

# 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 23 年度

事業所番号	2770801633		
法人名	社会福祉法人 隆生福祉会		
事業所名	グループホームゆめ長居公園		
所在地	大阪市東住吉区鷹合3-1-33		
自己評価作成日	平成 23年 4月 1日	評価結果市町村受理日	平成 23年 6月 22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	<a href="http://www.osaka-fine-kohyo-c.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2770801633&amp;SCD=320">http://www.osaka-fine-kohyo-c.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2770801633&amp;SCD=320</a>
----------	---

【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 23年 5月 9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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・外出の機会を増やし、閉じこもらないように支援している。集団での外出が苦手な方でも個別外出をし、外出先も本人や家族などに本人の行きたい場所や好きな場所を聞き取りし、外出するようにしている。</li> <li>・ボランティアなどに協力を求め、いろいろなレクリエーションや外出支援を手伝ってもらっている。ホームに来られる人が増えるということは、馴染みの関係が増えるということで定期継続してもらえるようにしてもらっている。</li> <li>・自施設だけでなく、他施設の見学を積極的に行い、良い点を見習い、取り入れるようにしている。</li> </ul>
---

【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)】

<p>長居公園の向かい側に建てられたホームの2階・3階リビングからはいつも、緑いっぱいの公園を眺めることができ、四季折々の自然を感じることができます。法人理事長は「自分の家族が利用したいと思える施設を作りたい」との思いで開設したグループホームで、6年目を迎えます。職員は法人の理念「5つの笑顔」を理解し、笑顔と元気な挨拶で、利用者と家族の心が満たされるサービスを実践しています。町内会はじめ地域住民との交流を積極的に取り組み、地域行事に参加しています。ホームへは中学生の体験学習・幼児と母親・さまざまなボランティア等多くの来訪があり、世代間交流も図っています。利用者は日常生活の中に変化を得て共に楽しみます。今年から「食事を更に美味しく」と法人専任の料理長と管理栄養士が「料膳 ゆめ」を企画し、週1回ホームを訪問して、松花堂弁当を提供しています。職員は利用者寄り添うことで、日々穏やかに過ごしていただき、重度化を予防する自立支援に向けて、利用者本位に毎日の暮らしをサポートしています。理事長・管理者は職員の知識・資質の向上を支援し、働きやすい職場環境作りに努めています。</p>
---

## 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、生き活きと働いている (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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	1	<p>○理念の共有と実践</p> <p>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>理念として、利用者・家族・地域・職員・法人の5つの笑顔を実現することを掲げています。地域密着型サービスとして、地域との交流を積極的に図り、地域の憩いの場となるよう連携を行っています。</p> <p>ホーム独自の方針も事業計画時に作成し、また毎月フロアごとに法人理念を基にフロア目標を掲げ、実践しています。</p>	<p>法人の基本理念として、「ご利用者の笑顔・ご家族の笑顔・地域社会の笑顔・職員の笑顔・法人の笑顔」を挙げており、職員は『5つの笑顔』を忘れず日々努力を重ねることを共有しています。また、ホーム独自の運営方針として『①笑顔と元気な挨拶で明るい施設作り ②利用者の自立支援 ③利用者・家族・地域の信頼を得る』を定め、職員は利用者と家族の心が満たされるサービスを徹底追及する方針を立て、日々実践しています。</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	○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>日常的に散歩や買物等に出かけ、地域の人たちと挨拶を交わしたり、話をしたりしている。また、町会に参加し、回覧板のネットワークに加入し、回覧板で得たイベント情報でイベント（ふれあい喫茶、夏まつりなど）に積極的に参加しています。</p> <p>地域の中学生の職業体験やボランティアの受入を行っています。ホームでも作業所などの地域施設より訪問喫茶などをしてもらっており、地域の集会所で開催されるふれあい喫茶や鷹合虹の会にも積極的に参加しています。また、施設イベント開催時には、近くの飲食店などに開催の主旨などを説明し了解を得た上で、ポスターの掲示などの協力いただいています。</p>	<p>利用者は、日々の散歩や買物等に出かける際には地域住民と挨拶を交わし、交流が生まれています。町会に加入しており、地域の催しについての情報を得ています。町会婦人部主催のふれあい喫茶に参加し、地域の高齢者と交流し、職員も手伝います。区民ホールのイベントや「鷹合虹の会」（民生委員主催の地域高齢者の集まり）等にも出かけます。幼児や母親がホームへ来訪し、共におやつ作りや遊びをする「ことことサークル」で世代間交流を行い、また中学生の職業体験の受け入れも行っています。ドッグセラピー・アロママッサージ・ハーブ演奏・絵手紙・散歩支援等、多くのボランティアの来訪があり、利用者は日常生活の中に変化を得て共に楽しみます。併設のデイサービスと合同で秋に「ゆめフェスタ」を開催し、町会長はじめ、地域住民・利用者家族等多くの参加があり、地域交流を図っています。</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>職員が認知症キャラバンメイトとして地域住民に認知症について正しく理解して頂けるよう活動しているばかりでなく、職員も地域の方と共に認知症サポーター養成講座を受け、「認知症になっても安心して暮らせる町づくり」を地域の方と一緒に考える時間を共有し、日頃業務などで得た知識や経験を伝えている。民生委員など地域の方に見学会や介護予防の講習会を開催したいと思っているが具体的に実行はできていない。ボランティアへのオリエンテーション時必ず、活動に関する留意事項だけでなく、認知症等、理解いただけるような情報提供を行っている。活動中も認知症について理解を深めていただけるよう、面談するなど工夫している。</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><b>○運営推進会議を活かした取り組み</b>            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>前回の運営推進会議にて検討した議題についての経過報告を実施している。施設からのイベントの案内や講習会についての情報発信を実施している。また、施設での事故報告なども伝え、対策についても相談している。また会議での意見をフロア職員に周知徹底している。</p>	<p>運営推進会議には利用者家族・町会長・地域包括支援センター職員の参加を得て、2カ月に1回開催しています。ホームで開催した「ゆめフェスタ」の実施状況やその他の行事報告など、利用者に関する活動や、職員の研修実施報告等を伝えます。参加者からは地域の情報を得ます。利用者家族からは、エレベーター前に帽子フックを設置してはとの意見を受け、設置しました。</p>	
5	4	<p><b>○市町村との連携</b>            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>運営推進会議には区包括支援センター職員に参加して頂いている。あんしんサポート職員の訪問もあり情報を提供し、協力や連携できるよう努めている。</p>	<p>市には運営推進会議の年間報告や外部評価を提出しています。区の介護保険係へは、介護保険認定の更新申請や区分変更申請等の届け出時に、介護保険に関わる情報等を得ます。区のグループホーム連絡会に報告している入居者状況を区の担当課にも情報提供することになりました。</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
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	高齢者の権利擁護や身体拘束に関する研修会を事業所内で実施し、職員の共有認識を図っている。	身体拘束ゼロ作戦宣言を職員間で共有しています。マニュアル作成や研修で徹底しています。1階玄関は日中には開錠しています。ホーム2階・3階のフロアからはエレベーターを使用します。エレベーター前でいつも、靴の履き替えやコート、帽子の準備をする利用者の習慣を察知することで、出かけたい思いを汲み取り、職員が同行します。	
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	虐待防止に関する研修会を事業所内で実施し、職員の共有認識を図っている。		
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	外部研修で成年後見人等の制度について研修し、個々の必要性を関係者と話し合い、成年後見人制度などを活用できるように支援している。		

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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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>契約前にしっかりと施設見学をしていただき、その際に法人の理念や施設の方針をしっかりと説明してから、時間をかけて対応している。入居後1ヶ月程度で面会にこられた際に相談する機会を設定している。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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>第三者評価の結果を施設内に掲示し、意見をだしていただけるよう環境づくりをしている。運営推進会議ではスタッフを除いた時間をとり、話し合いをしていただいている。今年度より家族様との茶話会を行い、家族間の交流や意見などを聞く機会などを設けた。ご家族様のクレームに対しては、施設スタッフ全体で対応し予防策を講じている。</p>	<p>家族の来訪時にはできるだけ、職員から気軽に話かけるようにしています。意見箱を各フロアに設置していますが、利用者や家族からは、直接意見や要望を聴き取ることができる環境を整えています。家族茶話会を4カ月に1回開催し、新人職員の紹介をします。また、夏祭りや忘年会等の行事の時に、茶話会に参加してもらい、家族から意見・要望を聴く機会にしています。運営推進会議にも家族代表に参加してもらいます。職員はそれぞれの機会に受けた意見・要望をフロア会議で検討しています。毎月の「ホーム便り」や居室担当者が3カ月に1回送る近況報告に結果等を加えて伝えています。</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
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	フロア会議、勉強会を月1回行い、意見を聞くようにしている。また個別としてはスタッフに対して、6ヶ月ごとにミーティングを業務中に行い、現在の仕事状況等についての確認を行なっている。日頃から8Sシートも活用し職員一人ひとりの「気づき」を発言できる機会を設け随時スタッフとコミュニケーションをとるようにしている。	毎月1回テーマを定めて研修会を実施した後、フロア毎に「スタッフ会議」を開催し、前月の目標チェック・今月の目標の決定・ケアについての話し合い、利用者の個別カンファレンス等を行います。会議での提案・意見を管理者は運営に反映できるよう検討します。また、日常的に職員は8S（整理・整頓・清掃・清潔・安全・節約・躰・しぐさ）についての気づきを記録し、随時提出できる「8S提案シート」を活用し、それぞれの意見を出しやすくなっています。提案シートは「現状・改善案・改善による効果」を記入します。年2回（5月・11月）法人全体の「8S提案」から優秀な内容について「施設長賞」「理事長賞」を選びます。職員は意見や工夫が運営に反映されることが励みになっています。	
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	職員各人が向上心を持つことができる職場環境を整えるため、行事等の希望があれば、スタッフの人員を多く確保するなど柔軟に対応している。事前に次月の行事の予定があれば、それに対応した勤務を作成している。		

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
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	外部の研修にも積極的に参加できるよう、外部研修のお知らせの掲示など、体制を整備し、施設内研修会についても月1回実施している。研修報告書については、研修ファイルを設置し常時閲覧できるようにしている。		
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	大阪市グループホームネットワークや大阪府認知症高齢者グループホーム協議会などに加入し、勉強会やネットワーク作りをしている。東住吉区内のグループホーム連絡会を発足し、活動を行っている。スタッフに対して東住吉区内などのグループホームの見学会を行ない、サービスの質の向上させていく取り組みをしている。管理者同士の定期会議も実施している。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	相談に来られた際には必ず施設見学を行い、施設に対しての不安を解消できるように心がけている。その後、しっかりと時間をとってご利用様のお話を聞き、不安の解消やサービスへの要望だけでなく、今までの生活歴など出来るだけ詳しく聞取れるよう努めている。		

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	相談に来られた際には必ず施設見学を行い、施設に対しての不安を解消できるように心がけている。その後、しっかりと時間をとりご家族様の話を聞き、契約・金額面・医療面についての不安を解消していくようにしている。		
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	グループホーム入居希望であるが、すぐに入居できない場合等については、デイサービスの利用やホームヘルパー等の利用についても説明を行なっている。なお緊急でお探しの場合は他施設の紹介もしている。サービスを初めて利用される場合は利用に関する手続きを説明している。		
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	協働の意識を持ち、ご利用者様と日々を楽しみながら安心して生活していただけるよう心がけている。掃除や洗濯などを一緒に行なうことで今までされてきた生活を大切に、また共通の目的を達成していけるよう共同で生活している。		

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
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	誕生日企画である個別外出では、しっかりとご家族様・本人から情報収集を行い、過去の外出先等を加味した上で検討している。面会にこられた際は、スタッフとご利用者様、ご家族様で少しでも話す機会をとれるよう職員にも周知徹底、ご家族様にも職員紹介をたよりなどで行なっている。		
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	近隣で生活されていた場合は、普段の日常で経験されていた場所（喫茶店など）に外出するなど支援を行なっている。また、馴染みの知人・友人が来てもらえるよう家族にも話をしており、家族からの了承を得て、馴染みの知人と短時間の外出の機会も設け、グループホーム入居後も入居前の時間が途切れないよう努めている。	馴染みになった喫茶店に出かけます。また、利用者が入居以前に経営していた喫茶店の馴染み客の方々が近隣の病院への受診の帰りにホームに立ち寄られる場合があり、馴染みの関係を継続しています。自宅への外泊や家族と墓参りに出かける等、馴染みの関係が継続するよう、日常的な外出支援をしています。	
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	利用者同士の関係性については、常に意識してケアを行い、スタッフが関わることで良好な人間関係を保てるよう努力している。問題が発生した場合は臨機応変に座席の変更等を行ない対応している。		

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
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	現在、サービス終了したご利用者様とご家族様との継続的な関わりを持つという事例は発生していない。		
<b>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</b>					
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	日常生活の中で、ご利用者様の表情や言動等から思いや希望の把握を行うようにし、困難な場合もご家族様などに相談しながら外出やレクリエーションの参加等につなげていくようにしている。	職員は入居前には自宅を訪問して、利用者本人や家族の思いを聴き取っています。入居後は日々の関わりの中で利用者の希望を聴く姿勢を持ち、思いを受けとめます。聴き取った思い等はアセスメントシートに記入し、職員は共有しています。居室担当を定めており、利用者家族への近況報告は担当職員が行います。お誕生日の個別外出についても家族と相談し、利用者の希望に添います。	
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	ご利用者様およびご家族様から積極的に情報収集を行なっている。毎年新しい情報を追加・更新を行なっている。ケース記録に保管し、随時確認できるようにしている。		

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	
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	入居後1ヶ月間は重点的に観察、見守りを行い、現時点での状況をコミュニケーション、日常生活を通じて把握するようにしている。			
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	ご利用者様の意見については、普段の会話から汲み取り、ご家族様については面会時に話をしている。その結果を月1回のケア会議で検討し、ケアプランに反映させるようにしている。	初期には、利用者・家族からの情報を基に介護計画を作成し、家族に説明の上、署名を得ています。毎月開催されるフロア毎のスタッフ会議では、利用者一人ひとりについて、カンファレンスを実施しています。前月のケアについてモニタリングを行い、利用者「ご本人の気持ち」を9名分一覧表にしています。今月の様子を検討し、必要に応じて介護計画に反映させています。介護計画は基本的には6か月毎に見直していますが、退院時等必要に応じて、期間内でも見直す場合があります。		
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	日々の様子を詳しく記入し、ケース記録として誰でも閲覧することができるようにしっかりと記録している。記録を元にケアプランの変更を行なっている。			

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
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	ご利用者様の状況の変化により随時協力医療機関以外にも受診を行なっている。家族様不在時などについては、スタッフによる受診付き添いも行なっている。		
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	地域ボランティアの方の協力を得ながら、外出やレクリエーション(歌や昔の遊び)、アニマルセラピー、子供達とのふれあい等楽しんでいただけるよう支援している。		
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、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	事業所の嘱託医による訪問診療を行っている。嘱託医以外の受診についても、ご利用者様の必要に応じて、ご家族様と連絡を行ない、通院介助を行っている。複数の医療機関を受診できるような環境づくりをしている。	入居以前からかかりつけの医療機関に受診を希望する場合は、引き続き医療が受けられるよう支援しています。また、同法人のクリニックの医師による診療を2週間に1回、訪問看護については週1回、医療支援を受けることができます。その他、週1回の歯科医師による診療と口腔ケアを受けます。眼科医の往診は月に2回あります。日常的には併設デイサービスの看護師のサポートを得ることができます。	

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		<p><b>○看護職との協働</b>                      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>協力医療機関のクリニックによる定期健康診断および排泄のコントロールについても適時連絡、指示を仰いでいる。また、週1回の訪問をしてもらい、日常の健康管理をしてもらっている。また、看護師資格を持つ計画作成担当者や併設されているデイサービスの看護師にも随時状況の確認・対応をもらっている。</p>		
32		<p><b>○入退院時の医療機関との協働</b>                      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>入院された場合は、ご家族様と一緒に診療の方針等について説明を受けるようにしている。また定期的に病室を訪れ、看護師、ご家族様と情報の交換を行い、早期退院に向けた環境整備を行うよう努めている。</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	○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の指針の説明を行い、原則として特別養護老人ホームへの入所申し込みについても説明している。重度のご利用者様については、随時他の施設への移動などを家族と検討して対応している。当ホームの浴室状況や食事内容に関してできること、出来ないこと（機械浴がない。）を家族様に伝え、基本的に要介護4になると特養への入所申込を勧めている。ホームとしては次の場所が決まるまでは、ホーム内でできることを伝え、対応することになっている。	入居契約時に「重度化した場合における対応に係る指針」を作成し、家族に示し説明しています。重度化に関しての基本的な考え方は、要介護4になると特養への入所申込を勧めています。重度になっても、次の施設が決まるまではホームで支援しています。ホームでの支援の限界は、食事が経口摂取できなくなり点滴が必要になった場合、医療機関へ入院という考えを家族に説明しています。同法人クリニックが24時間の医療支援体制をとっています。	
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	職員研修などで定期的に緊急時、事故発生についての対応のロールプレイングを実施している。		
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	消防署の協力を得て避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方などの訓練を年2回定期的に行っている。夜間の出火についての想定での避難訓練も実施している。非常用食品や水の備蓄もしている。地域の協力を得られるよう近隣の方と日頃より挨拶など行い関係作りに努めている。	年2回の避難訓練を実施しています。昨年11月には消防署員の立会いのもと、指導を受けて実施しています。9月には救急救命の講習を実施し、AEDの取り扱いについても研修を受けています。今年2月にはスプリンクラーの設置を完了しました。災害時の非常用食料や飲料水、備品を備蓄しています。	

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	法人の理念にあるようにご利用者様の笑顔を大切にされた言葉かけを行っている。また入職時に「ゆめしぐさ」の研修を必ず行い、お一人おひとりの人格を尊重したプライバシー等損ねない言葉かけや対応の徹底に努めている。記録等については、スタッフルームにて管理しており、日中は常時施錠することで対応している。	職員は入職時に、法人の指針としている「ゆめしぐさ」というタイトルの接遇マニュアルに沿ってプライバシーの保護の研修を受けています。利用者一人ひとりの人格を尊重した、誇りやプライバシーを大切にされた言葉かけ、対応を行うことについては周知徹底しています。日常的には3月のスタッフ会議でも基本的介助の見直しを行い、利用者に対する「声かけ」や「接し方」についても再度見直しを実施しています。利用者の個人記録等の保管にも留意しています。職員は入職時には守秘義務に関する誓約書を提出しています。	
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	ゆっくりと時間をかけてご利用者様とコミュニケーションを行ない、ご利用者様が落ち着くことができる環境になるように支援している。失語症など気持ちの表現が難しいご利用者様に対しても、認知症という疾患と、その方の個性を考慮し、言葉だけでなく表情やしぐさなどから、できるだけ本心に近いお気持ちがあくめるよう努めている。		

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
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	基本プログラムは整えているが、ご利用者の起床時の状況に合わせてプログラムを変更している。外出の頻度についてもできるだけご利用者の希望に添えるように実施している。		
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	家族様が今まで行っていた美容室に連れて行かれる方もいらっしゃるが、特にご利用者様からの指定の美容室がない場合は訪問理美容にて対応している。内容(カットやパーマなど)については本人に確認しながら行ってもらっている。お出かけの際には、時々口紅を塗ったり、着て行く洋服を選んでいただくなど、選ぶ喜びも含めた「おしゃれ」を楽しんでいただいている。		

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	現在、ご利用者様の状況に合わせて出来る部分を一緒にして頂く様になっている。後片付けについては、洗った食器を拭いて、食器棚にいらていただいている。炊事場の掃除もやっていたいっている。 また、今年度2月より各ユニット2週間に1回、料膳ゆめとして調理師、管理栄養士による季節に応じた料理を提供してもらって大変好評である。	昼食はクックチルド製法の食材を利用しています。夕食は月・水・金・日は利用者と食材購入をはじめ、盛り付け、食器の片づけ等を共に行います。今年2月からは「料膳ゆめ」が開店し、毎週1回法人の各事業所に法人直属の調理師と管理栄養士が協力して、手作りの「松花堂弁当」を提供してもらいます。ホームではフロア毎に隔週で賞味しており、プロの調理師による特別メニューは、利用者の楽しみになりました。4月のお花見の日には利用者家族の申し込みを受け、共に味わってもらいました。職員は介助の必要な方にはサポートしながら同じ食事を摂ります。食事中もテレビを見ることを好まれる利用者のためにテレビを点けていますので、会話はあまりない状況です。	
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	食事量および水分量を記録に残し、職員間で把握している。献立など定期的に同法人の管理栄養士に確認を依頼し、意見を聞いている。		

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	毎食後の口腔ケアの実施、夜間は義歯の方には消毒などの援助をご利用者様ごとに行っている。また、週1回歯科医・歯科衛生士による口腔内の確認や口腔ケア指導を行っている。			
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	排泄チェック表を使用し、尿意のない利用者にも時間を見計らって誘導することにより、トイレで排泄できるよう支援している。また個々の状態に合わせて紙パンツやパット類を検討している。	排泄チェック表に一人ひとりの状況を記し、利用者個別の排泄リズムを把握して誘導を行う場合もあります。夜間の時間帯も排泄間隔を把握して、尿漏れしないようパット交換に留意しています。日中はトイレで排泄できるよう支援しています。二人介助で安全を確保する場合もあります。また、排便時のトイレ内の利用者への声かけについては、「お腹の調子はどうですか。」などと単刀直入に排便の有無を問わず、間接的な声かけの統一を図っています。		
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	日中のプログラムや散歩レクリエーションを通して身体を動かしていただける機会を多く設定している。食事面でもヨーグルトなどの提供を行い、便秘になりやすい方にはお腹を温めるなど予防策も講じている。			

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	ご利用者様と相談した上で入浴日の設定を行なっている。その際、時間帯については当日ご利用者様の状況を見ながら声かけを行ない入浴していただいている。	週3回の入浴が基本です。希望があれば毎日の入浴が可能です。入浴を好まれない方には無理強いせず、日や時間を変えて入浴してもらいます。入居当初は自宅での生活の継続として夜間入浴をすることで、拒否がなくなった事例があります。重度化によりホームの浴槽に入ることができなくなり、シャワー浴にて対応している方もいますが、あわせて足浴を行い、気持ち良く安心して清潔を保てるよう配慮しています。	重度化して普通浴では対応できなくなった時点で、他施設への移動を検討しますが、現状では慣れたホームでの生活を継続することを望まれる場合はシャワー浴で対応しています。可能であれば、今後は併設するデイサービスの座位浴を利用しながら回数を増やし、更に快適に入浴を楽しめるよう検討することが望まれます。
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	入眠時間については、ご利用者様のリズムで入眠していただいている。テレビを見る方はリビングでゆっくりと見られている。		
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	処方箋を各ケース記録に綴るなどスタッフがいつでも閲覧できるように整備している。		

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	家事等を積極的にやっていただけるご利用者様については、しっかり家事を生活リハビリとしてやっていただいている。趣味については、生活歴等から外出、散歩、レクリエーションで支援している。晩酌を楽しみにされる方もおられ希望された時は提供している。		
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	外出の希望があった場合はできるだけ対応するようにしている。午後にその希望のあるご利用者様を外出して頂く様にしている。	日常的には、ホーム前の公園への散歩や食材購入は利用者と毎日出かけます。各フロアのエレベーター前にはコートハンガーラックと共に最近帽子を掛けられるフックを取り付け、外出の意欲が出た場合、直ぐに対応できるようになりました。外出をサポートするボランティアの来訪が毎週あり、車イスの利用者も公園内の植物園等への散歩を実施しています。季節毎の外出行事やお誕生日の個別外出は家族とも相談して要望を聴き実施しています。家族との墓参りや自宅への外泊を実施する方を支援します。家族の了解を得て、知人と短時間の外出をする方もいます。職員はスタッフ会議で、3月の目標の一つに「春なので外出機会を増やそう」と定めて、利用者一人ひとり希望に沿った外出支援を目指しています。	

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
50		<p><b>○お金の所持や使うことの支援</b> 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>現金をお持ちのご利用者様については、買い物の際にはご自身で払って頂く様にしている。現金を所持される安全性やご本人様にとっての意味については、ケース会議等で検討している。</p>		
51		<p><b>○電話や手紙の支援</b> 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</p>	<p>現在、月1回の絵手紙教室での作品をご家族様に郵送するように実施している。また、ご家族様や友人の方からのハガキや手紙も読むのが難しくなられた方にもご本人の了承を得、読み聞かせをしている。</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
52	19	<p>○居心地のよい共有空間づくり</p> <p>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</p>	<p>ご利用者様の状況に合わせてテーブルやソファの配置を換えたりして落ち着けるスペースになるようにしている。ベランダでは花や野菜を育てるなどの園芸も行い雰囲気作りを行っている。</p>	<p>広く、明るいリビングからは外の景色を眺めることができます。ホームの前は広い公園であり、木々の変化で季節感が味わえます。今は新緑の爽やかな風が開いたベランダから入ります。二つの食卓の他に、テレビの前には、ゆっくりくつろげるソファを配置しています。リビング壁面には利用者と共に作った季節の装飾を掲示しています。リビングを取り囲むベランダのプランターでは、いちご、キュウリ、朝顔等を植え、利用者と共に水やりをし、成長を楽しんでいます。テーブルには職員からプレゼントされた「母の日のカーネーション」のアレンジメントや鉢があり、利用者の心を和ませています。壁面には利用者の習字や絵手紙等の作品が掛けてあります。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>リビングのテーブルやソファの配置を検討し、対応している。自然にご利用者様同士が座席に座っていただけるように心がけている。</p> <p>独りにならなれたい場合も行動を抑制することなく、より安全にお過ごしいただけるよう工夫に努めている。</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
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	入居時にご家族様に現在使っているものを持ってきてくださるよう説明を行っている。入居後は居室内の変更については、随時ご家族様の協力を得ている。	利用者の使い慣れた家具や状態に合ったベッド等は自由に持ち込まれています。手作りの作品、家族の写真、位牌・マスコットのぬいぐるみ等を飾っています。また、居室ベッドの脇にカーペットを敷いて、正座もできる和風の生活を楽しむ方等、その人らしい居室づくりになっています。	
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	共有スペースを広く取っている。 トイレや居室などその方の状態に応じてわかるよう掲示をするなど工夫している。 また、脱衣場に手すりを設置し、安全に着脱できるように配慮している。		