

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 29 年度

事業所番号	2772600587		
法人名	社会福祉法人 三養福祉会		
事業所名	サンホーム桑才		
所在地	門真市大字桑才159-1		
自己評価作成日	平成 30年 2月 1日	評価結果市町村受理日	平成 30年 3月 20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.kaiyokensaku_mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_2017_022_kan=true&JigyosyoCd=2772600587-00&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		
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 2月 17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)】

社会福祉法人三養福祉会を母体とし管理医師、看護師、医療機関と連携、健康管理を行い24時間の医療支援を実施しています。日常生活においては食事に関しては個々の嚥下状態に応じ普通・ソフト・ミキサー・ゼリー食と段階に分け対応しております。入浴に関しては1階にアビット浴を設置、身体状態に応じ利用して頂いています。あと希望される方への対応として生活リハビリにおける機能訓練や脳の活性化、認知症状を軽減の為学習療法も取り入れております。

【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)】

社会福祉法人が運営する3ユニットのグループホームです。「地域の中で自立と尊厳を大切に」の理念を掲げ、「いつもあなたの笑顔に会いたい」をキャッチフレーズに、利用者と職員が一緒に楽しく笑い合える暮らしの支援を実践しています。開設16年を経過し、利用者の重度化が進む中、「重度化を予防し、現状維持を保つ支援」に力を入れています。医師や看護師が毎日ホームを訪問しての健康管理や、食事は利用者の状態に合った食事形態で提供し、いつまでも食べられる工夫等の取り組みは、利用者の重度化予防や現状維持に繋がっています。ホーム長は職員の自主性を尊重し、職員が「片意地張らずに自然体で働ける」という働きやすい職場環境です。「ここをよくしていこうというホーム長の姿勢が私たちの自慢」とも職員が言うように、これからもサービス向上が期待できるグループホームです。

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の拡がりや深まりがあり、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	<p>○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</p>	<p>「地域の中で自立と尊厳を大切に」を理念としています。職員お互い意識を持って実践につなげる様日々心掛けています。</p>	<p>「地域の中で自立と尊厳を大切に」を理念として掲げ、「いつもあなたの笑顔に会いたい」をキャッチフレーズにし、利用者と職員と一緒に楽しく笑い合える暮らしを支援しています。理念は玄関に掲示し、職員は常に目にして確認しています。2ヶ月毎に接遇目標を決め、朝晩のミーティングで唱和もしています。今月の目標は「やさしい心とやさしい言葉」です。理念は、運営推進会議でもふれ、地域の方や家族に理解してもらう工夫もしています。</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 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</p>	<p>特に近くにある理美容院、コンビニ等を定期的に利用させて頂く事で交流を行いました地域文化祭、ボランティアフェスティバル等の行事に参加する事で交流の場を深めています。</p>	<p>地域との連携は理念にも掲げ、地域に根ざして16年目を迎え、地域との交流を大切に続けています。地域包括支援センター主催の地域文化祭に手作り作品を出品したり、「ボランティアセンター青空の会」の交流会等に参加しています。ボランティアの協力でリサイクル作品作りが行われ、同法人のデイサービスセンターの利用者とともに参加しています。近くのコンビニでの買い物、食堂の利用、理髪店や美容院の利用を通して、地域の方々と日常的な交流があります。しばらく顔を見せない利用者のことを、近所の方が案じる声を聞くこともあります。</p>	
3		<p>○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</p>	<p>地域包括やデイサービスの催しに極力参加させて頂くようまた状況に応じ協力しています。</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
4	3	<p>○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</p>	<p>会議を2か月に1回行うようにし話合った内容を今後のサービスの向上に繋がる様努めています。</p>	<p>開催規程を作り、2ヶ月に1回運営推進会議を開催しています。会議には、利用者・家族・民生委員・ボランティア・地域包括支援センター職員等が参加しています。会議では、主にホームの状況、行事の内容等を報告・説明し、参加者から評価や助言を得て、ホームの運営に活かしています。会議で、地域包括支援センター主催の地域文化祭の内容を考え、ホームからの提案が実現したケースもあります。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>地域包括支援センターの職員とも会議等を通じ連携を図り互いに協力し合えるよう努めています。</p>	<p>運営推進会議には地域包括支援センター職員が毎回参加しており、ホームとして情報や助言を得ています。地域包括支援センターが主催する行事には積極的に参加し、交流の機会を作っています。</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>○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>身体拘束は日常行わない様日頃より努めています。ただ玄関に関しては目の前が幹線道路の為、また以前からご家族様の要望承認も有り安全を第一に電気錠にて施錠させてもらっています。門は日中オープンしております。</p>	<p>職業倫理・人権侵害に関する研修を実施し、職員は個人の尊厳を守るケアの確認を行っています。1階の総合玄関は、車の多い幹線道路に面しているために施錠していますが、各ユニットフロアの入口は開放しています。利用者に閉塞感を感じさせないように、職員と一緒に散歩や外出は日常的に行うことを意識しています。また、利用者が外出したような様子を察知したら、職員と一緒に付き添うなど、自由な暮らしの支援をしています。</p>	<p>玄関の施錠については、ホーム全体の課題として、利用者の状況等も確認しながら、検討を続けていくことが期待されます。</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>研修・勉強会を通じ学ぶまた再確認する機会を設け、日々ケアにおいて虐待防止に努めています。</p>	/	
8		<p>○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</p>	<p>状況に応じ必要とする際関係者と連絡を取り協力・支援を行なっています。</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
9		<p>○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</p>	<p>入居時に説明を行い理解・御納得して頂いております。</p>		
10	6	<p>○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</p>	<p>ご家族様と面会時に直接対話し意見交換を行い、要望があればすぐに対応する様心がけています。また施設内に意見箱も設置しています。</p>	<p>職員は面会時に家族が意見を出しやすくする雰囲気を作っています。遠方の家族にはホームから手紙を送り、連絡をもらえるように働きかけをしています。今後はテーマを決め意見を聞くなど、家族からの意見を更に出しやすくする工夫をしていく予定です。また、現在ホームの便り等は発行していない状況です。</p>	<p>今後、家族により安心してもらうために、利用者の暮らしぶりが家族に伝わる便りや広報誌等を作成されてははいかがでしょうか。</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>○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</p>	<p>寮母会議や日々のミーティング、個人面談にて話を伺う様にしています。</p>	<p>管理者は日頃から職員の意見を聞く機会を設け、出た意見は職員間で共有しています。年2回、法人が行う面談では要望や意見を聞き取っています。職員の要望により、クックチルを活用し利用者一人ひとりの食事の形態に合わせた支援を行うと共に、職員が利用者によりそう時間を増やせました。また、お客様スリッパや電化製品の購入につながった事例もあります。職員が「片意地張らずに自然体で働ける」と言うように、働きやすい職場環境です。</p>	
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>職員それぞれの勤務状況等に応じ職場環境、条件の設備に努めています。</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>法人内外の研修を受ける機会を設け職員個々にスキルアップする様努めています。</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
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	GH 協議会の定例会等にできるだけ参加しその中で交流をもち、また他の GH へ見学させて頂く事でサービス向上に努めています。		
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	入居前・後に本人様に話を伺い、本人の不安、要望等傾聴しつつ安心、安全を確保する為の関係づくりに努めています。		
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	入居前・後にご家族様と話し場の場をもち伺う事で信頼関係を築き上げる様努めています。		
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	話しを伺い可能な限り対応する様努めています。		

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
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	日常生活の中で介護させて頂いている中でその方の残存機能を活かして頂く機会を作り関係を築けるよう努めています。		
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	日頃から、状態の変化や本人の希望等、家族様との連絡を密に取り、共に本人を支えながら、お互いに信頼し、尊重し合える関係を築いています。		
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	個別対応を重視し、希望に応じた対応を行う等して、馴染みの関係の維持に努めています。	職員は、利用者がこれまで大切にしてきた関係性を継続し、自分らしく暮らせるように支援を行っています。入居前の友人が訪ねてくることもあります。ものづくりボランティアの訪問時は、デイサービスの利用者と一緒にエコバックの作成を行っています。デイサービスの行事等にも参加し、利用者同士の交流の機会になっています。	
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	利用者の状況に応じ、全員で行うレクや、グループで行うレクを取り入れる様工夫し、出来る限り孤立しないよう配慮し、支援に努めています。		

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
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	個々の状況に応じ、連絡し合う等してアフターフォローに努めています。		
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	個別重視にて対応行っていますが、困難な場合は態度や表情から出来るだけ思いを察する様努めています。	職員は利用者一人ひとりの意向を把握するように努めています。意見や要望の表現が困難な利用者には、家族にも確認して支援を行っています。飲み物しか摂取しなかった利用者に、好物や食べたい物をすすめることで、食欲の増進に繋がった事例があります。お酒が好きで、夕食時に晩酌をする利用者がおり、職員は本人の思いを尊重し、家族の意向を聞き、医師の了解も得て支援しています。	
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、入居時に生活歴の情報を家族様より提供して頂き、本人の思いや希望もお聞きして、状況に応じ対応出来る様努めています。		
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	ケース記録や医務日誌に記入や確認を行い、ミーティング等でも話し合いを設け、状況把握出来る様努めています。		

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
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>3ヶ月ごとの介護計画書の見直し 1ヶ月ごとのモニタリングを行い 本人のより良い暮らしに反映出来る様努めています。又、特変や病院等からの退院後はその都度、介護計画書の見直しを行っています。</p>	<p>計画作成担当者は毎月介護計画書を作成しモニタリングも行っていますが、介護計画書には利用者の思いや家族の意見の反映が足りない現状です。また、ケアの実施記録が不十分です。担当者は、今後見直しの際には、本人や家族の意向を聞き取り、関係者で話し合って介護計画書を作成し、日々のケアに活かしていく予定です。</p>	<p>今後は、利用者のアセスメントを作成し、一人ひとりの思いや願いがより実現できるように、本人の意向を反映した内容の介護計画の作成が期待されます。</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>情報を共有出来る様、気づいたことを何でも書ける連絡ノートを作成し、状態の変化や気づきを記入し行う事で、日々のケアに役立てる様努め、担当者会議での検討も含め、介護計画書の見直しに生かしています。</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>状況や状態に合わせた、ニーズに応じ、その時々必要とされる支援を柔軟に行う様努めています。</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>それぞれの機関と連携及び協力して、安全で豊かな暮らしをされ、楽しんで生活して頂ける様支援しています。</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
30	11	<p>○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</p>	<p>入居者、家族様の希望される医師及び主治医との連携を密に行い、協力や指示の下、受診支援を行っています</p>	<p>利用者、家族の希望に沿った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。入居前からのかかりつけ医を受診している利用者は数名あり、受診時は職員が同行しています。同法人診療所の医師や看護師が日曜日以外は毎日利用者の健康維持、管理の為訪れています。夜間や緊急時にも 24 時間オンコール体制が整っています。医療法人との連携は家族や利用者、職員の安心に繋がっています。必要に応じて歯科医の往診もあります。</p>	
31		<p>○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</p>	<p>同法人所属の看護師による定期訪問や、介護職員との密な報告、連絡、相談にて、連携支援を行っています</p>		
32		<p>○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</p>	<p>協力病院を設け、地域医療連携室や支援相談員との情報交換を適切に行い、スムーズに入退院が行える様な連携を心がけています。</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
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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</p>	<p>早い段階での本人や家族様の意向を確認し、状況に応じ可能な限り、希望に沿った対応を行える様、地域連携にてチーム支援に取り組んでいます。</p>	<p>重度化や終末期について、入居時に家族や本人にホームとしての対応範囲を口頭で説明しています。ホームでは本人、家族の意向を確認して、できる限り希望に沿った支援を行っています。現在は終末期支援は行っていませんが、利用者の重度化に伴い、今後は職員間で話し合いながら取り組んでいきたいと検討中です。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	<p>5月に同法人の医務にて全職員対象に応急手当や急変時に備え、救急対応の勉強会を開催しました。又、救急対応マニュアルを各階の寮母室に掲示し、常に目を通し把握する様心がけています。あと救急救命の研修も1ヶ月に数名行っています。</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
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>	消防隊員立会いと、自主訓練を含め、年2回避難訓練を行っています。	防災マニュアルを作成して年2回避難訓練を実施しています。その内1回は消防署の協力を得て実施しています。消防署はホームから見える至近距離にあり、避難訓練についてはいつでも指導が受けやすく、自主訓練時には消防署から受けたアドバイスをいかして訓練を実施しています。倉庫には水、食料品等を備蓄しています。今後災害時に備えて近隣の住宅やコンビニ、食堂に避難の応援協力を依頼しようと検討しています。	
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>	入居者、利用者の尊厳を第一に考え、ケアや言葉遣いにおいて、プライドやプライバシーを損ねない様、常に気を付け配慮出来る様に心がけながら、支援しています。	接遇マニュアルを作成して研修を行っています。職員は利用者一人ひとりの誇りやプライバシーに配慮した対応を心がけています。法人内で職員が自主的に話し合い、2ヶ月に1回接遇目標を定めています。3~4月は「やさしい心、やさしい言葉。言葉づかいと態度に心かけよう」と定め、事務所内に掲示して、職員は目標達成を心がけながら支援しています。	

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
37		<p>○利用者の希望の表出や自己決定の支援</p> <p>日常生活の中で本人が思いや希望を表現し、自己決定できるように働きかけている</p>	<p>親しみやすく、話しやすい雰囲気作りや、自ずと自己決定が出来る場面を作れる様、心がけています。</p>		
38		<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>入居者、利用者優先の考えを持つ様心がけ、個々のペースに合わせ、希望に添う支援が出来る様、努めています。</p>		
39		<p>○身だしなみやおしゃれの支援</p> <p>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</p>	<p>化粧、髭剃り、理美容院への同行等、入居者や家族様の希望に沿い、個々に合わせた対応を、本人が行い、出来ない方は職員にて支援し、日々の生活や外出行事に参加して頂ける様努めています。</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
40	15	<p>○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</p>	<p>それぞれに合った調理方法や盛り付けを行い、出来るだけ自己にて食べて頂ける様工夫し、準備や片付けを望まれる方と職員と一緒に出来る様努めています。</p>	<p>同法人の特養ホーム内で業者が作った食事をクックチルにして朝、昼、夕に届けられています。ご飯はホーム内キッチンで炊いています。ホームでは利用者が重度化してもいつまでも美味しく、自分で食事をして欲しいと願い食事形態を利用者に応じて4段階に分け「普通食、ソフト状態、ミキサー(ペース状態)、ゼリー状態」にして提供しています。また個別支援にも力を入れており、朝食はパンのみを好まれる利用者やごはんには必ずのりを添える利用者、医師の許可のもと晩酌を楽しんでいる利用者もいます。月1回は職員と共にお好み焼き等を作り楽しんでいます。家族と共に外出に出かける利用者もいます。利用者は各々できる範囲内で食事の準備や後片付け等を職員と一緒にしています。</p>	
41		<p>○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</p>	<p>個々の食事量や水分摂取量の記録を取り、状態把握が出来る様に努めています。又、自己にて食べない、飲まない方は、介助にて摂取して頂く様支援しています。</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
42		<p>○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</p>	<p>毎食後の口腔ケアや、義歯使用者の夜間での義歯洗浄を行っています。又週1回訪問歯科にて口腔洗浄等での清潔保持に努めています。</p>		
43	16	<p>○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</p>	<p>日中、夜間とも定時の声掛けや排泄リズムに合わせたトイレ誘導を行い、レベル低下にてトイレ誘導が困難な方はオムツを使用して頂いており、定時での排泄確認及び交換を行っています。</p>	<p>排泄は基本的には居室内のトイレで行っています。職員は一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレ誘導をしています。オムツを使用している利用者もいますが、排泄リズムを把握したオムツ交換を行っています。各居室にトイレがあることで、安心して排泄ができ、自立に繋がっています。</p>	
44		<p>○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</p>	<p>排泄チェック表の確認、運動や飲食物の確認も同時進行で行い、個々の状況、状態に合わせ、対応を行っています。</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
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	アビット浴や普通浴での対応を行い、本人の希望も伺い、状態に合った入浴を支援しています。又、毎日入浴希望される方には体調の確認後出来る限り入浴して頂く様努めています。	入浴は2日に1回を基本として、利用者の希望や体調に合わせて、柔軟に対応しています。ADLが低下しても気持ちよく安心して入浴して欲しいという考えから、浴槽のふちをまたがずに座位から湯船に浸かることができる新型浴槽を導入しました。季節に合わせたゆず湯等も取り入れ、利用者に喜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、休息するなど、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	個々の状態や状況に応じて、日中は自由に休息して頂き、夜間は居室にて安眠できる状態を作る様努め、ゆっくり休まれるよう支援しています。		
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	全職員が薬の理解が出来る様個人ケースに薬情を閉じ、状況に応じて安全な服薬支援に努めています。又、状況や状態の変化、薬の確認に置いては、主治医及び看護師の協力を得ています。		
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	個々の生活歴等を把握し、気分転換や楽しみごと等、個人の希望に沿った支援が行える様に努めています。		

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
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	遠足等の遠出の外出が困難になってきている入居者が増えてきていますが、近場のコンビニへの買い物や近辺への外出は職員同行にて行う様心がけています。又、家族様との連携も活用、協力の下支援を行っています。	「5分でも外に出よう」と心がけ、外気や季節を感じてもらっています。近隣の神社への散歩や、コンビニでの買い物は日常的になっています、同法人のデイサービスセンターで行われるリサイクル作品作りへは、散歩を兼ねて出かけます。元旦から3日間は、全員が交代で初詣に行きました。家族の協力で、外泊や外食を楽しむ利用者もいます。	
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、使えるように支援している	本人の能力に応じお金を所持して頂き、必ず職員同行の下、品物購入希望者に対し支援しています。		
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、手紙のやり取りができるように支援している	希望者が自由に行える様、個々に合わせて支援しています。又、レベル低下の方が増えてきている為文字が書けない方に対しては、職員の代筆や連絡対応しています。		

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
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	入居前見学での確認や入居後も居心地良く過ごして下さる様、空間を大切に心がけています。又、ショートステイを取り入れ本人に合った心地良さなのかを、家族様も含め体感して頂いています。	ホーム内は明るく、穏やかな雰囲気です。リビングは、大きな窓で陽当たりがよく、四季の移り変わりがよく見えます。テレビやソファを置き、利用者がくつろげるようにしています。各階ユニット入口前のフリースペースには、利用者の手芸作品や職員と一緒に作ったちぎり絵を飾っています。清掃は専従スタッフが行っています。	今後は、季節を感じることのできる装飾や利用者の手芸作品の展示等で、より家庭的で居心地のよい共有空間作りが期待されます。
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、独りで過ごしても、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	共用空間であっても、入居者同士で楽しく過ごされても、一人で過ごされても気にせず楽しくつろいで頂ける様心がけています。	/	/
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	居室内の配置や品物に関しては、極力、御本人と家族様の希望にお任せしていますが、レベル低下等での転倒リスクに伴い、本人や家族様の了解の下、撤去させて頂く品も増えてきました。	本人が気持ちよく安心して過ごせる居室づくりを大切にしています。利用者はテレビ、タンス、飾り棚、ぬいぐるみ等を持ち込み、安らげる居室となっています。利用者が作ったりサイクル作品の人形などを飾り、それぞれの好みに合わせた居室づくりを支援しています。居室入口に、ホームの花壇で咲いた花の写真を貼っているユニットもあります。	

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
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	困惑、混乱を招かない様、入居者の個々の能力、状態に合わせた安全な環境作りが出来る様心がけています。		