

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 26 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 26年 9月 2日	評価結果市町村受理日	平成 26年 11月 17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_2012_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 福祉サービス第三者評価センター
所在地	大阪府中央区中寺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 26年 9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)】

・一年を通して外出援助を行い、週に3回程度は散歩や買い物に出かけており、希望される方は毎日散歩されている事。

・地域の方々との交流が出来ており、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。・利用者様が家庭的な落ち着いた雰囲気の中でマイペースで穏やかに過ごしておられる事。

【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)】

事業所は、住宅と企業が存在する活気的で生活感溢れる地域環境の中にあり、職員は、利用者家族や地域住民の協力を得て「利用者が地域とつながりながら生活する」を目的として、ケアに取り組んでいます。ホームの近くには河川公園があり、花火大会などの季節行事は、利用者も楽しんで参加しています。建物は、内装の材質に木材を使い、柔らかく落ち着いた雰囲気、随所に懐かしさを感じる調度品を置いています。職員は地域に密着したサービスを心がけ、利用者と地域住民の方が交流ができる場や外出の機会を設け、日々の支援に取り組んでいます。職員間は、相互に意見交換や相談が自由にでき、雰囲気の明るい事業所です。

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	理念を常に目に留まるようにホーム内に掲げ、職員と共有している。介護の現場においても理念が浸透しており、理念に基づいた介護を実践している。新人研修時にも一番に伝え、理解し、共有している。	事業所の理念はホーム内の目につきやすい場所に掲示し、職員間で共有しています。法人のケア目標である「やさしいチカラ」を名札の裏に掲げ、職員間で共有し、実践しています。職員がそれぞれで考えた「やさしいチカラ」を言葉にして提案し、全職員が共通認識して日々のケアに活かしています。	
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。 介護家族会にも声をかけて頂いた時は、進んで参加し、在宅で介護をされている家族様と積極的に交流を図っている。	管理者は、利用者が地域の中で暮らしていけるように、地域住民と交流の機会を作っています。職員は、公園の清掃や介護者家族の会等の集まりに参加し、地域住民と日常的な会話ができる場を設け、介護保険や認知症の相談を受けることもあります。また、地域に住む職員は自治会の役員をしており、自治会を通して地域住民と利用者が交流できるように支援しています。近隣区の介護サービス事業所や地域包括支援センターとも連携し、地域交流についての意見交換を行っています。散歩や買物の際、近隣の方から声をかけてもらいます。	

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。在宅医療を考える会による見学会を開催しホームでの暮らしを伝える等、地域医療に貢献している。		
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	運営推進会議ではホームの想いを伝えたり、認知症の理解を得れるよう情報提供し地域住民の橋渡し役を担っている。逆に地域から頂いた意見は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。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質の向上に努めている。	運営推進会議の規約を作成し、会議は年6回の開催を目安にしています。議事録は玄関で閲覧できるようにしています。会議では、地域の方や地域包括支援センターの職員との意見交換も活発にしています。管理者は今後、職員の参加を検討していく方向です。議事録は、現在玄関に設置し、誰でも閲覧できるようにしていますが、今後は回覧して、会議内容を職員間でも共有できるように取り組んで行く予定です。	

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
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、介護家族会、キャラバンメイト連絡会、市民活動センター連絡会、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。	市の担当者とは、連携を図っています。さまざまな連絡会や会議等で交流を深め、意見交換や情報を共有しています。居宅介護事業所連絡会や介護ホーム連絡会では、区内の他事業所と情報交換を行っています。外部評価結果報告、運営推進会議の議事録は市に報告しています。事故報告については、報告する体制を整えています。	
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。	身体拘束防止マニュアルを作成し、研修を行っています。管理者は、行動制限や職員が無意識に行う行為、スピーチロック(言葉による制止)が身体拘束にならないか、職員間で自由に話し合える機会を設けています。玄関の鍵は原則開錠し、職員の見守りにより、利用者は自由に外出できるよう支援しています。	

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、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、虐待が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「これって虐待？」と各自が感じた事を胸に留めず、皆で話し合っている。		
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	社外研修や入社時、新入職研修で学び、ホーム内研修でも知識を深め、必要時に活用できるよう取り組んでいる。現在、成年後見制度活用している入居者様がおられ、後見人さんと情報交換を積極的に行い、利用者様の為により良く機能するよう努めている。		
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。		

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
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	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。	職員は、日々のケアの中で利用者の要望や意見を聞き取っています。家族からは、来訪された時に意見や要望を聞いています。家族より「歌が好きだったので、歌う機会を作って欲しい」と要望があり、月1回「歌う日」を設けた事例があります。また、「家事の手伝いをさせて欲しい」との要望で、職員は本人の残存能力を見極め、「お盆ふき」の手伝いを提案し、支援をした事例があります。	
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	何かあれば職員はフローア主任に相談し、両フローア主任、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。月2回職員と代表者取締役が共に、人間学を学ぶ会を持ち、職員の意見を聞く場を設けている。一緒に成長し、より良い介護の実践に努めている。	管理者は月1回の職員全体会議で職員からの意見を聞く機会を設けています。法人の運営会議や、主任会議、ケアマネジャー会議でも職員の意見や提案を検討しています。月2回、職員同士の勉強会を行っています。職員は、「介護福祉セミナー」でグループホームについての報告発表を行う等、外部研修会・報告会等にも積極的に参加しています。移乗方法について、職員がアイデアを提案し、全職員で共有して利用者への対応が改善できた事例があります。	

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
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た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。 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。		
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	職員からのケアに関する不安や学びたい事をアンケートで把握し、月1回の勉強会にて不安解消・知識向上を図っている。各分野の専門職の方を招いての勉強会を実施し、専門的な知識を習得出来、効果を上げている。 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職員間で回覧・共有している。実践者研修、リーダー研修に関しては、費用は会社が負担している。		

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。又、見学会にも積極的に参加し、意見交換を行い、サービスの質の向上に反映させている。当ホームでの見学会も実施し外部の方から意見を頂き、フィードバックしている。		
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	初期行動記録を1ヶ月間記録し、ご本人のご様子や状況を職員間共有し都度、対応している。家族様のお話からもヒントを見い出し、本人様の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る。平素のさりげない会話や、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、表情やしぐさ等から意向を汲み取れるよう努め、管理者、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	これまでのご家族の御苦勞や、地域とのつながり等をお伺いするとともに、ご家族様が不安に思っている事や要望等をお伺いして、今後はどのような生活を送って欲しいと思っておられるのかを把握し、本人様のお気持ちとは別に理解して受け止め、信頼関係が築けるように努めている。又、入居後も不安等があればいつでも連絡して下さるようにお伝えし、安心してもらえ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	入居の相談を受けた時には、介護支援専門員の方も含めて在宅での暮らしが継続出来ないか検討し、本人様が入居する事を前提に相談を勧めるのではなく、入居までの間にも他職種連携を図り、在宅での暮らしが継続出来るように努めつつ、いつでも希望されれば入居出来るように努めている。		

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
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	職員は本人様の想いや願いに寄り添いながら、清掃・洗濯・調理等出来る事で役割を持って、主体的に日々の生活が送れるようサポートさせて頂いている。又、人生の大先輩である入居者様より、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、信頼し合える関係を構築している。		
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	職員と家族様との関係が、一方通行にならない様、お便り（「こころあいだより」）やお電話はもとより、運営推進会議や家族会の開催等、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。面会時には、介護記録を見て頂くようにしている。 日常はもちろん、遠足や行事にも積極的に関わって頂いている。		

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
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	本人様がこれまで積み上げてこられた人間関係や社会との繋がりを把握し、入居後も今迄の生活の延長線上である様に地域包括センターやケースワーカー様とも連携をとり、これまで本人様を支えてこられた方々との関係が途切れないように努めている。	管理者は、馴染みの関係ができている地域住民や、これまで付き合いのあった友人との関係が途切れないような支援を心がけています。利用者の了解を得て、入居後、以前の住居に訪ねてきた友人にホームへ引っ越したことを伝え、友人との再会に繋がって喜ばれた事例があります。近隣に住む利用者家族が、ホーム退去後も「歌のボランティア」として来訪し、利用者との交流が続いています。	
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	レクリエーションなどの際には入居者様同士でコミュニケーションをとり、楽しみながら行えるようにする等、職員が間に入って支えあえるように努めている。		
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	退去された利用者様やご家族様に対しても、相談があれば都度対応し、本人様の望む暮らしを関係者の方も含めて話し合う事に努めている。		

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
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	日々の係わりの中で、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。	利用者一人ひとりに担当職員を決め、支援をしています。職員は日常の会話の中で、本人の希望や意向を聞きとり、聞き取った内容は個人シートに記載し、全職員で共有しています。レクリエーション担当の職員は、個人シートに記載された情報を活用し、本人の特技を紹介して、利用者同士で会話が楽しめるような支援を心がけています。以前チューブ体操に通っていた方の希望により、利用者と職員で「筋トレ」に取り組んだ事例があります。カメラが好きだった方には、散歩の際にカメラを持参し、自由に写真が撮れるよう支援しています。	
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	入居前の面談では家族様・本人様・支援関係者の方々から、話せる範囲で聴き取りを行い、これまでの暮らしの把握に努めている。馴染の家具やアルバムを持ってきて頂き、ちなんだ話をして頂くなかで、生活歴やなじみの暮らし方、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。		

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	一日の生活リズム（食事・排泄・体調変化の有無等）やその日の言動等から、本人様の出来る事・出来ない事を詳細に個別に記録し、職員全体で本人様の全体像を把握している。		
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	本人様とは、日常的に接する対話の中で、意識的に本人様が求めている引き出しながら、介護計画の具体的な案をじっくりと考え、自分らしく暮らし続けられる事を支援出来るように努めている。家族様とは、面会に来られた際や電話を頂いた時等に、自然な会話の中で普段の本人様の状態や暮らしぶりをお伝えし、ご家族様の関心や意見を引き出すようにして、介護計画を作成する時にも意見が出しやすい様にしている。モニタリングには、スタッフにも参加してもらい、本人様の今の状態をよく知るスタッフの情報や往診医の意見を取り入れて作成している。	カンファレンスは月1回、モニタリングは日々行っています。アセスメントは6ヵ月毎に行い、介護計画を作成しています。計画作成担当者は、担当職員や家族と話し合い意見を取り入れています。状態に変化があった際は、その都度介護計画の見直しをしています。担当職員は、日々のケアの中で気が付いたことはその都度、個人シートに記載し、職員間で情報を共有しています。	
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	職員の気づきや本人様の状態変化は、個々のケース記録に詳細に記録し、スタッフ間で情報を共有している。介護計画作成に於いても、記録を基に見直しを行っている。		

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
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。 (望まれる買い物・外食等) 又、訪問リハビリや訪問マッサージを活用する等、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	社会福祉協議会、自治会、民生委員、長生会、女性会、ネットワーク委員会、家族様と定期的な交流を持ち、本人様の安全な暮らしについて考え、地域の住民とのふれあいの場を設けている。		
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 21 回)、定期検査を受けると共に、日々の健康管理を通して状態の安定に努めている。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、必要に応じて、紹介状を書いて頂き、専門医療機関にて受診している。	協力医療機関とは日常的に連携をとり、利用者が適切な医療を受けられるよう、支援体制を整えています。内科の往診は月2回、脳神経科の往診が月1回あり、利用者の健康状態の把握に努めています。家族の協力のもと、眼科や耳鼻科に受診する方がいます。入居前からの、かかりつけ医を受診する方もいます。皮膚科や歯科受診は職員が同行し、支援を行っています。	

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
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	毎日医師にパソコンでバイタルや身体状況を報告し看護師共利用者様の状態を共有するなかで、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（ほぼ毎日）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。		
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、週単位での面会による状況把握させていただくとともに、食事時間帯に面会（訪問）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。		

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
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	適宜、看護師に応急手当、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け AED の使用法や救急救命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。	重度化や看取りについて、マニュアルを作成して全職員に配布しています。家族には入居時に説明し、同意を得ています。この1年間、看取りの事例はなく、職員全体での研修は実施していない状況です。	看取りに関するマニュアルを作成し、職員に配布しています。今後は、職員各自でマニュアルを熟読するだけでなく、看護師の指導を受ける等、看取りについて職員研修を実施し、全職員で看取りに関する知識を共有してはいかがでしょうか。
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、実践力を身につけている	適宜、看護師に応急手当、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け AED の使用法や救急救命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	災害マニュアルを職員に配布、周知し、緊急連絡網の活用、避難経路の確認等危機管理委員会主導で必要な対策を講じている。年2回消防署の協力の下、全入居者様、職員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。	災害マニュアルを作成し、緊急連絡先や避難経路を、職員が確認しやすい場所に掲示しています。防災訓練は年2回実施し、うち1回は消防署の指導のもとに行っています。地域の防災訓練に参加して、津波がきた際に避難する場所を確認し、近隣に住む職員も駆けつけることを想定しながら実施しています。	

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
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	入居者様のプライバシー（排泄・入浴時・個人情報等）を損なわない様に、一人一人の尊厳を守りながら、声掛けや介助を行っている。 申し送りは入居者様の居室番号にて行う等、プライバシーの確保に努めている。	法人及び事業所全体として、日々の支援の中で、利用者の誇りやプライバシーを損ねることがないように心がけて支援に取り組んでいます。職員は、入社時に個人情報保護及び守秘義務の誓約をしています。管理者は定期的な研修を実施し、人格の尊重や誇りを傷つけない対応をお互いに確認し、改善に向けた取り組みをしています。家族等事業所の訪問者にも、その都度、玄関で誓約書の記入をしてもらい、個人情報の管理を徹底しています。	
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	居室内の掃除・衣類等の洗濯や持物の整理や補充等本人様のお気持ちを大切にし、場面ごとに本人様の力を引き出しながら、本人様の意志を尊重し、こちらからの押し付けにならない様に配慮した支援を行っている。		

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
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	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、フロアー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。実際に、固定観念にとらわれる事無く、出来る事を見出し、出来る事が増えた方がいる、		
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。髪飾りを一緒に買い、その日の気分で選びつけて頂く等、小物を活用している。		

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
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	食事の準備、調理補助、盛り付け、後片付け等、入居者様と共に行い、食べる事だけでなく、準備の段階から色々談話する事によって楽しんでいただけるように取り組んでいる。	食事は3食とも、業者から配達された食材で、職員が交代で調理しています。メニューは、毎食掲示板に書いて知らせています。利用者は食前、食後のテーブルやお盆拭き、後かたづけ等できる範囲で参加し、食事の時間を楽しいものにしています。職員は同じテーブルと一緒に食し、利用者と会話をしながら見守り支援をしています。また毎月、利用者の希望を聞きながら、昼食やおやつを作る日があり、利用者と職員は共に楽しんでいます。	
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、食材提供会社よりカロリー計算されたメニューに合わせた食材が提供され、それらをホーム内で調理し、個々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、いつでも自由に飲んで頂ける様にし、職員も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。		

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
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口腔ケアを実施している。その方に合った口腔用品を用い、状況に応じた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。		
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、失禁の軽減が図れる様、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支援している。	利用者一人ひとりの力や排泄パターン、習慣を活かして、トイレでの排泄を基本に個別の支援をしています。トイレでの排泄時は、利用者一人ひとりの残存能力を生かすように心がけ、毎日の水分摂取量を把握し、支援を行っています。車椅子を使用していた利用者が、リハビリの結果、シルバーカーで歩けるようになり、トイレでの排泄が可能となった事例があります。	
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	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、腹部マッサージや体操等を行い予防に努めている。それでも排便が見られない場合は、医師による下剤の調整や看護師による浣腸・摘便等の処置で対応している。		

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
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	充分に見守り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が、個々に入浴を楽しんで頂けるよう、入浴の時間や浴室・脱衣所の温度等は本人様の体調を考慮し、また、季節湯（菖蒲湯、ゆず湯、ミント湯等）などで楽しんでいただくなどしている。個々の希望を把握し、マンツーマンの介助により、心地良く入浴して頂いている。	利用者は週3回、個浴で入浴をしています。基本マンツーマンで入浴介助を行っていますが、利用者の安全を優先し、2人介助で行うことがあります。利用者別の入浴記録には、介助者も記載し、職員は常に入浴状況が把握できるようになっています。入浴を好まない方には、入浴順を変更したり、入浴剤を入れたりして温泉気分を味わってもらう等、工夫しています。	
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	個々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も、出来る限り本人様の希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、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、職員間で情報共有し、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、嗜好品や買物（仏壇の花等）外出時に希望を反映するよう取り組んでいる。		
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	入居者様の個々の心身的な状態を配慮し、入居者様の希望に添って外出（散歩、ドライブ、買物）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。	管理者は、その人らしい日常生活を送るためには外出の機会を設けることが大切と考え、職員と利用者が一緒に外出を楽しめるように支援しています。利用者別に外出記録簿を作成し、職員は利用者の外出回数が把握できるようにしています。車いすで外出が難しくなった方も、体調に配慮しながら、週に2回程度は近くの公園やお地蔵、コンビニに出かけるように心がけています。利用者全員で月1回、地域の「ふれあい喫茶」に出かけています。年2回は、ドライブでの外出支援を行っています。	
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、1名の入居者様についてはご自身で管理し、お支払いもしていただいているが、困難な方についてはホーム側で預り、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。		

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
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	ホームにかかってきた電話を取り次ぐのは勿論の事、家族様や友人に電話をしたい、等の希望があればかけて頂くよう支援している。又、声が聞きたい、合いたい、等の訴えにも耳を傾け、電話を利用している。年賀状やホームに届いた手紙はご本人に届け、家族様に連絡している。		
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	共用空間の壁に季節に応じた装飾や、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、季節の花や手作りの創作物を置く等、ホーム内でも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。	建物は全体的に木のぬくもりが感じられ、落ち着いた雰囲気になっています。共有空間の畳のスペースには、足踏みミシンや柱時計などの調度品を飾り、懐かしさが感じられる雰囲気になっています。毎日、自分の好みに調度品の配置を変える利用者もいます。2階の居間と廊下は、天井扇が取り付けられてあり、空調の風が穏やかに感じられる雰囲気になっています。利用者が1日の大半を過ごす居間に、ソファを配置し、食後等思い思いに寛ぐことができます。また、畳スペースは、利用者が一人でゆっくり過ごせる場になっています。玄関先やリビングの壁には、外出時に撮影した利用者の笑顔溢れる写真や、手作りの作品を飾っています。	

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	食卓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。		
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	各居室には入居者様のご自宅で使用されていた衣服、家具等を持ち込んでいただく事で以前の生活との変化を最小限にとどめ、家具の配置も本人様が混乱されないよう配慮し、家族写真等思い出の物を飾る等し、心地良く過ごしていただけるよう心掛けている。	居室は、カーテン、クローゼット、エアコンが備え付けてあり、空調の調整は職員が協力して行っています。持ち込んだ家具やベッドの配置は、利用者と家族が話し合って、居心地よく過ごせるように工夫しています。家族の手作りテレビ台や丸テーブルを持ち込む方もいます。家族写真、本人の思い出の写真、趣味の作品などを飾り、心地よく過ごせるように支援しています。	
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	個々の介護計画を基に生活意欲の向上に繋がるような声かけや役割を共有し、出来るだけ自己能力を活用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繋がるような環境作りに取り組んでいる。		