

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 24 年度

事業所番号	2775802008		
法人名	三友企業有限会社		
事業所名	アイケアホーム瓜破		
所在地	大阪市平野区瓜破南2丁目4-3		
自己評価作成日	平成 24年 8月 23日	評価結果市町村受理日	平成 24年 10月 19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_2010_022_kani=true&JigyosvCd=2775802008-00&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 福祉サービス第三者評価センター		
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 24年 9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)】

安心・安全な食材を使用し毎食手作りの食事を提供している。
 行事企画にそって外食・買物・理美容を実施し豊かな生活を支援できるようにしている。
 利用者がホームの近くにある大和川の自然に触れることができるよう、散歩の機会を増やし気分転換が出来るように支援している。

【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)】

三友企業有限会社が運営する2ユニットのグループホームです。当ホームは本年4月、スプリングラーの設置等の設備改善を目的に、新築建て替えを行い隣接する地域に移転しました。新築したホームは明るく広々として、設備も充実し快適に過ごすことができます。職員も利用者もようやく新しい環境に慣れ、地域の中で近隣との関係づくりに取り組んでいます。職員は利用者や家族のように寄り添い、話を聞き、個別の外出支援に取り組むなど信頼関係を深める努力をしています。新しい地域で運営推進会議を開催し、あんしんサポート(自立支援事業)を活用したり、区のケースワーカーと連携したり、ボランティアを招いたりして利用者が安心して生活できるようにしています。提携医療機関と連携し、24時間医療連携支援を行うなどサービス向上に努めているホームです。

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	朝礼時に理念を復唱し意識を持ち取り組んでいるが全ての職員の共通の認識にはなっていないのではないかと感じる時がある。	「☆家庭的な雰囲気の中で笑い溢れる暖かみのある生活ができるように支援します。 ☆入居者一人ひとりの心に寄り添い、楽しみや悲しみを共感し合える関係を築きます。 ☆入居者の心身状態をきめ細かく把握し、体調管理または事故防止を図り、適切なケアに努めます。 ☆地域とのつながりを大切にし、たくさんの人たちと触れ合う機会を作り、充実した暮らしを目指します」を理念として、ホームの数カ所に掲示し、職員間で共有しています。また、ホームを移転した地域において、新しい交流が生まれるように、地域行事への参加をはじめ地域との連携づくりに取り組んでいます。	ホームでは新入職員をはじめ職員全員が理念を理解し、意識して理念を実践できるように取り組む予定にしています。今後、取り組みの成果が期待されます。

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
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	新しいホームに移ってから4か月を迎えるが苦情はあっても地域とつながっていくという状況ではない。 苦情に対しては町会長に説明し、協力をお願いしている。	本年4月のホーム移転後は、転居した地域の町会長の助言を得ながら、近隣との関係づくりに取り組んでいます。職員は新しい地域で利用者と納涼祭やだんじり祭りに参加したり、保育園児との交流をしたりして、着実に地域との連携を進める取り組みをしています。	職員はホームの移転後、新しい地域で近隣との交流が生まれるように取り組んでいます。今後は地域の中でグループホームとして認知され、相互に理解が深まるように取り組みを進める予定にしています。運営推進会議メンバーと相談しながら、地域に向けて施設見学会や認知症ケアの学習会等を開催してはいかがでしょうか。
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	取り組めていない。		
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か月に一度、運営会議を開催し様々な意見や助言をいただき、サービスの向上に活かしている。	運営推進会議は2か月に1回、年6回の開催をしています。ホーム転居後は新メンバーでの運営推進会議を開催し、地域からは町会長も参加されています。メンバー変更はありましたが、ホーム運営について活発な意見交換がなされており、地域連携についての助言や提案も多く出されています。ホームでは助言や提案を受けて、速やかにホーム運営に活かしています。	

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	日頃から連絡を取り、事業所の実情を伝えながら協力関係を築けるようにと取り組んでいる。	ホームの新築・移転・運営についてなど、多くの課題に取り組んで来た経過もあり、管理者は市（区）の担当者に連絡、相談しながら運営を進めています。また、あんしんサポート（自立支援事業）の協力を得たり、ケースワーカーの訪問を受けたり、個別ケースについての相談もしています。	
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	指定基準における具体的な行為を全職員が正しく把握できていないが、転居先のグループホームの前がすぐ道路で、その先に大和川土手があり、危険リスクが高い為、玄関のドアは施錠している。しかし、散歩に出掛けたり、野菜の水やりの時には開放し、外出の要望には付き添えるようにしている。	重要事項説明書に「身体拘束その他の行動制限の禁止」を明記しています。ホームでは、身体拘束をしないケアの実践のためにマニュアルを作成し、「身体拘束ゼロ」のケアに取り組んでいます。ホーム移転後、慣れない地域でもあり、安全確保を優先して、玄関は終日施錠しています。	利用者の安全確保を最優先しながらも、目標とする「身体拘束ゼロ」の視点から、玄関にチャイムを取り付けるなど施錠に代わる方法を試みてはいたがでしょうか。今後、日中は玄関ドアに施錠をしない取り組みが期待されます。
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	ミーティングの際に虐待防止について説明をし、日々のケアの中でも、不適切な介護が見過ごされることがないように注意をはらい職員間で声をかけ合えるような関係作りに努めている。		

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
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	取り組めていない。		
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	契約について、利用者や家族等に十分な理解と納得をして頂けるよう説明している。		
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	不満や苦情が出た時は、管理者、介護リーダーを中心に速やかに対応している。 職員に対しての苦情は当事者からも話を聞き一方的にならない様に注意している。	家族が来られたら利用者の様子等を職員から報告し、意見や要望等を傾聴するようにしています。利用者とは個別に話をする機会を設け、食べ物の好みや馴染みの場所について、外食の希望などを確認しています。「アイケア通信」を発行して利用者の日常の様子や行事等の報告、日程のお知らせ等を家族に通知して、意見が出やすいようにしています。	

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
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	スタッフミーティングを開き、意見や提案を聞いている。 必要に応じて個人面談も行っている。	ユニット毎に開催しているスタッフミーティングで業務改善や、利用者支援について話し合い、業務に活かすようにしています。管理者は職員から出された意見や提案をホーム運営に活かすために、どのようにすれば効果的に実行できるのかを検討しています。	管理者は個人面談を行い、職員の力を活かすホーム運営について意見を集約しています。管理者は、職員が信頼関係を深め、安心して働き続けられるよう取り組みを進める予定にしています。今後、取り組みの成果が期待されます。
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	処遇改善制度を活用し、職員の評価や賃金の見直し、目標管理や能力開発の為の制度策定に向けて取り組んでいる。今年度より資格手当を給付し、資格取得のための日程を確保する為、勤務日や時間等は協力し合える関係を作った。 ホームの転居に伴い交通費の見直しをしたり、職員の休憩室を新たに整備した。		
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	職員個々のスキルアップのための各種研修機会の情報提供を行っている。又、外部研修受講者による社内での情報共有も行っている。 ミニカンファレンスを実施することにより新入社員も発言できる機会を作った。		

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	管理者会議に参加し、他事業所との情報交換を行っている。 他行政区で実施されている学習会や意見交換する場所に参加している。		
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	職員の退職により入職者の数が多く今まで出来ていたことが出来にくくなっている為、一つ一つ積み重ねていかなければならない。		
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	家族と積極的に話し合いが出来るように努めている。不安になられた時はその場で傾聴し説明に努め、電話、手紙等でも不安を取り除くように心がけている。		
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	利用者のアセスメントを行い、その時必要な支援を見極めるように努めている。社会資源を上手に利用し家族等にも協力していただいている。		

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
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	暮らしを共にする者同士の関係を築くということはパーソンセンタードケアの視点に立ったケアを実践し、ケアされる側の心も大切にすること。 何か一つでも出来ることから始めることで分かり合えるための関係を築くことに努めている。		
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	職員は家族と共に利用者を支えていくように努めている。		
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	利用者本人の気持ちを一番大切に、出来るだけ関係が途切れないように努めている。月に一度、家族、友人の方に発信簿を送り、一人ひとりの状況をお伝えしている。	利用者との日常会話の中で、「昔馴染みの場所へ買物に行きたい」、「手紙を出したい」、「馴染みのレストランに外食へ行きたい」などの希望が出され、職員はその希望を書きとめて職員間で共有しています。機会があれば実現できるように取り組み、利用者から喜ばれています。職員は、電話をかけたり、手紙を出したりする支援もしています。	

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
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	孤立しないように努めてはいるが、利用者の精神状態により変化する。 職員が具体的に事実を共有し、利用者同士がよい関係を築けるよう一人ひとりの性格や個性を観察し把握しなければならないが、まだ不十分である。		
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	出来るだけ関係を断ち切らないように努めている。		
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	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	職員は常に利用者の声を聴き、一人一人の思いや意向を掴もうとしている。	職員は利用者の居室で対話したり、居間で雑談したりしながら、利用者の思いや意向を傾聴しています。言葉で表現しにくい利用者には表情やしぐさ、問いかけに頷くなどで意思を確認しています。職員一人ひとりが確認した利用者の希望や意向は、記録に残して職員間で共有し、事業計画や介護計画等に活かしています。	ホームでは今後も職員が利用者の気分や感情を理解し、利用者間の安定した交流が続くように支援する予定にしています。職員が利用者を繋げて行く役割を意識し、今後もよりよい関係が生まれるような接遇を行うことが期待されます。新入職員を中心に、経験者を交えて接遇についての学習会を継続して取り組んではいかがでしょうか。
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	これまでの生活背景や馴染みの暮らし方等、本人や家族等に確認すると共に日頃の会話から把握するよう努めている。		

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
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	利用者一人一人の観察を行い、総合的に把握できるよう努めているがまだまだ不十分である。		
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	利用者から意見を聞けることは少ないが、全職員でモニタリングを行い、家族や主治医の意見を聞きながら介護計画を作成している。	利用者・家族、それぞれの意向を確認し、日々の利用者支援の中から把握した情報を活かして介護計画書を作成しています。介護計画は個別カンファレンスを行い、必要時には医師や看護師等と相談し、家族を交えて話し合いながら作成しています。介護計画書は実施記録を残し、モニタリングをして3か月毎に見直しをしています。	
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	日々の様子や結果等を記録に記入し全職員の意見や気づきを参考に介護計画を見直している。		
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	家族や利用者本人の要望を出来る限り聞き、柔軟に対応できるよう努めている。		

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
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	全ての地域資源を把握していないが地域のイベントに参加するなど、充実した暮らしが出来るよう努めている。8月には地域の盆踊りに参加した。これからの課題として老人憩いの家で行われている体操にも参加していきたい。		
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	協力医療機関と密接な連携をとり、定期的かつ適切な医療を受けられる体性が整っている。	本人・家族が希望する医療機関で、適切な医療を受けられるように支援しています。希望者は協力医療機関の内科医師や歯科医師の往診を受けることができます。また、必要に応じて専門医の医療を受けることができます。基本的には家族が同伴して受診しますが、家族の都合が悪い場合には、職員が同行しています。	ホームでは服薬管理について、適切な医療を受けられる支援の一環として重視しています。今後は服薬管理について、職員の意識を高めるために、学習会を開催する予定にしています。今後、取り組みの成果が期待されます。
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	訪問看護師に、情報や気づきを伝え、適切な看護を受けられるように支援している。看護師から専門書の提供や資料の提供を受けている。いろんなアドバイスをもらって利用者の支援に活用している。		

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
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	利用者の入院中の様子を掴み、早期退院に向けての連携を行っている。		
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	今年のはじめに利用者のターミナルケアを行った。その後家族等にターミナルケアについての説明を行った。家族医師、職員と方針を共有し引き続き支援に努める。	「終末期ケア対応の指針」を定めています。入居時には重度化した場合の対応について説明を行い、意向を確認しています。利用者が重度化した場合には再度、利用者・家族に意向を確認し、医師や訪問看護師とも連携してホームでできる限りの支援をしています。ホームでは、終末期支援を行った事例があります。	
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	急変時対応や事故発生時に備えて、定期的勉強会を行っている。 8月に2件の事故があり対応について話し合いを持った。		

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
35	13	<p>○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</p>	<p>全職員が、災害時の避難訓練の確認を行っているが、地域との協力体制は十分ではない。</p>	<p>消防署の指導を受けて年に2回の災害時避難訓練を行っています。本年度はホームの新築、移転に伴いスプリンクラーなどの設備を充実させましたが、災害時避難訓練は秋に延期して実施する予定です。一級河川の堤防が目の前にある地域にホームを移転したこともあり、災害時の避難場所については職員間で確認し、共有していません。移転前の地域にある、憩いの家で行われた「防災を通じて地域の連携を考える」取り組みには、職員が参加しています。災害時の水や食料品の確保はしていますが、利用者一人当たりの水の備蓄量は少ない状況です。</p>	<p>新築移転をしたこともあり、「災害時避難訓練」については消防署の協力を得て早急に実施することが期待されます。また、「おおさか防災ネット」が示している「非常持ち出し品の準備」、「非常持ち出しチェック表」を参考に、水や備品の再確認をしてはいかがでしょうか。</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</p>	<p>一人ひとりの人格を尊重し、プライバシーを損ねない言葉かけができるように努めているが、職員全員の意志向上が必要。 心の痛むような声掛けをしている事もある。</p>	<p>利用者を人生の先輩として尊重し、一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない対応を職員間で心掛けています。また、個人情報の取り扱いについては運営規程に「秘密保持」として明記し、職員とは入社時に誓約書を交わしています。</p>	

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ている	自己決定がして頂けるよう、常に声かけを行っている。 希望通り支援できない場合はその旨をきちんと説明し支援している。		
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、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	毎回のミーティングで業務優先とならないようにし、高齢者のペースで行動するように再確認のために話し合いをおこなっている。 個々に応じた過ごし方を支援しているつもではあるが全ては希望に添えていない。		
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	清潔や身だしなみは支援出来ているが、おしゃれ等に自己主張が見られず支援できていないところがある。		
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	一人ひとりの好みを把握メニューに取り入れている。食事の準備、片付けは常に一緒に行っている。 食事中に話をしないように利用者に声掛けしている職員もいるので注意している。	食事は3食共にホームで作り、提供しています。職員は利用者に献立の希望を聞き、新鮮な食材を選んで購入することから食事作りをしています。利用者は下ごしらえや後片付けなど、得意な場面で活躍しています。利用者の好みや希望に添って外食に出かけることも多く、楽しみごとになっています。	

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
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、水分量を把握し、栄養バランスの良い食事が確保できるように支援しその時の一人ひとりの状態や残存能力に応じて対応している。		
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、口腔ケアを実施している。 訪問歯科も利用しながら口腔内も清潔保持に努めている。		
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	利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、声掛けや誘導で失禁を防ぎ、紙パンツの使用を減らしている。	利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、早めにトイレ誘導を行うことで失敗を少なくして、おむつ類に頼らない支援をしています。また、水分摂取量の記載をして、排泄との関連を見ながら支援している場合もあります。	
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	運動や水分量に配慮し、状況に応じて個別に工夫し予防に努めている。		

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
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ず、個々にそった支援をしている	曜日で入浴者は決めているが季節によって、又体調によって入りたいという様々な要求にこたえるように努めている。ほぼ毎日入浴する方もおられる。尿臭がしたり、失禁時にはシャワー浴も実施している。	週に2回以上の入浴支援に取り組んでいます。希望により毎日入浴している利用者や、週3回入浴している利用者もおられ、体調や気分、感情に合わせて無理のない入浴支援をしています。また、入浴剤を活用して利用者の好みの湯を用意し、楽しんでもらっています。	
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	外気温の感じ方は個々により異なるので、出来るだけ希望に添うように室温に留意し気持ちよく入床、入眠できるように工夫している。		
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	服薬リストを作り全職員が理解できるように努めているが、誤薬が多い。フロア会議やカンファレンスで職員に注意を促しているが、理解度を高めなければならない。		
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	家事では一人ひとりに応じた役割分担を行い、誕生日には本人の好物や季節の行事に応じたメニューを取り入れて外出、外食での気分転換の支援をしている。 ホーム外周の菜園の水やりや収穫と出来る事を一つでも二つでも増やしていこうと生活歴の見直しをしている。		

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
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	買物や近隣への散歩等の外出は時折支援している。個別に希望されている場所への外出は現在順次実施中であり今後も継続して支援を行う。	ホーム移転後は散歩コースを変更したり、買物へ出かける場所を検討するなど、外出支援については調整しながら進めています。個別の希望に添った外出支援については、利用者の行きたい場所を確認して出かけ、利用者は外食をしたり、買物をしたりして喜ばれています。	ホームでは利用者が新しい環境に慣れ、気軽に外出できるように散歩コースの確認を含めて取り組む予定にしています。今後、取り組みの成果が期待されま
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	個々に所持はされていないが使用希望の際は常時支援している。		
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	利用者からの希望ももしくは談話の中で望まれているようであれば積極的に支援を行っている。		

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
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	4月に新しいホームに引越し、広くなったため居室の窓も大きく朝日、夕日も感じられるようになった。のびのびと生活されていると感じている。	ホームは2階建てで1・2階のユニットはほぼ同じ間取りになっています。利用者はエレベーターを活用して1・2階を自由に行き来することができます。共有空間が広く、食堂兼居間にはソファを置き、ゆっくりくつろげるようにしています。トイレは各階3カ所あり、車イス対応になっています。浴室からトイレにも入れるようになっており、利便性を考慮した造りにしています。浴槽の手すりやベンチは使いやすく工夫され、重度化した場合にも支援しやすい造りにしています。	
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	リビングが広くなり、生活の場として様々な活動が出来るようになった。居室の扉も開閉しやすいスライド式になり、ご自身で好きな時に居室に入り、横になったりされている。		

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
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	家族に相談のもとに家具は、置いている。引越しの際は本人にも話をよく聞き選んでいる。居心地よく過ごせるような工夫はまだまだ必要である。	新築した建物で居室は新しく清潔感があります。利用者は使い慣れた家具やテレビ、仏壇、写真などを持ち込み、それぞれが特徴のある居室になっています。居室からは外の風景も眺められ、ゆっくりくつろぐことができます。ホーム内の音や声が外に聞こえるとの苦情が寄せられ、居室の防音対策を検討しています。	ホームでは近隣の要望に応え、居室の音が外に響かないように近く防音対策を実施する予定にしています。今後の成果が期待されます。
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	新しいホームを建設するにあたり、設計時より介護職が意見や要望をすべて取り入れた。居室内部の窓は大きく自然光が取り入れられ、お風呂場は障害があっても安全安心して入浴できるように工夫されている。		