

1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2873100651		
法人名	株式会社 日本福祉総合企画		
事業所名	ハートケア川西		
所在地	兵庫県川西市多田院2-16-1		
自己評価作成日	令和3年11月20日	評価結果市町村受理日	令和4年1月14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)】

認知症高齢者の方に対して常に温かい心で接し落ち着いた暮らしの実現を目指し家族様に安心して頂けるように頑張っています。静かな住宅地にあり周りに緑が多く四季の移り変わりが感じられ心落ち着く環境にあります。家族様には、いつでも(24時間)面会に来て頂いても構わない様に伝えています。

※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.kaigokensaku.jp/28/
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 H.R.コーポレーション		
所在地	兵庫県西宮市甲陽園本庄町6-25-224		
訪問調査日	令和3年12月1日		

【第三者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)】

四季の移り変わりが感じられる静かな住宅地に立地している。共用空間は採光よく、広さがあり、思い通りに過ごせる環境である。職員間のチームワークがよく、事故・感染予防等利用者の安全確保に取り組んでおり、利用者が家庭的で安心できる環境で自立した生活が継続できるよう支援している。在宅医療を専門とする内科医の訪問診療体制が整備されており、かかりつけ医から看取りまで対応できる体制がある。また、自立支援医療にも対応し、医療面で利用者・家族に安心感を与えている。利用者の状況に沿った個別のレクリエーションや歩行等の生活リハビリを取り入れ、残存機能の維持を図りながら自立支援に向けた支援に努めている。地域の困難事例の受け入れにも積極的に取り組んでいる。

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 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)	<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)	<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せている (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)	<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		

自己評価および第三者評価結果

自己	第三者	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	玄関に理念を提示している為、家族様・職員が見える様にして共有しています。	事業所独自の理念を策定して玄関に掲示し、職員・家族との共有を図っている。新入職者には、管理者が事業所理念を説明し、理解を図っている。職員の定着も良く、理念が浸透しやすい状況にある。管理者が日々フロアをラウンドし、利用者個々のケアについての話し合いや助言の中で理念に立ち戻る機会を設け、理念につなげるよう取り組んでいる。	地域密着型サービスの役割・意義等を理念に取り入れる事を検討してはどうか。
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	コロナ禍の為、日常的な交流は出来ていないが、地域の方と接する際には、挨拶をしています。	地域の自治会に加入しており、回覧板により地域とつながりながら情報を把握している。通常は、神社の祭り等地域への外出・ボランティアの受け入れ等の地域交流の機会を設け、また、管理者が福祉ネットワーク会議に参加しているが、コロナ禍のため休止している。事業所を災害時の避難場所として利用できること等、事業所の地域での役割確認を継続している。	コロナ禍終息後には、日常的な地域との交流にさらに取り組まれることが望まれます。
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	コロナ禍以前は、なるべく地域主催の福祉ネットワーク会議に参加するようにし意見を述べています。		

自己	第三者	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
4	(3)	<p>○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</p>	<p>コロナ禍以前では、年間6回(奇数月)の開催をしていました。家族様・地区の方に参加して頂き意見を聞くようにしていました。</p>	<p>令和1年以前は概ね年6回運営推進会議を開催し、家族代表・地域包括支援センター職員・管理者等の参加のもと、利用者の状況や行事等の活動状況を報告し、参加者からの地域の動向等についての情報をサービスの向上に活かせるよう取組んでいた。コロナ禍のため、令和2年度から、開催を休止している。</p>	<p>・会議の開催が困難な場合は、2ヶ月に1回(年に6回)、利用者の状況や行事等事業所の状況や取り組みについて議事録を作成して構成メンバーに郵送し、書面会議として行ってはどうか。また、議事録に返信用紙等を同封し、構成メンバーからの意見や情報を収集して次回の議事録で共有する等、書面会議でも意見・情報交換できるよう工夫されてはどうか。 ・個人情報に配慮の上、議事録の公開が望まれます。 ・コロナ禍終息後には、家族・地域包括センター職員だけでなく、利用者・地域代表・知見者に会議への参加呼びかけを継続し、より多くの意見等をサービス向上に活かすことが望まれます。</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</p>	<p>介護保険等の更新手続き等は直接持って行きその時に担当者様と話をするようにしています。</p>	<p>市から新型コロナウイルス関連等の情報提供を受け、マスクの配布等で連携し、感染予防対策に反映している。更新手続き等で市の担当窓口と連携があり、相談や質問等があれば回答や助言を受け、適正な運営に取り組んでいる。また、福祉的支援を必要とする利用者の入所対応等で生活支援課との連携を密にしている。</p>	
6	(5)	<p>○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</p>	<p>やむを得ず必要な場合は同意書を交わす様(毎月)に取り組んでいます。玄関の施錠は、夜間のみとしています。</p>	<p>「身体拘束適正化のための指針」を整備し、原則的に身体拘束をしないケアの実践に努めている。管理者のラウンド時に、身体拘束適正化や不適切ケアの防止について、職員が理解を深められるよう話し合っている。日々のケアの中で気になる事例があれば、管理者が注意を促し、意識向上に努めている。玄関は夜間以外は施錠せず、エレベーターの使用や1階の2ユニット間の移動は自由にでき、利用者が閉塞感を感じないように取り組んでいる。</p>	<p>身体拘束適正化に向けての取り組みが明確になる仕組みづくりが望まれます。身拘束廃止・虐待防止・権利擁護・プライバシー確保等、必要とされる研修を実施し、実施が明確になる記録を残すことが望まれます。</p>

自己	第三者	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	(6)	○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のないよう注意を払い、防止に努めている	虐待が発生しない様に常日頃から心がけており、発生防止に努めるとともにチェックを行っています。	「不適切ケア」防止等コンプライアンスルールを事務所に掲示し、虐待防止について意識づけに努めている。管理者が日ごろから、ラウンド時等に個別に相談対応して悩みや不安の解消に努め、職員のストレス等が利用者のケアに影響を与えないよう取り組んでいる。また、排泄介助時や入浴時等に身体状況に留意し、異常があれば「連絡帳」「介護記録」等で共有し、不適切ケアが見逃されることがないように防止に努めている。	
8	(7)	○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	コロナ禍の為、会議は出来ていないが、紙ベースでスタッフに見てもらい、業務中でも話し合える機会を持てる様にしています。	権利擁護に関するパンフレットを、職員・家族が閲覧できるよう玄関に設置している。「高齢者の権利擁護とは」資料の回覧により成年後見制度・自立支援事業等への理解を図っている。現在、成年後見制度を活用している利用者があり、事業所として金銭管理資料の提供・状況説明等制度利用を支援している。今後も、制度利用の必要性や家族からの相談があれば、管理者が窓口となり関係機関と連携して支援する体制がある。	
9	(8)	○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	契約に関しては丁寧に説明し、時間を十分にかけ納得いただけるように説明し契約の履行をしています。	入居希望があれば見学で対応し、パンフレット・料金表等を使用してサービス内容を説明している。契約時には、契約書・重要事項説明書・各種同意書等を丁寧に説明し、書面での意向確認と同意を得て契約している。料金については特に詳しく説明し、利用者・家族の不安の軽減に努めている。契約内容の改訂を行う時には、変更内容を説明した書面を郵送し、「変更同意書」での書面同意等、適切に対応している。	

ハートケア川西

自己	第三者	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
10	(9)	○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	第三者評価を利用することにより意見・要望の発信が出来ていると考えています。管理者とのコミュニケーションが図れるように心がけています。	通常は、運営推進会議・納涼祭・クリスマス会等に、家族と意見交換の場を持っている。現在は、電話連絡時、諸要件を配慮した面会時、また、請求書送付時に「お手紙」を同封して利用者の様子を伝え、家族が意見等を表しやすいよう努めている。歯科受診についての相談が多く、利用者の状況に応じて対応を検討している。利用者からは日常的な会話を通じて意見・要望等の把握に努め、把握した内容はユニット毎の「連絡帳」で共有し計画・支援に反映できるよう取り組んでいる。	
11	(10)	○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	コミュニケーションの場を心がけており、ホーム内では話しやすい雰囲気があり意見を自由に述べています。	管理者の日々のラウンド時や「連絡帳」を共有して、職員の意見・提案の把握に努めている。利用者のケアについて話し合う機会が多いが、業務時間調整等の業務的な提案を受け、業務やケアに反映している。統括本部長も随時事業所を訪問し、管理者等から意見・提案の把握に努めている。	
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	就業規則等については、事業所内に常においています。質問にはいつでも受け付け回答するようにしています。		
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	外部研修の参加は難しい為、職員一人ひとりの能力を把握し、ステップアップ出来るよう考慮しています。		
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	川西市グループホーム連絡会に参加し交流していましたが、コロナの影響で機会がなかった。		

自己	第三者	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
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	入居前に家族様や担当ケアマネージャー(サマリー)より情報収集を行い、ご本人の望みに対応するように努めている。		
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	家族様が面会に来られた時に日頃の様子を伝え要望を聞く様に努めている		
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	本人及び家族様の思いを汲み取り安心してサービスを受けて頂けるように努めている		
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	一緒に生活をしているという意識を持ち、互いに教えあったり助け合うといった関係を築くよう努めている		
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	外部への受診には、家族様に対応して頂いています。家族様とは連絡をよく取り、本人様を共に支えていく関係を築く様に努めている		
20	(11)	○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	コロナ禍の際は面会は難しかったが、電話での対応をしていました。今現在は、事前に予約をして頂き事務所での面会をしています	通常は、時間の制限なくいつでも来訪可能で、家族や親族等の面会を歓迎し、また、事業所行事への招待・ボランティアの来訪等で、馴染みの人との関係継続を支援している。家族に協力を依頼し、理容店・ドライブ等馴染みの場所への外出に必要な支援を行っている。現在は、頻度・時間・場所等諸要件を設け感染予防を徹底して家族面会の機会を設けている。また、手紙や電話の取り次ぎ、ユニット間の利用者交流等、馴染みの関係継続に努めている。	

自己	第三者	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	フロアで利用者同士が関われるような場所を設けて、話しやすい雰囲気作りに努めている		
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	サービスが終了したら接する機会はほとんどなくなるのが現状ですが、お話をする機会があればご様子を伺い悩み等があれば相談に乗るように努めている		
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	(12)	○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	生活歴を考慮し、普段の行動等を観察し、思いや要望を理解するように努めている。困難な場合はカンファレンスに添い検討している。	利用者個々の思いや暮らし方の希望について、入居時に把握した内容は「自分らしい生活」の趣味・生活歴欄等に記録し、入居後、普段の行動や日々のコミュニケーションで把握した情報は「連絡帳」「介護記録」に記録している。思いや意向の把握が難しい利用者については、表情や態度等から汲み取れるよう努めている。把握した思いや意向は「連絡帳」「介護記録」で共有し、支援や介護計画に反映させるよう取り組んでいる。	
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ている	入居前の担当ケアマネジャーやご家族様と連絡を取り情報収集し、入所後の様子等をスタッフ間で情報共有し、把握するよう努めている。		
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	利用者様個々にあった生活が出来るように支援し、日々の中でその現状を把握できるように努めている。		

自己	者	第三	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	(13)		<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>各ユニットでミーティング・カンファレンスを行い、また、日ごろの様子を共有しケアプランに取り入れ見直しをしている。</p>	<p>入居前の事業者からの情報、「自分らしい生活」「基本情報」「ADLの状況表」等から、初回の介護サービス計画書を作成している。計画書ファイルをユニットに設置し、変更時には回覧して計画内容の理解を図っている。サービスの実施状況を日々の生活の様子と共に、介護記録に時系列で記録し、入浴状況等を各種チェック表等に記録している。介護支援専門員が、毎月、利用者状況を確認して支援経過記録に記録している。介護記録等を基に毎月「居宅介護支援モニタリングシート」で満足度、達成度、変化等を確認し、定期的には6ヶ月に1回計画書の見直しを行っている。見直し時には、「居宅療養管理指導・在宅療養計画書」のかかりつけ医の意見等を計画に反映させている。</p>	<p>・職員が利用者個々の計画内容を理解し、計画にもとづいたサービス実施を記録し、検証できる記録の工夫が望まれます。 ・計画見直しの際には、再アセスメントとカンファレンスの実施が望まれます。カンファレンスの開催が困難な期間は、見直しの過程を支援経過に記録してはどうか。</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>申し送りノートを作成し、又毎日利用者様ごとに生活の記録をし、職員間で共有し実践している。</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</p>	<p>その時々生まれるニーズに職員間でカンファレンスし支援している。</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>コロナ禍の為、外出等は避けている為、地域資源の把握や活用は出来ていない</p>		

自己 者	第三	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	(14)	<p>○かかりつけ医の受診支援</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>受診の際には、主治医と連携を取り利用者様本人にとって一番いま必要な医療を受けられるようにしている</p>	<p>入居時に利用者・家族の意向を確認し、希望に沿った受診を支援している。月2回内科医師による訪問診療体制が整備され、また、週1回歯科医による口腔ケアが実施されている。他科受診時の通院介助は、基本的には家族が行い、受診前に事業所から家族に利用者の状況を口頭で伝えている。往診前の医師への情報提供、受診結果等医療に関する詳細は、個別の「通院・往診記録」に記録し共有を図っている。通院時についても往診時と同じ流れで記録に残している。かかりつけ医から「居宅療養管理指導・在宅療養計画書」、薬局から服用薬等について「居宅療養管理指導報告書」の提供を受け、計画等に反映している。</p>	
31		<p>○看護職との協働</p> <p>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</p>	<p>状態変化等があれば、協力医院の看護師と連携を取り適切な受診ができる様に支援している</p>		
32	(15)	<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、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。</p>	<p>病院関係者やご家族様と速やかに情報の共有を行い、早期退院に向けて支援している。</p>	<p>入院時には、「基本情報・ADLの状況・居宅療養管理指導書」ファイルから、本人の支援方法に関する情報を提供している。通常は、入院中は面会に行き、医療連携室や病棟看護師等病院関係者と連携を図っている。現在は電話で情報共有し、早期退院に向け支援している。把握した情報は「連絡帳」で共有し、また家族とも随時電話で連携している。通常は、退院前カンファレンスがあれば参加し、退院後の支援方法や対応策を検討している。退院時には「看護サマリー」の提供を受け、退院後の支援に活かしている。</p>	

自己	第三者	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
33	(16)	○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	終末期になると担当者会議を開催し、ケアのあり方を家族様・医師と共に考え取り組んでいる	希望があれば看取りを行う方針がある。契約時に、重度化・終末期に向けた事業所の方針を、「重度化による対応方法(指針)」をもとに説明して同意を得、「緊急時等確認書」で意向を確認している。主治医が終末期と判断した段階で主治医から家族に状態の説明を行い、家族の意向を確認している。家族に看取り介護の希望があれば、主治医・家族・管理者・担当職員を交えてカンファレンスを行い、チームで支援に取り組んでいる。経過は介護記録に記録している。	カンファレンスの内容を支援経過記録など、記録に残すことが望まれます。
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	マニュアルを作成し、よく見えるところに掲示し、ミーティングの場においても研修を行い、実践するようにしている	/	/
35	(17)	○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	防災訓練を実施している。又、緊急時の職員間の連絡網を整備している	令和3年度は現在までに、屋間想定で火災に対する総合訓練を1回実施している。訓練は職員のみで実施し、避難誘導のための役割・手順・動き等を確認している。通常は、福祉ネットワーク会議を通じて、地域への協力呼びかけや、災害時における事業所の役割を確認している。備蓄についての責任者を管理者とし、ゼリー食・飲料水等を2日分程度とカセットコンロ・排泄用品等を備蓄している。年度内に夜間想定訓練を実施する計画である。	避難訓練実施前には手順書を、実施後は実施記録を作成し、訓練内容や訓練の評価・振り返りを、夜勤専従職員等参加できなかった職員にも周知することが望まれます。また、食料等の備蓄について備蓄内容・備蓄量等について見直しを検討してみてもどうか。

自己	第三者	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	(18)	○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	すべての入居者様が人生の先輩であることを念頭を置いて日常の対応をしている。利用者様を〇〇さんと名前と呼ぶことを共有し、プライバシーの保護に気を配っている	コンプライアンスルールを事務所に掲示し「接遇」「不適切ケア」「丁寧な話し方・聞き方・対応」等について意識付けを行っている。プライバシー保護マニュアルを回覧し、日々のコミュニケーションやケアの中で、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応が行えるよう、意識向上に取り組んでいる。管理者のラウンド時等に、気になる対応があればその都度注意を促している。契約時に写真・映像等の使用について「肖像権使用同意書」で同意を得、利用者の写真は館内掲示に限定している。契約書等は事務所の鍵のかかる保管庫に保管している。	
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	利用者様が自分で決める事が出来る様に必ず聞いてから決定している		
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	個別の希望はなかなか取り入れるのは難しくホームの一日の流れになっているが、出来る限り利用者様の希望する時間を作る事が出来るように努めている		
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	着る服はなるべく利用者様に選んで頂いています。朝起床時には、髪をとかしたり、髭剃り等を行っています		

自己	第三者	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
40	(19)	○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	スタッフも一緒にの食事をし、出来る範囲で配膳や片付けもして頂いています。	炊飯と汁物調理と、委託業者から届く冷凍食の温め・盛り付けを事業所の厨房で行い提供している。嗜好に対する対応や、刻み食・ミキサー食等利用者個々の食事形態にも対応している。検食簿を作成して、利用者の好みや希望を業者に伝えている。気の合う人同士で食事ができるよう食席の配慮や、誕生日をケーキで祝う等、食事が楽しみになるよう工夫している。テーブル拭き・下膳等利用者のできることを活かせるよう支援している。職員も同じ食事をとり、家庭的な雰囲気食事が楽しめるように支援している。	
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	管理栄養士が栄養バランスに配慮した食事を提供している。また、食事量や形態(キザミ食、ミキサー食、ゼリー食)を把握し、一日の必要な水分量もチェックしている。		
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	個々に合わせ、声掛けや見守り、介助を行っています。歯科医による口腔ケアを行っている		
43	(20)	○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	利用者様ごとの排泄リズムを把握しトイレ誘導を行っています。排泄チェック表を作り支援している	排泄の自立度について個人差が大きい状況であり、ベッド上での排泄用品交換も含め利用者個々の状況に応じた支援を行っている。排泄チェック表で排泄状況や排泄パターンを把握し、可能な限りトイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援に取り組んでいる。当日の勤務職員で、現状に適した介助方法や排泄用品の使用を検討し、気づきがあれば「連絡帳」で提案している。居室・トイレのドアの開閉、誘導時の声かけ等、プライバシーや羞恥心への配慮に努めている。	

ハートケア川西

自己 者 第 三	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
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	水分摂取、運動等、自然排便を促す取り組みを行っている		
45	(21) ○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	定期的に入浴を楽しんで頂く様に支援している。拒否がある場合は、無理強いせず本人様が納得されるように努めている	「入浴・寝具チェック表」で入浴状況を確認し、基本的には週2回程度の入浴を支援している。利用者個々の状況尾に応じて2人介助やシャワー浴で対応し、同性介助の希望には同性職員で対応し、入浴を拒否する利用者にはタイミングや職員を変えて対応する等、個別の配慮を行っている。ゆず湯・しょうぶ湯・入浴剤使用等、季節感や楽しみを促す機会も設けている。	
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	利用者様ごとの生活リズムを把握し、日中は適度な活動を促し、夜間よく寝れるように支援しています。季節ごとの状況を考慮して支援しています。		
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	薬の内容はスタッフが把握し、何時でも確認できるようにファイルしています。内容変更があれば、申し送りノートに都度記入し情報を共有している		
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	個別の支援は出来ない事の方が多いが、出来るだけ気分転換が出来るように支援している		

ハートケア川西

自己	者	第三	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
49		(22)	○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	コロナ禍の為外出は出来ていないが、季節の花を楽しんだり、駐車場に出掛けるように努めている	通常は近くの神社でのイベント見物や、初詣・花見等季節を感じる外出支援に努めている。コロナ禍のため外出や交流を休止しているが、希望や体調に応じて事業所前駐車場で外気浴や地蔵菩薩へのお参り等を行い、戸外で気分転換が図れるよう支援している。また、事業所前花壇には、地域の人が季節の花を植栽しており、利用者が鑑賞に出かけている。	
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	利用者様によるが、買い物ができる方にはホーム内の販売機で買い物が出来るように支援している		
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	希望があれば電話を利用して頂いています。		
52		(23)	○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	共有の空間には季節ごとの飾りつけやお花を飾り季節感を味わっていただく様に工夫している	各ユニットの共用空間は、加湿器設置による温湿度管理、掃除・消毒の徹底等により、快適で清潔な環境整備に努めている。玄関、共用空間へのクリスマスの飾りつけや、日めくりカレンダーの設置等で季節が感じられるよう工夫している。食器拭き・下膳等、利用者の家事参加も支援し、生活感を採り入れている。適所にソファやテーブル席を配置して、思い思いの場所で過ごせるよう配慮している。1階2ユニット間の広く長いスペースを活用し、歩行による機能低下防止に努めている。トイレや居室のわかりやすい表示、動線の確保、配席の工夫等、安全に居心地よく過ごせるよう配慮している。	

ハートケア川西

自己	第三者	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	居室で思い思いに過ごしたり、利用者様同士が穏やかに過ごせるような場所は提供できている		
54	(24)	○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	写真や思い出の品物を配置し、本人様の部屋作りに努めている。また、転倒の危険性を少しでも減らすように障害物等を置かない様に気を付けている	各居室に、ベッド・たんす・テーブル・テレビ・家族の写真等、使い慣れた家具や大切にしている物の持ち込みを勧め、居心地よく過ごせる居室づくりを支援している。持ち込みの少ない利用者には、事業所の備品や家具を提供し、不便なく暮らせるように支援している。利用者の状況に応じてマットを設置する等、転倒・ケガ防止に努め、安全に自立した生活が継続できるよう支援している。誕生日カード・職員と共に作った作品等も飾られている。	
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	場所が分かるように表示したり掲示物でわかりやすくしている		