

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	2870600265		
法人名	株式会社ライフサポートジャパン		
事業所名	ゆうとび庵 西神戸		
所在地	兵庫県神戸市長田区長尾町2丁目13-14		
自己評価作成日	平成27年6月23日	評価結果市町村受理日	平成27年9月8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	平成27年7月13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)】

「より良い介護」「感動ある介護」を理念とし、全職員にて理解・共有しながら、ご利用者様・ご家族様・地域の皆様に安心して頂けるよう実現に向けて精進しております。開設から15年を迎え、開設当初からの職員も多く勤務しており、離職率は低く「同じ職員に永く関わりを持って欲しい」と言う、ご家族様のご要望にもお応え出来ていると思います。お花見や夏祭り、クリスマス会等の年間行事、お食事会や馴染みのあるお店への外出等、日常生活での楽しみも感じて頂けるように支援させて頂いております。医療体制に関しては、主治医と24時間連絡を取れる体制であり、ご家族様から主治医へ直接連絡が取れる体制も出来ております。職員のスキルアップの為、毎年、年間研修計画を作成し「高齢者虐待防止」「身体拘束廃止」「消防訓練・非常時災害訓練」等を実施し、介護のプロとしての知識・技術の向上に努めております。認知症についての介護相談やAED機器(自動体外式除細動器)を設置し、地域資源として近隣の方に活用して頂ければと思います。社宅改装型ですが、住み慣れた「我が家」のように、快適に過ごして頂けるように、職員一同、心を込めてケアに努めさせて頂いております。

【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)】

法人全体の理念「より良い介護」「感動ある介護」と共に、事業所独自の運営理念を具体的にわかりやすく7項目にまとめ、事業所内研修で共有と理解を深め、自己チェック表で毎日の実践状況を振り返る等、理念の実践に取り組んでいる。地域行事・事業所行事での交流・ボランティアの来訪・AED設置・介護相談・講師派遣等を通して、地域との交流を継続し深めている。毎月のモニタリング・3ヶ月毎のアセスメントとプランの見直しにより、利用者の現状に即したプランに基づいた個別支援に取り組んでいる。行事委員会を設置し日常生活の中で楽しめる機会が多く持てるように企画する等、各委員会活動を通してQOL(生活の質)の向上に取り組んでいる。面会時の報告・毎月の「ゆうとび庵通信」の発行・年1回の家族会の開催等を通して、家族との連携に努めている。また、法人内研修・事業所内研修は全員参加を基本とし、職員の資質向上にも取り組んでいる。

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)	○	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広がったり深まり、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	日々のケアに於いて、理念を基に実践している。また、理念の共有と、より良い理念となるように協議もしている。	法人理念である「より良い介護」「感動ある介護」を、事業所内やパンフレットに明示し周知を図っている。法人理念を実践するための事業所独自の運営理念を、具体的でわかりやすく7項目にまとめている。年間研修計画の中に「理念について学ぶ」研修を組み込み、法人理念・事業所の運営理念の実践状況について職員間で話し合う機会を持ち、理念の共有と実践に取り組んでいる。また、毎日の実践状況を、自己チェック表を用いて職員間で振り返る機会を申し送り時に設けている。	
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	地域の清掃や夏祭り等に参加させて頂き、地域の一員として交流を図っている。施設での行事等への御案内や、介護相談もさせて頂き、地域の方との関わりを心掛けている。	開設から15年を迎え、事業所周辺住民や民生委員を通して地域とのつながりを深めている。夏祭り、餅つき等地域行事には利用者と共に参加し、清掃活動には職員が参加している。買い物には車で出かけ地域の店舗を利用している。事業所で開催する夏祭りへの参加を近隣に呼びかけ、フランダース・ハンドベル・手作業、また、クリスマス会等のイベント時にもボランティアの来訪があり、地域との交流を継続している。AED機器や介護相談窓口の設置を地域に広報し、地域主催の認知症に関する講習会に講師派遣する等、地域の一員として事業所の機能を還元できるように取り組んでいる。	

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
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	AED機器の設置の御案内や、介護相談窓口、地域での介護講習会等に参加し、認知症や介護についての御相談も受け、地域資源として活用して頂けるように発信している。	/	
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	年6回(2カ月に1回)開催し、当庵の運営報告等をさせて頂いております。構成員の方からの御意見や御相談等があれば、より良いサービスとなるように対応させて頂いております。	家族代表者、利用者代表・地域包括支援センター職員・民生委員・知見者を構成メンバーとし、2ヶ月に1回運営推進会議を行っている。会議では利用者の状況・事業所の活動や取り組みを報告し、第三者評価や消防訓練等随時の内容についての報告も行い、事業所について理解を深めている。構成員からの質疑応答、地域の情報、意見・提案を、運営やサービスに反映させている。	
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	市・町の担当者とは、相談等での連絡を相互に行い、良好な関係を築いている。会合や研修への参加もさせて頂き、協力的な関係となっている。	運営推進会議への地域包括支援センター職員の出席と、神戸市への報告書の提出で、事業所の状況や取り組みを伝えている。地域包括支援センター主催の研修への参加や、グループホーム専門部会の集まりに参加し行政との連携を図っている。長田区の保健所や生活保護の担当窓口等行政の担当者の来訪や、窓口への相談を通して日常的に連携を図るようにしている。	

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
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	年間研修計画にて年2回以上、全職員参加での研修を実施し、知識を学ぶと共に、自己チェック表を基に日々のケアを振り返る機会を作っている。	「身体拘束廃止・虐待防止」については、毎年2回法人が企画し開催する研修会を継続している。職員全員が参加できるように、曜日・時間を細かく設定し複数回開催している。また、年間計画に基づいた事業所内研修でも、「身体拘束廃止・虐待防止」について学ぶ機会を設けている。事業所内研修は、月に1回フロアミーティングの中で、原則全員参加で実施している。やむを得ず参加できなかった職員には個別に研修し、全員で理解を深めるように取り組んでいる。毎日の自己チェック表にも拘束廃止・虐待防止の内容が含まれており、確認チェックを行い実践の周知を行っている。玄関の施錠は行っているが、外に出たい意向がうかがえる場合には職員が速やかに対応し、閉塞感を感じないように取り組んでいる。拘束の事例はなく、コールの利用や見守りの強化により、拘束のない安全な生活を支援している。	
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	全職員対象に年間研修計画で年2回以上、研修にて学ぶ機会を設けており、会社全体で防止に取り組んでいる。	上記「身体拘束廃止」と同様の方法で「虐待防止」についても研修を行い、全職員に周知と理解を図っている。管理者・フロアリーダーから職員個々への声かけを心がけ、希望休・有給休暇の取得やシフト調整により、職員の疲労やストレスの蓄積がケアに影響しないように取り組んでいる。個人ファイルの日々の記録の中に身体観察の項目を設け、未然防止に努めている。	

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
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	権利擁護マニュアルを活用し、年間研修計画にて学ぶ機会を設けている。また、ご相談等があれば、個々に合わせて対応させて頂く様にしている。	年間計画に基づいた事業所内研修の「プライバシー保護」の中で、権利擁護の制度についても学ぶ機会を設けている。権利擁護と成年後見制度についてのマニュアルを作成し、職員がマニュアルを確認して必要な利用者があれば支援できるように努めている。現在成年後見制度の利用者が2名あり、後見人の定期訪問時や書類の送付など、適宜支援を行っている。新たに制度利用の必要性があれば、管理者に報告し円滑な制度利用に向けて支援が行える体制がある。	
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	契約の終結・解約・改定に関して、ご利用者様、ご家族様と話し合いの機会を多く持ち、不安や疑問点の解消を図っており、御理解と納得を得れるように努めている。	希望があれば見学時にも、契約書・重要事項説明書の内容に沿って説明を行っている。入居が確定した段階で、契約書・重要事項説明書の項目に従い時間をかけて詳細に説明を行い、質疑応答を交えながら理解を得た上で同意を得るようにしている。個人情報使用、看取りに関する指針についての説明も併せて行い、同意を得るようにしている。契約解除や通院、金銭面については特に質問が多く、具体的に説明し理解しやすいように配慮している。契約の内容に変更が生じた場合には、変更項目について来訪時や電話で説明を行い、文書を作成し、必要に応じて同意を得るようにしている。入院や他施設への移行等での契約解除については、十分な説明と話し合いの上で、利用者に不利益が生じないような提案や情報提供を行っている。	

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
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	ご利用者様からは、日常の会話の中から要望等を汲み取り、ご家族様に対しては管理者、職員共に、意見を伝えやすい雰囲気づくりを意識して取り組んでおります。管理者は、来庵時、電話連絡の際、意識して要望等をお聞きするようにしております。また、運営推進会議、ご意見箱の設置を通して、運営に反映出来るようにしている。	毎月「ゆうとぴ庵通信」を発行して事業所全体の活動を報告すると共に、利用者個別の生活の様子も伝え、意見・要望を出してもらいやすいように取り組んでいる。家族が面会に来訪した時には、意見・要望が言いやすいように、職員から引き出しやすい声かけに心がけている。ケアプラン見直し時や日常的な連絡時にも、意見・要望を聞き取れるように努めている。また、2階玄関に設置している意見箱や、家族会等を通し、意見や要望を聴取出来る機会を設けている。個別の意見や要望は、職員間で共有し個別に対応し家族に報告している。フロアや事業所全体で対応が必要なものについては、フロアミーティングやフロア長会議で検討し対応す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	各フロアミーティングに管理者が参加し、意見や提案等を聞く機会を設けている。事前に議題等を考えてミーティングを開催しており、有意義な会議となるよう取り組んでいる。	月に1回フロアごとにフロアミーティングを実施し、さらに、月に1回フロア長ミーティングを実施し、管理者も出席している。フロアミーティングの前には各フロアのフロア長が議題についての意見を聴取し、また、ミーティングは原則全員参加とし、効果的に多くの職員の意見や提案を引き出せる工夫をしている。月に1回開催するコンプライアンス・食事・行事・ケアプラン委員会でも、職員が意見や提案を表す場を設けている。また、管理者は個人面談や日々のコミュニケーションの中で、職員の意見・要望を把握できるように努めている。法人の管理者会議に管理者が出席し、職員の意見・要望等を法人代表者に伝える機会がある。馴染みの関係を重視して、基本的には法人内の事業所間の異動は行わない方針である。	

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
12	<p>○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</p>	<p>代表者、管理者は、従業員個々の状況を把握した上で、介護支援専門員・介護福祉士等の資格取得助成制度、各種研修会の会社負担での参加を通して、各職員がやりがい、向上心を持って、働けるように努めている。また、福利厚生や永年勤続表彰制度も充実出来るように努めている。</p>		
13	<p>○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</p>	<p>内部研修・外部研修・新人研修等、職員の状況に合わせた研修へ参加している。研修に参加する機会を多く設け、福祉に関する知識や技術を学ぶ場を大切にしている。</p>		
14	<p>○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</p>	<p>地域包括センター主催の会議や研修、グループホーム専門部会、長田区地域とすすめる認知症早期発見システム構築検討会ワーキンググループへの参加を通し、同業者との交流や情報交換、サービスの向上等の取り組みを行っている。</p>		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15	<p>○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</p>	<p>御本人様との面談回数を多くし、要望や困っている事等を汲み取り、入居時に不安なく、かつ、自然な流れでサービスを提供出来るように努めている。また、介護職員同行にて面談もさせて頂き、お互いの信頼関係を構築出来るように努めている。</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
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	御家族様との面談回数を多くし、要望や不安に思っている事等を丁寧にお聞きし、安心、納得してサービスを受けることが出来るように御説明させて頂き、ご家族様との関係づくりに努めております。		
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	御本人様とご家族様が今、現在、何を必要とされ、どのような状況にあるのかを見極め、入居に至らなくとも、「地域の介護相談窓口」として、継続して御相談させて頂いております。		
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	スタッフは、入居者様を人生の先輩として接すると共に、お互いが共感し、支え合い、信頼できる関係(パートナーの関係)を築くようにしている。		
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	ご利用者様の状態に合わせ、ご家族様、職員双方がお互いに協力しながら、ご利用者様の支援を行っている。		

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
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	入居前に通っていた馴染みのある場所(喫茶店・散髪屋、病院等)へ外出し、関係を継続して頂けるように支援している。また、同意のもと、入居者様の友人の訪問等も受け入れをさせて頂いている。	入居時には、利用申し込み書・入居者調査表を用いて情報を収集し、フェースシートで全体像を把握する中で、馴染みの場所や人についての情報把握に努めている。入居後日々のコミュニケーションの中で把握した情報については、個別の「経過記録用紙」に記録する取り組みを始めている。把握した情報を基に、馴染みの商店・喫茶店・理美容院・病院等を継続して利用できるように支援している。また、知人・友人の訪問の受け入れ・はがきや手紙のやり取り・各フロアでの電話の設置等、馴染みの人との関係が継続できるようにも支援している。	
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	職員は、ご利用者様、一人ひとりの個性を把握し、ご利用者様同士が関わりを持ちながら、支え合い、お互いの関係が良好に保たれるように、職員が間を取り持ちながら、関係づくりのサポートをしている。		
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	退去後もお見舞いに行かせて頂く等、退去後も関係を継続している。また、「地域の介護相談窓口」を設け、退去後も、継続して相談出来るような体制を構築している。		

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
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	日々、入居者様と話をさせて頂く中で要望や希望を引き出し、汲み取るように心掛け、受容、傾聴等に努め、日常のケアに活かしている。また、困難な方へは、ご家族様とも相談し、ご本人様の立場になって考えて支援しております。	入居時に利用者・家族の思いや意向を聴取し、アセスメントシートに記載している。入居後3ヶ月に1回、施設サービス計画書見直し時に再アセスメントを行い、把握した思いや意向をアセスメントシートに記載している。日々のコミュニケーションの中では、引き出しやすい質問方法を工夫し、把握した思いや意向については、個別の「経過記録用紙」に記録する取り組みを始めている。また、施設サービス計画書にも記載し、プランに反映させ支援につなげるように取り組んでいる。自ら思いや意向を伝えることが困難な利用者については、家族の意見を参考にしたり、表情や反応に留意して、利用者の立場に立って検討するように努めている。	
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	ご本人様、ご家族様より、これまでの生活歴等をお聞きし、今までの生活状況を把握した上で、日々のケアに活かせるように努め、生活の継続性を重要視している。		
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	一人ひとりの生活のリズムを把握し、ご自身のペースで過ごして頂けるように支援させて頂くと共に、カンファレンスを通じ、職員間で情報の共有にも努め、ケアの質の向上に努めている。		

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) ○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	ご利用者様、ご家族様からのご意見、ご要望を介護計画に反映させている。また、毎月のモニタリングを実施、体調、環境等に変化があれば、その都度、見直しを行っており、現状に即した介護計画を作成している。	入居時、その後は3ヶ月に1回、定められたシートでアセスメントを行い、また、家族の意向や要望も確認し、現状に即した施設サービス計画書を作成している。毎月のフロアミーティングで個別のカンファレンスを行い、職員の意見や報告を基に、モニタリングシートを用いてモニタリングを行なっている。変更が必要な場合には随時、定期的には3カ月に1回、ケアプラン会議を実施し、施設サービス計画書の見直しを行っている。利用者の体調や病状に課題や問題があれば主治医や看護師の意見も反映させている。ケアプラン会議の実施・施設サービス計画書の見直しについては、ケアプラン委員会で管理している。	PDCAのサイクルに沿って利用者の状態の変化や定期的な計画の見直しが行われているが、利用者の些細な変化を見逃さず、予防的な関わり・支援につなげるための記録の工夫が望ましい。
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	毎月、ケアカンファレンス、モニタリングを実施し、情報の共有やケアの統一を心掛け、介護計画の見直しに活かしている。日々の様子、ケアの実践等に関しては、個別のケース記録に記入を行っている。		
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	既存のサービスだけでなく、ご本人様やご家族様のご要望により、状況に合わせたスピーディーかつ柔軟な支援が出来るように取り組んでいる。		
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	近隣の喫茶店や美容院を利用したり、地域の催し物への参加、民生委員との交流、ボランティアの方に来て頂く等、地域の方との交流を持ちながら、認知症の方への理解を深めて頂け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
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、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	ご利用者様、ご家族様が希望される医療機関を安心して受診し、適切な医療を受けられるよう支援している。	入居時に利用者・家族の意向を確認し、希望のかかりつけ医で受診できるように支援している。かかりつけ医の判断で、定期的に内科の往診医の診察を、2週に1回必要に応じて歯科受診・治療を受けることができる体制が整備されている。外部の希望のかかりつけ医への受診は、職員が同行している。他科受診については、かかりつけ医が紹介状を提供し、適切な医療を受けられるように支援している。通院に職員が同行した場合には、通院記録に受診結果や指示を記載している。往診については、往診記録に状態や指示が記載している。受診や往診の結果については、家族に適宜報告している。業務日誌に受診した旨を記載し、職員は通院記録・往診記録を確認し、状態や指示を共有するようにしている。	
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	主治医である医療機関の看護師と連携し、ご利用者様の状態等、ご相談し対応させて頂いております。また、配薬等、薬剤に関しても指導、相談を受けております。		
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。	御家族様、医療機関とは、連携を密に取り、情報交換を行い、ご利用者様の状態把握に努めております。また、ご本人様、ご家族様が不安なく退院されるように職員間での情報共有等にも努めております。また、定期的に病院に挨拶に行く等、病院との関係づくりにも力を入れている。	入院には職員が同行し、事業所からは介護サマリー、主治医からは医療経過記録で医療機関に情報提供を行い、早期に適切な医療・介護を受けられるように支援している。入院中は職員が医療機関に出向いて病院関係者や家族から利用者の状態について情報提供を受け、早期退院に向けて連携に努めている。退院前カンファレンスが開催されれば参加し、退院時には看護サマリー等で情報提供を受け、速やかに元の生活に戻れるように体制を整備し受け入れを行っている。	

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
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、事業所の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	重度化した場合の対応に係る指針等に沿って、入居時から重度化や終末期について御家族様と、話し合いをさせて頂いております。また、状態に合わせ、段階に応じて話し合いをさせて頂き、ご利用者様や御家族様が不安なく過ごして頂けるように配慮しております。御家族様、かかりつけ医、職員とでチームケアに取り組んでおります。	契約時に、「看取りに関する指針」「重度化した場合の対応に係る指針」に基づいて、重度化・終末期に向けた事業所の方針を家族に説明し、文書で同意を得ている。段階に応じて、かかりつけ医・家族・管理者を交えて話し合いを行い、家族の意向を確認しながら、事業所のできる範囲の支援を行うように取り組んでいる。近年は医療機関対応の希望が多く、看取りに至る事例はない。	
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	主治医や看護師に指導を受けると共に、救急対応マニュアルを作成しております。また、全職員「市民救命士」の講習の受講を会社負担で実施。職員の意識の向上に努めております。また、AEDを2F玄関に設置している。	/	
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	年2回の消防訓練・非常時災害避難訓練を実施し、その際、近隣の方にもお声掛けし、地域との協力体制を築いている。また、災害時マニュアル・非常持ち出し袋も用意しており、防災意識向上に努めております。	年2回、昼夜想定で、一部利用者も参加して消防訓練を実施している。出火がないように日々注意を徹底し、毎月1回消火器・屋内消火設備・避難経路についての項目で自主点検を行い、全職員で意識して取り組めるように努めている。「緊急時・非常災害時防災マニュアル」を作成し、消防訓練後の研修でマニュアルの内容について周知を図っている。各フロアーに、非常持ち出し袋の設置・水や軽食の備蓄を行っている。事業所周辺の住民に非常災害時の協力依頼を行い、体制整備に努めている。	

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
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	一人ひとりの人格を尊重し、配慮した声掛けを心掛けております。プライバシー保護に関する内部研修も行い、理解や知識を深めると共に、毎日の自己チェック表にて振り返る機会も設け、職員の日頃からの意識向上に努めております。	年間計画に基づいた、事業所内研修で「プライバシー保護」について、職員全員が学ぶ機会を設けている。日々の自己チェック表にも、尊厳やプライバシー保護についての項目があり、常に職員の意識付けを行っている。日々の支援の中で気になる対応があれば、その都度職員に注意を促し、フロア会議でも注意を促すようにしている。個別の記録ファイルは施錠できる書庫に保管管理している。事業所内の掲示物、ゆうとぴ庵通信への写真掲載などについては契約時に説明を行い、同意を得た範囲で使用を行うようにしている。	
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	ご利用者様の思いや希望を傾聴し、自己決定が出来るような声かけ(開かれた質問、選択肢を広げる等)や雰囲気作りを心掛けている。		
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、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	一人ひとりのペース、生活のリズムを大切に、ご利用者様の状況に沿った支援を行えるように心掛けている。		
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	ご利用者様の好みを尊重し、おしゃれを楽しんで頂いております。また、一緒に相談しておしゃれを楽しむなど、その過程も楽しんで頂けるように支援しております。また、外出時には外出用の衣類を選択して頂いたり、生活に変化を持って頂けるよう支援している。		

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
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	定期的に開催しているお食事会では、ご利用者様と相談しメニューを決定しております。また、ご利用者様、職員と一緒に準備をし、お食事を楽しんで頂いております。また、その模様は、毎月の通信等で御家族様にお伝えさせて頂いております。	献立と食材の搬入を受け、各フロアで当番の職員が調理し、手作りの食事を提供している。利用者のアレルギーや嗜好、咀嚼嚥下状態に応じた食事形態については、各フロアで個別に対応している。日々の摂食状況や利用者の嗜好・要望について毎月食事委員会で話し合い、業者に伝えている。また、食事委員会で月に1回程度お食事会を企画し、季節や利用者の希望に応じた献立を考え、食材購入から調理まで、利用者と共に楽しみながら行えるように支援している。行事委員会では外出行事を兼ねての外出を企画し、フロア単位で外出や喫茶を楽しめる機会を設けている。	
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	ご利用者様の状態に合わせた食事形態で提供しております。食事量、水分量の記録も行っており、栄養状態の把握にも努めております。また、その結果を主治医に相談、意見を伺いながら、日頃のケアに活かす様にしている。		
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	毎食後の口腔ケア、口腔体操が習慣化されており、ご利用者様に合った口腔ケアを実施し、口腔内の清潔保持に努めております。		

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
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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレの声掛け、排泄パターンに応じたトイレ誘導により、おむつやパットに頼らない、自立に向けた支援を行っております。	個別の排泄チェック表と記録に基づいて排泄状況やパターンを把握し、適時の声かけ・誘導によりトイレでの排泄が継続できるように支援している。支援方法をカンファレンス等で検討し、なるべく排泄具の使用を増やすことなく過ごせる支援に努めている。声かけや誘導方法・支援方法等、尊厳やプライバシーに配慮した対応について職員への周知を図っている。	
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	自然な排便をして頂けるよう、散歩や適度な運動にて便秘の予防に努めている。また、食事量、水分量にも記録を行っており、主治医と連携を取りながら、便秘の予防に努めている。		
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ず、個々にそった支援をしている	ご利用者様の要望に沿えるように、入浴日や入浴時間は決めておりません。その都度、柔軟に対応出来るように努めております。入浴介助指針に沿って、柔軟に対応しております。	入浴日や回数は制限せず、基本的には13時～16時の間で対応しているが、希望があれば他の時間帯での入浴も可能である。利用者の好みの湯温やペースで入浴できるように支援し、季節に応じてゆず湯や菖蒲湯などを実施している。入浴介助指針に沿って安全でプライバシーに配慮した入浴ができるように支援し、利用者の希望に応じて同性介助を行っている。	

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
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	ご利用者様一人ひとりの生活習慣を尊重し、ご自身のペースにて過ごして頂けるように支援している。また、体調不良や睡眠不足等、その方の健康状態に合わせた対応を心掛けております。		
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	主治医・看護師の指導のもと、薬剤管理を行っております。また、薬剤に関しての相談・指導・助言も頂いており、適切な服薬支援が出来るよう取り組んでおります。		
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	ご利用者様の生活歴、残存能力を把握し、日常生活の中で楽しみや役割を感じて頂けるような支援を心掛けている。また、個別ケアでの支援も行っている。		
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	ご利用者様のご要望により外出する機会を多く設けるようにしております。(車椅子での外出も出来るよう、福祉車両を2台確保している。)また、急な外出にも対応出来る人員配置もしております。	日常的には、少人数又は個別に、近隣の散歩、車での買い物等に利用者の希望に応じて出かけるように支援している。行事委員会で外出行事・外食を企画し、フロア単位で楽しめる機会を設けている。建物の構造上、ADLの低下に伴い外出が難しい状況になるが、館内の行事やイベント・フロア間の交流等、閉鎖的にならず気分転換ができるように支援している。	

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
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	ご利用者様の状況に合わせて金銭管理をさせて頂いております。お買い物時には、ご自身で会計をして頂く、また、購入した物、金額を記録して頂くなどの支援をさせて頂き、買い物をしていると実感して頂けるよう支援している。		
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	各フロアに固定電話を設置しており、ご希望によりお電話して頂く支援もしております。手紙のやり取りもして頂けるよう柔軟に支援させて頂いております。		
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	建物内の湿度、温度調整に気を配り、季節感のある作品を展示し、居心地の良い空間となるように支援させて頂いております。また、ご利用者様のレクリエーションの写真を展示するなど、雰囲気作りを心掛けております。また、自分の居場所が分かるように案内版等も活用している。	共用空間は明るく清潔感があり、温度・湿度調整に配慮されている。コルクボードを壁面に設置し、季節感のある作品や日常生活での写真等を掲示し、家庭的な雰囲気づくりに努めている。各フロアの利用者の状況等に応じて、安全にゆったりと過ごせるように、椅子やテーブル・ソファの配置を工夫している。廊下にはスロープや手すりを設置し、安全が確保できるように整備されている。	
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	ソファ等を設置し、一人になれる場所を作り、ご利用者様の状況に応じた支援をさせて頂いております。また、ご要望があれば、席替え、模様替えも行っております。		

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
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	入居前に使用していた物や使い慣れた物を持って来て頂き、ご利用者様、ご家族様と相談しながら、生活の継続性を重視し、居心地の良い空間作りを心掛けております。	居室にはベット・クローゼットの備え付けがあり、利用者の状態や希望に応じて、家族とも相談しながら、レイアウトを検討している。転倒時に怪我がないようにクッション材を使用したり、エアコンの風が直接当たらないようにベットの位置を調整する等、個別の対応に努めている。使い慣れた道具・思い出の写真・好みの調度等の持ち込を勧め、落ち着いて居心地よく暮らせる環境づくりを支援している。	
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	スロープや手すりなどを設置し、自立した生活が出来るように支援しております。また、目印や張り紙等にて表記し、ご自身で判断出来るように対応、声かけの際も具体的な声かけをするよう支援している。		