

(別紙1)

## 自己評価及び外部評価 結果

作成日 平成 29年8月3日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2792200095		
法人名	社会福祉法人 央福社会		
事業所名	グループホームかめやん家		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪市生野区巽中4-13-4		
自己評価作成日	平成29年5月20日	評価結果市町村受理日	平成29年8月26日

### 【事業所基本情報】

介護サービス情報の公表制度の基本情報を活用する場合	<a href="http://www.osaka-kaigohoken-kohyou.jp/">http://www.osaka-kaigohoken-kohyou.jp/</a>
情報提供票を活用する場合	(別添情報提供票のとおり)

### 【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 評価機関あんしん
所在地	大阪府岸和田市三田町1278番地の2
訪問調査日	平成29年7月18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)】

法人理念である「やさしい気配り 親思ういつくしみの心」を基本に、利用者 1人1人が自分のペースで過ごせるよう、利用者の声を大切にし、個別対応・パーソンセンタードケアができるよう努めている。利用者にとってのなじみの環境や生活を意識した対応を心がけている。また、利用者の状態の変化に気付き、すぐに対応できるようスタッフ間の連携を図り、Drとも意見交換、情報共有を行なうよう心がけている。小規模多機能型居宅介護と併設で、今の利用者は全て小規模多機能ホームを利用していた方々である為、ハード面・ソフト面の環境が変わらない為、馴染みの環境の中、安心して過ごすことが出来ている。

### 【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)】

法人理念である「やさしい気配り 親思ういつくしみの心」を職員全員が意識して日々のケアに取り組んでいる。職員は研修会や勉強会を積み重ねることで、共通認識が高くなり、良質なサービスを提供することができる。事業所開設から10年が経ち地域との関わりも深くなっている。特に事業所主催の「地域のつどい」は地域に浸透しており、参加者と利用者や行政などが新たな馴染みの関係作りのきっかけとなっている。利用者は職員と一緒に、近隣の保育園や小学校や地域の行事等に参加している。小規模多機能型居宅介護事業所を利用していた利用者は、「同じ職員」「通り馴れた事業所」で、環境の変化も少なく安心して暮らすことができる。事業所は利用者の暮らしを支えるため、かかりつけ医との意見交換や利用者や家族から生活歴などを聴き取り、利用者のケアに反映できる様に努めている。認知症だから、危険な物を遠ざけるのではなく、今までの暮らしの中で利用していた物を危険無く活用して暮らすことができる様に取り組んでいる。行事食や日々の外出を通じて、季節感を持って暮らせる様に支援している。災害対策の意識が高く、行政や地域の人たちと意見交換を行い、防災対策に取り組んでいる。福祉避難所としての役割も協議している。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次にステップに向けて期待したい内容
<b>I. 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として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	利用者一人一人が尊厳をもって日々の生活が送れるよう自立を支援し、「やさしい気配り親思う慈しみの心」という理念を共有している。また、スタッフは利用者個々の思いを支えるため、利用者に関わり、日々、取り組んでいる。理念は事務所内に掲示し、新人研修や事業計画を説明する時や、ミーティング時にスタッフ間で確認している。	法人の理念は事務所内に掲示し、新人研修や事業計画説明会やミーティングで随時確認し、理念に沿ったケアが実践できているか確認している。 職員は日々の支援を行う中で、利用者一人ひとりにゆとりを持って接することができるかを意識している。	
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	地域の行事やふれあい喫茶・ふれあいサロン、地域の日帰り旅行・布団太鼓の見学等に参加し、交流をもつようになっている。また、管理者とスタッフが年末夜警に参加している。地域の保育園児と誕生日会や敬老の日等と一緒に祝い交流もしている。地域の防災訓練への参加、ホーム主催の『地域のつどい』も8月・12月以外は毎月1回開催している。そうすることで地域の方々に事業所のスタッフ・利用者ともに顔を覚えていただけるようになっている。町会への加入、管理者は町会の役員も担っている。かめやん家新聞やつどいの案内を回覧板でも周知している。	利用者は職員と一緒に地域の行事やふれあい喫茶・ふれあいサロンや、近隣の保育園の誕生日会に参加している。 事業所主催の「地域のつどい」は8月・12月を除き、毎月第4水曜日に開催しており、喫茶やハンドケア(ネイルやマッサージ)医療介護の研修を行い、地域の人たちが毎回10名ほど参加している。 町会に加入しており、管理者は町会役員を担い、男性職員は夜警に参加するなど地域との交流を深めている。	
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	近隣の高齢者の方やその家族様より介護保険について聞かれることもあり、説明・助言に努めている。また、地域との交流行事への取り組みとして、事業所内でのつどい行事を開催し、その中で、「認知症について」「AEDの使い方」「介護保険について」「防災について」「薬について」等の勉強会や講習会、体操や物作り・歌謡ショー等も実施している。		

4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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>約2ヶ月に1回開催し、地域の会長・地域包括支援センター・民生委員・地域住民・利用者の家族に参加して頂いている。運営に関する評価や取り組みに対するアドバイスを頂きサービス向上に努めている。ホームで作っているかめやん家新聞を見ていただき地域の回覧板を活用し回覧して頂いている。地域の防災訓練に利用者・スタッフともに参加し、福祉避難所としても協力をしている。職員も会議へ参加する機会を作り、参加出来ない職員へは会議録を回覧している。</p>	<p>運営推進会議は2カ月毎に開催し、地域包括支援センター職員・民生委員・社会福祉協議会会長・利用者家族・事業所職員等が参加している。ヒヤリハットや事故報告、運営状況や行事の報告などを行い、参加者と協議しサービス向上に取り組んでいる。地域行事の情報提供や防災訓練の取り組みなども協議している。地域の福祉避難所となっており、今後の災害時にどのような役割を担っていくかなど話し合っている。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>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>法令についてや事業所の運営について等、必要に応じて、市の担当者・地域包括支援センター、関連機関へ連絡をし、質問や助言を頂くことができる。市の担当職員や地域包括職員とはグループホーム分科会や生野区地域密着型サービス連絡会において意見や情報交換をしている。区役所職員による講座や研修会も開催し協力を頂いている。</p>	<p>グループホーム分科会や地域密着型サービス連絡会には、市・区役所の職員も参加しており、事故や空室の情報や運営状況など話し合っている。大阪市老人福祉施設連盟に加盟し、市・区役所の担当者等と意見交換を行っている。生野区主催の「いくみん出前講座」を事業所で開催し、区の職員と協力関係を築いている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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しないケアに取り組んでいる</p>	<p>身体拘束にあたる具体的な行為の確認と、スピーチロックに繋がる言葉を減らすよう取り組みを継続している。また、利用者の行動に寄り添えるよう、不適切ケアにつながらないよう意見交換し接遇面の改善に取り組んでいる。日中は玄関の施錠はせず、天気の良い日には、窓や玄関を開けるなど、施錠しない環境作りに取り組んでいる。また、年に1度は職場内研修を実施したり外部への研修にも参加する機会を作っている。</p>	<p>職員は外部研修に参加し、勉強会で伝達研修を行い、情報を共有している。その他、2ヶ月に1度開催する勉強会では、DVD鑑賞やアンケート調査等を実施し、身体拘束をしないケアが実践できるか再確認している。職員は業務の忙しい時に、スピーチロックが出易くなるため、特に意識して行動するように心掛けている。夜間以外は窓や玄関の施錠を行わず、利用者が外へ出るときも職員が付き添い、安全に行動できるように支援している。</p>	

7	<p>○虐待防止の徹底</p> <p>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ない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</p>	<p>常に利用者の方の心身の状態（表情・健康状態・入浴時のボディチェック）を観察している。また、利用者と家族との関係性を把握し、相互の話を傾聴することで虐待にならないように注意している。勉強会の実施や外部研修にも参加し確認している。</p>		
8	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見人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</p>	<p>職場外研修に参加したスタッフが職場内に伝達研修をし、学ぶ機会を作ったり、資料をスタッフに回覧し勉強している。ただ、現在は、制度を活用している方はいない。</p>		
9	<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約または改定等の際は、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</p>	<p>契約書・重要事項説明書の読みあわせをし、十分に説明を行なっているが、介護保険について理解されていない家族も多く理解を得るのが難しいこともある。ただ、日頃より不安なことや疑問等があれば解消できるよう話し合っている。</p>		
10	<p>6 ○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>苦情相談窓口、玄関に意見箱の設置をしアンケート式の記入用紙を置いているが、意見はあまり入っていない。ただ、月に一回はホームに足を運んでもらえるよう利用料を振り込みではなく持参して頂いている。その際に、コミュニケーションを大切にする為、積極的に声をかけ、何でも言っただけのような関係性や雰囲気作りを心掛けている。電話やメールでの報告も都度行っている。毎月、日常の様子や行事の様子を載せた「かめやん家新聞」をお渡し様子を伝えている。運営推進会議の際にも、意見や要望がないか確認している。</p>	<p>日々の暮らしの中で利用者との会話や、表情や仕草などから意向や思いなどを確認している。</p> <p>家族の生活スタイルに合わせて電話かメールでの報告や、毎月発行している「かめやん家新聞」で事業所の様子を伝えている。毎月の利用料を持参して貰うことで、家族と直接話す機会を設け、意見や要望などを詳しく聴き取っている。</p> <p>食事形態や嚥下状態、重度化した場合などケアに関することが多く、その都度ミーティングで話し合い、ケアに反映できる様に努めている。</p>	

11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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、それらを反映させている</p>	<p>月に一度のミーティングや管理者が業務に入ることで、同じ視線で日頃より話をする機会を多く持ち、話しやすい雰囲気作りを心掛けている。業務や介護方法、行事、物品等の意見や提案もスタッフ間で意見交換し、反映させている。</p>	<p>管理者は年1回の個人面談を実施しているほか、日中の業務や宿直に関わることで、職員と同じ目線で日々の様子が伺え、職員が気軽に相談等がしやすい雰囲気を作れるように配慮している。</p> <p>行事の提案や物品の購入など職員の意見を反映している。職員の意見を採用し、トイレ内に扇風機を設置した。利用者が暑さへの不快感や脱水をしないようにする為の配慮である。</p>	
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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</p>	<p>管理者が代表者と密に連絡を取り、職員個々の現状について報告を行なっている。向上心を持てる環境作りやスキルアップのため研修にも参加できるよう努めている。また、年に1回の昇給、年に2回の賞与、介護職員処遇改善加算の算定をしている。法人としても、職員の資格取得の為の勉強会を実施している。人事考課表の導入や年度の目標を設定し、それを元にスタッフとの面談も随時行っている。</p>		
13		<p>○職員を育てる取組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際の力量を把握し、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</p>	<p>未経験や無資格のスタッフ、その方の力量を把握するよう努め、その方の知識や能力に合わせた指導方法で育成するよう心がけている。外部研修を受ける機会の確保、働きながら資格が取得できるよう勉強会の実施やシフトの調整等に努めている。新人職員には教育ノートやチェック表を使用し教育している。</p>		

14	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>大阪市老人福祉連盟のグループホーム委員会、生野区地域密着型連絡会の集まりに定期的に参加し近況報告を行なっている。その中で、研修会の開催や各事業所の取り組みについて意見や情報交換を行なっている。また、他の事業所への見学会にも参加している。複数の職員の参加は難しいのが現状である。</p>		
<p><b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></p>				
15	<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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、関係づくりに努めている</p>	<p>事前に家族・利用者ともに面談を行い、情報収集した上で、現在困っていることや不安なこと、ニーズについて話を聞き、今後どうしていきたいかについても話し合っている。全利用者が小規模多機能サービスからの利用のため、家族や利用者の方とも信頼関係は築けており、またリロケーションダメージ等は少ないと考えられる。</p>		
16	<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている</p>			
17	<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>サービス内容を明確に説明し、家族・利用者のニーズを聞いた上で、ホームで可能・不可能な対応について伝えている。他のサービスとの違いを話し、必要に応じて他のサービスの説明も行っている。</p>		
18	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている</p>	<p>散歩や買い物等の外出や行事・日々の暮らし（掃除、調理、花の水やり、洗濯、配膳）を通して、利用者と一緒にする姿勢を持ち、生活を奪わない暮らしを支えるための関わりをするよう心がけている。</p>		

19		<p>○本人と共に過ごし支えあう家族との関係</p> <p>職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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</p>	<p>家族と情報を共有し、ホームでの様子や行動等を伝えることで、共に本人様を支えていけるよう関係作りをしている。月に一度はホームに足を運んでもらうようにし、また、行事を通して、利用者と家族が接する機会を作り同じ時間を共有できるよう働きかけている。</p>		
20	8	<p>○馴染みの人や場と関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>近所のスーパーマーケット、コンビニや薬局等へ買物へ出かけたり、自宅へ外出したりする方もおられる。地域の行事・ふれあい喫茶・ふれあいサロンに参加したり、家族や親戚・友人等の馴染みの人たちが面会にきたり、電話にて連絡を取る等、継続した交流を持てるように努めている。</p>	<p>今まで関わりがあった地域行事への参加や友人との関係の継続など、利用者や家族の思いに沿える様に支援している。利用者は小規模多機能型居宅介護を利用していたので大きな環境の変化も無く暮すことができる。</p> <p>月命日や墓参り、通っていた仕事場へ行くなど、家族の協力を得て支援している。</p> <p>「地域のつどい」により、新しい馴染みの関係の場が構築できている。</p>	
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者同士の関係性を把握し、座る場所等にも工夫をしている。必要に応じて孤立しないようスタッフが間に入り心配りすることで、利用者同士がコミュニケーションを図れるよう支援している。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取組み</p> <p>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</p>	<p>契約終了後も、利用者や家族の要望に応じて情報提供行なっている。また、家族にお会いして近況を伺ったり電話等で相談にも応じている。他の施設・病院に直接、様子を伺いに行くこともある。</p>		

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	個々に話をする機会をつくり、本人の意向や思いを確認するようにしている。また、ホームでは各利用者の担当を決め、日常の様子を観察し、申し送りやケース記録にて情報共有している。担当とケアマネジャー中心にカンファレンスを実施し、本人本位の想いに近づけるよう検討している。意思表示が困難な方もおられるが、表情やしぐさ等にも気を配り、また家族様からなじみの環境や生活習慣、本人の好きなこと等の情報を得たりし、本人の想いに近づけるように努めている。	在宅での生活や今までの支援状況を家族と話し合い、利用者本位の支援となるように心掛けている。職員は日々の暮らしの中で利用者の思いを感じ取れるように表情や仕草を記録し職員間で共有している。認知症だから、危険な物を遠ざけるのではなく、今までの暮らしの中で利用していた物を危険無く活用して暮らすことができる様に支援している。	
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る	小規模多機能サービス利用時や、初回のときに大抵の事は情報収集し把握をしているが、細かい部分是一緒に過ごして行く中で把握していくことが多い。そのためにも、利用者・家族とコミュニケーションを図り、日々、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	一人一人の現状の暮らしを把握するために、家族やそれぞれのスタッフからの情報を、スタッフ間で共有するよう努めている。関わり方や対応等を共有するためにカンファレンスやスタッフ間の連絡帳、申し送り等を活用している。		

26	10	<p>○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</p>	<p>担当制をとりミーティングやカンファレンスを通じて話し合いを行ない、それぞれの意見を反映するよう努めている。家族・本人の意向を元に担当者・管理者・ケアマネを中心にスタッフ間で意見交換をし、必要に応じて、家族・医師・看護師とも話し合いを行ない現状に即した介護計画を作成している。担当者会議には家族や医師等の参加を促しているが、難しい場合は事前に書面にて意見を頂いてる。</p>	<p>利用者や家族の意向は日々の支援や家族の訪問時に確認している。介護計画書の作成時は、カンファレンスを開催し家族の参加も呼びかけ、意見交換を行っている。医療関係者が参加できない場合は、書面で意見を聴取し介護計画に反映している。          3か月毎に、モニタリングを実施し、介護計画書を見直している。意向や状態の変化が見られた場合は速やかに見直している。</p>	
27		<p>○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</p>	<p>日々の様子をケース記録や申し送りにて情報の共有に努めている。各利用者の担当とケアマネジャー、管理者、看護師を中心に話し合い、対応や介護計画を見直している。</p>		
28		<p>○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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる</p>	<p>急な利用者・家族のニーズにも柔軟に対応するため、シフトや体制を整えている。</p>		
29		<p>○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</p>	<p>地域の行事に積極的に参加したり、ホームの行事に地域住民を招いている。それらの交流を通じて本人の能力が発揮でき、安全で豊かな暮らしができるよう支援している。</p>		

30	11	<p>○かかりつけ医の受診診断</p> <p>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</p>	<p>利用者全員が入居前からのかかりつけ医を大切にしているが、家族の希望や本人の状態変化で、他の病院を紹介することもある。通院介助には、スタッフもしくは家族が同行し、利用者の様子を伝え、適切な医療が受けれるよう相互に連携を取るよう取り組んでいる。スタッフが通院に同行した場合も家族へ報告をしている。その方の必要に応じて、毎週の歯科往診、必要時に皮膚科の往診の体制も整えている。本人希望や必要時に眼科・耳鼻科の受診も行っている。</p>	<p>全ての利用者が入居前からのかかりつけ医を受診している。通院は、家族が同行する利用者が半数で、半数は職員が付き添っている。家族の要望で、日常の様子を主治医に伝えるために、家族と共に職員が付き添う事もある。</p> <p>受診結果は、ケース記録と服薬ファイルに記入して職員間で共有している。家族への報告の方法を事前に話し合っており、電話やメールで行っている。協力医以外の医療機関とも連携を図り、電話での問い合わせにも回答を得られる関係を築いている。</p>	
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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支援している</p>	<p>併設の小規模多機能サービスの看護師に相談したり、利用者の体調の変化や状態等の変化がないか、日ごろより利用者の健康管理に努めている。何かあれば早急に受診や電話にて、医師や看護師に相談するなど対応している。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。又は、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</p>	<p>入院時、本氏の薬・医療・介護の情報を整理し病院へ提供している。定期的に病院に訪問、連絡をすることで、ソーシャルワーカー、看護師、医師、家族と連携を図り情報交換に勤めている。退院前には、今後の対応について話を聞いたり退院前カンファレンス等に参加し相談している。</p>		

33	12	<p>○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</p>	<p>契約時に重度化・終末期のあり方について「重度化対応・終末期対応指針」を元に説明をしている。ホームでは医療が常時必要になれば対応できないこと説明して同意頂いている。基本、看取りの対応は積極的に実施していないが、本人や家族の希望があり、家族や医師の協力が得られ、ホームで対応できる時は、看取りの対応を実施する場合もある。その場合は、家族や関係者、スタッフ間で話し合いを都度行っている。</p>	<p>契約時に、指針を基に状態変化時の説明を行っている。事業所は、積極的な看取りを行っていないが、家族の希望によって、主治医に相談し、協力が得られれば行うケースもある。          看取りに関しての同意書類は作成していないが、家族と話し合う他、医療機関が行う終末期における希望事項の調査結果の情報を共有して行っている。看取り後の相談には、管理者とケアマネージャーが応じている。</p>	
34		<p>○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</p>	<p>定期的に勉強会を実施し、担当スタッフや看護師を中心にスタッフへ指導している。また、急変や事故発生後は、そのときの対応を振り返り、必要に応じて、カンファレンスを開催し意見交換を行なっている。          A E Dの設置や使用方法の勉強会の実施も行い、地域のつどいの際にも講習を開催した。</p>	/	/

35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>年に二回、定期的に消防訓練を実施している。利用者にも参加頂き、避難訓練も実施した。また、小規模多機能サービスの利用者も合同にて全員での避難訓練も実施した。福祉避難所の協定も結び、区役所職員の協力のもと勉強会も実施している。地域では防災マップを作成し、施設の消火器も使用できることを伝えている。現在、生野区内の事業所間の災害時の協力体制作りの協定を結ぶための話も進めているが、まだまだ課題は多い。ホームの防災時の対応についても、今後は年二回だけでなく、日常的に訓練等を実施していけるような体制作りをしていきたいが、最低限でしかできていないのが現状である。</p>	<p>毎年9月と3月に避難訓練を行っており、内1回は消防署が立ち会っている。自主訓練では、日中想定と夜間想定のパターンを行っている。防災・火災発生時のフローチャートと連絡網を作成している。</p> <p>入居者と小規模利用者(泊り)の約3日分の水や食料と、懐中電灯やカセットコンロなどを備蓄し、リストに全ての消費期限を記載して管理している。</p> <p>自治会の防災活動の際に意見交換を行い、地域の協力体制作りを呼び掛けているが、地域住民の高齢化が進んでいるために構築には至っていない。</p> <p>事業所は、災害時の福祉避難所となっており、区役所職員や地域住民を交えてAEDの使用方法など、防災に関する勉強会も活発に行っている。</p>	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	<p>○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保</p> <p>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</p>	<p>利用者の疾患や性格等に配慮し、一人一人にあった声かけや対応をし、尊厳やプライバシーに配慮している。トイレの声かけ時等もさりげない誘導を心がけている。対応の難しい方にもカンファレンスをし、対応の統一をしている。不適切なケアにならないよう、ミーティング等において、都度、スタッフ間で話し合っている。記録物は鍵のかかる戸棚に保管している。</p>	<p>2か月に1度、勉強会を開催している中で、不適切ケアや声掛けなどについて話し合っているほか、外部研修を受講した職員から伝達研修を行っている。</p> <p>プライバシーの保護が徹底できていない職員については、日々のケアの中で根気強く指導している。個人記録は鍵のかかる書庫にて保管している。</p>	
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者が思いや希望を表したり、意思を尊重した自己決定ができるよう、本人に選んでもらえるような声かけを分かりやすくゆっくりとするよう働きかけている。</p>		

38	<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>なるべく一人一人が好きな事をしてもらえるように本人のペースを大切にしているが、スタッフの人数、利用者の体調等もあり、日によっては利用者のニーズに沿う事が出来ない時がある。</p>		
39	<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>ひげそりや、スカーフを巻いたりその人の好みの服を一緒に選んだり。化粧やおしゃれをしている。定期的に訪問の理美容を活用している。入浴後に着る服をスタッフと一緒に選んだり、自分でできない人にも、清潔を意識し、だらしない格好にならないよう配慮をしている。また、自分で服を選ぶ方には買物に出かけ一緒に服を選び購入している。</p>		
40	<p>15 ○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>スタッフが交代で調理をし、出来る方には食事準備・調理・配膳・下膳等、手伝って頂いている。食材は配食業者から購入しホームで調理し提供しているためメニューは決まっているが、嫌いなものや食事に偏りがある方には、別の物を提供したり、補食やおやつ等を購入したり個別の外食にて支援している。他には、好きなものを食べる為、行事・外食・おやつ作り、地域のつどいの喫茶等で取り入れている。スタッフと一緒に食事をし、会話をしながら食事をしている。行事にて、バイキング形式での食事や鍋、たこ焼きパーティー、焼肉等も実施した。</p>	<p>配食業者の献立通りの食材を購入しているため、急遽の変更はできないが、事前に計画すればお好み焼や焼肉など、希望のメニューを楽しむことは出来る。朝食はパンに決まっているが、おかゆなどの希望があれば対応できる。</p> <p>食事は、ゆっくりと自分のペースで食べられるように配慮している。利用者それぞれの得意な事を活かして、職員と一緒に包丁を使ったり、盛り付けをしている。ランチョンマットを敷いたり、おしぼりやお茶・お箸等を準備する利用者や下膳をする利用者もいる。食事介助が必要な利用者には1対1で行うようにしている。</p> <p>節分には手巻き寿司、納涼祭やクリスマス会を行うなど、行事食で季節を感じられるように工夫をしている。個別の支援で外食に出掛けることもある。</p>	

41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>毎食時の食事量、随時、必要な方は水分量を記録し把握に努めている。また、一人一人がお茶やジュースを飲みたいときに飲めるような環境作りも整えている。摂取量が少ない方には声かけや介助で促している。その方に応じて食事量を調整し、また、個人の嗜好品等の捕食で補っている。都度必要に応じて介助皿や自助具の使用、食事形態を工夫し、摂取できるよう努めている。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>口の中の汚れや臭いが生じないように、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</p>	<p>毎食後の口腔ケアを促し、出来ない方にはスタッフが口腔ケアを行なっている。定期的に訪問歯科の協力を得ている。訪問歯科の協力により職場内研修をしその方に応じた口腔支援にも取り組んでいる。</p>		
43	16	<p>○排泄の自立支援</p> <p>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向けた支援を行っている。</p>	<p>排泄チェック表を活用し、本人の排泄パターンを把握することに努めている。必要な方には、トイレ誘導を、個々に応じて、2時間から3時間ごとに誘導し介助している。夜間、紙パンツの方でも、日中はパッドを外したり布パンツで対応するなど、その方に合わせた支援をし、トイレ内で排泄が出来るよう自立に向けた支援をしている。</p>	<p>排泄支援は、タイミングと周囲に配慮した声掛けに気をつけて行っている。夜間はオムツを使用している利用者も、日中は布パンツに軽失禁用のパットを使い、こまめにトイレ誘導をする事によって、トイレで排泄ができるように支援している。トイレでの見守りは、扉の外で様子を伺い、プライバシーに配慮している。利用者がトイレを使用する度に消毒を行い、感染症の防止と清潔保持に努めている。</p>	
44		<p>○便秘の予防と対応</p> <p>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>	<p>毎日の排泄チェック・排便確認をし、水分摂取を促している。日中、体操や生活リハビリ等で体を動かしている。利用者によっては、牛乳や捕食を提供したり、医師と相談し下剤等で調整している。</p>		

45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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>	<p>ある程度、曜日は決まってしまうている。また、全ての利用者の希望の時間や曜日に提供は出来ていないが、その中で、利用者の希望を考慮した入浴回数を提供している。入浴を拒否する方には、利用日や時間を変更し対応している。浴槽は二つあり、一つはリフト浴となっている。一人一人、お湯を変え誰もがきれいなお湯に入る事ができる。個々の疾患や体型、希望に応じた湯量や温度も変えている。ホームでは月に一度の入浴剤やゆず風呂をし季節感を楽しんで頂いている。毎回、同性介助にて対応している。</p>	<p>利用者それぞれの基本的な入浴日時は決まっているが、気分や体調によって変更する事は出来る。拒否をする利用者には、誘導する時間や職員を変えて入浴を促している。脱衣所はエアコンで温度調節を行い、同性介助を行っている。浴槽の側面を檜板で造作するなどの工夫を施し、檜の香りを楽しむことができる。檜は定期的に交換して清潔を保っている。月に1回程度、ゆず湯や入浴剤を入れてリフレッシュしている。湯は毎回入れ替えている。</p>	
46		<p>○安眠や休息の支援</p> <p>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>	<p>日中、居室やソファにて休んでいただいている。自発的な訴えがない方にも、本人の様子・表情等を見て横になったりリラックスできるよう支援している。</p>		
47		<p>○服薬支援</p> <p>一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や要領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</p>	<p>それぞれの薬の内容、目的、副作用など分かるようにし、把握するよう努め、随時確認できるようにしている。変更があった場合、必ず、全スタッフに周知し、利用者の様子を観察、確認している。薬局との連携も大切にしている。</p>		
48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>レクリエーション・外出・行事・買い物、出来る方には調理、洗濯等の手伝いを活用し支援している。また、それぞれが好きなことを出来るよう、スタッフが関わりを持つよう心掛けている。利用者の方の生活歴などを理解した上での関わりをしていくよう努めている。</p>		

49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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支援している</p>	<p>日中、近隣のお地蔵さんにお参りや公園、散歩、スーパーや薬局への買物、外食に出かけたりしている。また、花見や外出行事、個別の外出、喫茶・サロン・だんじり・日帰り旅行等の地域行事などで支援しているが、季節によってもそうだが、一日の業務やスタッフの人数等で行けない時もある。行きたいところはないか利用者の意見を聞き、外出行事を考えたり、家族の協力で自宅へ帰る方もいる。都度、個別の外出支援を行なっている。</p>	<p>天候が良い日は、事業所付近のお地蔵さまや、徒歩5分くらいの公園に出掛けるが、出掛ける利用者は決まっている。車椅子を使用している利用者は、公園に出掛ける事もあるが、事業所前で外の空気をを感じる時もある。</p> <p>月に一度は家族と出掛ける利用者や、恒例の地域の日帰り旅行に参加する利用者もいる。利用者の外出の希望は、日常会話や一緒に見ているテレビの放送内容などで把握する事が多く、可能な範囲で個別の外出支援を行っている。</p>	
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>事業所内はトラブルにならないようお金を預らせていただいている。家族様より預かったりホームでも立て替えたりと、いつでも使えるよう支援している。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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している</p>	<p>希望された時は、希望通り電話をお貸ししている。自分で電話をかけるのが難しい方にも、スタッフがつなげたりと対応している。手紙を書かれたり、正月には年賀を送ったりできるよう、希望者には支援もしている。</p>		

52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、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>玄関は昔ながらの上がり框があり。利用者の作品や写真等を飾っている。フローアも利用者の作品や写真等を飾っている。台所は対面式になっており、利用者を作る音が聞こえ、匂いがする。フローアには、利用者とその季節のものを作り飾っている。トイレは車椅子の利用者が使いやすい広さになっている。天気の良い日は窓や玄関を開けて開放的にしている。個人差もあり難しいが、利用者の様子で換気・エアコン・床暖房等にて温度の調整を行なっている。</p>	<p>事業所前の花壇には、トマトとハーブが植えてあり、利用者が成長を親ながら水を撒く事もある。</p> <p>廊下には吹き抜けがあり、日光や外気を感じる事が出来る。壁には、職員と利用者で作った季節感のある作品を飾っている。スペースの都合上、共用空間で一人になる場所を作ることはできないが、席が固定化しそうな時や、利用者同士の相性によってテーブルの配置を変えるようにしている。</p> <p>調理の音や匂いを感じられる対面式のキッチンの中は、履物を履き替えるようにしており、衛生面に配慮している。</p> <p>居室のある2階には、多目的に利用できる部屋があり、家族や友人が来訪した時に使用して寛ぐことが出来る。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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>仲の良い利用者同士、イスやソファーに座ったり他のサービスの方とのなじみの交流も行なっている。利用者同士の関係性を把握し、席やテーブルの配置を工夫するなど取り組んでいる。スペース上の問題もあり、共用空間の中で独りになれるスペースの確保は難しく、独りになりたいときには、居室で過ごされている。</p>		

54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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>元々、ベッドやクローゼット、エアコン、カーテン等は備え付けである。基本、持ち込みは自由にしており、使い慣れたものや好きなものを持ってきていただき、出来るだけ本人が居心地良く過ごせるよう努めている。入居後も、ホームで作ったものや写真等を飾りつけしたり、加湿器・こたつ、使い慣れたものを置いている方もいる。また、自宅で布団対応の方はホームでも布団で対応するなど環境を変えないよう配慮している。</p>	<p>居室への持ち込みは自由で、馴染みのチェストやラジオなどがそれぞれ置いてある。ベッドが備え付けてあるが、入居前からの習慣で布団を使用する利用者は、家族と協力し、フロアマットを敷いて布団を使用している。職員と共に掃除をしたり、汚染が無ければ週に1回、シーツの交換を行い清潔を保持している。居室内の配置は自由だが、コールボタンが固定のためベッドの位置は変えられない。季節外れの衣類などは事業所で預かっているので、利用者が今必要なものだけを置いてスッキリとした空間で過ごせるように工夫している。</p>	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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>1人1人のできること、分かることをスタッフが理解し、その中でも鍵をかける等しなくても安全に暮らせるよう支援している。必要な部分への手すりの設置、入浴時の滑り止めマット、また、移動スペースの安全確保に努めている。本人ができることは手伝って頂き、不安なことやできない事は手伝い自立支援に努めている。</p>		

V アウトカム項目

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	○	<p>①ほぼ全ての利用者の</p> <p>②利用者の3分の2くらいの</p> <p>③利用者の3分の1くらいの</p> <p>④ほとんど掴んでいない</p>
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	<p>①毎日ある</p> <p>②数日に1回ある</p> <p>③たまにある</p> <p>④ほとんどない</p>
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	<p>①ほぼ全ての利用者が</p> <p>②利用者の3分の2くらいが</p> <p>③利用者の3分の1くらいが</p> <p>④ほとんどいない</p>

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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1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せている	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
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聞いており信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の3分の1くらいと ④ほとんどできていない
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きている	○	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	○	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全くない
66	職員は生き活きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1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	○	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
68	職員からみ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ほぼ全ての家族が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない