

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	2894000385		
法人名	社会福祉法人 幸		
事業所名	アルモニ一早瀬町		
所在地	姫路市広畑区早瀬町2丁目4番地の1		
自己評価作成日	平成28年1月18日	評価結果市町村受理日	平成28年3月10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/28/index.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigvosvoCd=2894000385-00
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 姫路市介護サービス第三者評価機構		
所在地	姫路市安田三丁目1番地 姫路市自治福祉会館 6階		
訪問調査日	平成28年2月15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)】

理念が「共に生きる」～LOVE ACTION～同じ時間を共有している一人の人間として足りない所を補い共に助け合い思いやりをもってたった一度の人生が実りあるものとなるように お互いに大切にすることを基本理念とします。1、「楽しく」「笑顔」で暮らせるようにします。
2、一人ひとりに寄り添い、安心できる「家」を目指します。
3、利用者と職員がお互いに信頼し、尊重し合える関係を作ります。
4、地域に溶け込んでいけるようにします。

【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)】

事業所は今年4月に設立後満3年を迎える。運営推進会議が、多様なメンバーが参加する中、2か月に1回定期的に開催され、意見交換等も行われ定着してきている。地域自治会にも加入し、地域との相互交流が行われ、事業所自体の地域における役割をにないつつある。特筆すべきは医療連携体制を整えると共に「入居者が重度化した場合における対応に係る指針」をまとめ、医療関連専門職との連携で重度化・終末期のケアが充実するように職員教育・研修を実施して、既に看取りを実践したことがある。なじみの関係での生活を維持して本人が望む場所で最後まで暮らしていったことで利用者・家族の信頼関係が構築されているのが窺える。今後の取り組みに期待したい。

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		

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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
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	「共に生きる」の理念のもと、皆が「楽しく」「笑顔」で暮らせるよう、一人一人が安心できる「家」を目指している。また地域に溶け込んでいけるように利用者と職員と共有できるよう実践している。毎月の職員会議にて理念に基づいた支援の在り方について話している	法人理念の基に事業所の「3つの方針」が策定され、パンフレットにも掲載されている。実践テーマとして「あ…あかるくさわやかに挨拶・る…る一を守り・も…もてなしの気持ちを忘れず・に…にゆうきよ者に寄りそう」あるもに(アルモニー)を頭文字としたスローガンを設定し、日々朝礼時等に唱和している。事業所の方針や実践テーマ等が家族や来訪者にも見やすいところに掲示されることが望ましい。	
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	運営推進会議に自治会の方(会長、民生委員)達に、出席していただき事業所の内容を伝えている。地域の掃除には利用者と共に参加し、秋祭り、廃品回収にも参加している。ご近所の方にはお花、野菜を頂いている	開設3年目となり地域との交流も増えてきている。自治会にも加入し、地域行事(清掃活動・子供会の廃品回収・夏祭り・秋祭り等)へも参加している。地域の小学校とも自治会長の紹介で、運動会や夏祭りにも参加できている。地域のボランティアでも敬老会・囲碁・習字・ハンドマッサージ等で交流が増えてきている。近所の人との交流もあり、お花や野菜など頂くことがある。	
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	運営推進会議等でお伝えし、近隣の方、独居の方が集える等地域交流の場として施設を提供し、地域の方との触れ合いの時間を計画中		
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	二カ月に一度運営推進会議で利用者の様子や取り組みについての報告を行っている。地域の方や家族様と意見交換の場を十分に取り、サービスに繋げる様取り組んでいる	2ヶ月1回の定例開催が出来ている。構成員として、家族代表・自治会代表・地域包括支援センター代表・民生児童委員代表・法人理事長・管理者等が参加している。(利用者の参加があれば望ましい。)議題としては、事業所からの報告(利用者の状況・事故・行事等)、今後の予定、参加者との意見交換である。サービス向上での意見として、リハビリについての要望があり検討している。	定例会議が定着してきている。地域の自治会代表も参加されているので、さらに交流や協力体制での機会にしてほしい。特に災害時の連絡体制や協力体制での取り組みに期待したい。

自己	第3	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	ケアマネ向上会議に参加し、事例提供を行い、医師、看護師、歯科医、管理栄養士、機能訓練士などの意見交換会に参加した	市の担当者とは随時、連絡・報告・相談等で連携できている。 運営推進会議でも地域包括支援センター職員が参加されているので、行政の窓口としても連携している。 また、包括主催の「ケアマネ向上会議」に参加したり、グループホーム事業者連絡会へも参加し、研修や情報交換もしている。	
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	他の身体拘束はしていないが、玄関の施錠、エレベーターの施錠はしている。家族様に説明をし承諾書は頂いている	毎月開催される、法人の医療委員会(事故危険防止・身体拘束廃止等)に参加し、事業所内の職員会議等で伝達研修をしている。 現在は家族からの相談や身体拘束の事例は無い。事故防止や安全対策上から、玄関やエレベーターの施錠がされている。(家族への説明や承諾はある。)	玄関の施錠などは、安全対策上と人権擁護(身体拘束等)の両面から委員会等で検討してほしい。人員体制等から柔軟な対応で見守りできる時間帯は、開錠する等の取り組みにも期待したい。
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	虐待防止は全体会議、接遇人権虐待予防委員会、職員会議で勉強を行っている。新入職時には個別に教育時間を持っている	毎月開催される、法人の接遇委員会(マナー・権利擁護・虐待防止等)に参加して、事業所内の職員会議等で伝達研修をしている。 3月には外部講師による人権研修が予定されている。 日々のケアの中でも、言葉による抑制や不適切な言葉がけ等、職員本人が気づいていない時には、管理者が随時注意している。 職員のストレス対策でも、夜勤者の不安等で常に気配りして話し合う機会を持っている。	
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	認知症実践者の研修で学んだ事を会議等で報告している	権利擁護に関する制度について、管理者が職員会議等で伝達研修している。 法人内で3月に外部講師による人権研修が予定されており職員も学ぶ機会がある。 現在制度利用者はいないが、職員や家族等が必要に応じ何時でも閲覧できるように、パンフレット等の整備が望まれる。	
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	契約時に説明を行っており、別途承諾書等が必要になった時はその都度説明をしている。家族会等でも質問を受け付け納得いただくよう努めている	契約は主に管理者が対応する。 ケアマネジャーからの紹介が多いが、見学を実施し、契約書・重要事項説明書等を丁寧に説明、理解・納得を得た上で、契約をしている。 家族の質問でも多い、重度化や終末期での対応についても、事業所の方針やできる事できない事を説明している。	

自己	第3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
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	家族様にアンケートをお願いし、その結果を踏まえ会議等で話し合う場を持っている	利用者や家族等が、意見・要望を管理者や外部者へ表せる機会として、運営推進会議に家族代表が参加する。 また、年1回法人合同の家族会を開催し、事業所ごとの家族交流も行うなどで、意見・要望を聞いている。 年1回「利用者満足アンケート」を実施し、その結果を集計したものを踏まえて、職員会議等で共有し検討もしている。 運営推進会議で要望のあったリハビリの機会について、4月より平行棒を導入して取り組む予定である。	
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	年に一度の人事考課時に面談を行っている。必要に応じては都度、時間を設けている。会議等で意見を聞く機会を持っている	毎月の職員会議で意見・要望・提案等を聞いている。 また、年1回(12~1月)代表者や管理者と自己申告を基にした人事考課時に、個人面接を行い、意見・要望・提案等も聞いている。 事例としては、勤務パターンや自転車置き場の設置等の意見・提案もあり検討されている。	
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	週1度程度施設に行き、現状把握に努めている。管理者や職員の働きを目で見たり、報告を受ける。又、問題や課題があれば相談を受けて、職場環境が良くなるように対応している		
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	職員教育は、管理者等よりの報告を受け、急いで教育すべきもの、OJT等を組み合わせる指導、育成していくようにしている。又、法人全体での委員会活動や研修、外部研修にも積極的に参加させている		
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	同業者とは、研修や個別の交流などで情報交換している。その中で良い取り組みがあれば持ち帰り検討するようにしている		
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	モニタリングであったり、困った事があった時はその都度聞いて早急に解決できるようにしている		

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
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	面会時には必ず利用者様の様子をお伝えし、家族の要望や不安等話しやすい雰囲気を作ったり、アンケートを取る等、言いやすい環境を作っている		
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	対応等は家族様を交えその都度話し合いをしている		
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	職員には「相手の立場に立ち、自分だったらどうして欲しいか考えて」と、伝えている。本人の意向が聞ける方からは、密に意見や希望を伺い、それをサービスに反映できるようにしている		
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	モニタリングであったり、面会時でお話をしたりして良好な関係を築けるようにしている。行事に積極的に参加していただいたり、家族会の開催などを行い、家族同志の繋がりも大事にしている		
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	家族様と一緒に馴染みの美容室に行かれたり、本人が昔好まれていた雑誌を持って来られたりと、面会もよく来て頂いている	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。 友人や近所の馴染みの人、昔の保育園児が面会に来られたりする。 馴染みの人への電話や手紙・暑中見舞い・年賀状等を出される人には支援もする。 本人の希望で馴染みの美容院へは家族の支援で行かれる。 外出の際に住んでいた場所や神社にお参りする人へも支援している。	
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	気の合わない方もいたり、時には口喧嘩になることもあるが、職員が間に入り、良好な関係を築けるようにしている。食事の配膳をしたり、洗濯物をたたんで届けたり、お互い出来ることで助け合っている		
22			○関係を断ち切らない取組み 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	退所になられても機会があれば訪問したり、その後の相談等を受ける旨を必ず伝えるようにしている		

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
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	担当者が、一人一人にじっくり関わり、本人の困り事や希望を聞いている。思いの表出が困難な方には、家族様に都度聞くように努めている	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握には、担当職員(利用者2名担当)が日々のケアの中で聞き取り記録する。(ケアチェック表等) 気づいたことは申し送りで共有している。 意思表示が困難な人には表情やしぐさ等から思いを把握したり、家族からも聞くように努めている。センター方式等意向をくみ取る仕組みの活用を検討してほしい。	
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	入所前、入所時に本人、家族様より生活歴を聞き把握に努めている		
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	ケアプランに基づき、毎日出来ているかチェックし、確認したり、職員間の情報交換を行って「気づき」のケアに努めている		
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	事前に本人の意向、家族様の思いを聞き、管理者、ケアマネージャー、職員とモニタリングを行い、ケアプランを作成している	モニタリング(短期目標)は3ヶ月に1回担当職員が実施し、カンファレンス(モニタリング会議)を開催、関係職員で評価し、介護計画の見直しがされている。 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する仕組みがあるが、特に家族や主治医等関係者の意見の反映が明確化できる書式の見直しが望まれる。	
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	朝夕の申し送り時や、毎月の職員会議で気づいた点などをあげ、その都度話し合いをしている		
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	問題点があれば、どう対応をしていったら良いのか都度ミニカンファレンスを持ち、ニーズに答えられる様にしている		

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
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	運営推進会議で地域包括の方にも参加して頂き、いろんな地域の情報を頂いている	/	
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	かかりつけ医とは連携を取っている、他の受診は家族様希望だが、その都度提案・助言はしている	入居前からのかかりつけ医を受診されている人は少ない。 協力医療機関の内科医(嘱託医)を主治医にされている利用者がほとんどである。 往診は内科は2週間に1回、歯科は週1回ある。 かかりつけ医の受診は家族が行い、必要な情報の提供や診療情報の把握も出来ている。	
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	かかりつけ医と看護師とは24時間の連絡体制を確保し、直ぐに適切な対応が取れるような体制を取っている	/	
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。	入院時には情報提供表を提出している。お見舞い時には病状の把握、本人、家族様の意向を伺い看護師と連絡を取っている。又、退院時にはカンファレンスに出席している。退院後の受診の際、情報提供表も提出している	今期は入院が3名あり、管理者が対応している。 入院先は家族の希望や主治医の紹介もある。 入院時は医療機関に情報提供表を提出する。 入院中は管理者やケアマネジャーがお見舞いや医療関係者(医師・看護師・地域連携室等)と情報交換を行い、退院時には医療カンファレンスに参加し、看護サマリーを入手して退院後の受け入れ支援に努めている。	
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	入居契約時に、重度化した場合、併設の特養への入所の案内を行ったり、看取りに関しては、ケースによって、家族様の同意、環境などの要件が整った場合に行うことも視野に入れ取り組んでいることを伝えている	契約時に重度化や終末期での対応について、事業所でできる事できない事を説明し、「アルモニー早瀬町・看取りに関する指針(同意書)」を交わしている。 当初は看取りをせず同法人の特養等への入所案内を行っていたが、家族の希望や条件が整った場合は看取りも行うことになった。 今年度は2名の看取り実績がある。 職員についてもターミナルケア研修が行われている。	
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	急変があった時、その時の対応の問題点等振り返りを行い、会議、朝夕の申し送り時に話し合っている	/	

自己	第3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
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回の消防訓練を行っている。日勤、夜間想定と分け、不参加の職員には、写真等で伝えている。災害の備えて食料・飲料水などの防災食の準備も行っている	年2回の消防訓練(通報・消火・避難等)を消防署立会い(年1回)の下で実施している。(昼間1回・夜間1回の想定)火災以外の災害対策では、非常食の備蓄や地域自治会での防災マップも掲示されている。防災マニュアルについても作成中である。地域の協力体制(連絡網等)でも運営推進会議の中で積極的に取り組んでほしい。	
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	月1回の接遇人権虐待予防委員会に職員が参加し、学んだ事を職員会議で伝えている。職員に不適切な対応があった時は適宜指導している	毎月開催される、法人の接遇委員会(マナー・権利擁護・虐待防止等)に参加し、事業所内の職員会議等で伝達研修をしている。特に言葉づかいでは、利用者や家族とフレンドリーになり過ぎた対応やプライバシー配慮での不適切な対応時には、管理者が指導している。	
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	都度の関わりの中で、本人の思いが汲み取れるよう言葉かけをしている。様子に変化が見られた時は、職員で共有し対応している		
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	皆で行うことは一緒にしているが、個々の希望を優先し、その人のペースに合った生活をしてもらっている		
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	好みの洋服を選んでもらったり、朝お化粧をしてもらったり、好きな装飾品を付けている		

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	給食委員会を中心に、旬な食材を使った食事、行事食を企画し準備、調理、盛り付け、片付けなども一緒に行っている。一緒に食事をする中で、和気あいあいとした雰囲気の中で食事を楽しんでいる	事業所は、食事に関する一連の作業の中で利用者が持てる力を発揮できるように支援を行い、楽しく調理し、食事を楽しく味わう取り組みをされている。 献立表は職員が利用者の好みや希望を聞いて作成し、利用者と一緒に食材の買物に行っている。 昼食・夕食の食事の一連の過程で、利用者は職員と一緒に野菜の皮むき、包丁を使っての野菜切り、味付け、盛り付け、配膳、下膳、洗物に至る作業をその人の力に応じて参加している。 職員は利用者と一緒にのテーブルで必要な介助をしながら同じものを楽しく食べている。	
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	栄養が偏らない様、必要な栄養素を一週間ごとの献立の中で見直ししている。個別の水分チェック表を基に必要な水分の確保に努めている		
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	毎食事前の嗽、食後の口腔ケアは行っている。一緒に食事をしながら、食事時の摂取状況を観察し、必要時には歯科往診の依頼をしている		
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	排泄表を基に、排泄パターンの把握に努め、日々の申し送りの中で迅速に対応している	自立している方を含め、全員に対して排泄チェック表を記録し、利用者個々の習慣や排泄パターンに応じて見守りを行い、さり気なくトイレに誘導するなどしてトイレでの排泄を支援している。 布パンツの方と紙パンツ・パッドの方がおられるが、おしめの方はおられない。紙パンツを着用されている方が布パンツに替わった改善事例の取組みも見られる。	
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	繊維質の野菜を多く取り入れたり、果物、乳製品などの提供、水分量の確保、レクリエーションの中で運動が出来るような取り組みをしている		

自己	者第	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	(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てしまわずに、個々にそった支援をしている	週に3回と決めているが、入浴拒否、体調不良等で入られない時はその曜日でも入ってもらっている。ゆず湯など気分的にリラックスできるような環境作りにも努めている	概ね週3回午後の時間帯に入浴を楽しんでいただいている。 普通浴槽でリフトはないが、浴室の足元はタイル張りではなく、滑りにくく冷たさが伝わりにくいものになっている。 菖蒲湯・柚子湯などの季節湯も行い、入浴を楽しむ工夫も取り入れている。 入浴拒否の方が複数名おられ、担当者を替えたり、日時を替えたりして支援に取り組んでいる。	
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	一応入眠、起床時間は決まっているが、希望に応じて対応している。生活習慣を大切にしている		
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	必要な時は、個人のお薬の説明書で確認を行っている。又、確実に服用が出来るよう、個々に工夫している。薬に変更あれば、数日朝夕の申し送りにて、状態報告している		
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	以前の特技や趣味を聞き、ケアプラン等に組み入れ支援出来るようにしている		
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	日々の買い物の同行、地域の夏、秋祭り、溝掃除に参加した。又家族様と共に花見行った。誕生日には家族様と共に外出が出来るよう、連絡を取り合い、好きなお寿司を食べに行かれた	寒暖の厳しさが無い天気が良い日は、近くの公園や保育園の前を散歩している。 花や野菜の鉢植えをしたりすることもある。 職員と一緒に食材を買物に行ったり、利用者の希望に応じて買物に行ったりしている。 また季節に応じて花見や紅葉狩りをしたり、毎月1回は外食を兼ねて外出を楽しむようにしている。	
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	家族様から、お金を預り希望時には買いに行っている。自分のお金を持つことで落ち着かれる利用者は、家族様と同意の上、所持されている		
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している	携帯電話を持っておられたり、必要に応じて施設の電話を使用している。葉書や切手を購入し、手紙を出しておられる		

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
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	季節が解るようにその季節に合った掲示物を共に作成し、レクリエーションの中に季節の歌を組み込んでいる。季節ごと、花の植え替えもしている	玄関入口では、ほぼ原寸大の案山子人形が訪問者を迎えて、思わず笑みがこぼれる。 居間は、天井が高く、スペースはゆったりとしており、南側の窓は掃出し窓になっているので、天気の良い日は日差しが射し込んでくる。 居間の畳のスペースには季節の風物である見事な雑壇が飾られ、節分の貼り絵や大きなカレンダーが壁に貼られていた。 また利用者一人ひとりの写真を手作りの額に入れたものや書初めの作品も飾られている。 隅には観葉植物が置かれて居心地よく過ごせる配慮がされている。	
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	ソファー、掘りこたつ、食事席等思い思いの場所で過ごせるように環境を整えている		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	趣味の作品や好きな物、施設内で作った作品を飾っている。馴染の家具、お気に入りの鞆、帽子、家族の写真等並べ、ふとした時に落ち着けるようにしている	居室は、窓が掃出し窓になっていて明るく、清潔である。 テレビ・衣装ケース・たんす・洋服掛けなど利用者の使い慣れたものや好みのもが持ち込まれ、壁には思い出の写真が飾られており、本人が居心地よく過ごしている様子が窺える	
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	ベッドの高さもその方の下腿長に合わせている。自分で安全に立てるよう、L字バーの使用、ベッド柵を考慮している		