

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	2892000171		
法人名	社会福祉法人 三幸福社会		
事業所名	清華苑ポートピア		
所在地	兵庫県明石市大久保町大窪字大畑544-1		
自己評価作成日	令和元年9月3日	評価結果市町村受理日	令和1年12月18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.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1年9月19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)】

・運営方針である「普通の生活」の実現を念頭に置き、家事活動(炊事、洗濯、掃除等)への参加や近隣の散歩、定期的な遠方への外出行事の実施等により、生活する喜びや幸せを感じていただき、ご自身の価値や役割を再確認していつまでも自分に自信を持って頂きたいと考えている。
 ・協力病院等により、24時間体制で医療面のフォローアップを受けることができる。また、法人内には様々な福祉施設があり、ご利用者の状態に合わせた施設への利用の変更や、将来的なご相談も含めた様々なニーズに対応できるような体制をとっており、総合的な福祉ケアを展開している。
 ・常に「地域参加」を心掛け、近隣の自治会活動や地域の清掃活動への参加、地区の保健福祉医療連絡会等に積極的に参加している。

【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)】

法人が運営する様々な福祉施設が明石市内にあり、利用者の状況に合わせたバックアップ体制を整えている。地域行事・清掃活動への参加、保育園との交流、ボランティアの受け入れ等、利用者が地域交流できる機会作りに努め、事業所としても地域参加・地域貢献に取り組んでいる。手作りの食事提供を継続し、利用者が調理・後片付けに、また、洗濯、掃除等にも参加し、普通の生活の継続と役割づくりを支援している。散歩、買い物、毎月の外出行事・苑内行事等、利用者が楽しみや季節感を感じられるように取り組んでいる。定期的な各種会議・勉強会の実施、人事考課制度、事業計画(アクションプラン)・フロア目標の共有等により、職員の資質向上と理念の実践に取り組んでいる。24時間体制の医療連携により、医療面でも利用者・家族に安心感を与えている。

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)	○	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)	○	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)	○	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)	○	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)	○	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、安心して暮らせている (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	毎年、法人の掲げる経営方針をもとに事業所独自の運営方針(理念)を打ち出しており、その中に「地域貢献の視点」という項目で地域との関係づくり、交流の場を持つことを掲げ、地域に根差した施設となるよう努めている。	地域密着型サービスの意義・役割を明文化した法人の理念を共有している。新人の全体研修時に理念について説明し、職員が理念カードを携帯し常に職員への意識づけを図っている。理念実践に向け、年度ごとに職員参画のもと事業計画を策定し、計画達成のための具体的アクションプランを各フロアに掲示して職員への浸透を図っている。達成状況を職員会議で振り返り、半年ごとに評価を行い理念の実践につなげている。	
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	自治会への参加や、おおくぼ総合支援センター等の協力により地域活動や地域行事に積極的に参加している。 また、近隣にある保育所と3ヶ月に1度ほどの割合で交流の機会を設けている。	地域の夏祭り等への参加、小学校の運動会見学等、地域住民と交流する機会を設けている。近隣の保育所と定期的に相互交流し、プレゼント交換等を行っている。演奏・体操・演芸・朗読等、多くのボランティアの来訪があり、利用者の楽しみとなっている。地域のサークル活動や高年クラブの集会への多目的室の開放、健康教室や介護教室の開催協力等、地域貢献に取り組んでいる。地域の保健福祉医療連絡会への参加、週1回利用者と共に近隣の清掃活動への参加も行っている。	
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	地区ゾーン協議会や総合支援センター主催による健康教室、地域交流会等の実行委員の一員として、地域貢献に取り組んでいる。 また、週1回、ホーム近隣の歩道や駅前周辺等を中心に、ご利用者と職員にて清掃活動をおこなっている。		

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
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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、メンバーである家族代表者、地域の総合支援センター職員等から頂いた意見を職員に報告し、サービス向上の為の検討材料の一つとして活用している。	小規模多機能型事業所と合同で、利用者・家族代表、民生委員、大学教授・診療所医師、地域の社協代表、ボランティア代表等が参加し、2カ月に1回開催している。レジュメ、参考資料の配布とともに広報誌を回覧し、利用者の状況や職員異動、また、事業計画・第三者評価受審等事業所の取り組み等を報告し、質疑応答を行っている。参加者からの地域の情報・課題、行事の感想等をサービスの向上のための検討材料として活用している。議事録は個人情報に留意しながら玄関に設置して公開している。	
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	・事故やご家族からのクレーム、その他問題が発生した際は、早急に介護保険課に連絡をとり、早期解決への対応に努めている。	地域の社協代表が運営推進会議に参加しており、そこで事業所の取り組みを伝えている。地域や市が主催する行事に法人として協力し、福祉相談コーナーを担当している。市の集団指導や市役所での介護サービス事業者連絡会に参加し、制度改正の情報を得たり、事業所間の課題解決に向けた提案等を行い連携に取り組んでいる。市の担当窓口とは制度改正等についての相談を行い、助言・情報をサービスの向上に活かせるよう努めている。	
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	当法人の方針として、拘束着や拘束用具等の一切の使用を認めていない。職員のケアの方法により事故や事件を防止するように努めている。	指針として「身体拘束防止に向けて」を整備し、「身体拘束適正化委員会要綱」に沿って委員会を3ヶ月に1回開催している。委員会では適正化に向けた検討、スピーチロック等の検証等を行い、議事録の回覧により職員に周知を図っている。年間勉強会予定表に年2回位置づけ、「身体拘束防止研修」を実施している。勉強会は職員会議の中で実施し、議事録の回覧と資料の配布により参加できなかった職員にも周知している。下降時のエレベータ操作はロックシステムとしているが、ユニットのドアは常時・玄関は日中施錠せず利用者に閉塞感を与えないよう努めている。	指針に、身体拘束適正化委員会の開催・内容の周知・研修実施等についても記載してはどうか。

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
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	・虐待防止法に関する資料を「虐待防止マニュアル」として、職員の閲覧を義務づけている。 ・フロアリーダーにより、虐待に繋がるような行為が行われていないか、常時チェックをおこなっている。	法人・エリア・事業所毎に、虐待防止委員会を定期的に開催し、連携して法人全体で虐待防止に取り組む体制を整備している。「身体拘束廃止」と同様の方法で、「虐待防止研修」を実施し、虐待の種類、通報の責務等への理解を深めている。管理者・フロアリーダーが、不適切な言葉かけや対応について意識付けを行い、未然防止に努めている。職員会議や個人面談で課題解決に努め、懇親会・サークル活動への参加等、職員のストレス等がケアに影響しないように取り組んでいる。	
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	・地域の総合支援センターからの情報提供や有事における相談等の協力によって、知識向上の機会を設けるように努めている。 ・成年後見人制度に関しては、必要と思われるご利用者に対して随時説明や、手続きに関する援助を行えるようにしている。	権利擁護勉強会で、パンフレット・資料を使って、成年後見制度など権利擁護に関する制度を学んでいる。現在、家族以外の後見人を活用している利用者はいないが、パンフレット等の資料も備えており、必要時には家族・利用者に対して随時説明や、清華苑総合支援センターと連携しながら手続きに関する支援等ができる体制を整えている。	
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	契約を結ぶ前に必ず「重要事項説明書」による利用説明をおこない、ご利用者、ご家族の不安や疑問点に対する理解、納得を図っている。	契約前に、重要事項説明書を抜粋した「ご利用のしおり」を提供し、契約時には質疑応答を交えながら理解と納得が得られるよう丁寧に説明している。写真使用・面会制限者の有無等についてはしっかり確認している。改定時の対応について、重要事項説明書で原則として変更同意書での同意を規定し、改正内容に応じて適切に対応している。入院・入所等での契約解除時には、「退居時の援助」の条項に従って、施設紹介・調整や情報提供等を行い、家族等が不安感を抱かないよう必要な支援を行っている。	

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
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	ご家族やご利用者に対して積極的に意見や要望をお聞きし、ご利用者だけでなく、ご家族やその他誰でも不満や苦情を表すことが出来るように配慮をおこなっている。挙げた意見は経営者に報告し、早急に改善案を検討し実施するように努めている。	毎月、利用者の日常生活の様子・健康面等を「1ヶ月の報告」として、広報誌「華ことば」と共に家族に送り、家族から意見等が出やすいよう取り組んでいる。ポートピア祭り・キャンドルナイト等の行事に家族を招待し、介護計画更新時には家族に聴き取りを行い、意見・要望等の把握に努めている。把握した意見は、内容に応じて申し送りや上司に報告して共有すると共に、職員会議で改善案を検討して個別に対応している。1階に「目安箱」も設置している。	
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	・半年ごとに管理者による職員との個人面談を行い、業務に関する意見や改善案を聴取し、運営に反映するように努めている。 ・毎月1回の職員会議及び、フロアミーティングにおいて職員が意見を提案しやすい環境づくりに努めている。	管理者は、フロアミーティング・リーダー会議・職員会議・委員会等への参加、年1回の人事考課面談、半年ごとの個人面談を通じて職員の意見の把握に努めている。また、職員向け提案アンケートも実施している。管理者は法人の部門会議・コアスタッフ会議に出席し、職員の意見等を上位者に伝える仕組みがある。また、代表者や総施設長も随時来訪し、職員・管理者と直接意見交換を行っている。福利厚生の実施等、職員の意見を運営に反映している。	
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	・半年ごとに管理者による職員との個人面談を行い、各職員の努力や実績を評価するとともに、今後の更なる成長を促すための改善案を本人と一緒に検討している。資格手当制度を設けるとともに、法人で資格取得に向けた勉強会を実施している。 ・人事考課システムの構築により、職員一人ひとりの能力や実績、努力等を勘案して評価に繋げている。		
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	・職員全員を対象に、1年1回外部研修を受ける機会を設けるとともに、毎月1回、内部研修会を実施する等の啓発活動をおこなっている。		

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
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	「全国認知症グループホーム協会」、「明石市介護サービス事業者連絡会」等に参加することによって、同業者との交流をおこない、ネットワークづくりに努めている。		
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	利用申し込みをして頂く前に一度ホームを訪問して頂き、ホームの生活を実際にご覧になって頂くようお願いしている。その後、ご本人、ご家族からのご相談をお聞きし、ホーム側からの説明に納得して頂いた上で利用申し込みをして頂いている。また、相談の受付時間は可能な限り(土日祝日、夜間等)ご本人のご都合に合わせて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	利用申し込みをして頂く前に一度ホームを訪問して頂き、ホームの生活を実際にご覧になって頂くようお願いしている。その後、ご本人、ご家族からのご相談をお聞きし、ホーム側からの説明に納得して頂いた上で利用申し込みをして頂いている。また、相談の受付時間は可能な限り(土日祝日、夜間等)ご本人のご都合に合わせてるように努めている。		
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	ご相談者の状況に応じて、パンフレットや資料を提供する等の他サービスの紹介をおこなったり、場所によっては関係機関への問い合わせを代行する等の対応をおこなっている。		
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	ご利用者に無理のない程度に家事活動を(調理、洗濯、掃除等)に参加して頂き、職員、ご利用者が共に生活をしている雰囲気をつくるように努めている。また、あくまでもご利用者が「生活の主体」とであるといった姿勢を崩さずに、何事においてもご利用者に意見や思いを聞くように心掛けている。		

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
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	ご家族に面会、外泊、外出、衣替え等の依頼や、その時々にご相談をさせて頂くなど、ご利用者とご家族の関係が途切れないような働きかけを行っている。共に支えていく姿勢でご協力をして頂いている。		
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	毎週「回想法」をおこなうことにより、昔のできごとを振り返って頂き、散歩や外出行事の際に思い出の場所に行く等おこなっている。ご利用者によっては馴染みの方にお手紙や暑中見舞い、年賀状を書いて頂いたりしている。	入居時の「利用者基本情報」「センター方式シート」の生活歴や趣味欄から、入居後には毎週の「回想法」や日々の会話から、馴染みの人や場所についての情報の把握に努めている。散歩や外出時に馴染みの場所に出かけたり、また、地域の祭りに出かけて旧友との出会いを楽しむ機会作りにも努めている。友人や知人来訪時には、ゆっくり居室で語り合ってもらえるよう配慮し、再来を依頼している。暑中見舞い、年賀状等手紙のやり取りも支援している。毎年定期的な来訪があるボランティアとも、新たな馴染みの関係が築かれている。	
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ご利用同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	食事の席は、ご利用者同士（職員を含めて）が顔を合わせて食事が出来るように配慮している。その他、ご利用者間で家事等の助け合いや、毎日の余暇活動、外出行事に全ご利用者が一緒に参加して頂けるように努めている。		
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（契約）が終了した後も、随時相談対応をおこない、ホームにも来訪して頂ける環境づくりに努めている。		

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
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	普段の生活の中から意見を聴取するように努め、ケアプラン更新時にも日頃の関わりの中から感じる希望や要望なども汲み取るように努め、ご家族の来苑時には声掛けをおこない、意見や要望を聞き取るようにしている。	入居時の、「センター方式シート」「利用者基本情報」等を活用し、また、日常的に、本人・家族から意向等を聴き取っている。日々係わりの中で「ケース活動」の時間を設け、担当職員が思いや意向の把握に努め、月別「ケース記録」まとめて情報を蓄積している。意思の疎通が困難な利用者は、家族への聴き取りや、意思疎通ができていた時に把握した記録等を参考にして、今の思いや意向を推察し、支援や計画に反映しながら本人の立場に立った支援に努めている。	
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ている	ご利用前にご本人、ご家族から生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境等を聞き取り、「基本情報シート」等に明記することにより、職員全員が把握出来るように努めている。また、ご利用後も生活歴等の聞き取り調査を続け、情報を個別に記録し、サービスに反映出来るように努めている。		
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	「基本情報シート」、「利用者状況表」、「介護記録」、「介護日誌」等を活用することにより、ご利用者の心身状態等の総合把握に努めている。随時のカンファレンスにより情報共有を行っている。		
26	(13)	○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	ケース担当者を主として、ご家族、ケアマネジャー、管理者、また、必要な場合は主治医や連携看護師に相談する等、多角的な視点からケアプランを作成している。定期的な見直しによりご本人の状態に即した内容で作成するよう努めている。	基本情報・センター方式シート・ADL表を基に、初回の暫定計画を作成し、基本的に3ヶ月後に見直して。介護計画を「ケアプランファイル」で各フロアに設置し、計画内容を意識しながら支援に努めている。優先すべき目標項目について、毎日の実施状況を「ケアプランチェック表」に記載し、毎月モニタリングを実施している。3ヶ月毎にケアプラン会議を開催しチェック項目以外の内容も含めて、計画に沿って検討・評価し、会議録を全職員に回覧し周知している。年1回ADL表を更新して再アセスメントを行っている。かかりつけ医・看護師等関係者の意見も計画表1表に記載している。	再アセスメントは、計画見直しのタイミングに合わせて実施することが望まれます。

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
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	「ケアプランチェック表」により、毎日のケアチェック、毎月の評価をおこない、見直しをおこなっている。気づきや状況等については、「介護記録」、「利用者状況表」、「介護日誌」等に記録するようにしている。		
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	ご利用者の買い物代行や突発的な外出の要望、病院受診の付き添い等、可能な限りご利用者の要望に応えるように努めている。また、本人の状態により法人内サービスとも連携をとり、その方にあった施設の検討も含めてご家族と検討を行っている。		
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	・地域の公共施設、自治会や小学校の協力によりご利用者が地域行事に参加したり、住民とふれあうことが出来ている。		
30	(14)		○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	ご家族の希望をお聞きした上で、かかりつけ医となる医療機関を紹介し、月1回の往診に来て頂いている。また、緊急時や急変時等の24時間対応や必要時には専門科の紹介等、総合的な健康管理をお願いしている。	かかりつけ医について、入居時に意向を確認しているが、現在は全ての利用者が利便性から往診医をかかりつけ医としている。他科受診時の通院介助は、往診医の指示による時は事業所が対応し、指示以外は基本的には家族が行うこととしている。医療に関する情報は、詳細を「医療機関対応記録票」に一元化し記載している。業務日誌への記録と、対応記録から特記事項を抜粋して申し送りで職員に周知し、家族にも報告している。希望者には、訪問歯科診療を受けられる体制がある。	
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	医療連携に伴う訪問看護師の定期的な訪問により、健康管理や相談、医師との連携をおこなっている。		

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
32	(15)	○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。	入院治療が必要な際は、必要に応じてホームの管理者が付き添い、病院関係者と今後の方向性について検討するようにしている。また、常時病院と連絡を取り合い、早期退院に向けた働きかけをおこなっている。	入院時には管理者が同行し、サマリーを入院先医療機関に提供している。入院中は家族からも情報把握に努め、面会や電話等により病院関係者と連絡を取り合いながら、早期退院に向けた働きかけを行っている。必要に応じて、カンファレンスに参加し、入院中の情報はエバーノートでリーダー間で情報共有を行うと共に、職員には申し送りで周知している。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。		
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	ご利用者が重度化してきたと判断した際、かかりつけ医とご家族(ご利用者)、管理者の三者が集まり、今後の方針を話し合う場を意識的に設けるようにしている。	契約時に、「重度化指針」等に沿って、重度化・終末期に向け事業所で出来る事出来ない事を説明し同意を得ている。かかりつけ医が重度化と判断した段階で、家族の意向を確認し、かかりつけ医を交えた関係者で対応方針を検討している。法人内のバックアップ体制の活用も含め、家族・利用者の意向に沿って円滑に移行ができるよう支援している。支援方針等話し合った内容は、介護記録に記録している。		
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	「緊急時対応マニュアル」を設置し、心肺蘇生法や誤嚥時の吸引法等の訓練を定期的におこなっている。			
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	防火委員が中心となり、避難誘導訓練や緊急連絡網訓練等の災害時の訓練を定期的実施している。	毎年、年2回、併設の小規模多機能型居宅介護事業所と合同で訓練を行っている。この1年では、1回は利用者も参加して夜間想定で、もう1回は昼間想定で消防立ち合いで、火災時の総合訓練を実施している。参加出来なかった職員には、企画書・訓練報告書を回覧して、訓練内容の周知を図っている。地震・津波発生時の避難訓練や救急車要請訓練も行っている。地域の防災会議で協力依頼を呼び掛けている。管理者を責任者とし、事業所で3日分程度の米・スポーツドリンク・カセットコンロ・排泄用品等を備蓄している。防火設備の点検を月1回実施している。		

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
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	全職員が法人共通である「個人情報保護方針」に沿って、ご利用者のプライバシー確保に努めている。・職員間で「申し送り」をする際、他者にご利用者が特定できないような工夫をおこなっている。	年間勉強会計画に基づいて「プライバシー・法令順守」研修を実施し、人格の尊重と誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応の意識付けを行っている。管理者が、法人の「個人情報管理委員会」に参加し、議事録の内容を職員会議で伝達している。ホームページと広報誌「華ことば」への写真掲載は、区分して家族の同意を得ている。また、申し送りは利用者が特定できないよう工夫し、個人記録類も部屋番号・イニシャルで記録し、スタッフルームの鍵のかかるロッカーに保管している。職員の守秘義務についても、入職時・退職時に誓約書を交わしている。	
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	利用者本位のケアを心がけ、ご利用者の意見に耳を傾けながらできる限り尊重するように努めている。ご利用者が自己選択、自己決定が出来るような接し方や対応を心掛けている。		
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	余暇時間や行事、家事全般等のいわゆる日課について、ご利用者自身が参加の可否を選択でき、ご自分のペースで生活できるような柔軟な対応を心掛けている。		
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	毎日の衣類の更衣や、ご希望のある方についてはお化粧の援助(特に行事や外出の際) また、毎月1回理容師の訪問により、それぞれの希望に応じたカット等をおこなっている。		

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
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	調理や食材切りや味付け等、一つひとつの調理工程はご利用者と職員と一緒にこなうようにしている。また、嗜好に合わせておやつ作りをおこなっている。	朝食は職員が献立を考え、昼・夕食は法人の管理栄養士による季節の食材や季節感を採り入れた献立に沿って、業者から届けられた素材で、フロア毎に食事づくりを行っている。職員は利用者の嗜好や感想を把握し、利用者の体調や好みに応じて、食事形態や代替食を工夫している。利用者も、野菜のカット・味付け・盛り付け・洗い物等、食事づくりに参加できるように支援している。月1回程度、フロア毎の外出でメニューを選択する楽しみや、手づくりおやつ等を楽しむ機会を設けている。	
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	・毎日の献立は、法人の管理栄養士により栄養管理を念頭において作成されており、水分量や食事摂取量については、「日常生活状況表」によりその都度記録し、調整を支援している。		
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	・毎食後、ご利用者の口腔ケアの啓発と支援に努めている。また、訪問歯科診療等により、ご利用者の口腔状態のチェック及び、治療、専門的な口腔ケアをおこない、個別支援に努めている。		
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	・「排泄記録表」によってそれぞれのご利用者の排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を基本とした考えでケアをおこなっている。	排泄記録表を活用し、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や自立に向けた支援に取り組んでいる。排泄記録表を部屋番号で管理し、排泄について直接的な表現は避け、声かけの方法にも留意して、プライバシーの確保や羞恥心の軽減に努めている。ケアプラン会議等で、誘導のタイミング分析や適切な排泄用品の使用について検討し、現状に即した支援に取り組んでいる。	

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
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	・運動の促進、水分摂取の徹底、牛乳などの乳製品等、便通を促す食物の摂取、腹部マッサージの実施等をおこなうことによって、出来る限りの自然排便を促している。それらの対応の結果、3日以上排便が確認されない場合は、かかりつけ医により頓服薬として個々の体質にあった緩下剤を服用してもらっている。		
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	・時間帯の制限はあるが曜日の制限はない為、ご利用者の希望の日に沿って入浴することは可能である。	「利用者状況表まとめ」等で入浴状況を把握し、中2日での入浴を基本とし、曜日の制限はなく利用者の希望に沿って入浴できるように支援している。異性介助を嫌がる利用者には同性で対応し、負担感等で入浴を嫌がる利用者には、無理強いせず、声かけやタイミングを工夫する等、個別の対応を行っている。個浴で、自身のペースでゆっくり入浴できるように支援し、入浴剤の使用やゆず湯等入浴が楽しめるように工夫している。	
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	・基本的には日中の過ごし方は自由であり、ご利用者のご希望に応じて居室でゆっくり過ごしていただくこともある。眠れない際には職員が話し相手になったり、暖かいお茶やミルクを飲んでいただき気持ちをリラックスしていただくように努めている。夜間については、職員が1時間に1回の頻度で各居室を訪室し、室内の温度や照明の調整等、ご利用者の状態に合わせてその人に合った安楽な環境作りに努めている。		
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	・調剤薬局により、毎回処方される薬の説明書とお薬手帳を個別のファイルに保管し、全職員がいつでも目を通すことができるようにしている。また、薬の管理については管理者や役職者が担当し、服薬ミスが発生しないような工夫を常に検討し実践している。		

清華苑ポートピア

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
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	・それぞれのご利用者の能力や特性を活かして毎日の家事活動や余暇活動に参加していただき、役割や喜び、達成感や自信等を持っていただくように努めている。		
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	・週2～3回のホーム近隣の散歩や買い物、月数回の遠方への外出行事をおこなうことで、ご利用者に地域とのふれ合いや出かけることの喜びを感じてもらえるように努めている。	個別の外出状況を「業務日誌」で把握し、近隣の公園への散歩や、駅周辺の商店街・スーパー等へ買い物に出かけ、利用者が地域とふれ合いながら生活を楽しめるように取り組んでいる。屋外では車いすが必要な人も、車イス対応車を使い、外出機会が均等になるよう配慮している。月1回程度、フロア毎に外出企画を立て、初もうで、花見、バラ・コスモス・紅葉見物等、季節感を採り入れた外出にも取り組んでいる。また、家族の協力を得ながら、動物王国等、少し遠方へも出かけられる機会を設けている。	
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	・外出行事や定期的な買い物外出の際、可能な限りご利用者が支払いをできるように職員が側に付きそう等の支援をおこなっている。		
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	・電話については、ご利用者から希望がある際は職員が代行して電話をかけ、ご家族から電話があった際には取り次ぎをおこなう等の対応をおこなっている。手紙については、暑中見舞いや年賀ハガキ等の作成を促し、ご利用者本人が直接ポストに手紙を投函できるよう支援している。		

清華苑ポートピア

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
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	各フロアの共有空間を広く設置しており、窓も大きく開放的に採光や換気に配慮している。手作りの作品やご利用者と一緒に作成した壁画を掲示している。カウンターキッチンにて、ご利用者が気軽に食事作りの一連の流れに関わりやすく、職員も見守りやすいように配慮している。	共有空間は広く、窓が大きく木調で明るく清潔感がある。フロアの入り口に、毎月の華道の日に利用者が活けた季節の生花を飾り、壁に利用者と共に制作した「ブドウ」「コスモス」の貼り絵を飾りつけ、季節感を採り入れるよう工夫している。カウンターキッチンで利用者が食事づくりに参加したり、洗濯物干しを行い、生活感や家庭的な雰囲気をもたらしている。畳のスペースを設けたり、数か所にソファを、廊下にベンチを設置する等、利用者が思い思いの場所でくつろげるように配慮している。廊下や床はクッション性の高い長尺シートを使用し、安全面に配慮している。	
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	・共有空間に1人掛け用、3人掛け用のソファを設置し、個人でも少人数でもくつろげる環境を提供している。また、廊下の2箇所小座を設置し、気の合った者同士で過ごせる環境づくりにも配慮している。		
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	ご利用者やご家族に働きかけ、使い慣れた家具やテレビ、家族写真等持ち込み、それぞれの個性を大事にした安らぎの場になるように努めている。希望すれば携帯電話の持ち込みや家族の宿泊も可能で、家族とのつながりの継続に配慮している。	各居室に、事業所がベッド・エアコン・洗面台を設置している。家族の協力を得て、タンス・テレビ・仏壇・家族の写真・鏡台等、利用者の使い慣れた物や好みの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。居室入り口には、花の絵と名前を掲示し、場所間違いの防止に努めている。夜間は、職員が1時間ごとに居室を訪室して安否確認を行うと共に、室内の温度調整を行い、体調管理に努めている。希望すれば家族の宿泊も可能で、家族とのつながりの継続に配慮している。	

清華苑ポートピア

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
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	・廊下や床はクッション性の高い長尺シートを使用しており、転倒した際に身体の損傷が少なくすむように配慮している。また、ベランダを含め全ての箇所の段差を解消することによってつまずきや転倒を予防し、いつまでもご自分の脚で歩行ができるように支援している。		