

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	2790200022		
法人名	株式会社 フィールド		
事業所名	グループホームこころあい海老江		
所在地	大阪市福島区海老江1-9-13		
自己評価作成日	平成 25年 8月 9日	評価結果市町村受理日	平成 25年 12月 9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.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JigyosyoCd=2790200022-00&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 8月 20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)】

・一年を通して外出援助を行い、週に3回程度は散歩や買い物に出かけており、希望される方は毎日散歩されている事。

・地域の方々との交流が出来ており、地域行事にも積極的にに関わり、地域密着型として機能しており、利用者様もおおいに社会。・利用者様が家庭的な落ち着いた雰囲気の中でマイペースで穏やかに過ごしておられる事。

【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)】

「高齢になっても住み慣れた地域で暮らせる、地域に密着した家庭的なホーム」を目指し、建物の建材にヒノキやサクラ材を使用して、木の造りの懐かしさと柔らかさのあるホームになっています。職員は「その人らしさを大切にして、笑顔で共に歩む」を目標に、家族と地域住民の協力を得て、全職員で地域に密着したホームとして取り組んでいるグループホームです。地域住民との交流や、ボランティアの受け入れ、外出支援など、外部との触れ合いを大切にし、利用者が自分のペースで安心して落ち着いた生活が送れるような支援をしています。

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 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 3. 家族の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 職員の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 家族等の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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	「心豊かにその人らしい安心ある暮らしを大切に愛と笑顔で共に歩む」を理念に掲げ、職員と共有し、介護の現場においては理念を念頭におき、判断し実践している。新人研修時にも一番に伝え、理解し、共有している。	経営者の創業時の思いを受け継いだ理念をもとに、地域密着型サービスの意義をふまえて、「その人らしい、愛と笑顔が利用者、家族、職員、関わる全ての人に」を目標に、地域の人たちと家族のような日常生活が送れるように経営者、管理者、職員が理念を共有し、実践に向けて努力しています。	
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	地域で行われている行事には、地域の方から誘って頂き、意欲的に参加している。月1回コミュニティセンターで実施されている「ふれあい喫茶」へは、毎回参加しており、地域の皆様から声をかけて頂き、交流が図れている。包括や地域事業所のケアマネさんとも連絡を取り合い、利用者様が地域と繋がって暮らしていけるよう支援している。月 2 回の公園清掃に参加し、地域の方々と交流している。	地域の自治会に加入し、月2回の公園清掃など、自治会行事にも積極的に参加しています。地域住民にはボランティア活動をする方も多く、散歩での挨拶、声かけが利用者との交流のきっかけとなり、ホームへのボランティア訪問に繋がっています。利用者は月1回コミュニティセンターの「ふれあい喫茶」に出かけ、地域住民と交流の場となっています。地域のだんじり祭りや盆踊りなどの行事にも声をかけてもらい、利用者は地域の一員として温かく迎えられています。地域に住む職員がホームの情報提供と地域情報の収集を行い、より一層、地域に密着した付き合いができています。	

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
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	社会福祉協議会開催の月 1 回の居宅連絡会や2ヶ月に1回の福島く在宅医療を考える会にはケアマネや職員が参加し地域の方々の状況等を伺い、認知症についての質問を受ける等、情報を交換している。在宅医療を考える会による「糖尿病連携プラットフォーム」に参加し、地域医療に貢献している。		

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
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	運営推進会議では毎回事故報告や状況報告を行い、意見交換の結果を現場へフィードバックし、新たな取り組みやホームの運営に落とし込み、サービス内容向上に活かしている。	運営推進会議の規約を作成し、会議は概ね2ヵ月に1回開催しています。メンバーは、利用者、家族、地域住民として連合会会長、町会会長、女性会会長、民生・児童委員、地域包括支援センター職員、管理者、計画作成担当者、フロア主任で構成されています。会議では、ホーム利用状況と活動報告、出席者との意見交換等を行っています。委員の意見を受け、地域コミュニティセンターへ、利用者が製作した折り紙のカーネーションを持参し、ふれあい喫茶の飾りつけに協力した事例もあります。今後は、運営推進会議に職員も交替で出席することを検討しています。また、議事録は、参加できなかった家族へも配布しています。今後は、行政担当者へ運営推進会議議事録を届けると同時に、会議への参加を呼び掛ける方向で検討しています。	

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
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	運営推進会議にとどまらず、居宅連絡会や介護ホーム連絡会、社会福祉協議会主宰の研修会や講座、自治会の交流会等に常に参加し、交流を深め協力関係を築いている。	地域包括支援センター、区の担当課とは日頃から交流を図っています。事故報告はホームの危機管理委員会で検討し、職員間で情報を認識しています。同時に市の担当窓口にも報告しています。毎月、居宅連絡会や介護ホーム連絡会に出席し、他の施設との交流や情報交換を行っています。今後、区の居宅連絡会や介護ホーム連絡会と連携し、キャラバンメイト活動として認知症サポーター研修等、地域啓発を行う計画もあります。	
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「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	ホーム内の研修を通し、理解を深め、言葉の使い方や、心情に関する事柄も含め身体に限定せず、入居者様の尊厳を守るよう取り組んでいる。 玄関施錠に関しては家族様の要望と立地の観点から事務所に人がいない時は施錠しているが、一定時間解錠、又、入居者様の希望により随時、職員が同行の上、戸外へ出ていただいている。	市の「高齢者虐待防止の取り組み」をマニュアルとして使用し、年1回職員研修を行っています。研修では、身体拘束とは「身体の束縛」というだけでなく「利用者の内面にまで踏み込む」こと、「利用者の意思を抑えるのはやめ、その行動の意味を考え、本人の思いをつぶさない」個別ケアを目指しています。正面玄関前は交通量が多いため施錠していますが、フロア毎の扉は開錠し、エレベーターは自由に使用できます。2階から玄関へ降りてくる利用者もあり、外出希望があれば職員が随時同行し、外出支援をしています。	

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
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	社外研修へ参加すると同時に、社内コンプライアンス委員会により作成された権利擁護関連マニュアルに基づき研修を実施し、理解度及び意識の向上を図り、虐待防止に取り組んでいる。職員に対しては定期的にヒヤリングを実施するとともに、虐待見過ごされないよう職員間で指摘しあえる環境作りに力を入れている。		
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	社外研修や入社時、新入職研修で学び、ホーム内研修でも知識を深め、必要時に活用できるよう取り組んでいる。 現在、活用している入居者様はいない。		
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	契約締結時には、専門的な用語を用いず、項目毎に充分時間をかけ説明し、不安や疑問点を尋ねながら理解、納得していただけるよう進めている。		

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
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	重要事項説明書に相談・苦情対応窓口（ホーム内のみならず、外部機関の窓口も）を明記するとともに、玄関にも責任者名を掲示している。投書箱を設置し、また、地域住民代表による苦情受付担当者の設置等広い間口での環境作りに努めている。 ご意見や苦情に対しては、真摯に受け止め運営に反映させている。	玄関に設置した昔の電話機を意見箱に使用し、家族や訪問者が意見を投函できるようにしています。職員は、来訪時に家族からの意見や要望を聞き取ると共に、電話連絡の際にも意見を聞くようにしています。家族から意見や要望があった場合は、管理者、フロア主任、職員間で情報を共有しています。必要に応じてカンファレンス会議を開催して検討し、解決すべく努力して運営に反映させています。	
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	何かあれば職員はフロアー主任に相談し、両フロアー主任、管理者で話し合っている。管理者も随時聴き取りを実施し、提案等は、代表者、幹部職員が集う運営会議で提起し、検討後フィードバックしている。また、月1回のホーム内全体会議やカンファレンスでも意見を述べる機会を設け、運営に反映させている。一緒にホームを運営しているという意識を共有し、理想のホームとなるよう図っている。	管理者は、月1回のカンファレンス会議や全体会議で、職員の意見や提案を聴く機会を設けています。朝夕の申し送り時にも、職員の意見を聞くようにしています。職員は、職員は、日々のケアの中でその都度気づいたことを、職員間で共有しています。職員のほとんどが正職員で、全員がすべての業務を把握しているため、運営に関する意見も自由に発言できる雰囲気があります。スリッパでの歩行が不自由だった方には、本人に合う室内履き靴の購入を提案し、利用者が快適に過ごせるようになった事例があります。	

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
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	勤務表作成にあたり、事前に月2日の希望休暇を聴き取り、他にも個々人の諸事情に応じる勤務体制を整えている。 不安や問題があった時は随時面談し、意思の疎通を図っている。 定例のホーム内全体会議において、ホームの方向性を伝え、意見を出し合い、やりがいや向上心が持てる職場環境作りに努めている。		
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	職員からのケアに関する不安や学びたい事をアンケートで把握し、月1回の勉強会にて不安解消・知識向上を図っている。 法人内他ホームへの交換研修を実施し他のホームの良いところを吸収してフィードバックする等の能力向上に取り組んでいる。 又、働きながらの資格取得に関しても、勤務体制や金銭面での応援制度を設け、介護福祉士、ケアマネ資格取得応援制度、防火管理士、実践者研修等社外研修も積極的に受講出来るよう支援し、参加して得た情報は職員間で回覧・共有している。		

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
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	地域包括支援センターの居宅連絡会や医療を考える会、介護ホーム連絡会、各種勉強会に積極的に参加し情報交換を行い、交流している。又、見学会にも積極的に参加し、意見交換を行い、サービスの質の向上に反映させている。		
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	本人様が安心してその人らしく暮らし続けていける様に本人様の生活歴をお伺いするとともに、現在不安に思っている事や困っている事、入居後の生活に対する不安等を話して頂ける範囲でお話しをして頂き、色々な思いを受け止めて安心してもらう事によって関係が充実したものとなる様に努めている。		

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
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	これまでのご家族の御苦労や、地域とのつながり等をお伺いするとともに、ご家族様が不安に思っている事や要望等をお伺いして、今後はどのような生活を送って欲しいと思っておられるのかを把握し、本人様のお気持ちとは別に理解して受け止め、信頼関係が築けるように努めている。又、入居後も不安等があればいつでも連絡して下さるようにお伝えし、安心してもらえるように努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	入居の相談を受けた時には、介護支援専門員の方も含めて在宅での暮らしが継続出来ないか検討し、本人様が入居する事を前提に相談を勧めるのではなく、入居までの間にも他職種連携を図り、在宅での暮らしが継続出来るように努めつつ、いつでも希望されれば入居出来るように努めている。		
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	料理の際に職員と一緒に料理の下ごしらえのお手伝いをして頂いたり、食後にはテーブル拭きやお盆拭きをして頂いたり、洗濯物をたたんで頂く等、生活を共にして頂ける事に努めている。		

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
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	家族様も本人様にとっては、重要な支え手であり、本人様の生活を家族様と一緒に共に支えあえる事は大切で、これまでの家族の絆が途切れる事が無く、本人様がよりよく暮らしていける為の支援と一緒に考えていけるような関係を自然な形で築けるように努めている。面会の際にこれまでの本人様の暮らしぶりやご家族様の行ってきた介護方法等を教えて頂いたりしながら、本人様の生活を共に支えて行く事が出来る関係に努めている。		
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	本人様ががこれまで積み上げてこられた人間関係や社会との繋がりを把握し、入居後も今迄の生活の延長線上である様に地域包括センターやケースワーカー様とも連携をとり、これまで本人様を支えてこられた方々との関係が途切れないように努めている。	職員は、利用者が入居前に住んでいた場所や馴染みの人との関係が継続できるような支援を心がけています。訪問者には明るく声をかけ、いつでも気軽にホームへ来訪できるよう働きかけています。毎日数回来訪し、職員の見守りの中で利用者と共に過ごす家族がいます。散歩コースにある公園で尺八の演奏されていた方が、ホームへの定期的なボランティア訪問に繋がった事例もあります。近隣に住む職員が自治会の役員を担っており、地域の情報提供ができ、利用者と地域住民との交流の橋渡しになっています。	

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
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	レクレーションなどの際には入居者様同士でコミュニケーションをとり、楽しみながら行えるようにする等、職員が間に入って支えあえるように努めている。		
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	退去された利用者様やご家族様に対しても、相談があれば都度対応し、本人様の望む暮らしを関係者の方も含めて話し合う事に努めている。		

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	入居時に、本人様・家族様・関係者の方からの希望を詳細に聞き取り、入居後も折りにふれて望む暮らしを聞いている。本人様からの把握が難しい場合は、本人様の視点に立って、家族様・関係者の方から情報を得たり、本人様の日々の言動や表情から汲み取り、本人様本位の把握に努めている。	職員は居室担当制とし、日々の会話の中で利用者の思いを把握し、職員間で情報を共有しています。経理の仕事をしていた方が、日々数字を口にされることに職員が気づき、計算の仕事を一緒にしてもらうことで、本人の心の安定に繋がった事例があります。職員の日々のケアに対する感謝の気持ちを日記に書く方や、言葉にされる方がいます。本人の気持ちをセンター方式の「私の姿と気持ちシート」に記録していますが、全職員が共有できていない部分もあります。管理者は今後、シートが活用できる方法を職員間で話し合い、利用者の意向の把握に努める方向です。	
----	---	--	---	---	--

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	プライバシーには十分配慮しながら、これまでの生活歴や地域でのサービス・資源利用経過を入居時に詳細に聞き取り、本人様・家族様・関係者の方々からこれまでの馴染みの暮らしぶりを聞いて理解するように努めている。		
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	一日の生活リズム（食事・排泄・体調変化の有無等）やその日の言動等から、本人様の出来る事・出来ない事を詳細に個別に記録し、職員全体で本人様の全体像を把握している。		
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	本人様とは、日常的に接する対話の中で、意識的に本人様が求めている引き出しながら、介護計画の具体的な案をじっくりと考え、自分らしく暮らし続けられる事を支援出来るように努めている。家族様とは、面会に来られた際や電話を頂いた時等に、自然な会話の中で普段の本人様の状態や暮らしぶりをお伝えし、ご家族様の関心や意見を引き出すようにして、介護計画を作成する時にも意見が出しやすい様にしている。モニタリングには、スタッフにも参加してもらい、本人様の今の状態をよく知るスタッフの情報や往診医の意見を取り入れて作成している。	介護計画担当者は概ね6ヵ月毎にアセスメントを行い、月1回のカンファレンスと3ヵ月毎のモニタリングを実施し、職員や家族と話し合い、利用者の状態にあった介護計画を作成しています。次のステップとして、日々のケアがモニタリングとして生かされるような記録様式を作成し、職員間で共有して、今後介護計画に反映させる方向を目指しています。	

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
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	職員の気づきや本人様の状態変化は、個々のケース記録に詳細に記録し、スタッフ間で情報を共有している。介護計画作成に於いても、記録を基に見直しを行っている。		
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	本人様や家族様の状況に応じて、通院や送迎等必要な時には柔軟に対応し、本人様や家族様の満足度を高めようとしている。		
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	地域包括支援センターやNPO法人が行う地域行事に本人様も参加して頂いて、趣味や特技を活かしてワークショップ等に参加して頂き、地域の一員として生活を送ることが出来るように努めている。		
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	連携医（内科）による定期往診（週1回）、定期検査により、日々の健康管理を通して状態の安定に努めている。緊急時には、連携医の指示を仰ぎ、家族様にも直ちに連絡し、必要に応じて、紹介状を書いて頂き、専門医療機関にて受診している。	連携する医療機関より、週1回医師の往診、週2回看護師の訪問があり、利用者の日常の健康管理を行うと共に、病状に変化があった際にはすぐに診察ができる体制ができています。緊急時には、看護師を通して24時間医師と連携できる体制を構築しています。	

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
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	毎日医師にパソコンでバイタルや身体徐京を報告し看護師共利用者様の状態を共有するなかで、身体的状況の把握により気付いた点や気になる点等は、定期的訪問(週2)時に報告・相談し、指導を受けることで、早期対応(適切な受診や看護)と悪化防止に努めている。 又、訪問看護師からの職員への助言や指導は、職員間で共有し、日々のケアに反映させている。		
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	入居者様が入院した際は、週単位での面会による状況把握させていただくとともに、食事時間帯に面会(訪問)し、共に食事をする等によりメンタル面でのケアもはかっている。退院時には医師等の病院関係者からの指示や助言を受け、退院後の日常生活の留意事項の把握に努めている。 又、退院後の経過観察も含め、病院関係者との関係継続に努めている。		

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
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	適宜、看護師に応急手当、緊急時の対応等の指導を受けている。大阪市の上級救急講習を受け AED の使用法や救急救命の実践力を身につけている。社内勉強会を通し、情報を共有している。なお AED も設置している。	重度化や終末期については、看取り方針のマニュアルを作成し、ホームで最後まで取り組む方向で、契約時に家族と話し合っています。利用者の状態に変化が見られた際には、その都度医師、看護師、職員を交え、家族と話し合いを行い、対応の再確認をしています。	
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	適宜、看護師に応急手当、緊急時の対応等の指導を受けている。大阪市の上級救急講習を受け AED の使用法や救急救命の実践力を身につけている。社内勉強会を通し、情報を共有している。なお AED も設置している。		

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
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	災害マニュアルを職員に周知し、緊急連絡網の活用、避難経路の確認等危機管理委員会主導で必要な対策を講じている。年2回消防署の協力の下、全入居者様、職員で避難訓練を実施している。別に夜間を想定した訓練も自主的に実施し、災害に備えている。	災害マニュアルを作成し、居間には緊急時連絡網も掲示しています。防災訓練は年2回実施しており、うち1回は消防署の指導のもと行っています。自主訓練は夜間を想定して実施し、近隣に住む職員が「ホームの火災」を叫びながら駆けつけ、地域住民に知らせる体制も作っています。訓練時は地域の方の参加協力もあります。備蓄は水、非常食等をフロア毎に準備しています。今後は、備蓄品を袋に入れるなど、災害時に持ち出しやすいように検討していく方向です。また、非常時には、地域の高齢者を一時的に受け入れできる方向を検討しています。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○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	本人様の埃やプライバシーを損なう事が無い様に、職員全員が常にその方のペースに合わせて優しい気持ちで接している。個人情報に関しては、鍵のかかるロッカーに保管し、取り扱いには充分注意している。	職員は利用者一人ひとりの人格を尊重し、プライバシーには十分に配慮した支援を心がけています。本人の表情やしぐさを察知し、次の動作を予測したケアに取り組んでいます。今後は、家族にもアンケート等を実施し、意見をまとめる方法を検討しています。	

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		○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している	居室内の掃除・衣類等の洗濯や持物の整理や補充等本人様のお気持ちを大切に、場面ごとに本人様の力を引き出しながら、本人様の意志を尊重し、こちらからの押し付けにならない様に配慮した支援を行っている。		
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	起床から就寝までの一日の生活のリズムを、出来る限りその方独自のペースで暮らして頂ける様に配慮し、安らかで満足感のある日々の暮らしが出来る様に支援している。。		
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	毎朝の整容に始まり、その日の服装を本人様に選んでいただいたり、化粧をされたりと楽しんでいただいている。訪問美容も受け入れ、パーマや毛染め、カットにシャンプー等、本人様の望むおしゃれを楽しんでいただけるよう支援している。		

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
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	食事の準備、調理補助、盛り付け、後片付け等、入居者様と共に行い、食べる事だけでなく、準備の段階から色々談話する事によって楽しんでいただるように取り組んでいる。又、毎月の誕生日会では、手作りにこだわり、入居者様と一緒に頑張ってコミュニケーションを図りながら、楽しくケーキを焼いている。	食材は業者から配達され、利用者は職員と一緒に、調理の段階から楽しんでもらえるように心がけて支援をしています。男性職員に味付け方法を教える方、盛り付け、後片付けなど、一人ひとりが自分のできる事で食事作りに参加しています。職員は、利用者と一緒に同じものを食べながら会話を楽しんでいます。毎食、食事介助に来る家族が、利用者と一緒に食事を摂り、本人との時間を過ごす方もいます。本人の希望により時間をずらして食事をとる方もいます。月1回誕生日会を開催し、日々の会話の中で利用者の希望を聞き取り、おやつ作りのメニューに取り入れています。希望があれば外食に行くこともあります。	
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	栄養バランスについては、食材提供会社よりカロリー計算されたメニューに合わせた食材が提供され、それらをホーム内で調理し、個々の食事形態に合わせて提供している。水分補給に関しては、いつでも自由に飲んで頂ける様にし、職員も体調を考慮しながら積極的に水分摂取（最低でも1日 1,000cc）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
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、個々に応じたお声かけ、見守りを行いながら、自己にて困難な部分を介助させて頂き口腔ケアを実施している。 又、週1回歯科医師による往診、口腔ケアを受けられる等、専門性の高い口腔ケアの提供にも努めている。		
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	排泄パターンを記録し、個々の排泄状況を把握した上で、排泄のお声かけ・誘導を行っている。又、失禁の軽減が図れる様、声かけの間隔や状況に配慮し、安易におむつを使用せず、出来る限りトイレで排泄していただけるよう支援している。	排泄チェック表を作り、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握しています。言葉での表現が難しい方には、その人にあわせた時間で定期的に声かけを行って誘導する等、トイレでの排泄を基本とし、支援しています。	
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	下剤の使用のみに頼らず、水分摂取量の調整や、乳酸製品の摂取、腹部マッサージや体操等を行い予防に努めている。それでも排便が見られない場合は、医師による下剤の調整や看護師による浣腸・摘便等の処置で対応している。		

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
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	充分に見守り出来る安全な環境で入浴して頂けるよう時間帯の配慮を行っているが、個々に入浴を楽しんで頂けるよう、入浴の時間や浴室・脱衣所の温度等は本人様の体調を考慮し、また、季節湯（菖蒲湯、ゆず湯、ミント湯等）などで楽しんでいただくなどしている。	浴室は個浴対応で、入浴日は週3回設けており、希望があれば好きな日に入浴することも可能です。浴室には数種類の入浴剤を準備し、利用者の希望で選べるように支援しています。毎回、違った入浴剤を選び、お風呂を楽しんでいる方がいます。入浴を好まない方には、足浴や清拭の支援を行っています。また、入浴剤を選べることにより、入浴ができるようになった方もいます。	
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	個々の体調やニーズは毎日変化するので、体調管理を重視しながらも、出来る限り本人様の希望に添えるように取り組んでいる。 気持ちの昂り等で眠れない時には寄り添い傾聴し、又、足浴などを行い、安心していただけるよう取り組んでいる。		
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	個々の薬については、全職員が把握し、薬の変更、増減に関しての把握も薬物の確認や申し送りを通して周知徹底するよう努めている。服薬介助の際には、ミスがないよう三重チェック態勢での服薬支援を行っている。又、服薬後の状態観察も怠らず、職員間で情報共有し、医師・看護師に報告している。		

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
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	入居者様個々の習慣や生活歴を活かしながら、入居者様の意思を尊重し、役割や楽しみ事を提案し支援している。 又、嗜好品や買物、外出・レクリエーション等においても希望に添えるよう取り組んでいる。		
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	入居者様の個々の心身的な状態を配慮し、入居者様の希望に添って外出（散歩、ドライブ、買物）していただけるよう配慮している。 又、家族様の協力の下、一緒に散歩や外食、一時帰宅等の支援を行っている。	職員は、利用者の希望に沿って自由に外出ができるよう支援しています。希望があれば買い物や近隣の散歩へ出かけています。利用者の中には、お気に入りの散歩コースの途中にある公園で、近所の方とも顔なじみになり、会話を楽しむこともあります。公園で演奏していた尺八奏者の方には、ボランティアとしてホームに訪問してもらい、利用者と交流しています。	
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、お金を所持したり使えるように支援している	金銭の管理については、数人の入居者様についてはご自身で管理し、お支払いもしていただいているが、困難な方についてはホーム側で預り、精算の際には本人様にお支払いしていただくよう支援を行っている。		

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
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	金銭の管理については、数人の入居者様についてはご自身で管理し、お支払いもしていただいているが、困難な方についてはホーム側で預り、精算の際には本人様にお支払いしていただくよう支援を行っている。		
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	共用空間の壁に季節に応じた装飾や、各入居者様の思い出の写真や入居者様ご自身が撮られた写真を貼る等、和めるような雰囲気作りを心掛けている。 又、玄関には地域の方の協力の下、季節の花や手作りの創作物を置く等、ホーム内でも季節を感じていただけるよう心掛けている。 共用空間、各居室の室温・湿度に配慮し心地良く過ごしていただけるよう努めている。	玄関先には季節の花や野菜、果物が植えられ、利用者は水やりから収穫まで楽しんでいます。中に入ると木の香りとぬくもりが感じられる雰囲気になっています。懐かしさを感じる調度品を配置し、家庭的な雰囲気で利用者が落ち着いて過ごせるような工夫をしています。共有空間の居間は明るく、職員との会話を楽しむ利用者には笑顔が見られます。壁にはタペストリー型のカレンダーを飾り、毎月利用者が日程を調整しています。	
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	食卓の椅子の他に数ヶ所に大小のソファを配置し、畳コーナー等入居者様個人個人が好きな場所で入居者様同士や家族様との会話を楽しまれながら過ごされる等、リラックスしていただける空間作りを心掛けている。		

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
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	各居室には入居者様がご自宅で使用されていた衣服、家具等を持ち込んでいただく事で以前の生活との変化を最小限にとどめ、家具の配置も本人様が混乱されないよう配慮し、家族写真等思い出の物を飾る等し、心地良く過ごしていただけるよう心掛けています。	居室は、一人ひとりが快適な居場所として過ごせるように工夫しています。利用者の状態に合わせてベッドの高さを調節し、ベッドの枠や足の部分を取り除きマットレスのみで使用する方がいます。利用者自身の思い出の写真や家族写真、趣味の作品等を飾り、居心地良く過ごせるようにしています。各居室にはスプリンクラーが設置され、防災対策管理も十分に行っています。	
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	個々の介護計画を基に生活意欲の向上に繋がるような声かけや役割を共有し、出来るだけ自己能力を活用していただけるよう支援している。安全面においては、危機管理委員会を中心に全職員で安全かつ自立支援に繋がるような環境作りに取り組んでいる。		