

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】 平成 27 年度

事業所番号	2790200022		
法人名	株式会社 フィールド		
事業所名	グループホームこころあい海老江		
所在地	大阪市福島区海老江1-9-13		
自己評価作成日	平成 27年 9月 14日	評価結果市町村受理日	平成 27年 11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	http://www.kaijokensaku.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=2790200022-00&PrefCd=27&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人大阪府社会福祉協議会
所在地	大阪市中央区中寺1丁目1-54 大阪社会福祉指導センター内
訪問調査日	平成 27年 9月 29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)】

・職員も利用者様も一つの大きな家族として関わっていく事をケアの基本においてきましたが、開所から7年を迎え、ようやく浸透し、暖かく家庭的な環境が整い、穏やかに過ごして頂いている。

・地域の方々との交流が充実し、地域行事にも積極的にに関わり、地域密着型として機能しており、利用者様もおおいに社会参加している。

【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)】

大阪・兵庫の6カ所でグループホームを運営する株式会社が6年前に開設し、代表者が唱える「人間力の向上」、管理者の「熱意と向上心」が実を結びつつあるホームです。ホーム建物は、内外部とも檜や桜材を多く使用した木造で、その香りや柔らかさをアクセントにした昭和レトロをイメージした建物で、利用者にも馴染みやすく、親しみやすい住居となっています。関係者の努力によって地域に溶け込み、住民の熱心なサポートを受け、家族の訪問が多いことや散歩・外出が多く、有能で優しい職員と美味しい食事に支えられ、利用者は不安もなく、ゆったりと笑顔で過ごしています。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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)	○	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)	○	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)	○	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)	○	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	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、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	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)	○	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	○	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せている (参考項目:30,31)	○	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	○	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)	○	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

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	フィールド全体の理念の趣旨を汲み取り、より具体化し、皆で考え、作り上げた「私達の誓い」を事業所理念として掲げている。行動指針をつくり介護の現場においては常にそれを軸として、判断し実践している。新人研修時にも一番に伝え、理解し、共有している。	法人の理念「心豊かにその人らしい安心ある暮らしを大切に愛と笑顔で共に歩む」を明示しています。また、ケア目標を「やさしいチカラ」とし、利用者には「北風と太陽」の太陽のように接しようと職員間の話し合いで決めています。定例の全体会議やカンファレンス、勉強会、毎日の業務等を通じて職員と方針を共有し、介護サービスに反映させ、利用者が安心して楽しく生活を続けられるよう、家族、地域の方と共に支えています。	
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	地域で行われている行事には、地域の方から誘って頂き、意欲的に参加している。月1回コミュニティセンターで実施されている「ふれあい喫茶」へは、毎回参加しており、地域の皆様から声をかけて頂き、交流が図れている。包括や地域事業所のケアマネさんとも連絡を取り合い、利用者様が地域と繋がって暮らしていけるよう支援している。月2回の公園清掃に参加し、地域の方々と交流している。	事業所の存在する地域は温かい人情味あふれる土地柄です。自治会に加入し、町内会から様々な行事に案内があり、利用者は地域の一員として積極的に参加し、地元との付き合いを大切にしています。毎月コミュニティセンターで開かれる『ふれあい喫茶』にも参加、タコ焼き、ぜんざいなど楽しんでいきます。よく散歩に出かけては、近隣の方々と言葉を交わしています。職員も月2回の公園清掃にでかけ、地元の人々との触れ合いを深めています。	

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
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	社会福祉協議会開催の月 1 回の居宅連絡会や2ヶ月に1回の福島区在宅医療を考える会にはケアマネや職員が参加し地域の方々の状況等を伺い、認知症についての質問を受ける等、情報を交換している。近隣病院による勉強会には積極的に参加し、地域医療と連携し認知症の人の理解や支援に努めている		
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	運営推進会議では毎回事故報告や状況報告を行い、意見交換の結果を現場へフィードバックし、新たな取り組みやホームの運営に落とし込み、サービス内容向上に活かしている。又、地域行事や地域の状況を地域役員さんから教えて頂き、利用者様のサービス提供に繋げている。	運営推進会議は隔月に一回開催され、地域密着型事業所として地域との連携を深め、地域に開かれたものにする目的を明示しています。地元連合会会長、女性会会長、町会会長、民生委員、地域包括センター、家族・利用者等の参加を得ています。会議では事業所の行事のほか現状報告、災害訓練報告、事故ヒヤリハット報告があり、地域の委員からは地区行事の案内・連絡、利用者からの発言、地域包括からのコメントなど、種々の意見が交わされ、それらは議事録に詳細に記録するとともに、検討し、サービス面に活かすようにしています。	

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
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に取り組んでいる	運営推進会議にとどまらず、居宅連絡会や介護ホーム連絡会、社会福祉協議会主宰の研修会や講座、自治会の交流会等に常に参加し、交流を深め協力関係を築いている。特に介護ホーム連絡会では区役所職員、地域包括職員が参加しており、施設からの情報提供や区役所、包括からの情報提供があり、積極的に交流し、協力関係を築いている。	管理者は区の担当職員と報告や相談、情報交換に努め、協力関係を築いています。また管理者は、グループホームだけでなく、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅など幅広く事業者が集まり、区・地域包括支援センターも参加する「介護ホーム連絡会」に出席して交流・情報交換し、協力体制の構築に努め、参加事業者全体の空室状況も把握して運営に活かしています。職員は社会福祉協議会の居宅連絡会や研修会、医師会主催の在宅医療連絡会に出席し協力関係を作っています。	
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「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	ホーム内の研修を通し、理解を深め、言葉の使い方や、心情に関する事柄も含め身体に限定せず、入居者様の尊厳を守るよう取り組んでいる。 玄関施錠に関しては家族様の要望と立地の観点から事務所に人がいない時は施錠しているが、一定時間解錠、又、入居者様の希望により随時、職員が同行の上、戸外へ出ていただいている。	職員は、年間の研修計画に従い、身体拘束排除や虐待防止について研鑽し、意識を高めて、身体拘束のないケアに取り組んでいます。玄関扉は家族の訪問や利用者の外出の多い日中の時間帯に開錠しています。外出願望のある利用者については、見守りと付き添いで対応しています。	

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
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	社外研修へ参加すると同時に、社内コンプライアンス委員会により作成された権利擁護関連マニュアルに基づき研修を実施し、理解度及び意識の向上を図り、虐待防止に取り組んでいる。職員に対しては定期的にヒヤリングを実施するとともに、虐待見過ごされないよう職員間で指摘しあえる環境作りに力を入れている。		
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	職員は権利擁護の重要性を研修や勉強会で学び、必要時に活用できるよう取り組んでいる。 現在、2 名の利用者様が成年後見制度を活用しておられ、しっかり活用出来るように関係者と話し合い支援している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約締結時においては、専門的な用語を用いず、項目毎に充分時間をかけ説明し、不安や疑問点を尋ねながら理解、納得していただけるよう進めている。入院時や契約解除、改定には特に時間をかけ、事例を出しながら、解りやすく説明している。		

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
	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	重要事項説明書に相談・苦情対応窓口(ホーム内のみならず、外部機関の窓口も)を明記するとともに、玄関にも責任者名を掲示している。投書箱を設置し、また、地域住民代表による苦情受付担当者の設置等広い間口での環境作りに努めている。 ご意見や苦情に対しては、真摯に受け止め運営に反映させている。 家族様が来所の際には「何か気がかりな事はありませんか?」とホーム側から問いかけ、些細な事でも家族様が話しやすい環境となるように心がけている。	投書箱を設置していますが、苦情などの事例は特にない状況です。利用者・家族の訪問がよくあり、意見、提案、苦情等は直接口頭で伝えることができ、家族が率直な意見を述べやすいように、日ごろから職員は努めています。 家族からの意見、提案等は申し送りノート、会議等で共有、サービス向上に繋げています。毎月職員手作りの「ころあいだより」を発行し、利用者の写真とともに担当職員によるコメントも添えられ、家族から喜ばれています。管理者から連絡事項、行事案内、職員の異動の紹介等の便りも同時に送付されています。サービス担当者会議には家族も同席し、本人・家族の意向を踏まえた介護計画になるよう話し合いをしています。	

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
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	事務所内にタイムカードを置き、入退出時にもコミュニケーションを取るようにし、事ある毎に会話し、意見を汲み取っている。主任は常時、職員のフォローに努め、職員は主任に相談し、両フロアー主任、管理者で話し合っている。管理者も随時聴き取りを実施し、提案等は、代表者、幹部職員が集う運営会議で提起し、検討後フィードバックしている。また、月1回のホーム内全体会議やカンファレンスでも意見を述べる機会を設け、運営に反映させている。	管理者は職員とのコミュニケーションを大切にし、チームワークの熟成をめざし、定例の全体会議やカンファレンス、日常の業務などで職員の意見や提案を聞き、話し合いをしながら意思疎通を図る努力をして家族の評価も得ています。また職員とは、定期的に個人面談をする機会も設け、研修や資格取得に対し、支援をしています。	
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	勤務表作成にあたり、事前に月2日の希望休暇を聴き取り、他にも個々人の諸事情に応じる勤務体制を整えている。不安や問題があった時は随時面談し、意思の疎通を図っている。有給休暇も取りやすい環境にあり、毎年消化出来ている。処遇改善金は毎月の給料に反映されている。 定例のホーム内全体会議において、ホームの方向性を伝え、意見を出し合い、やりがいや向上心が持てる職場環境作りに努めている。		

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
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	月1回6ホームから3名が集まり、美点凝視の考え方で木鶏会を行い、悩みを話し合ったり、共有し人間力が高まるよう取り組んでいる。その場には代表取締役、取締役も参加し、職員と同じ立場で話し合っている。毎月1回、勉強会を行い、不安解消・知識向上を図っている。申し送り時や現場内でもケアについて、活発な意見交換をしており、職員の力量を把握しながら、指導、助言している。 又、働きながらの資格取得に関しても、勤務体制や金銭面での応援制度を設け、介護福祉士、ケアマネ資格取得応援制度、防火管理士、実践者研修等社外研修も積極的に受講出来るよう支援し、参加して得た情報は全体会議で発表し、職員間で共有している。		

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
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	地域包括支援センターの居宅連絡会や在宅医療を考える会、介護ホーム連絡会、各種勉強会に積極的に参加し情報交換を行い、交流している。介護ホーム連絡会が3年経過し、充実してきており、活発な意見交換が行われている。他の施設の見学会にも積極的に参加し、良い処を取り入れ、サービスの質の向上に反映させている。		
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	家族様からも情報収集させていただき、本人様が真に求めているニーズを聞き出し、感じ取れるよう心掛けています。日常のささいな会話や、本人様の話を傾聴し、想いを受け止め、安心していただけるよう努め、会話が困難な場合でも、表情やしぐさや筆談等から意向を汲み取れるよう努め、管理者、ケアマネ、職員間で常に意見交換を行っている。		

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
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	入居を希望された時点から状況をお聞きし面談や電話等で要介護者に対する家族様の想い、不安や心配事等を聴き取り状況把握と相談にのり、入居時も継続して、家族様が何を求め何を望んでおられるのかに対し充分話し合い、相互が信頼しあえる関係になれるよう努めている。		
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	サービスを導入する際には、ご本人様、家族様、ホーム側との三位一体での新生活がスタートできるよう居室担当者を決め、担当者会議やカンファレンスを実施し、援助に関わるメンバーがそれぞれの立場から意見交換し、意向や希望を確認し、サービス提供するようにしている。		
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	職員は本人様の主体的な生活に寄り添いながら、清掃・洗濯・調理・買物等役割意識を持ち生きがいにつながり、入居者様が日々の生活が送れるようサポートさせていただいている。又、人生の大先輩でもある入居者様より、様々な事を教えて頂き、尊敬の念を持ちながら、共に暮らす大きな家族と捉え信頼しあえる関係を構築している。		

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
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	職員と家族様との関係が、一方通行にならない様、毎月のお便り(「こころあい便り」)やお電話はもとより、運営推進会議や家族会の開催など、良い事も、悪い事も報告し、一緒に考え、知恵を出し合い、共に本人様を支えるという関係を構築している。日常はもちろん、遠足や行事にもお声かけをさせていただき積極的に関わって頂いている。		
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	外来者の訪問に時間規制を設けておらず、「いつでも、何時でも尋ねて下さい」と伝えている。馴染みの方が来訪された時は、楽しく、交流が出来るよう繋げている。又、入居前の馴染みの場所に行く等、地域へ出て行き、これまでの関わりを継続出来るよう支援している。春・秋の遠足も馴染みの場所や、思い出に繋がりそうな場所を選定している。	職員は、利用者が馴染みの散髪屋や寿司屋に行きたい時や退去した利用者の家族が歌のボランティアとして訪問するなどの支援をしています。また家族が利用者の書道作品を取り込んだ年賀状を出すのを支援するなど、利用者の思いを実現し、利用者が大切に思う馴染みの人や場所との関係が途切れないよう支えています。	

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
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、一人一人の性格等に配慮し、入居者様同士の相性も踏まえ、良好な関係を構築・維持できるよう居場所を確保し、入居者様同士のコミュニケーションに配慮しながら、一人も孤立することなく、安心出来る居場所を提供できる様、支援している。		
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	退居後も、生活環境の把握とフォローに努め、必要に応じて適切な助言や情報提供を行い、家族様からの御意見、御相談を受ける事が出来るよう努めている。		
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	日々の会話のなかで本人様の要望を伺いつつ、真の思いを感じ取り、職員間でのカンファレンス並びに家族様からの情報も収集し、職員全員での情報共有のもと、本人様本位であるよう努めている。	当初のアセスメントやその後の暮らしのなかで、利用者と家族から聞き取った希望や思いを介護記録に記録し、センター方式の「私の姿と気持ちシート」に記録して、情報を全職員が共有できるように工夫し、その実現に努力しています。	

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
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	入居前の面談や、家族様からの情報等から、これまでの暮らしの把握に努めている。馴染みの家具やアルバムを持って来て頂き、ちなんだ話しをして頂くなかで、生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境の把握に努め、これまでの生活に近づけるよう支援している。		
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	家族様やご本人から伺った入居される前の生活を参考にしながら、臨まれる一日を過ごしていただけるよう努めている。職員間の申し送り、バイタル、行動、表情の変化を観察し、心身状態の把握に努めている。又、本人様の有する力を引き出せるよう支援している。		
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	平素からホームでのご様子を家族様に伝え都度話し合っている。職員同士で行われている毎日のモニタリング、月例のカンファレンスや、課題・ニーズの修正・変更の有無を確認し、6ヶ月毎にケアプランの見直し、更新を行っている。 又、体調の変化等でニーズの変更があれば(本人様の状況、家族様の意向、連携医の見解を踏まえ)随時見直しを行い、新しい介護計画書に反映させている。	介護計画は6ヵ月毎に、また状態の変化がある時はその都度、見直しを行っています。職員は介護計画の支援内容を専用の記録表で毎日モニタリングし、居室担当者は月毎にまとめのモニタリングをしています。計画作成と居室の双方の担当者と話し合って家族の参加するサービス担当者会議を開き、介護計画の見直しにつなげています。	

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
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	入居者様の日々の様子や言動、表情をありのまま記録し、職員間での申し送り等を含め情報を共有している。ケアプランに則した支援内容も記録に残すよう努めている。又、介護計画を基にした実践の中で状況の変化等があれば、カンファレンス等で情報交換し、見直しや日々のケアに反映させている。		
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	入居者様、家族様の希望に応じ、好きな時間での面会、外出、外泊等のニーズに応えられるよう支援している(喫茶店での憩い、望まれる買物、外食等)。又、訪問リハビリや訪問心療内科を活用する等ご本人のニーズに柔軟に対応している。		
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、本人は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	毎月、1回開かれるふれあい喫茶や地域行事に参加し、地域のお地藏さんや神社にお詣りする等、様々な外出支援により、日常に変化があり、豊かな暮らしを楽しめるよう支援している。		

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
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	連携医(内科)による定期往診(月 2 回)、定期検査により、日々の健康管理を通して状態の安定に努めている。 家族様が気がかりな事がある等で医師に聞きたい事がある場合は医師との面談を通して、相談援助を行っている。緊急時には、連携医の指示を仰ぎ、家族様にも直ちに連絡し、紹介状を持参し、専門医療機関にて受診している。医師の指示により、他の専門医療の受診が必要な場合にも、ホーム側で対応している。	家族の同意を得て、利用者は協力医療機関の医師の月2回の往診を受け、医療連携している訪問看護師の週2回の必要な看護を受けています。歯科、脳神経科医の往診もあり、必要に応じて通院介助を行っています。協力医療機関と連携して、夜間や緊急時の対応についても万全な体制を整備しています。	
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	毎日、バイタルや食事量、水分量等必要事項を記録しており、訪問看護時に報告し、看護師と利用者様の状態を共有している。身体的状況の把握により気付いた点や気になる点等は、定期的訪問(週2)時に報告・相談し、指導を受けることで、早期対応(適切な受診や看護)と悪化防止に努めている。 又、訪問看護師からの職員への助言や指導は、職員間で共有し、日々のケアに反映させている。		

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
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	入居者様が入院した際は、出来るだけ面会に行き、状況把握させて頂くと共に、食事時間帯に面会し、共に食事をする等によりメンタル面でのケアもはかっている。退院時には医師等の病院関係者からの指示や助言を受け、退院後の日常生活の留意事項の把握に努めている。 又、退院後の経過観察も含め、病院関係者との関係継続に努めている。		
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	入居契約時に、意思変更可能である事も説明した上で、希望されれば看取り介護を行っている事を書面と口頭で説明している。 実際に、重度化・終末期をむかえられた際には、改めて、本人様(可能な限り)、家族様、医師、看護師、管理者、職員によるカンファレンスを実施し、本人様(可能な限り)、家族様の意思を確認、尊重し、医師の見解も含め、想いに添った支援をしている。 地域の在宅医療を考える会や勉強会にも進んで参加し、地域の関係者との関係を深めている。	ホームは看取り実施の方針をもち、契約時に利用者の意向を確認しています。過去に看取りの実績もあり、今回の外部評価訪問日の1週間前にも看取りを行っています。今後も利用者が重度化した場合、できるだけホームでの生活が続けられるよう、状況の変化とともに、利用者や家族、医師、看護師、職員間で話し合いを行い、方針を共有しながら対応していく予定です。	

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
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	適宜、看護師に応急手当や緊急時の対応等の指導を受けている。大阪市の上級救急講習を受講し救急救命やAEDの使用法の実践力を身につけている。 社内勉強会を通し、情報を共有している。なおAEDも設置している。		
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	職員に災害マニュアルを配布し勉強会で周知し、避難経路の確認、緊急連絡網の活用等、危機管理委員会主導で必要な対策を講じている。消防署の協力の下、年2回、職員、全入居者様で避難訓練を実施している。別に夜間を想定した訓練も自主的に実施し、災害に備えている。	年2回、消防署の指導・承認のもと、夜間想定を含めた火災・災害避難訓練を実施しています。災害時の食料と水の備蓄を実施しています。	
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	入居者様の個人情報や入浴時、排泄時等、入居者様のプライバシーを損なうことのない様に一人ひとりの尊厳を守りながら、声掛けを行っている。	職員の言葉かけや態度は明るく、利用者一人ひとりを人生の先輩として尊重し、誇りやプライバシーを損ねないように配慮して、丁寧でやさしい雰囲気をもって接しています。職員は年間計画に従い、事業所のプライバシーや接遇、人権の研修を受け、意識の向上に努めています。	

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
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している	出来る限り希望に添えるよう、個々の希望を尋ね、いくつかの選択肢を示す事によって自己決定や意思を表示できるように働きかけている。又、意思表示や自己決定の困難な入居者様に対しても発語や動作、表情等日頃の様子を観察し意思を汲みとれる様努めている。		
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	入居者様の個々の状態を把握した上で希望に添うよう努めている。居室で過ごされたり、フロアで他者様と過ごされたり、個々のペースに合わせ、本人様の希望に添った支援をしている。外出時も希望を聞き、可能な限り希望に添うようにし、個々人の生活のリズムや安全面にも配慮しながら支援している。		

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
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	毎朝の整容に始まり、その日の服装を本人様に選んでいただいたり、化粧をされたりと楽しんでいただいている。訪問美容も受け入れ、パーマや毛染め、カットにシャンプー等、本人様の望むおしゃれを楽しんでいただけるよう支援している。又、ご家族様の意向も尊重している。		
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	調理補助、食事の準備、盛り付け、後片付け等、入居者様と一緒にいき、食べる事だけでなく、準備することから色々なお話しをする事によって、楽しんでいただけるように、取り組み支援している。	食事の献立は法人の管理栄養士が担当し、配達される食材を用いて、職員が交代で調理をしています。利用者はキッチンで職員が調理するのを見ながら、盛り付けの得意な人、配膳、味見のできる人など、和気あいあいと準備をし、職員も同じテーブルについて食事をしています。食事介助に来る家族もあります。月一回は食事レクリエーションとして献立、買物、調理などを職員と行い、希望で外食にすることもあります。おやつに利用者・職員手作りのホットケーキが登場することもあり、それぞれの場面で楽しんでいます。	

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
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	栄養バランスについては、カロリー計 算されたメニューに合わせた食材が食 材提供会社より提供され、それらをホ ーム内で調理し、入居者様一人ひとりの 食事形態に合わせて提供している。 水分補給に関しては、いつでも自由に お好きな飲み物を飲んで頂ける様に し、職員も入居者様一人ひとりの体調 を考慮しながら積極的に水分摂取(最 低でも1日 1,000cc)に努めている。		
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	毎食後、個々に応じたお声かけ、見守 りを行いながら、自己にて困難な部分 を介助させて頂き、清潔を保ち二次感 染予防に努め口腔ケアを実施してい る。 又、週1回歯科医師による往診、口腔 ケアを受けられる等、専門性の高い口 腔ケアの提供にも努めている。		

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
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	排泄パターンを記録し、個々の排泄状況を把握した上で、排泄のお声かけ・誘導を行っている。又、失禁の軽減を図れる様、声かけの間隔や状況に配慮し、安易におむつを使用せず、出来る限りトイレで排泄していただけるよう様々な工夫し支援している。	排泄記録をとり、利用者一人ひとりの排泄パターンや習慣を把握しています。利用者の仕草や表情から状況を判断し、声かけや誘導、見守りにより、全員がトイレで排泄が来ています。	
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	下剤の使用のみに頼らず、水分摂取量の調整や、乳酸製品の摂取、腹部マッサージ・体操や散歩にお連れし気分転換を図り消化管の運動が活発になるよう等予防に努めている。又、食事面でもさつま芋等、便通に良い物をおやつに提供している。		
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	見守りが十分に出来る安全な環境で入浴して頂けるよう、時間帯の配慮を行っている。入居者様一人ひとりに入浴を楽しんで頂けるように、入浴の時間や浴室・脱衣所の室温等は本人様の体調を考慮し、また、菖蒲湯やゆず湯、ミント湯等の季節湯などで入浴を楽しんでいただくなどしている。	利用者は平均して週3回、好みの入浴剤を使って入浴しています。入浴を好まなかった利用者も、入浴剤を使用することで他の利用者と同じように入浴しています。菖蒲湯やゆず湯、ミント湯などの季節の行事風呂も楽しんでいます。	

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
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々 の状況に応じて、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	入居者様一人ひとりの体調やニ ーズは毎日変化するので、体調 管理を重視しながらつ、出来 る限り本人様の希望や要望に 添えるように取り組んでいる。 気持ちの昂り等で眠れない時 には寄り添い傾聴し、又、お喋 りをしたり、足浴などを行い、 安心していただけるよう取り組 んでいる。		
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	個々の薬については、全職員が 把握し、薬の変更、増減に関し ての把握も薬情の確認や申し送 りを通して周知徹底するよう努 めている。 服薬介助の際には、ミスがない よう三重チェック態勢での服薬 支援を行っている。 又、服薬後の状態観察も怠らず 、副作用に関する情報を医師・ 看護師から得て職員間で共有 し、異常があったら医師・看護 師に報告している。		

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
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	入居者様個々の習慣・時代背景や生活歴を活かしながら、入居者様の意思を尊重し、役割や楽しみ事を提案し支援している。 又、嗜好品と一緒に買物に行ったり、レクレーションを通じて楽しんでいたり、散歩等でも気分転換できるよう支援している。		
	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	入居者様の一人ひとりの心身的な状態を配慮し、入居者様の希望や要望に添って散歩や買物、ドライブなどの外出をしていただけるよう配慮している。 又、家族様の協力の下、一緒に散歩や外食、一時帰宅等の支援を行っている。	利用者は日常的によく出かけています。事業所の周辺や近くの公園まで散歩し一休みしていると近隣の方からお菓子の差し入れがあり、会話が弾むといったこともあります。毎日家族と散歩する利用者や近くのコンビニへ買い物に行く利用者もいます。希望があれば、ドライブにも出かけ、それぞれの身体的状況、家族との関わり、本人の意向などを聞き取りをし、少しでも個別的な対応ができるよう配慮しています。	

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
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	金銭の管理については、ご自身で管理の出来る入居者様にはお支払いもご自身でしていただくようになっているが、困難な入居者様についてはホーム側でお預かりし、精算の際には本人様にお支払いしていただくよう支援を行っている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本院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	本人様の希望があれば、自由に電話や手紙のやり取りをして頂ける様お声かけを行っている。年賀状や暑中見舞い、手紙等が届いた場合は本人に手渡し、家族様にもお伝えしている。 又、家族様にも「何時でも電話して下さい。」と伝え取り次いでいる。		

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
52	19	○居心地のよい共有空間づくり 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	共用空間の壁にその季節を感じられる装飾や飾り付けを行ったり、各入居者様の思い出の写真や入居者様ご自身が撮られた写真、思い出の映画のポスターを貼る等、和めるような雰囲気作りを心掛けている。 又、玄関には地域の方の協力の下、その季節ごとの花や手作りの創作物を置く等、ホーム内でもその季節を感じていただけるよう心掛けている。 共用空間、各居室の室温・湿度に配慮し心地良く過ごしていただけるよう努めている。	ホームの建物は共用空間を含め、内・外部とも檜や桜材を多く使用した木造で、壁にも珪藻土を使い、その香りや柔らかさをアクセントにし、昭和レトロをイメージして造られています。玄関には、家族や地域の方が季節に合わせて持ち込んでくれる花や昔の電話機、柳ごうり、革のトランクや置物、手作り作品があります。共用空間部分にも蓄音機などの道具類、昔懐かしい映画のポスターなど、利用者が若かった頃の昭和の雰囲気が漂っています。共用空間には月見のだんごやすすき、季節の果物や魚などの絵が飾り付けられ、利用者の笑顔が目立つ大判の行事写真も貼られ明るい雰囲気があります。置コーナーやソファ、椅子など、さまざまな場所で家族や利用者同士で寛いでいる光景もあり、高齢者に優しく親しみと家庭的な雰囲気のある空間になっています。	

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
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	テーブルの椅子の他に数ヶ所に大小のソファを配置し、畳コーナー等入居者様個人個人が好きな場所で入居者様同士や家族様との会話を楽しまれながら過ごされる等、リラックスしていただける空間作りを心掛けている。また共用空間のリビングではテレビやDVDがいつでも観れるようにし、演歌や童謡などの音楽を楽しんで頂けるように努めている。		
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	入居者様が居心地良く過ごして頂けるよう各居室には入居なさられる以前、ご自宅で使用されていた家具やテレビ、衣服などを持ち込んで頂きホームの生活と入居なさられる前の生活との変化を少なくし、家具の配置も本人様が混乱されないよう配慮している。また家族写真や思い出の品を飾って頂いたりして、心地良く過ごしていただけるよう心掛けている。	居室には利用者の馴染みのある古風でくつろげる木の椅子と丸机、書籍、電気スタンドなどの家具を、思い出の品では仏壇、家族の写真、手芸作品、ぬいぐるみなど持ち込まれており、家族の思いが感じられる、個性的で居心地よく過ごしやすい雰囲気になっています。	

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
55		〇一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	入居者様一人ひとりのニーズに合わせた介護計画を基に生活意欲の向上に結び付くような声かけや役割を共有し、出来る限り自己能力を活かしていただけるよう支援している。安全面においては、危機管理委員会を中心に全職員で安全かつ自立支援に結びつくような環境作りに取り組んでいる。		