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	2770104251		
法人名	社会福祉法人エージングライフ福祉会		
事業所名	グループホームクレネ堺 グループ2		
所在地	大阪府堺市中区福田339番地2		
自己評価作成日	平成 30年 10月 31日	評価結果市町村受理日	平成 30年 12月 28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.kajigokensaku.nhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhou_detail_2018_022_kan=true&JizyosyoCd=2770104251-00&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 11月 26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)】

利用者一人ひとりの意向を尊重しながら、くつろいで過ごして頂く為に居室は和室とし親しみのある物を家族と相談しながら自由に持ち込んで頂いている。共有空間においても四季折々の花や作品を飾り季節感を感じて頂き、やすらげる空間作りにも努めている。出来る限り役割を持ち、意欲的に生活して頂けるような取り組みや交流機会を設け、日々の生活に楽しみを感じて頂きながら自立した日常生活を営む事が出来るよう、職員や様々な関係者で利用者を支援している。

【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)】

特別養護老人ホームとデイサービスを併設した3階建て施設の1階にあるグループホームです。法人の理事長が、生まれ育った地域の住民の方々に還元したいとの思いで設立しました。人々が集うことを願ってつけられた「クレネ(ギリシャ語で湧き水)」の名前のように、家族や地域の方々が集まり、地域にとって大きな存在となっています。理事長・管理者が同じ地域で育ち、また、地元の職員も多く、地域との交流が積極的に行われています。恒例の花火大会では地域の方に屋上を開放し、屋台などの催しを通じて賑わいます。認知症カフェ「福来ろう喫茶」での地域住民との交流も利用者の楽しみのひとつです。併設の特別養護老人ホームやデイサービスとの連携で、重度の利用者も安心して長く暮らすことができています。管理者や職員は「利用者の人生を知り、一人ひとりの価値観や意向を尊重したケア」を課題として支援しています。協力的な主治医の力も、利用者・家族・職員の安心に繋がっています。広い敷地にありホーム内はゆったりとした雰囲気です。「人間関係やチームワークがいいのが自慢」という職員が支える利用者の暮らしは、穏やかな毎日となってい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 利用者や職員が、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	<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>法人の理念に沿ったサービス提供が実施出来る様、昨年度までキャリアパス提出用紙に法人の理念を記入し毎月提出していた。今年度より次のステップアップとして理念とはなにか、法律ではなく規範（羅針盤）であるというところの理解をし、利用者一人一人の尊厳を疎かにしない関わり方を実践していくようにしている。</p>	<p>ホーム独自の理念は「1. その人らしいあり方 2. その人にとっての安心、快さ 3. 暮らしの中での心身の力の発揮 4. その人にとっての安全、健やかさ 5. なじみの暮らしの継続（環境・関係・生活）」として、玄関に掲示し、職員間で共有しています。また、法人理念に沿った介護目標をたて、職員全員が年2回自己評価を行い、実践状況の把握と評価を実施しています。</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>法人で企画・運営を行っている認知症カフェ「ふくろう喫茶」で、カフェのご利用者様（地域の方々）との交流を行っています。秋には落語会もあり、ご利用者、家族、地域の方々、ご友人等も来ていただいております。</p> <p>また、夏には施設屋上を解放した納涼祭や、収穫の時期には地域の秋祭りで「地車」が施設の玄関前でパフォーマンスをしてくれ、利用者とのふれあいの場でもあります。ご家族や友人、地域の方々との交流が途切れない様に支援を行っています。</p>	<p>理事長・管理者が同じ地域で育ち、また、地元の職員も多く、地域との交流が積極的に行われています。設立時の「生まれ育った地域に還元したい」との理事長の思いは、現場に浸透しています。秋祭りでは、ホーム玄関前広場に「だんじり」が立ち寄り、同法人が休憩所として湯茶の接待をするなど、地域交流の場にもなっています。利用者一人ひとりに青年団から、プレゼントをもらって、喜びました。恒例の花火大会には屋上を開放し、地域の方達にも楽しんでもらっています。認知症カフェ「福来ろう喫茶」での地域住民との交流も利用者の楽しみのひとつです。地域ボランティアの協力も多く、大正琴・ダンス・ハンドマッサージ・コーラス・手品等、利用者の豊かで楽しい生活の大きな力となっています。</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
3		<p>○事業所の力を活かした地域貢献</p> <p>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>法人における相談窓口や日常的な交流の中で、認知症の方への援助方法や介護サービス、社会資源などの情報提供を行っています。また、近隣の事業所と協力しながら認知症の啓発活動に取り組み、「ふくろう喫茶」内で認知症サポーターの養成講座を開設し、地域住民に「認知症」の理解や関わり方、支援の方法を広く周知し、認知症を患っても地域の中で安心して生活ができる様に実践を行っています。</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
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、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>二ヶ月に一度開催し、利用者・家族・自治会長・民生委員・地域包括支援センターや他事業所の方々に参加して頂き、事業報告や事故報告等を行い、ご意見を頂きながら課題の改善に向けた取り組みを行っています。</p>	<p>利用者・家族・各地区連合自治会長・地域包括支援センター職員・他事業所職員等の参加で2ヶ月に1回、運営推進会議を開催しています。会議では、ホームの活動状況や取り組み等を報告し、参加者から意見・評価・助言を得て、ホームの運営に活かしています。会議では、報告だけでなく、ホームが抱えている問題も開示し、開かれた運営推進会議を心がけています。事業所内で困っていること、悩みを理解しアドバイスを得る場として活用し、サービスの向上に活かすことができていると、職員は感謝しています。事故報告やヒヤリハットも公表しています。ヒヤリハット件数の多さに家族から疑問の声が上がりましたが、重大事故の防止につながるヒヤリハット報告の大切さを説明し、理解してもらいました。</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
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取り組んでいる</p>	<p>運営推進会議において、地域包括支援センター担当者への相談や助言を頂いています。また、管理者がデイサービスや有料老人ホームとの兼務により、多職種との交流機会も多く、連携を密に出来るよう努めています。</p>	<p>市職員とは連携をとり、情報交換等で協力関係を築くよう取り組んでいます。区のグループホーム連絡会の集まりの折にも、区役所職員との意見交換や相談をしています。認知症カフェ「福来ろう喫茶」開催日には、市からもらったのぼりを立て、PRしています。地域包括支援センターとの連携もよく、センターからの相談も多くあります。</p>	
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>法人全体で委員会を設置し、拘束しないケアの在り方や安全性を含めた検討を行い、マニュアルを作成し全ての職員へ伝達しています。利用者様が外出を希望されている場合は職員が付き添いのもと行っています。</p>	<p>法人全体で身体拘束・高齢者虐待防止委員会を設置し、身体拘束防止に取り組んでいます。身体拘束はありません。言葉で行動を制限してしまうスピーチロックに関しても職員はしないよう、意識してケアにあたっています。鍵をかけないケアの必要性について職員は理解していますが、安全面への配慮から、総合玄関ドアはオートロックで施錠しています。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。身体拘束ゼロ推進員の職員も配置されています。</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
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	法人全体で委員会を設置、研修会を開催しながら職員全体で防止に対する意識を高め、管理者を中心に見過ごされることのないよう努めています。		
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	研修会を通じて制度の理解を深めています。必要に応じてそれらを活用している利用者様もあり、権利擁護が守られています。		
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	重要事項説明書にて十分な説明を行い、改定時も文書にて管理者が責任を持って説明することにより内容が統一され、不安や混乱を招かないよう納得して頂くまで説明を行っています。		

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
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	意見箱を設置し情報の収集に努めています。また、利用者様や家族様からの意見や要望等に対する窓口（担当者）を設置し、速やかに管理者に報告する体制を敷き、職員全体への共有に努め業務に反映させています。	家族等の訪問は多く、より多くの意見や要望を出してもらえるように、訪問時には声かけし、言いやすい雰囲気作りを心がけています。家族からの意見などは申し送りノートに記録し職員間で共有しています。毎月、家族に送っている「クレーネニュース」には、利用者の写真を入れ、担当職員が一人ひとりの様子を手書きで伝えています。夏祭りや敬老会などのイベントには多くの家族が参加し、家族間の交流も行われています。家族からの声で、玄関の台に置いていた面会簿を記入後、箱の中に保管するなど、個人情報保護に役立てた事例があります。	

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
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>毎月の職員会議を通じ意見や提案する機会を設けています。また、全職員が周知徹底できるよう議事録を作成し、ケアの統一に繋がる様努めています。</p>	<p>会議は月1回、全員が参加しやすい時間帯に開催し、ホームの運営やサービス向上について話し合っています。朝夕の申し送り時にも意見を出し合っています。管理者は職員が日常的に何でも話せる雰囲気作りを大切にしています。新人職員の「新鮮な目」も尊重しています。法人全体で事業を支えるシステムが充実しており、研修の機会も多くあります。職員は各自、介護目標に対して年2回の振り返りを行い、管理者による個別面談を実施しています。職員間の人間関係がよく、チームワークのよい職場環境は、職員の定着に繋がっています。</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>職員会議や個別面談等により個々の考えや取り組みの把握に努め、個々の希望に応じて勤務調整を行っています。勤務状況を判断しながら能力が発揮できるように法人内で人事異動等も行っています。 また、法人では人事考課表を用いて、自己評価・管理者評価を行い職員のモチベーションが下がらないように取り組んでいます。</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
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>法人内において年間研修計画を作成し、毎月研修の機会を設けています。職員のスキルアップを図る為に職員からの要望に応じた研修内容にもなっています。また、キャリアパスモデルの一環として個々に応じた目標設定を行い実践しています。 外部研修への参加も積極的に行っており、職員の「学びたい」気持ちを尊重しています。</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>グループホーム連絡会に参加し、交流機会や意見交換を行っており、年々活動内容も充実しています。また、研修会参加への通達を行い、スキルアップへの支援を行っています。施設内で開催している行事や研修会に他事業所の職員や利用者様を招待し、交流を深めています。</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>入居に至るまで面談を行い、接遇の基本を守りながら、現在の状況や意向などの把握をしています。積極的にコミュニケーションを図り、施設での生活に早く馴染んで頂くように家族様とともに時間をかけてゆっくり傾聴するように心掛けています。</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
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	見学や面接時において、不安や要望などに耳を傾け、共感的立場になって信頼関係を深めていく努力をしています。		
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	面接時のアセスメントに基づいて必要なサービスを見極め、併設した事業所や他施設との連携を生かしながら、意向に沿ったサービスの実現に努めています。		
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	日常生活の中で、会話やレクリエーション、共同作業など関わりを多く持つことで親近感が生まれ、役割や目的を持つことで相互支え合いながら、どのような事でも話せる信頼関係の構築に努めています。初回アセスメントでは知り得なかった情報が信頼関係の構築と共に得る事も出来る為、本人を深く知る事を意識的に行うようにしています。		

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
19		<p>○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</p>	<p>家族様が来所しやすいよう、挨拶や接遇の基本を守り、相談しやすい関係の構築に努めています。家族様には少しの時間でも来所して頂き、入居後も共に支えていくことを前提として、ご理解頂いています。また毎月お便りを作成しお渡しすることで家族様との関係を大切にしています。</p>		
20	8	<p>○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</p>	<p>家族様の協力を得ながら外出を通じて馴染みの関係の継続に努めています。また定期的に連絡を行いながら、気軽に来所して頂けるよう環境の整備や職員全員が明るく挨拶し、笑顔で対応する様に心掛けています。 利用者様の中には在宅で生活されていた時に入っていたヘルパーさん、居宅のケアマネージャーが面会に来られ、ご友人が面会に来られる方もいます。そのような繋がりや関係性が施設入所により立ち消えてしまわないよう、施設側も受け入れに制限をかけていません。</p>	<p>法人理念のひとつに「なじみの暮らしの継続「環境・関係・生活」」を掲げ、馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援しています。友人・知人・入居前に支援していたヘルパー、ケアマネージャー等、馴染みの人たちが訪問しています。馴染みの美容院や行きつけのたこ焼き屋に行く利用者もあります。併設のデイサービス利用者との交流も、馴染みの人同士が顔を合わせる機会です。管理者が地元出身ということが、利用者の馴染みの人や場との交流の支援に大きな力となっています。</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
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	一人ひとりの状態や関係性を把握し、座席や環境の整備を行いながら、少しでも関わり合いが持てるような行事やレクリエーションを実施し、共同で作業や役割がもてるよう支援をしています。		
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	利用終了後においても状態の確認や必要に応じて相談を受けています。同一法人内での利用変更ケースも多く、本人様や家族様との関係も良好であり、行事などの機会を通じ、これまでの関係性を継続し関わりを大切にしています。		
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	職員全体で本人様の意向や希望、様々な角度から状態の変化を観察し、家族様からも情報収集し把握した上でカンファレンスを実施し、計画に反映させています。家族様もカンファレンスに参加出来る様お声掛けをさせていただく場合もあります。	「日々の関わりの中での気づき」を大切にし、職員は、毎日の生活場面の中で、利用者の意向や希望を聞き取り、一人ひとりに合わせた支援を行っています。日常の関わりの中での気づきや発見は記録に残し、職員間で共有しています。また、毎月のカンファレンスでも出し合い、カンファレンス記録として残しています。カンファレンスで出た気づきや発見は、介護計画に活かしています。	

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
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	本人様や家族様、入所前の担当者からのアセスメントにより情報収集した上で、入居後においても本人様の希望や言動、家族様からの情報収集を常に行い、プライバシーに配慮しながら把握に努めています。今後更に把握しておかなければならないと感じるのは、その方の人生歴。		
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	日常生活の様々な状況の中、利用者の行動を観察し、会話に耳を傾け、状態の変化が察知出来るよう職員全体で常に意識的に取り組み、心身の変化や持てる能力の把握に努めています。		
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	職員全体でアセスメント・モニタリングを行い、医師や管理栄養士その他様々な担当者からの情報を参考にして本人様や家族様の意向を基に定期的にカンファレンスを実施し、介護計画の作成を実施しています。	利用者・家族の思いや希望を尊重した介護計画になっています。基本は6ヶ月毎に見直し、状態に変化があった場合は随時見直しています。介護計画の実施項目のチェックで毎日モニタリングできます。一人ひとりの介護計画と実施記録が連動してファイルされ、職員が介護計画を確認・理解できる工夫がされています。計画作成担当者は、計画を作成する際には「その人が生活していく上で、快適に暮らせる介護計画」を心がけています。	

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
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	利用者様の表情や仕草、発した言葉をそのまま記録するよう努め、様々な角度から観察し、業務会議や申し送りにより職員間での情報の共有を徹底し、介護計画の見直しに活かしています。		
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	本人様や家族様の要望に応じて安心した生活が継続出来るよう、併設事業所の特色を生かし、希望の他事業所への支援や変更、外出時の対応や入浴設備の提供、ボランティアや様々な行事への参加が可能であり、柔軟なサービスに取り組んでいます。		
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	ボランティアの慰問や保育所との交流会、地域行事へ参加させて頂き、様々な人との交流機会を支援しています。		

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
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	本人様や家族様の同意の上、協力医療機関の医師がかかりつけ医として往診を実施し 24 時間の相談対応可能となっています。長年通院している医療機関は継続し、また必要に応じてかかりつけ医の紹介により専門医による適切な医療を受けられています。	入居前からのかかりつけの医療機関へは、希望があれば受診可能です。定期以外の受診の際には、本人の日常生活をよく知っている職員が付き添います。ホームの主治医は毎日のように訪問しています。医療面の充実した支援は、利用者・家族はもとより、職員の安心にも繋がっています。ホームの主治医は利用者のお通夜にも参列する程、利用者と密な関係が築かれています。	
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	毎週月曜日にクレーネ堺診療所より看護師が訪問し、日々の健康管理や身体状態の把握を行いながら、個々の利用者様の受診や看護を受けて頂いています。また、24 時間医療連携体制を整備しています。		
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	入院時は定期的に面会や連絡を行い状態の確認や医療関係者と情報交換を行いながら早期に退院できる体制を敷き、また診療所が他医療機関と連携を図り、迅速に対応出来るよう努めています。		

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	<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>医療連携を明確化し、契約時に本人様や家族様との話し合いにより十分な説明を実施しています。かかりつけ医や看護師、関係機関と相談しながら情報を共有した上で、可能な限り対応しています。</p>	<p>重度化してもかかりつけ医や医療機関と連携し、極力ホームで過ごせるよう努めています。終末期の看取りについては「利用者・家族の希望に沿って可能な限り支援を行う」という方針です。入居時には、継続的に医療行為が必要になれば病院等への転院することも説明していますが、終末期の段階で家族が医療的処置を行わないと判断され、かつ「最期をどうしてもホームで」と希望された場合に限り、状況を見ながら柔軟に対応しています。その場合、「ターミナルケア計画書」を交わしています。過去に4件の看取り事例があります。ホームでは終末期ケアに対する知識を深めるため、近く法人が主催する「ターミナルケア合同研修」に介護職員全員を参加させる予定です。</p>	<p>今後、利用者の重度化やホームでの看取り希望が予想されます。研修や看取りケアに関するマニュアル整備、介護技術のレベルアップ等、看取りケア実施体制の整備が期待されます。マニュアル作成時には、これまでの看取り経験の際、不安だったこと・整備して欲しかったこと等、職員間で意見を出し合い進めていかれてははいかがでしょうか。</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>急変時や事故発生時のマニュアルを作成し対応に備えています。また、定期的に研修機会を設け、全職員が実践出来るよう努め、医療機関との連携により医師の指示に従って迅速に対応しています。</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
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>	<p>マニュアルを作成し速やかに避難誘導が出来るよう備えており、消防署指導のもと、年二回の避難訓練を実施しています。また運営推進会議や地域との交流機会を通じて協力が得られるよう努めています。</p>	<p>年2回の消防避難訓練を実施し、うち1回は消防署の指導のもとで行っています。災害対策マニュアルも作成しています。平成30年9月の台風時はマニュアルを活かすことができました。非常災害時の協力体制については、運営推進会議や地域交流の場を通じて確認しています。非常災害時の水や食料も準備しています。</p>	
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>	<p>個人情報保護規定を作成し、利用者様や家族様には説明しています。プライバシー保護について法人全体で研修会を実施しマニュアルも作成しています。日常から利用者様への接遇や対応について検討し、ケース記録や個人情報記録の取り扱いや保管には留意しています。</p>	<p>今年度の介護目標の一つに「高齢者の人権を尊重し、共感的態度で接し、接遇の基本を守り対応する」を掲げ、実践しています。日常のケアの中でのプライバシー保護についても、入浴・排泄などの具体的な場面について、職員間で確認しています。管理者は職員に、プライバシーに配慮しないケアが身体拘束や利用者虐待につながるという考えを伝えています。</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
37		<p>○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</p>	<p>介護目標として掲げており、普段から利用者様に寄り添い、安心感が持てるような接し方を心掛けており、話しやすい環境や雰囲気作りに努めています。自己決定を促す場合は、本人様の能力に応じて具体的に理解しやすい選択肢を示しています。また、個別のレクリエーションとして、個々の希望（自己実現）に沿ったレクリエーションの実施にも取り組んでいます。</p>		
38		<p>○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</p>	<p>利用者様の意向やペースを尊重した支援を行っています。日々の日課により規則正しい生活援助は行っていますが、一人ひとりの日々の希望を汲み取れるよう努めています。</p>		
39		<p>○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</p>	<p>衣類に関しては利用者様の好みに合わせ、家族様をご用意して頂いた衣類を身に付けて頂いています。また、訪問理容や、行けつけの美容院への利用など、個々の希望に応じた支援を行っています。</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
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>可能な限り食事の準備片付けは一緒に行い、何気ない会話から良好な関係を築くことが出来るよう食事作りやおやつ作りも役割として定着し、生きがいとなるよう支援しています。また、出来ないと決めつけるのではなくゆっくと時間を掛けその時々に応じて様々な利用者様に携わって頂くよう支援しています。</p>	<p>食事は併設する特養の厨房で作られ、キザミやミキサー食も含めて搬入されます。利用者は、準備や後片付けなど、できることを一緒にしています。利用者は、職員と共におやつ作りを楽しむこともあります。法人の給食委員会では、嗜好調査や日常の利用者の声を届け、献立に反映しています。イベント食も好評で、目の前で天ぷらを揚げ、揚げたてを食べてもらったり、月1度の駅弁も人気です。夏祭りの屋台では、普通は食が進まない利用者もよく食べる姿を見ることができます。</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
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>毎月給食会議を実施し、管理栄養士の指導のもと定期的に嗜好調査を行い、医師と相談した上で利用者の状態に合わせた食事形態を提供し、家族様とも相談した上で、好みに応じた食事内容や飲み物を提供しています。 食事摂取量や飲水量に関しては個人差もある為、医師や管理栄養士の指導のもと提供内容に変化を持たせ、春・秋に血液検査もある為にアルブミン値を把握することで褥瘡予防の指標としています。水分は1日1,000cc以上飲めるよう脱水予防にも努めています。</p>		
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、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>歯ブラシの使用が可能な利用者様やスポンジブラシでケアをする方など、本人様の状態に合わせ声掛けや見守り介助にて毎食後口腔ケアを行っています。また、治療が必要な方、義歯が合わないなどの場合は、毎週の訪問歯科診療により口腔状態の確認を実施し対応したうえ、家族様にも報告しています。</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
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>排泄チェック表を活用して排泄パターンを把握しながら、個別に定時介助を実施しています。夜間帯は必要に応じてポータブルトイレを設置してトイレでの排泄や自立に向けた支援を行っています。</p>	<p>排泄チェック表を作成し、利用者一人ひとりの排泄状況を細やかに記載して自立支援に活かしています。職員は利用者の排泄パターンに応じてさり気なくトイレ誘導を行い、可能な限りトイレでの排泄を支援しています。同性介助にも配慮しています。オムツ使用の状態で退院した利用者が、随時のトイレ介助で紙パンツとパッド使用に変更になった事例があります。</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>水分チェックや食事量の確認に努め、散歩や運動機会を設けて自然排便を促す取り組みを行っています。また、便秘傾向のある利用者様は医師へ報告し薬剤の調整を行っています。</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	<p>○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</p>	<p>入浴は日曜日以外毎日実施しており、基本的に週三回入浴して頂いています。利用者様の希望や状態により臨機応変に対応しています。また、菖蒲湯・ゆず湯などを実施し季節感を感じて頂けるよう工夫しています。ADL の低下などにより一般浴での入浴が安全に実施出来なくなった利用者様に対しても安全に配慮し機械浴で入浴して頂いています。</p>	<p>入浴を「生活の中の楽しみ」と捉えるホームでは日曜日を除く平日、2ユニットで交互に一般浴とシャワー浴を実施しています。そのため利用者は週3回を基本に、両ユニットを利用すれば毎日でも入浴できます。また、併設のデイサービスの機械浴が使えるため、退院直後や重度の人もゆったり浴槽に浸かっての入浴が可能です。入浴を拒む利用者には「大きな温泉に行きませんか」等と、利用者が入浴する気持ちになってくれる声かけで別の浴室に誘導するなど工夫しています。 洗髪ブラシを使ってのシャンプーなど細かいニーズにも対応しています。</p>	
46		<p>○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</p>	<p>生活のリズムを整える為、日中は外気浴や散歩、レクリエーションなどにより活動的に過ごして頂き、自然な睡眠がとれるよう支援しています。眠れない利用者様に対しては、職員とお話をしたり温かい飲み物を提供し、安心して眠れるよう支援しています。</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
47		<p>○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</p>	<p>提携している薬局に依頼し一包化し、薬剤情報提供書を保管しています。服薬介助は介護職員にてマニュアル化し、誤薬防止に努め、状態変化や異常発見時は速やかに医師に報告し指示を仰いでいます。</p>		
48		<p>○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</p>	<p>利用者主体によるレクリエーションにより楽しみを持ち、お掃除や水やりなど役割を担って頂き、生活の活性化を支援しています。利用者様のADLの低下に伴い、個々に応じた様々な取り組みを検討し、実践に繋げています。</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
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>天気の良い日に合わせて定期的に外出する機会を設け、家族様とは事前に調整しながら自由に外出して頂いています。自宅へ帰る等の外出や、外泊をされる利用者様もいらっしゃいます。普段行けない場所は日時を調整し出来る限り外出して頂いています。</p>	<p>徒歩数分の圏内に幼稚園や広葉樹の茂る公園があります。利用者は週2～3回、職員と一緒に散歩して外の空気に触れています。この他、週1回「おやつ買い出しデー」があり、希望者は買い物に出かけています。家族と一緒に外食や買い物を楽しむ利用者もあります。</p> <p>また、車を利用して市内の公園へ初詣や春の花見、秋の紅葉見物に訪れ「ドライブレク」も実施しています。</p> <p>屋上には法人が管理する庭園があり野菜やイチゴを栽培しています。利用者は日常的にこの庭園に出て、外気浴や収穫期には野菜狩りやイチゴ摘みを楽しんでいます。</p>	
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>自己管理が可能な利用者様には所持して頂き、買い物の際はご自分で支払ができる支援をしています。しかし、管理が困難な利用者様が多く、外出時には要望に応じ立替にてお金をお渡ししています。</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
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	要望のある利用者様に対しては、随時公衆電話から掛けて頂いています。介助が必要な利用者様には都度援助を行い、手紙はポストへの投函援助も行っています。		
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	食堂や玄関には四季折々の花を活け金魚の水槽を設置し生き物と接する機会を設け、やすらげる工夫をしています。温度・室温はこまめに調節し、落ち着いて過ごして頂けるよう配慮しています。	エントランスホールには、季節を題材にした大きなちぎり絵が掲示されています。作品は利用者と職員が一緒に制作し、季節毎に新作と交換しています。 食堂兼居間では縦に並べた食卓を囲んで全員が座れ、正面に大型テレビを配置しています。クッションや毛布が置かれたソファは、利用者の「くつろげる居場所」になっています。 水槽で飼っている大きな金魚は、家族が持ち込みホームで成長したものです。 同じ造りの扉が並ぶ長い通路には、休憩用の椅子を置き、利用者が迷わないよう扉に大きく「便所」「洗面室」と記した紙を貼っています。 冬場はヒートショック対策として脱衣室の温度設定に留意しています。	

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
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	ソファや椅子を置き、談笑が出来るスペースや一人用のソファも設置して、ゆっくりと落ち着いて過ごして頂ける工夫をしています。		
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のもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者様一人ひとりの意向を尊重し、居室には親しみのある使い慣れた物を自由に持ち込んで頂けるよう家族様と協力しながら、居心地よく過ごして頂けるよう努めています。	扉には職員が描いた利用者の似顔絵と、部屋名にもなっている動植物のイラストを貼り、自分の部屋だと分かるよう工夫しています。 居室は畳敷きの和室で、洗面台のほか電動ベッド、クローゼットとチェストを備えています。畳間を活かして布団を敷いたりコタツを置いたりする利用者もあります。畳間との境に段差があるため、車椅子等の利用者にはフローリングシートを敷き安全性に配慮しています。 ホームでは利用者や家族に家具や馴染みの物の持ち込みを勧めており、居室にはテレビや机、時計、ぬいぐるみや家族写真等が置かれています。ベッドサイドの人形や、広告に起用された孫のポスター、利用者が「自分の孫」と信じてやまない総理大臣の顔写真等は、利用者の思いや好みを察してホーム側で用意しました。	

55		<p>○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</p>	<p>一人ひとりの残存機能を生かし、歩行しやすいように手摺りや環境作りに努め、車椅子の方でも自走しやすいよう配慮しています。また、自分の部屋が認識しやすいよう目線に合わせた大きな表札やプレートを吊り下げています。</p>		
----	--	--	--	--	--