

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 25 年度

事業所番号	2771501083		
法人名	医療法人 浩治会		
事業所名	医療法人 浩治会 グループホームゆめの里		
所在地	大阪市東成区大今里西2丁目17-16		
自己評価作成日	平成 25年 4月 3日	評価結果市町村受理日	平成 25年 6月 14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_ip/27/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JigyouvoCd=2771501083-00&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 25年 4月 23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)】

利用者様一人ひとりが、その人らしく生きがいをもって生活を送っていただけるよう日々取り組んでいます。利用者様の尊厳を守り、出来ることを活かせるケアを職員全員で考え支援させていただいています。日常生活では、利用者様の要望で午前・午後とも出来る限り外出する機会をつくり、商店で買い物、地域行事への参加など地域の方との関わりを大切にしています。

【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)】

医療法人が運営するグループホームで、老人保健施設とデイケアが併設されています。市街地にあるホームは、近隣に区役所や図書館、公園、商店街、スーパーなどがあり、地域との交流や外出がしやすい環境となっています。ホームの共用空間は広くて明るく開放感があり、季節毎の貼り絵や飾り付けがあり、季節の花や観葉植物、絵画なども飾られ、家庭的で生活感のある空間になっています。利用者は地域のふれあい喫茶や盆踊りに参加し、地域のボランティアと楽しみ、保育園児や中学生とも交流しています。職員は利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向に沿うよう支援し、やさしい雰囲気です。家族との関係も良好です。利用者は落ち着いた雰囲気の中で、医療的な不安もなく、穏やか表情で過ごしています。

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	基本方針である「1. 誰もがありのままに、その人らしく暮らすことができる施設にします。2. 家庭と変わらない生活をする施設にします。3. 安心して、楽しく暮らしていただける生活をつくります。4. 人間としての尊厳を守るケアを行います。」を職員間で共有し実践しています。	「1. 誰もがありのままに、その人らしく暮らすことができる施設にします。2. 家庭と変わらない生活をする施設にします。3. 安心して、楽しく暮らしていただける生活をつくります。4. 人間としての尊厳を守るケアを行います。」をホームの基本方針として掲げ、「感動を呼ぶ接遇を目指す」を具体的な業務目標として定めています。職員は定例のグループホーム全体会議や毎日の業務を通じて方針を共有し、利用者が安心して楽しく生活を続けられるよう、家族、地域の人たちと共に支えています。	

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
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	ふれあい喫茶、保育園、近隣の商店、地域行事への参加などで交流を深めている。	近くの幼稚園児が定期的にホームを訪問し、利用者との交流を行っています。また、中学生の職場体験学習を受け入れています。地域の盆踊りには、利用者の席が設けられており、職員と共に参加しています。また、利用者は近くの公園へお掃除ボランティアとして参加したり、地域のボランティアと一緒に歌や楽器演奏を楽しんだりしています。ホームでは機会を見つけて地域へ出かけ、グループホームの紹介などをしながら、地域との交流を積極的に取り組んでいます。	
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	公園の掃除(ボランティア活動)に参加しています。		

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
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	地域包括支援センターの職員、民生委員、保健医療福祉推進員、利用者家族、管理者、介護職員が参加し2カ月に1回開催しています。会議では、運営状況、活動方針、生活の様子、地域活動、消防避難訓練、認知症介護の取り組み等について報告、話し合いを行いサービスの向上に活かしています。	運営推進会議は、地域包括支援センター職員、民生委員、地域の健康医療福祉推進員、利用者家族、管理者、介護職員が参加し、2カ月に1回開催しています。会議では、グループホームの運営状況、利用者の日常生活や行事での様子、消防避難訓練、グループホームの新たな取り組み等を説明し、報告しています。会議の中で、参加者からボランティアの紹介や地域の行事についての情報も提供されます。以前、家族から会議の中で「認知症についての基礎知識が知りたい」との要望があり、『介護教室』の実施や『センター方式の取り組み』について説明を行いました。また、面会時に家族から職員の名前が分かり難いとの意見があり、エレベーター横に職員の顔写真をつけて紹介し、家族に喜ばれています。	
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	事業者連絡会の参加、利用者様の状況、運営内容等全ての情報提供を行うほか、市からの通知や指導に基づき連携体制の確保に努めています。	区の担当者とは、運営内容や利用者の状況について情報提供や相談を行い、密に連携を図っています。区の事業者連絡会に参加しており、グループホーム間では3カ月毎に管理者や職員が自主的に交流を図り、情報交換や事業所見学会を行っています。	

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
6	5	<p>○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</p>	<p>ユニット玄関は施錠していませんが、エレベーターは電子キーによる暗証ボタンになっています。施錠の閉塞感を和らげるために、散歩や買い物に出来る限り好きな時に外出できるよう配慮しています。</p>	<p>身体拘束防止マニュアルを作成しています。全職員に「人権啓発ビデオ」を用いて、人権を守るケアについて研修を行う等、身体拘束をしないケアを実践しています。高齢者虐待が報道された際には、職員間で防止について再確認しています。現在、各ユニットの玄関ドアは開放していますが、1階に通じるエレベーターは、併設する老健の事情もあり、電子ロックで施錠しています。暗証番号等についても検討していますが、表示までに至っていない状況です。施錠による不安や閉塞感を和らげるために、利用者の外出の機会を増やしています。</p>	<p>職員は、自分の意思で開錠できないエレベーターの施錠も、身体拘束であると再確認しています。今後は、開錠方法やケアのあり方について職員間で話し合い、開錠に向け、取り組むことが望まれます。</p>
7		<p>○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</p>	<p>職員全員で定期的に、どのような行為が虐待に当たるのかを話し合い、意識を高めています。</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
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	職員全員で定期的に、人権擁護について話し合い意識を高めています。		
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	契約書や重要事項説明書により説明を行い、不安や疑問点を尋ね、ご理解・納得をしていただいています。		
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	利用者様の意見や要望は生活の中で常に聞くよう心がけています。家族様には面会時に生活状況をお伝えし、意見や要望をいただくようにしています。運営推進会議でも意見をいただき、運営に反映するよう取り組んでいます。又、施設内に意見箱も設置しています。	職員は、日頃から利用者や家族等との会話を大切にし、気軽に声かけを行い、意見や要望を聞いています。散歩が苦手な利用者、家族等から散歩をさせてほしいと要望があり、改善した例があります。3ヵ月毎の介護計画見直しの時には、家族の思いや希望、不満を表せるようにしています。家族とのコミュニケーションを増やすために、家族が参加できる行事を増やす取り組みを始めています。運営推進会議に家族等の代表が参加し、会議メンバー等のホーム関係者に、意見や要望を表せる機会を設けています。	運営推進会議は家族等が外部者に意見や要望を表せる場として、今後は更に家族等の参加を増やしてははいかがでしょうか。また、今後は定期的に行われている家族等への連絡と共に、担当職員から利用者の日々の様子を写真や手紙として添えて、送付してははいかがでしょうか。

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	人事考課、全体会議、日頃の意見交換で職員の提案を聞き、業務に反映するようにしています。	職員は、グループホーム全体会議や日常の業務を通して業務の改善事項、課題について提案しています。管理者は、日常的に職員に声かけを行い、意見を言いやすい雰囲気作りを心掛けています。年2回実施する人事考課でも、職員の意見や要望を把握するように努めています。利用者と職員の馴染みの関係を築くために職員配置をユニット毎に固定する考えについては、職員の意見を聞きながら行う方向で進めています。	
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	年2回の人事考課を行い、評価、把握の結果に基づき、職員の能力開発及び育成、業務改善及び処遇の適正化を図り、向上心を持って働けるよう努めています。		
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	法人内での内部研修や各部署の代表職員で構成された委員会で勉強会を行っています。又、外部研修にも参加し、参加してきた職員は内部職員に報告をしています。		

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
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	東成区内の事業所と定期的に交流会を行い、情報交換、サービス向上のための話し合いを行っています。		
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	入居時に利用者様、家族様との面談を行い、不安な点や要望を聞いています。その後も定期的に要望を聞きながら、ケアプランの作成につなげています。又、日常で接する中で不安や要望について耳を傾けるよう努めています。		
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	入居時、面会時に利用者様の生活状況の報告をする際に、不安な点、要望について耳を傾けるよう努めています。		
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	利用者様、家族様の要望を聴き、希望される生活を送る為のサービスについて話し合い、ケアプランを作成し同意の上でサービスを提供しています。		

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
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	利用者様の得意とする分野を活かせるよう役割を持っていただき、一緒に暮らすという意識を大切にしています。		
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	家族様にも面会に来ていただき、一緒に外出されたり、外食に行かれたりしています。又、行事にも家族様に参加していただいています。		
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	利用者様の馴染みの人や店との関係が途切れないように家族様と協力して出かけるようにしています。又、ホームに尋ねてこられる友人や、電話をかけてこられる友人もおられます。	絵が好きな利用者と絵の展示会に出かけたり、昔馴染みの知人や友人に向けて、手紙や年賀状を出す支援も行ったりしています。友人からの電話や友人の訪問も度々あります。家族の協力を得ながら、昔馴染みの店を訪れたり、長年住んでいた自宅の様子を見に出かけたりする等、利用者が大切にしているつながりが継続できるよう、支援しています。	
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	利用者様同士で話しゆっくり過ごしていただけるよう配慮しています。なかなか関わりを持っていない方には、職員が利用者様同士の交流の橋渡しをしています。		

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
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	その後の様子を伺ったり、相談等の関係を継続しています。		
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	利用者様の思いや暮らしの希望については、日常生活で接する中で把握するよう努めています。要望に少ない方については家族様に伺うようにしています。	職員は、理念にある「その人らしく暮らすこと」を受け止め、利用者一人ひとりの思いや意向について、日常生活の中で意識しながら把握するよう努めています。利用者の暮らし方の希望や思いを把握し、「宝物ノート」に記録して、職員間で共有できることの大切さを再認識しています。	
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	入居前の事前面接、入居後も生活歴の把握に努めています。定期的にケアプランの見直しを行いながら家族様、職員間で情報の共有をしています。		
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	ケアプランのサービス経過記録の把握、記録表、熱計表、申し送りノートにより利用者様の現状を職員全員で把握しています。		

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
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>入居時に利用者様の要望、心身の状態を把握し、家族様の意向も確認した上で介護計画を作成しています。介護計画は毎月、担当職員がサービス経過記録を記入し、計画作成担当者が評価しています。モニタリングを行う中で、新たな要望や意見を反映していくようにしています。</p>	<p>介護計画は3ヵ月毎に見直しを行っています。毎月、職員が記録する「ケアプラン経過観察記録」に沿って担当者はモニタリングや評価を行い、総合評価をケアマネジャーが行っています。カンファレンスには当日出勤者全員が参加し、職員の意見や利用者・家族等の要望を反映させた計画になっています。</p>	
27		<p>○個別の記録と実践への反映</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>職員全員でサービス経過記録を記入しています。その記録と利用者様、家族様の要望をもとにして3ヶ月毎に介護計画を見直しています。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>家族様が行けない場合の病院受診、必要物品の購入など、その時々に応じて対応しています。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</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、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</p>	<p>警察から交通指導に来ていただいたり、消防署に避難訓練に立ち会っていただいています。</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
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	家族様や本人の希望により、入居前から行かれている病院に定期受診しておられる方もおり、協力病院とも連携し緊急時の体制を整えています。又、訪問歯科を週1回行っており、義歯の調整や口腔ケアを行っています。	利用者は全員、入居以前からかかりつけの医療機関を受診しており、必要時には職員も通院介助や付き添い等、必要な支援を行っています。歯科については、週1回の訪問診療があります。協力医療機関と連携し、夜間や急変時の対応についての体制も整備しています。	
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	今後、訪問看護師との医療連携を予定しています。		
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	利用者様が入院された時には、病院側との情報交換、医師との相談を行い関係づくりに努めています。		

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
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	現在は、対象者がいなく看取りは実施していません。今後は、医療連携の体制を作りながら、家族様の希望と合わせて看取りの準備を進めていく予定です。	現在、ホームで看取りを実施する方針はなく、家族にも説明しています。しかし、社会の流れから今後看取り希望が増えることを想定し、将来実施する方向で準備を進めていく予定です。今後、利用者が重度化した場合は、可能な限りホームでの生活が継続できるよう、サービス開始の早い段階から利用者や家族の意向を聞き、かかりつけ医と連携を図っていきます。また、状況の変化に合わせて、利用者や医師、看護師、家族と話し合いをしながら対応していく予定です。	
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	勉強会にて急変時や事故発生時の対応訓練を定期的に行っています。		
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	災害に備えるマニュアルを作成しており、年2回消防署の立会いで避難訓練を実施しています。非常時・災害時に食料品と水を備えています。	災害に備えるマニュアルを作成し、年2回消防署の立会いで避難訓練を実施しています。ホームのある法人建物は、災害時に地域住民の避難場所として行政の認定を受けています。前回の外部評価以降、水の備蓄量を増量しています。	

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	人間としての尊厳を守るケア、利用者様と接する態度に十分気をつけて対応させていただいています。個人情報の取り扱いは書面にて周知し署名・押印をもらっています。	利用者一人ひとりを人生の先輩として尊重し、職員の言葉かけや態度は明るく丁寧で、やさしい雰囲気です。職員は「感動を呼ぶ接遇を目指す」を業務の目標として掲げ、日常的に行動しています。管理者が委員長を担う「接遇委員会」で繰り返し研修を行い、職員の意識向上に努めています。	
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ている	食べたいもの、外出、レク、入浴等全てにおいて利用者様の自己決定を支援しています。買い物に出かけ、食べ物を選んでいただくこと、衣類の選択、外出の行き先等。		
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	日々の生活の流れを細かく決めず、利用者様の希望やペースにあわせるよう臨機応変に対応しています。		
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	着替え時に、衣服を利用者様に選んでいただいています。又、長い髪の毛を束ねたり、希望者にはまゆ毛を書いたり簡単な化粧をお手伝いしています。		

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
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	昼食の食事づくり、片付けを利用者様と職員で一緒に行っています。月1回、お寿司の出前を取っています。	朝食と夕食については、併設の老健の厨房から調理済みの食材を取り寄せています。昼食については、未調理の食材を食材業者から取り寄せてホームで調理をしています。利用者は、食事準備、米とぎや野菜の下ごしらえ、盛り付け、後片付け等の一連の作業に得意な分野で積極的に参加しています。職員は同じ物を食べながら利用者の食べ方の混乱や食べこぼしに対するサポートをさりげなく行い、会話をしながら楽しくなごやかな雰囲気を作っています。日曜日には、利用者も一緒に買い物へ出かけ、好みのおやつ作りを楽しんでいます。月1回、出前寿司の日を設けており、利用者から好評を得ています。	
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	栄養士より栄養バランス、カロリーを計算してもらっています。食べ物に好き嫌いやアレルギーのある方には、代わりの副食を用意したり、食事形態も利用者様が食べやすいように刻んだりトミをつけたりして提供しています。又、食事摂取量、水分摂取、体重の変化も記録にとって体調管理に気をつけています。		

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
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に、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	口腔ケアは毎食後に実施しています。上手く磨けない方には職員が一部介助を行い口腔内の清潔保持に努めています。		
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	排泄の失敗がある方には、定時の声かけによりトイレ誘導を行っています。オムツ着用やトイレ誘導が必要な方には、排泄記録をとり排泄パターンの把握に努めています。又、トイレの場所が分かりやすいように表示を工夫しています。	排泄記録をとり、利用者一人ひとりの排泄のパターンや習慣を把握しています。ほとんどの利用者が、声かけや誘導を確実に行うことで、トイレでの排泄を実施しています。立位保持の訓練をした結果、便座で座れるようになった利用者もいます。	
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	排泄記録、水分摂取量を記録し、1日の水分の目安にし、便秘気味の方には、適度な運動を行ったり、食後にトイレ誘導を行っています。		
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	入浴は午後にゆっくり入っていただいています。好きな時間帯や曜日の希望があれば、出来る限り対応するようにしています。	利用者は、通常週2～3回入浴剤を使って入浴を楽しんでいます。希望により、夜間や就寝前の入浴をしている利用者もいます。季節により、ゆず湯などの行事風呂も楽しんでいます。	
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	常に利用者様の体調や様子を気にかけて、静養していただけるよう配慮しています。		

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
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	内服薬、外用薬をケース記録や薬確認表にまとめて常に確認しています。又、薬の変更時は薬の申し送りノートにより職員間で共有しています。		
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	一人ひとりの利用者様が意欲的な生活を送ることが出来るよう、常に利用者様の興味があることに対して支援するよう心がけています。個別の趣味、外出等利用者様の希望に対して出来る限り支援しています。		
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	天気の良い日は外出しています。外出先は近隣の公園、スーパーや商店街への買い物、又、個別に行きたい所へ行けるよう家族様とも協力の上、支援しています。	天気の良い日は、近くの公園での散歩や、スーパーへ買い物に出かける等、日常的に外出する支援に努めています。利用者の希望により、美術館へ出かけることもあります。利用者は、家族と共に花見、菖蒲園、紅葉見物、地域の盆踊り大会には浴衣を着て出かけています。個人的にどうしても行きたい場所へは、家族の協力を得ながら『個別外出』の支援も行い、利用者から喜ばれています。	今後は、外出が少ない利用者についても家族と相談し、また利用者の体調面や気分等を確認しながら、外出の機会を増やせるよう検討してはいかげでしょうか。

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
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	希望する利用者様の小遣いは事務所の金庫に保管しており、買い物時に財布を利用者様に手渡し、できる方にはお金の支払いをしていただいています。		
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	希望があった場合には電話をかけていただいています。手紙やハガキの返事を書けない方には、職員が代筆をして一緒にポストに入れています。		
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	玄関には手芸作品、スタッフの顔写真、利用者様で生けた生け花を飾っています。廊下には行事の写真、リビングには新聞、雑誌、手芸作品を飾っています。又、植物も育てています。	エレベーターホールや玄関には、手芸作品や生け花、職員紹介の掲示があり、散歩希望者の待機場所が設営されており、楽しく温かい雰囲気になっています。窓が大きく明るくて開放的なリビング兼ダイニングルームには、季節毎に作成する貼り絵や飾り付けがあり、季節の花や観葉植物、絵画、書道作品、新聞や雑誌が置かれています。寛げるソファもあり、家庭的で落ち着きと生活感のある空間になっています。	
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	廊下には利用者様同士で会話したりゆっくり過ごしていただけるように椅子を置いています。リビングにはソファに座りゆっくりテレビを見たり、雑誌を見たり出来るように配置しています。		

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
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	居室にはベッド、タンス、テレビ、小灯台、椅子を備え付けています。利用者様が使い慣れた家具や馴染みの品物を持ち込んでいただき、使いやすいように配置しています。	居室の前にはそれぞれ個性的な飾りつけがあり、入口にのれんが掛っている部屋もあります。特技を持つ利用者が多く、居室のテーブルには書籍や雑誌、週刊誌が積まれていたり、作業中の手芸作品や自作の刺繍作品を装丁したタペストリーが飾られていたり、日本舞踊が好きで歌舞伎人形が置かれていたり、若い時の社交ダンス中の写真が貼られていたりする等、個性的な部屋となっています。ひ孫の書いた似顔絵や挿絵入りの手紙、生花のある居室もあります。多くの居室には、外出用の洋服が掛かっています。それぞれの居室で安心した生活でき、落ち着いた空間になっています。	
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	利用者様が使う扉は引き戸を使っています。又、廊下は全て手すりを取り付けています。フロア全てに段差が無く、歩いて疲れた時はすぐに座れるように所々に椅子を配置しています。		