服薬ミスが無い様に、スタッフ間で確認しながら服薬介助を行い、症状の効果や変化の確認に努めています。		
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	ボランティアの方による、歌や書道・太極拳等のレクを定期的に行い、楽しんで頂ける様に、取り組んでいます。また、普段も一緒におやつ作りや工作等を行ったり、楽しみと個々に合った役割を持って頂き、張り合いや喜びのある日々を過ごして頂ける様に努めています。		
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。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	気候の良い時期には、公園や神社等に散歩に出掛けたり、近くのコンビニやスーパー等に行き物に、一緒に行かれたりしています。また、定期的にご家族と散歩に行かれる方もおられます。	散歩の他にも、坪庭の野菜の水かけや収穫に出たり、買い物に行ったり、外に出る機会を多くするように努めている。同じ建物内ではあるがスポーツジムに行って体を動かす機会が定期的であり、機能訓練とともに気分転換にもなっている。車で季節の花見に行くこともある。	
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	お金の管理は、職員が行っています。本人様の要望や必要な物があれば、ご家族に相談し、物品を購入したり、一緒に買い物に行ったりしています。その際に、自身で支払いをして頂く事もあります。		

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
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	電話の希望があれば、電話をして頂く様にしています。また、希望があれば、手紙のやり取りなどの支援も行っています。		
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	分かりやすい様に、場所を表示したり、フロアには、行事の写真や入居者様と一緒に作った作品を飾っています。また、快適に過ごして頂ける様に、家具の位置を工夫し、くつろげるスペースを作れる様にしています。	ダイニングキッチンを中心に居室がー列に並び、さりげなく見守りができる配置となっている。食卓の中心に大きな柱があって、視界が遮られるので、トラブルの時には他と離れられる効果もあるとのことである。壁面には利用者の習字の力作が飾られ、窓際のリビングにはソファとテレビが置かれ、居心地良く過ごせる工夫がある。	
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	ゆっくりと過ごして頂ける様に、ソファ等を設置しています。特に座席は決めてはならず、好きな場所で、気の合った方と過ごして頂ける様に、工夫を実施しています。		
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	入居前に使用されていた家具を持参されたり、使い慣れた物を居室に置き、自分の部屋である事を認識して頂き、居心地よく過ごして頂ける様に努めています。	基本はフローリングにベットの部屋だが、たたみ敷きであったり、カーペットの上に布団を敷いていたり、個人の好みで変えられている。部屋の名札も写真が貼ってあったり、手作り品で装飾されていたり、その人らしさが表れている。	
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」「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	それぞれの居室には、ご自身の居室が認識出来るような表示を行ったりしています。トイレや浴室も認識して頂ける様表示し、安全で自立した生活を送って頂ける様な工夫を行う様に努めています。		