

# 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 30 年度

事業所番号	2774003301		
法人名	有限会社 アミティケアサービス		
事業所名	グループホームアミティ3号館		
所在地	豊中市箕輪2丁目11-10		
自己評価作成日	平成 30年 4月 27日	評価結果市町村受理日	平成 30年 6月 26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	<a href="http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;ijvovsoCd=2774003301-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;ijvovsoCd=2774003301-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

【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 30年 5月 16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)】

運営理念の「その人らしさを大切に 住み慣れた町で仲良く ゆったり 豊かに楽しい生活を」を基にして家庭らしい雰囲気の中で安心して穏やかに過ごして頂けるように心がけています。  
 日中は塗り絵や音楽鑑賞、散歩や家事を手伝って頂いたりし、季節の行事としまして、お花見、バーベキュー、アミティ豊中との合同レクリエーションなどは、ご家族様にもご参加頂き共に楽しんで頂けるよう努めています。また、自治会が開催しているもちつき、運動会、敬老会などにも参加していただき、近隣の方々との交流も深めています。ホームでは月に1~2回「おやつ作り」としまして、入居者様に食べたいおやつをリクエストして頂き、一緒に作って召し上がって頂いています。医療面では、月1回の検診と早期発見、早期対応を心がけ、主治医と連絡を密に取り24時間対応で夜間診療等入居者様の体調管理をさせて頂いています。

【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)】

地域で生まれ育った代表者が地域の要望を受けて12年前に設立した1ユニットのグループホームです。「アミティ」の語源はラテン語に由来し、友愛という意味があります。利用者と職員が友人のようにふれ合い、一方的な介護ではなく共に助け合う関係づくりをめざしています。ホームは2階建てで、1階の総合玄関には理念を大きく分かりやすく掲示し、本格的な五月人形を飾っています。利用者が過ごす2階へ上がるには玄関横のエレベーターや昇りやすい階段を利用できます。居間には行事の写真や手作りの作品等を掲示し、明るく華やかなカーテンやテーブルクロスに彩られた食堂兼居間があります。利用者は新聞を読んだりテレビを見たり、ゆったり穏やかに過ごしています。職員は経験豊かで優しく、「その人らしさを大切にする」支援をしています。ホームでは提携医師の協力により、利用者の体調に変化があればいつでも往診を受けることができます。利用者家族の要望に応え、終末期支援にも取り組んでいます。管理者は熱心で職員間のチームワークも良く、法人のバックアップを受けながら、地域と連携して安定したサービスを提供しているホームです。

## 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 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、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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	1	<p><b>○理念の共有と実践</b>                      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</p>	<p>玄関ホール及び更衣室、事務所に掲示し、出勤時、退勤時、目に付くようになっており、1人1人が確認できるようにし、スタッフ全員が内容を理解している。                      また、事業計画でスタッフにも周知するようにしている。会議やミーティング時に、個人個人の入居者様にとってのその人らしさを話し合いケアにつなげている。</p>	<p>理念には「その人らしさを大切に 住み慣れた街で仲良く ゆったり 豊かに楽しい生活を」を掲げています。職員は利用者が地域の一員として、穏やかに自分らしく過ごせるように支援しています。理念は大きな字で分かりやすく記載し、玄関ホールや事務室等に掲示し共有しています。職員はミーティングやケア会議等で、理念を活かした支援について話し合い、日々実践しています。</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
2	2	<p>○事業所と地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>自治会に加入しており行事(運動会・敬老会・夏祭り、お餅つき等)への参加や近くの公園へ出かけたりしている。</p> <p>地域の少年野球の父兄の方々の協力を得て、防災訓練、ホーム行事のお手伝いをして頂いています。</p>	<p>地域で生まれ育った代表者が地域の要望を受けて設立したホームでもあることから、地域の協力体制は進んでいます。少年野球チームの父兄等の協力を得て、「アミティグループ地域防災支援組織」を結成し、防災訓練をはじめ、ホーム行事等にも積極的な参加を得ています。ホームは地域自治会に加入しており、利用者は地域の祭りや餅つき大会、小学校の運動会等に参加して交流を深めています。利用者は周辺の商店等へ買物に出かけ、地域の人々と親しくなり、馴染みの関係ができるなど、地域の一員としての存在感を示しています。</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
3		<p><b>○事業所の力を活かした地域貢献</b>                      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</p>	<p>地域の方々をはじめ、入居に関心がおありの方に対して直ぐに入居するのではなく、ホームの中や入居者様を知っていただき段階を経て入居できる体制を構築している。</p> <p>電話相談に対しても、おおむね状況を聞かせていただき、当ホームの限界をお伝えし、納得していただいた上で、他のサービス等の紹介をしている。平成24年9月には芝原地域包括センターの職員の方と合同で認知症サポーター養成講座を開催し、地域住民の方にご参加頂き認知症の事についてより理解を深めて頂いた。</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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>運営推進会議では、入居者様やサービスの実際、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>概ね2ヶ月に1回開催し、入居者様の状態や地域の行事への参加、今後の行事の予定、クラブ活動等の催し等を報告している。</p> <p>メンバーの方から、地域行事へ参加のお誘いや入居者様へのサービスの質を向上させる為の助言や地域の方々との交流の橋渡しをしていただいている。</p> <p>また、以前入居されていたご家族様の方が中心となり火災や地震等の有事の際には駆けつけて頂ける地域の方々や職員から成る「アミティグループ地域防災支援組織」を結成しています。</p>	<p>運営推進会議は規定に沿って、2か月に1回、年6回の開催をしています。会議のメンバー構成は利用者、利用者家族、地域住民の代表、知見者、地域包括支援センター職員、市職員等となっています。最近の会議ではホームから行事等の報告を行い、年末年始の過ごし方、看取り、消防防災訓練等を話題として話し合い、意見交換しています。出された意見や要望については記録に残して共有し、ホーム運営に活かしています。</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
5	4	<p><b>〇市町村との連携</b> 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>豊中市事業者連絡会に加盟し、行政の通達や情報を聞く会合や地域福祉ネットワーク会議及び地域密着サービス部会等の会議に積極的に参加している。月 1 度の介護相談員さんより、サービス向上における助言を受けたり、意見交換を行なっている。豊中市子供110番の家や市民救命サポートステーション施設として市との連携に取り組んでいる。</p>	<p>市が主催する会議には必ず参加し、情報を得ています。市の担当者と直接話をする機会は少なくなりましたが、書類提出等で市に出向いた際には、できるだけ情報交換するよう努めています。定期的に市の介護相談員の訪問があり、利用者の話を聞いてもらうと共に、ホームの実情を伝える機会にしています。事業所連絡会やネットワーク会議にも積極的に参加し、情報交換をしています。子ども110番の家や市民救命サポートステーション施設として、地域貢献に努めています。</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
6	5	<p><b>○身体拘束をしないケアの実践</b></p> <p>代表者、副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</p>	<p>身体拘束は、基本的にしていないが、やむを得ない場合はご家族様などに了解をとるような体制がとられている。玄関はボタン式電子ロック錠になっていて、操作の出来る入居者様はご自分で開錠し、職員の同行で外出をされている。</p> <p>言葉の拘束に対しても、その都度話し合い、行動を抑制するような声掛けは極力使用せず、入居者様お一人お一人が思い思いに過ごせるよう心掛けている。</p>	<p>運営規程に「身体拘束等の禁止」を明記し、身体拘束を行わない支援をしています。職員は「言葉での拘束」についても、どのような表現が拘束につながるかを確認し合い、言葉でも行動を制限しない取り組みを進めています。</p> <p>2階のホーム玄関やエレベーターは自由に出入りできます。玄関の扉が開くとチャイムが鳴るよう工夫して注意喚起しています。1階の総合玄関には手で開けられる内鍵が2つかけられています。利用者がつまみを回せば簡単に開けられる状況です。また、電子ロックボタンを押しても解錠できるようにしています。職員はチャイムが鳴ることで利用者がホーム玄関を出たことを察知し、外出希望の場合には付き添い支援をしています。</p>	<p>ホームでは「身体拘束をしないケアの実践」と「虐待防止の徹底」について、取り組む予定にしています。具体的には「身体拘束抑止委員会」を開催し、職員間で取り組みを徹底すると同時に、運営推進会議の議題として話し合う予定です。「虐待防止の徹底」についてはマニュアルを作成し、職員間で話し合い、取り組みを継続して行う予定です。今後、取り組みの成果が期待されます。</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
7		<p><b>○虐待の防止の徹底</b>                      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、入居者様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</p>	<p>日常的に管理者やリーダーが職員と話し合い、不満や意見を聞き、常に職員の心のケアに勤めるよう心掛けている。                      人と人とのかかわりの中で性格上合う、合わないがあり、時間やタイミングによっても変わってくる。そのことを踏まえ、スタッフ同士で助け合い、交代し合える様に努めている。                      またホーム内研修やミニケアレポートと称し、スタッフに宿題を出し、各自で勉強してもらっている。</p>		
8		<p><b>○権利擁護に関する制度の理解と活用</b>                      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</p>	<p>特に成年後見制度については、代表者、副代表者、管理者は見識を深めるように努力している。研修会には積極的に参加している。</p>		
9		<p><b>○契約に関する説明と納得</b>                      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</p>	<p>入居契約の際は、必ずご家族様に重要事項説明書をもとに図表を取り入れた別紙を用い、丁寧に説明し、簡素化できるように工夫している。質問等を受け、納得いただいた上で署名・押印をいただいている。</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
10	6	<p><b>○運営に関する入居者様、ご家族様等意見の反映</b></p> <p>入居者様やご家族様等が意見、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</p>	<p>介護相談員さんの定期的な来所により、入居者様からの相談事については、相談員さんから施設側へのフィードバックできる体制を取っている。</p> <p>家族様に対しては、管理者やケアマネジャーが面会にこられた際等に話を聞き対応させて頂いている。</p> <p>玄関には、公的な苦情受付機関や介護相談員の来所日をお知らせし、相談、苦情解決の第三者窓口を紹介している。</p> <p>その他、ホーム内での相談(苦情)受付担当者や相談(苦情)解決責任者を掲示している。</p> <p>毎月家族様に送付しているアミティ通信(事業所だより)は運営推進会議内で「大きな写真を載せて頂いているので、その場の雰囲気伝わります」という評価を頂き継続して作成させて頂いております。</p>	<p>運営推進会議には利用者、家族に参加してもらい、話し合える機会にしています。利用者は介護相談員の訪問時に要望や相談ごとを聞いてもらっています。職員は日頃から気軽に声かけをして、利用者の話を聞いています。最近では家族から、エアコンの温度調整や、外来者に「うがいや手指消毒を励行するよう説明してほしい」と要望があり、職員間で話し合い改善した例があります。</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
11	7	<p><b>○運営に関する職員意見の反映</b>                      代表者、副代表者、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</p>	<p>代表者、副代表者と毎日電話連絡を取り、意見交換ができる機会を作っている。またリーダー、サブリーダーが職員の意見や提案をまとめ代表者、副代表者、管理者と話し合う機会を設けている。</p>	<p>管理者は職員の身近な存在であり、日頃から職員の声を受けとめ、法人代表者や副代表者へ連絡、調整をして職員の意見が反映できるようにしています。職員はケア会議や申し送り時のミーティング等で意見を出し合い、ホーム運営に活かしています。管理者はホーム内部の研修に取り組みながら、外部研修でスタッフが希望する研修を受けられるようにしています。法人代表者や副代表者は管理者をバックアップして、ホーム内では実現できない大きな課題について実現できるようにしています。職員の定着率が高いことから、働きやすい環境づくりが進められていると評価できます。</p>	
12		<p><b>○就業環境の整備</b>                      代表者、副代表者、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</p>	<p>代表者、副代表者はスタッフと話し合いの機会を作り、各自の要望やストレスの軽減、改善等に努めている。また事業所の研修以外にスタッフの要望する研修に参加できるよう配慮している。                      また、事業所は各スタッフのレベルに応じた研修への参加要請も行なっている。</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
13		<p><b>○職員を育てる取り組み</b>                      代表者、副代表者、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を進めている</p>	<p>奇数月にミニケアレポートと称し講師が事業計画で定めた季節に応じた感染症や病気、ケアの注意点を小題に何問か出題し職員が宿題として行うミニケアレポートと偶数月に講師が事業計画で定めた小題を職員に講義する内部研修を実施している。                      内部研修に参加出来ないスタッフには回覧研修を行っている。外部の研修も案内を掲示し、希望があれば検討している。                      また、外部研修参加者は内部研修または回覧研修を行っている。</p>		
14		<p><b>○同業者との交流を通じた向上</b>                      代表者、副代表者、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</p>	<p>事業者連絡会や地域密着型サービス部会、地域のグループホームの合同運営推進会議に参加させていただき、研修や事業所で抱えている悩みを相談する機会を設け、活発に意見交換や交流を図り、サービスの質の向上に努めている。</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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、入居者様が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、入居者様の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居当時は不安が多く、混乱されていることも少なくない。そのことを踏まえ、ご家族様より生活暦、趣味趣向を聞き、コミュニケーションの時間を多く持ち、各スタッフを信頼し、安心して過ごしていただけるよう努めている。		
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、ご家族様が困っていること、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	電話相談で、おおむね状況説明を下さる。 来訪された際、お声かけさせて頂くが、初回から話されるご家族様は少なく、何度か来訪されるうちに信頼関係が築け、辛かった日々の話を打ち明けて下さる。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、入居者様とご家族等が「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	初回の電話相談時などに、おおむねの相談状況を聞かせていただき、当ホームの限界をお伝えし、納得いただいた上で、他のサービスも提案している。		

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
18		<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、入居者様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</p>	<p>出来る方には、日常生活の中で、家事などに参加していただき、昔ながらの日常生活の知恵などを教えてもらっている。特に料理の味見や食材の切り方、盛り付け等を共にさせていただき、時には、リビングの掃除を手伝っていただいている。</p> <p>また、昔ながらの雑学やことわざ、方言、日本ならではの作法など教わる機会もあり、お互い学びあい支えあう関係作りを心がけている。</p>		
19		<p>○入居者様を共に支えあうご家族様との関係</p> <p>職員は、ご家族様を支援される一方の立場におかず、入居者様とご家族様の絆を大切にしながら、共に入居者様を支えていく関係を築いている</p>	<p>家族様来訪時に現在の状況や入居者様の意向等の意見交換を行い、生活暦、入居者様からの言動等の疑問を相談し、今後のケアの方針を話し合っている。</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
20	8	<p><b>○馴染みの人や場との関係継続の支援</b> 入居者様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</p>	<p>入居者様が馴染みとしておられる、かかりつけの病院に行っていただくようにしており、従来の関係が途切れないよう支援している。また、遠距離や旅行などこちらで不可能な場合でも、ご家族様が可能な場合は、行なってもらえるよう励行している。 時々電話での連絡もあり、入居者様におつなぎしている。</p>	<p>友人や知人の来訪時には、ゆっくり話ができるように湯茶の接待をするなど配慮しています。利用者が行きつけの店に買物に行けるように、また、かかりつけ病院への受診を継続できるよう支援しています。利用者の希望に添って手紙や葉書を出したり、受けたりする際の支援もしています。携帯電話の所持や活用についても希望に沿って対応しています。家族の協力を得て、利用者が墓参りや観劇等にも出かけられるように調整しています。</p>	
21		<p><b>○利用者同士の関係の支援</b> 入居者様同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに入居者様同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている</p>	<p>入居者様間で気の合う者同士を配慮した席の配置や、散歩に行く際のグループなどを配慮している。カラオケ、ガーデニング、手芸等を行なっており、共通の趣味で入居者様同士、関係が作れるように努めている。</p>		
22		<p><b>○関係を断ち切らない取り組み</b> 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、必要に応じて入居者様・ご家族様の経過をフォローし、相談や支援に努めている</p>	<p>在宅復帰をされた方には近況を尋ね電話連絡を入れ、入院治療等の理由で退所された方に対しては見舞いに行くなどして、入居者様の様態やご家族様の相談にも傾聴し、継続的な関りを大切にしている。</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
<b>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</b>					
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	入居者様の思いや暮らし方をたずね、それに沿って支援できるよう心がけている。入居者様から聴取が困難な場合は、ご家族様より生活歴や趣味等を聞き、入居者様に楽しんで頂ける様に心がけている。	職員は利用者一人ひとりと対話し、意向や希望を確認しながら支援を進めています。言葉で意向確認が困難な場合には表情やそぶりで確認し、利用者本位に対応しています。職員は日常会話を通じて、利用者の思いを傾聴し、生活歴や趣味、嗜好等を「生活歴追記シート」に記載して、職員間で共有し支援に活かしています。また、家族と相談しながら利用者の思いが実現できるように取り組んでいます。	
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	入居される際、所定の用紙をご家族様に記入して頂きその情報を元に入居者様とコミュニケーションを取り、情報を得ていくようにしている。入居された後、ご家族様と信頼関係が徐々に構築され職員との会話の中で、入居者様の情報をお教えいただいた際に記入できる生活歴追記シートを使用し全ての職員が出来る限り同じ情報量を共有できる様に努めている。		

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
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	<p>入居者様個別に担当者を割り当て、担当者が総合的に把握するよう努めている。</p> <p>一人、ひとりが日々過されていく中でも、有する力が変化して行く事を頭に入れ接し、何気ない動作の中にもいつもと違う何かを感じ取れるようにし、総合的に判断、把握できるように努めており、その日の出来る事、出来ない事を判断し、その場、その場で、対応を変える様に心がけている。</p> <p>また、その日1日の経過についての情報は、スタッフ間で漏れのないように口頭又は申し送りノートでの申し送りを徹底している。</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
26	10	<p><b>○チームでつくる介護計画とモニタリング</b></p> <p>入居様がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、入居者様、ご家族様、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>介護計画は、入居者様やご家族様からの情報収集をした上で、希望、要望を聞き、これを基にスタッフ間でのケア会議を開き、作成している。作成した介護計画は、入居者様やご家族様に説明した上で、署名押印をもらっている。</p>	<p>介護計画書作成時には、事前に利用者・家族の意向を確認し、担当職員の意見を反映してアセスメントを行っています。サービス担当者会議を開催し、かかりつけ医師、法人看護職員の助言や意見を反映して計画書を作成しています。必要時には利用者・家族の参加を得てカンファレンスを行っています。介護計画書は目標に沿って実施記録を残し、3か月に1回モニタリングをしています。介護計画書は3か月を目途に見直しを行い、必要な場合には随時見直しをして利用者の状況に沿った計画書を作成しています。</p>	
27		<p><b>○個別の記録と実践への反映</b></p> <p>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>個別のケース記録・追記シートに日々の様子やケアの実践・結果・気づきや工夫を記録し、情報をスタッフ間で共有している。</p> <p>また、書き方を統一するように心がけている。</p> <p>これを基にケア会議で情報を出し合い、介護計画に反映させている。</p> <p>ケアチェック表にはケアプランも記載されており、毎日サービスが提供できたかチェックする枠が設けられており、介護計画の見直しに役立っている。</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
28		<p><b>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</b></p> <p>入居者様やご家族様の状況、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>主治医やかかりつけ医の指導を基本とし、入居者様にとって負担となるような入院などは回避している。</p> <p>また早期退院も可能な限り受け入れている。通院などでは、ご家族様の意向など確認した上で、職員や管理者が付き添い出かけている。</p>		
29		<p><b>○地域資源との協働</b></p> <p>一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、入居者様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</p>	<p>夏祭りや敬老のつどい、体育祭等中学校や小学校に出向き参加している。</p> <p>その他地域の季節行事や公民館の催し物等民生委員さん、介護相談委員さん、地域住民の方から声をかけていただき参加している。</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
30	11	<p><b>○かかりつけ医の受診支援</b>                      受診は、入居者様及びご家族様等の希望を大切に、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>入所以前からかかりつけ医が居られる場合は、入所されてからも継続していただけるよう体制を取りドクターと事業所との信頼関係を構築し、間が保てるよう心掛けている。                      病状が変わられた場合に関しても、入居者様、ご家族様と相談し、新規に病院と入居者様、事業所の信頼関係を築けるよう心がけている。ターミナルケアも視野に入れ、夜間や急変時にすぐ往診して頂ける医師に主治医になって頂いた。</p>	<p>利用者・家族の希望する医療機関で適切な医療が受けられるように支援しています。利用者はホーム提携医師による往診を月1回受けています。必要に応じて歯科等の往診を受けることもできます。入居前からかかりつけている眼科、皮膚科、耳鼻科等には家族が付き添い受診していますが、家族の都合がつかない場合には職員が付き添い支援をしています。法人の看護職員が週に2回来訪し、利用者の体調管理を行っています。夜間や急変時には主治医と連絡を取り、必要な指示を受けています。ホーム提携医師、看護職員、介護スタッフは「医療ノート」を通じて利用者の状態について常に情報を共有し健康管理に努めています。</p>	
31		<p><b>○看護職との協働</b>                      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>看護師との連絡ノートを作成している。                      その他にも、口頭での指示、実際の手技を観て看護師がいない場合でも、出来る範囲で支援している。                      受診の際も、入居者様の状態を看護師に伝え、入居者様の状態を把握し、適切な医療、処置を受けることが出来る様、出来る限り看護師も立会い受診している。</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
32		<p><b>○入退院時の医療機関との協働</b>                      入居者が入院した際、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>	主治医と連絡を密にとり、症状が悪化しないように早期発見、早期対応を心掛けており、入院された場合は、入院された医療機関に、なるべく短いスパンでお見舞いに行き入居者の状態を直に観察し、ドクターや看護師から状態の予後を聞き早期退院に努めている。ターミナルケアも視野に入れ、夜間や急変時にすぐ往診して頂ける医師に主治医になって頂いた。		
33	12	<p><b>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</b>                      重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から入居者様・ご家族様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</p>	早い段階で、ホームの限界を説明し、理解していただいております。ご家族様とは、面会の際、常に話し合いの時間をもち、終末期の方向性を検討し、主治医や看護師から助言をいただき、入居者様の意向になるべく添えるようにしている。	入居時には、利用者・家族に終末期支援についての方針を説明し、意向確認をしています。重度化した場合には再度意向確認を行っています。代表者や管理者は看取り支援の充実に向けて職員研修を行い、提携医師とも相談しながら、利用者・家族の希望に沿えるよう取り組みを進めています。	

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
34		<p><b>○急変や事故発生時の備え</b> 入居者様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</p>	<p>職員はほぼ全員普通救命講習を受講しており、市民救命サポーター・ステーションに登録している。定期的にミニケアレポート等で緊急時の対応を再確認している。</p>		
35	13	<p><b>○災害対策</b> 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず入居者様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>災害対策のマニュアル、緊急連絡網を作成し、災害時対応出来る様に体勢を整えている。 年1回以上避難訓練を実施している。 また、以前入居されていたご家族様の方が中心となり火災や地震等の有事の際には駆けつけて頂ける地域の方々や職員から成る「アミティグループ地域防災支援組織」を結成することが出来た。</p>	<p>災害対策マニュアルを作成し災害に備えています。平成30年度は避難訓練を2回計画し、1回目は4月に通報、初期消火訓練等を行いました。2回目は11月に夜間想定訓練を予定しています。避難訓練は、同じ建物内にある別法人運営のデイサービス施設と連携して取り組んでいます。地域の方が中心になり「アミティグループ地域防災支援組織」を結成し、有事には地域の協力が得られるようにしています。災害用備蓄は数量、消費期限等をパソコンで管理しています。備蓄一覧表は職員誰でもが確認できるよう、保管倉庫に掲示する予定です。職員は消防署が行う救命救急の講習を受け、全員で資格を取り、緊急時に備えています。</p>	<p>ホームでは同じ建物1階にある、別法人が運営するデイサービス施設と連携して災害対策、避難訓練に取り組みながら、地域連携を充実し、利用者の安全対策を強化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。</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	
<b>IV.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>						
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	入居者様に接する態度は、勉強会などにおいても意識付けを徹底している。 日頃のケアの際も、耳障りな表現や不適切な声掛け等を互いに注意し合える関係作りをしている。 また、記録などについてはプライバシー保護にも配慮し、イニシャルにするなど工夫している。ご家族様や外来者にも個人情報が漏れないよう配慮している。	職員はやさしい言葉使いで、分かりやすく説明するなど、利用者一人ひとりを尊重した対応をしています。利用者への接遇については内部研修を行い、不適切な言葉使いや対応を行わないよう職員間で注意喚起しています。特に排泄時や更衣時には利用者の羞恥心に配慮した言葉かけをしています。利用者の個人情報保護については職員採用時に説明を徹底し、契約書を交わしています。書類や記録等は厳重に保管しています。		
37		○入居者様の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で入居者様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	入浴や食事のペースや時間、その日の服装、などできる限り希望に添えるように努力している。また、選択肢を設けその中で決定していただくような工夫もしている。			
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	運営理念の「その人らしさを大切に」を念頭に置き日々の業務を優先するのではなくまずは共に座りコミュニケーションを密にすることを優先し、笑顔が見られる対応を心がけ、日常生活の支援を行っている。			

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
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	服装は入居者様の好みを優先できるように支援している。施設のほうでも2ヶ月に1回程度のペースで訪問理・美容を取り入れ、入居者様の希望に応じてパーマや毛染などそえる様な体制をとっている。		
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、入居者様と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は3食ホームで調理し、出来たての食事をその方の適量を提供している。入居者様に調理、味見、盛り付け、配膳、テーブル拭き等担当して頂き一緒に食事を楽しんでいる。箸や茶碗、湯のみ等入居者様の馴染みの物を使用している。 希望があれば、外食(出前)やホームでホットケーキやたこ焼きを作り食していただいている。 入居者様、ご家族様にもご好評頂いているバーベキューを、姉妹ホームであるアミティ豊中の、屋上を利用し年1回開催している。	ご飯、汁物はホームで手作りしています。副食はチルド製法の食材を利用しています。月に数回、おやつ作りや、季節に応じて巻きずし、ちらしずし、屋外で食べるお弁当等を職員と利用者が一緒に作って楽しんでいます。利用者はそれぞれの得意分野を活かして、食前のテーブル拭き、ランチョンマットの準備、食後の後片づけ等を日常的に行っています。箸や茶碗、湯呑は馴染みの物を使っています。職員は利用者と同じものを一緒に食べながら、さりげなく見守っています。同法人の施設が近くにあり、合同でバーベキュー等を行い家族と共に楽しんでいます。	



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		<p><b>○栄養摂取や水分確保の支援</b>                      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</p>	<p>食事はケアチェック表に記載し、水分は、食事の時やおやつの時、時間を決めてお出ししている。また希望があれば、その都度飲んでいただいている。食事はその方に合った食事形態での提供を行い、嚥下の悪い方には「ペースト食」や「ムース食」を利用して頂いている。                      水分量の少ない方にはお好きな飲み物やゼリー等を随時提供させて頂いている。</p>		
42		<p><b>○口腔内の清潔保持</b>                      口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や入居者様の力に応じた口腔ケアをしている</p>	<p>起床時、毎食後、就寝時の歯磨き、口腔ケアを実施している。                      義歯使用の方には、適宜義歯洗浄剤を使用し洗浄させて頂いている。                      ご自分で歯磨きが十分に出来ない方は、週に1回歯科医に往診して頂き清潔を保っている。</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
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	排泄チェック表により入居者様の排泄リズムを把握し声かけを行っている。リハビリパンツやパットの方も表情や仕草などによりできる限りトイレで排泄して頂けるように支援をしている。	職員は排泄チェック表を活用し、自立に向けた取り組みを進めています。利用者一人ひとりの排泄パターンや習慣を把握して職員間で共有し、できるだけトイレでの排泄ができるように支援しています。水分補給を徹底し、朝の体操等で体を動かし腹部マッサージを行う等、できるだけ薬に頼らない排泄支援を心がけています。	
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	水分補給や歩行練習、朝の体操等にて体を動かして頂いている。 トイレに着座して頂き腹部マッサージを行う等支援させていただいている。 入居者様によっては、下剤も使用しているが、画一的に飲むのではなく、薬の量や効果など個人になるべく合う対応を模索するよう努めている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 入居者様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	浴室前にはのれん、入浴札を掛けて入浴者は事前に順番がわかるよう表示を行い、一緒に衣類の準備をさせていただいている。順番に不公平がないように配慮し、入浴日以外でも希望があれば入浴していただいている。 週に2～4回入浴をして頂いています。	ホームでは利用者一人ひとりの希望に添って週に2～4回程度の入浴支援をしています。予定外の日でも、利用者の希望があればいつでも入浴ができます。入浴を好まない利用者には、声かけを工夫し、タイミングを見て誘うようにしています。ゆず湯等の季節湯や入浴剤を使った変わり湯を用意して利用者に喜ばれています。	

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
46		<p><b>○安眠や休息の支援</b> 入居者様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</p>	<p>個人の外出状況や、疲労の度合い、今までの生活習慣など配慮している。眠れない時は牛乳を飲んでいただいたり、話を傾聴し、なるべく不安が解消できるよう、支援している。</p>		
47		<p><b>○服薬支援</b> 入居者様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</p>	<p>症状、服薬に関してはスタッフノートに記載し、薬を組む者、確認する者、服薬支援する者は他の職員にも声をかけ確認をした後、入居者様と一緒に確認し、複数段階で行うようにしている。また入居者様全員の内服薬に関しては、写真入で作用、副作用を確認できるファイルを作成し、職員全体で周知するようにしている。</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
48		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>入居者様個人の得意な分野の洗濯物干しや洗濯たたみ、盛り付け、テーブル拭き、フロアの掃除等ご自分の出来ることを無理の無い程度にご自分の役割と感じ、していただいている。</p> <p>趣味で手芸やカラオケ、ガーデニングをされていた方はアミティクラブ等へ参加していただいている。また日々の中で個別に編み物や手紙等楽しめるように支援をしている。</p> <p>歌の得意な方には、レクリエーション時に率先して歌って頂いたり、懐かしい歌の番組やビデオを見ていただくと口ずさまれる。</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
49	18	<p><b>○日常的な外出支援</b> 入居者様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、入居者様の希望を把握し、ご家族様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</p>	<p>天気や入居者様の体調、要望などに応じて、散歩に出かけている。お店におやつを買いに出かけたり、ご家族様と外食される方もおられる。外出記録をもとに偏らないように配慮している。スタッフ会議にて、レベルに合わせたグループ分けをさせて頂き、買い物や散歩に出かけていただいている。</p>	<p>利用者一人ひとりの外出記録を一覧表にし、利用者が万遍なく外出できるよう配慮しています。気候が良くなると散歩や外気浴を増やしています。陽当たりの良い玄関前で、草花を見ながらの外気浴は好評です。日常的な散歩、外気浴、買い物等、戸外に出かける支援を大切にしています。季節に応じて、花見やもみじ見物に出かけ、地域の季節行事にも出かけています。家族と共に、お墓参り、孫のピアノ発表会、コンサート等に出かけている利用者もいます。</p>	<p>外出や散歩に出かける機会が少ない利用者について、職員は体調に配慮しながら、短時間でも外に出て外気に触れ、違う景色を見る機会を増やしたいと考えています。今後、取り組みの成果が期待されます。</p>
50		<p><b>○お金の所持や使うことの支援</b> 職員は、入居者様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</p>	<p>特定の方は現金を所持されている。買い物や夏祭りにて出店で物を買われる際、お金をお渡しし、払っていただいている。</p>		
51		<p><b>○電話や手紙の支援</b> ご家族様や大切な人に入居者様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</p>	<p>電話の使用が無理な入居者様は職員が取り次ぎを行っている。はがきや手紙等は文面や宛名はご自身で出来る範囲で作成していただき、無理な部分はこちらで支援させていただいている。 年末には年賀状を作成し、投函された。</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
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、入居者様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	共用の空間では、カーテンを2重にする等不快な光を極力なくしている。テーブルの上には、季節に合った置物や花などを配置し、季節感を楽しめるように配慮している。入居者様の各居室の表札は、季節感を表現した手作りの貼り絵などを飾っており、入居者様やご家族様が鑑賞して楽しんでいる。各居室、リビングの照明に関しても段階的に調節できるようになっている。	ホームは2階建ての2階にあり、1階は総合玄関となっています。2階にはエレベーターや階段で昇降できます。ホーム玄関を入ると食堂兼居間があり、明るい花柄のテーブルクロスをかけた机、ゆっくり座れるイスを配置しています。大きなソファを置いて、利用者はテレビを見たり、談話したり、テーブルでは編み物やぬり絵をして自由に過ごすことができます。トイレは車イス対応のものを含めて3か所にあり、利用者の状況に合わせて安全対策をしています。職員は照明や空調に配慮し、空気清浄機を配置するなど、利用者が気持ち良く過ごせるように支援しています。	
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	食事の席で、気の合う方同士塗り絵を楽しまれたり、新聞や雑誌を読まれたりされる。また、ソファに座ってお話やテレビを楽しまれる方もおられる。		

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	<p><b>○居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 居室あるいは泊まりの部屋は、入居者様やご家族様と相談しながら、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</p>	<p>今まで使用しておられた家具や寝具等を、入居時に出来る限りもって来ていただき、使用していただいている。 カーテンは、防火カーテンを使用しているため、ホームの物を使用している。</p>	<p>居室入口には利用者の作品を展示して、自分の部屋を分かりやすくしています。室内にはベッド、クローゼット、エアコン、防火カーテン等が備えつけられています。利用者は自作の絵や写真、時計、ぬいぐるみ、カレンダー、テレビや家具、仏壇等を持ち込んで自分らしく過ごせるようにしています。職員は利用者が安全に過ごせるようにベッドの高さや配置等を工夫し、転倒や転落等の事故防止対策に努めています。居室担当を決めて利用者をサポートし、清潔感のある居室を維持できるようにしています。</p>	
55		<p><b>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</b> 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</p>	<p>各居室には、手作りの表札を作り、トイレについても手作りで案内や札を作り、わかりやすいよう配慮している。 動線にはなるべく物を置かず、十分なスペースを確保している。 必要な方の居室内、廊下等入居者様が不安に思われるところには手すりを設置している。</p>		