

# 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	2774800383		
法人名	株式会社 ラポール		
事業所名	グループホーム和み庵		
所在地	松原市北新町1-3-18		
自己評価作成日	平成 30年 4月 1日	評価結果市町村受理日	平成 30年 7月 13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.kaijokensaku.nhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kan=true&amp;ligvosyoCd=2774800383-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kan=true&amp;ligvosyoCd=2774800383-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022</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		
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 6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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の皆さんが毎日落ち着いて暮らし、楽しく過ごせるように、日々いつでも利用者さんの訴えや要望に対して出来る限り応えるようしています。又、人員配置を充実させ見守り等を強化し、事故防止に努めています。</li> <li>・地域行事への参加、毎日の散歩など外出に力を入れています。</li> <li>・利用者さんの持っている能力を活用し、皆で協力しながら生活しています。</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>市内初のグループホームとして平成14年に設立され、地域に定着し存在感を高めている1ユニットのグループホームです。最寄り駅から80mという閑静な住宅地にあり、近隣とは助け合うあたたかい関係を築いています。ホーム内は清潔で季節の花を飾るなど家庭的な環境が整えられています。職員は明るく親切で、利用者が自分で歩く力を保てるように「健康と遊びで認知症予防」というスローガンを掲げ、ラジオ体操、口の体操、棒体操、元気体操、物作り活動等を日課として取り組んでいます。利用者は美容やおしゃれを楽しみ、ビデオ鑑賞に熱中し、好みの作品作りに勤しむなど、一人ひとりの意向に沿った支援を受けています。買物や外出、喫茶店でモーニング、焼き立てパンの購入など、職員は利用者が日常生活を楽しく過ごせるように工夫しています。看取り支援にも取り組み、緊急時には提携医師と連携して24時間365日の医療連携支援をしています。管理者はやさしく熱心で、行政や家族との連携も良く、法人のバックアップを受けて地域に貢献しながら安定したサービスを提供しているホームです。</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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (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><b>○理念の共有と実践</b> 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>地域密着型サービスの意義を踏まえた理念を目の付きやすい場所に掲示しています。</p>	<p>「利用者及び事業所全体が、地域に役立ち貢献できる活動へ積極的に参加し、人の輪、地域の輪を大切にします」と、地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をホーム内に掲示し、職員間で共有しています。職員は「1. いつも優しく、笑顔を忘れず、プロ介護士を目指そう 2. プロ介護士とは：思いやり、目配り、気配り、細心のケアが出来ること」を掲げて、利用者が安心して過ごせるよう日常支援に取り組んでいます。</p>	
2	2	<p><b>○事業所と地域とのつきあい</b> 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</p>	<p>小・中学校の行事やその他地域での行事(地蔵盆や夏祭り)などに参加しています。 毎日の散歩ですれ違う方々と挨拶を交わし、顔馴染みが多いです。</p>	<p>近隣とは何かあれば助け合えるような関係を築いています。地域の夏祭りや地蔵盆、運動会等、学校行事等にも積極的に参加しています。職員は利用者と共に散歩や買物、喫茶店、レストラン等に出かけて交流し、馴染みの関係を深めています。ホームでは玄関前にベンチを置いて利用者と地域の人々が交流できるようにしています。管理者は認知症に関する地域講座等の講師として、地域からの要請を受けて活動を展開し地域貢献に努めています。</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
3		<p><b>○事業所の力を活かした地域貢献</b>                      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>25年度より「認知症の理解」「認知症予防」などを目的に、市の委託事業である家族介護教室を行っています。又福祉委員や地域包括支援センターからの依頼で講習等も行っていきます。</p>		
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>家族、民生委員、市の方々の意見を聞き又情報を収集し、利用者が生き生きと楽しく生活が送れる様、地域の行事等にも参加しています。</p>	<p>運営推進会議は規程に沿って2か月に1回、年6回開催しています。参加者は市職員、民生委員、地域の代表、家族代表とホーム職員です。ホームから行事の開催状況、事故の発生状況、利用者の状況を詳細に報告し、参加者から意見や評価を得てホームの運営に反映させています。会議では地域から行事等の情報提供もあり、利用者の支援に活かしています。会議の内容は詳細に記録し、職員と情報共有しています。定例の議題以外についても、介護保険制度や報酬の改定等で話が盛り上がっています。管理者は、定例の議題に加え、新しい情報を提供するなどテーマを工夫し充実する意向です。</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
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に取り組んでいる</p>	<p>運営推進委員会の時に様々な情報交換を行っています。</p>	<p>管理者と市の担当者とは話しやすい関係にあり、運営推進会議やグループホーム連絡会等の機会に情報を交換し相談をしています。事故発生があれば市に報告しています。管理者は市内のグループホーム連絡会の会長、地域医療介護連携推進委員等を務めています。また、社会福祉協議会や地域包括支援センターからの要請で、認知症介護関連講習会の講師を担当するなど、行政と連携し地域に貢献しています。</p>	
6	5	<p><b>○身体拘束をしないケアの実践</b> 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>研修を行い、身体拘束のないケアに努めています。</p>	<p>管理者は身体拘束をしないケアの大切さを充分認識し、職員の指導をしています。マニュアルを整備し、研修も毎年実施して身体拘束のないケアに努めています。利用者は1階と2階を行き来するエレベーターを自由に利用できますが、玄関は駅が近く踏切もあることから、安全を優先し施錠している状況です。内側からは誰でも開けることができる鍵にすることを検討した時期もありましたが、現在は施錠している状況です。</p>	<p>玄関の施錠も身体拘束であることを職員と話し合い、安全を確保しながら自由な暮らしを支援する工夫が求められます。</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	研修を行い、又職員の言動を職員同士が注意しあい、虐待につながる事のない様に日頃から気を付けています。親切、丁寧なケアに努めています。		
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	研修を行っています。		
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	契約書、重要事項説明書を用いて、分かりやすく説明しています。		

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
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>家族の面会時に現状の報告や要望等の聞き取りを行っています。又、運営推進委員会で報告を行っています。</p>	<p>家族の訪問時には職員から声をかけて意見や要望を聞くようにしています。月に1回、ホーム行事や利用者の状況を分かりやすく記載した「和み庵便り」を発行し、家族に送付しています。運営推進会議には複数の家族が委員として参加できるよう調整し、家族の意見を大切にしています。ホーム内に意見箱を設置して家族等が意見を出しやすくなるようにしています。</p>	
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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>毎日の申し送り、月1回のスタッフ会議の時に意見交換を行っています。</p>	<p>管理者は日常的に職員の意見を聞き、ホーム運営に活かしています。職員は毎日の申し送りや月1回のスタッフ会議で利用者支援についての発言や提案をしています。法人代表者は毎月のようにホームに出向き、利用者や職員とふれあい、課題があれば共に考え助言しています。また、法人全体の会議を行い、課題を共有すると同時に職員間の交流を図っています。</p>	
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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>希望公休が取りやすく、労働時間も短いので身体的に無理なく働ける環境作りに努めています。また会議等の中で職員全員が意見を出しやすい雰囲気作りに努めています。</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
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	定期的な内部研修の開催と外部研修へも参加し、サービスの質の向上に努めています。		
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	27年度より、グループホーム連絡会が出来、定期的に交流が図れています。		
<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	相談等があれば早期に面談を行い、解決できるように心がけています。		
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	相談等があれば早期に面談を行い、解決できるように心がけています。		

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
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	相談内容に応じて、他の相談機関を紹介したり、専門機関に繋げるよう努めています。		
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	生活の中の役割を持ち、ホームの一員である事、人の為になっている事を実感してもらっている。基本、出来る事は何でも職員と一緒にしています。		
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	誕生会には出来る限り家族が参加できるように日程を調整し、一緒に楽しい一時を過ごして貰っています。またその他の行事にも多くの家族が参加しています。		
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	毎月親類とお墓参りや、温泉等に行かれている方がいます。	利用者は近隣の喫茶店、スーパー、パン屋さん等に出かけて馴染みの関係を築いています。ホーム玄関前にベンチを置いてくつろぎ、通行する近隣の人々と挨拶を交わし、親しくなっています。家族等の協力を得て毎月墓参りや温泉等に出かけている利用者もいます。希望があれば利用者が友人や知人に電話をかけたり、手紙を出したりする際の支援もしています。	

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
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	利用者同士の関係をきちんと把握した上でグループに分かれてレクリエーションを行ったり、輪になって皆で体操を行ったりして、利用者同士が関わり合えるように職員が間を取り持っています。		
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	契約終了後も地域代表として運営推進会議に出席してもらったり、ボランティアで行事に参加してもらっています。		
<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	その都度、本人に確認しながらサービスを行っています。困難な場合は家族やスタッフ間で相談、話し合いながら決めていきます。	職員は利用者一人ひとりの意向を確認しながら日常支援をしています。言葉で表現できない場合には表情やしぐさから意向を確認しています。必要な場合には家族と相談しながら利用者本位に支援しています。利用者は美容やおしゃれに取り組み、ビデオ鑑賞で楽しみ、得意な手作業で作品作りに勤しむなど、一人ひとりの意向に沿った支援を受けています。職員は利用者が日常生活を楽しく過ごせるよう配慮しています。	

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	面接時、面会時に利用者及び、家族より生活歴等は必ず聞き取り把握に努めています。		
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	毎日の申し送り時等に利用者の心身状態の変化等を確認し、現状把握に努めながら、ケアを行っています。		
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	介護計画の作成にあたり、本人及び家族と話し合い、又職員同士で意見を出し合い計画に反映しています。 毎日の申し送り時に状態変化はないか常に把握に努めています。	介護計画書作成時には本人と家族の意向や希望を重視しています。利用者・家族の意向を具体化する為に、職員間で話し合い、必要時には医師・看護師とも相談しながら支援内容や方法等を決めています。介護計画書は6か月毎に見直しを行い、アセスメント、モニタリング記録を残しています。毎日の申し送り時や毎月のスタッフ会議で支援内容を話し合い、必要があれば随時見直しをしています。	職員は利用者がさらに生活を楽しめるよう、散歩や体操、物作り活動等を充実させる予定にしています。今後、取り組みの成果が期待されます。
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	個別記録を確認し、必要な時は介護計画を見直し変更しています。		

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
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>	未実施。		
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>	地域へ出向いて行事に参加し、楽しんでいます。		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	月2回内科、心療内科の往診と週1回訪問看護及び歯科に来てもらっています。主治医、訪問看護は24時間365日緊急時の対応が可能です。	本人や家族が希望する医療機関で適切な治療が受けられるように支援しています。利用者の希望があれば月2回、内科・心療内科医師の往診が受けられます。また、週1回、歯科医師・歯科衛生士の訪問指導が受けられます。必要な場合には歯科治療をホーム内で受けることができます。眼科、皮膚科等の受診については家族と相談して、必要な場合には職員が受診支援をしています。緊急時には24時間365日の医療連携支援を受けることができます。	

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		○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	週1回訪問看護のサービスを利用しています。訪問時及び電話連絡にて相談、適切な看護等を受けています。		
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	入院中、状態を把握するために定期的に面会し、家族や病院関係者と情報交換をし、退院等の検討、確認をするよう努めています。		
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	入所前に重度化等でグループホームでの生活が困難になった場合の対応方法について説明しています。終末期の対応は可能です。	終末期の看取り支援については利用者・家族の希望に沿って対応できることを、入居時に本人や家族に説明しています。重度化して医療依存度が高まった場合には家族の意向を再度確認し、主治医と相談して支援内容を決めています。ホームでは医療と連携しながら看取り支援を行った経験があります。管理者は職員研修を行い、利用者の希望に沿った看取り支援ができるよう取り組みを進めています。	

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
34		<p><b>○急変や事故発生時の備え</b>                      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>定期的に研修を実施しています。</p>		
35	13	<p><b>○災害対策</b>                      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>年2回避難訓練を実施し、災害発生時の備えとして食材や飲料を備蓄しています。</p>	<p>消防署と連携して、非常災害時に備えた避難訓練を年に2回実施しています。訓練時には近隣の住民にも呼びかけています。ホーム内にはスプリンクラーを設置して、非常時には協力が得られるように近隣に依頼しています。ホーム1階の事務室、2階フロア等に災害時備蓄として水、栄養バランス飲料、食品、卓上コンロ等を保管しています。</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
<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	記録には管理者が目を通しチェックを行う。また研修も含めその都度口頭で指導するよう努めています。	管理者は内部研修を行い、接遇について職員に指導助言をしています。職員は利用者が楽しく過ごせるように、気分や感情を大切に支援に努めています。利用者の誇りやプライバシーに配慮して、なれなれしくならず、やさしい言葉で対応し、丁寧な介護を行うよう職員間で注意喚起しています。利用者の記録等については厳重に保管するよう徹底し、守秘義務に関しては入職時に説明を行い、誓約書を交わしています。	接遇については「利用者を敬う気持ちを忘れず、親切で丁寧な対応ができる」よう、全ての職員に周知する予定にしています。今後、取り組みの成果が期待されます。
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	必ず本人に説明を行い、納得した上で行うようにしています。		
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	強制するような事は全くなく、本人の要望、体調、気分に応じて出来る事を楽しくしてもらっています。又、趣味活動で希望等があれば、提供す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
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	入浴後は化粧水や乳液、ヘアスプレーを使用しています。 髪止めを付けたり、行事の時にはお化粧もしています。		
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	利用者と一緒に買物に行ったり、皮むき、千切りなど調理の準備も一緒にしています。配膳、下膳、食器拭きも同様です。	ホームでは献立に沿った食材を業者から購入し、職員と利用者が力を合わせて3食とも手作りをしています。利用者は皮むきや千切り等の下ごしらえ、後片付けなどで力を発揮しています。利用者はおやつ作りを楽しんだり、喫茶店でモーニングをしたり、レストランに出かけたりしています。職員は利用者の身体状況に応じてトロミ食やミキサー食も手作りにしています。利用者は職員の介助を受けてゆっくりと自分のペースで食事を楽しんでいます。	
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	食事量、水分量が少ない時には、チェック表に記録し、職員全員が把握するようにしている。目標量に近づけるようケアに努めています。		
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	歯科医の指導のもと、個々に応じた口腔内清掃をしています。		

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
43	16	<p><b>○排泄の自立支援</b> 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>毎回排泄表に記入、排泄パターンを把握し、日中は全員がトイレで排泄できるようにしています。</p>	<p>職員は排泄表を記録し、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して支援に活かしています。尿意を表現できない場合でも、時間をみて誘導するなど、利用者のプライバシーに配慮した支援をしています。ほとんどの利用者が日中はトイレで排泄をしていますが、夜間はポータブルトイレを活用するなど利用者の状況に合わせた対応をしています。</p>	
44		<p><b>○便秘の予防と対応</b> 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>毎朝の体操と散歩、水分量の確保に努め、便秘時は腹部マッサージをするなどして、出来る限り自然排便を促しています。</p>		
45	17	<p><b>○入浴を楽しむことができる支援</b> 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>曜日と順番は決めているが、その時の体調や気分によって柔軟に変更し対応しています。</p>	<p>ホームでは利用者が週3回は入浴できるように支援しています。利用者の入浴日は希望に添って職員が決めています。利用者の体調等に合わせ臨機応変に対応しています。入浴を好まない利用者には無理に勧めず、早めに入浴予定を知らせるなどして、気持ち良く入浴できるように支援しています。浴室にリフト設備を設けて、利用者が重度化した場合にも安全に浴槽に入ることができるように工夫しています。</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
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	昼寝や休息が必要な利用者には、自由に昼寝等が出来るように声を掛けて支援しています。		
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	薬の説明書は直ぐ確認できる場所に置き、内容の把握に努めています。配薬時には名前、曜日、個数等を必ず確認し、誤薬の無いように努めています。		
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	役割意識を持ってもらうために、家事仕事を毎日行っています。又毎日の散歩や暖かい日は日向ぼっこもしています。懐かしの歌番組を流したりして、楽しく過ごせるよう努めています。		
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	近所の広場やスーパー、お店に出かけ、時には喫茶店でおやつを食べに出かけています。	ホームでは日常的に散歩に出かけ、近くの喫茶店でコーヒーを飲んだり、焼き立てパンを購入したり、スーパーで買物をしたりしています。ホーム周辺の静かな住宅街を一周して外気にふれ、気分転換することもあります。年間を通じてはお花見やお食事会等、全員が参加できる行事を企画して遠出を楽しんでいます。	

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>数名ですがスタッフと一緒に買い物へ行き、嗜好品などを購入しています。</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>いつでも電話の使用は出来ます。1名ですが手紙を書かれ、一緒にポストまで出しに行っています。</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
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>リビングでは常に昔懐かしの音楽が流れ、又歌番組を観たりして穏やかな雰囲気の中で皆さん過ごされています。リビング・ローカには季節に応じて壁画を飾り、立ち止まって見て楽しまれています。</p>	<p>玄関先には誰でも利用できるベンチを置いて喜ばれています。玄関を入ると事務室と7つの居室があります。玄関には紫陽花の活け花が飾ってあり季節が感じられます。廊下には『雨の日には、笑顔で暮らそう、前向きに』と書いた紫陽花の大きな貼り絵と習字等、利用者の作品を飾り、当日勤務する職員名と写真を掲示しています。2階には2つの居室とリビング、ダイニング、浴室等があり、利用者は2階のリビングで過ごす時間が多い状況です。リビングは広く、窓も多く、季節を感じる壁画を飾って楽しめるようにしています。テーブルとイスは利用者本位に配置し、テレビを置いて休憩用のベッドを備えています。浴室には介護用リフトを設置し、廊下等の手すりは高さを低く調整するなど、利用者の安全に配慮しています。ホームは掃除が行き届き、清潔感があります。</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>お茶をしたり、テレビを見たりするスペースがあります。</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
54	20	<p><b>○居心地よく過ごせる居室の配慮</b> 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</p>	<p>以前から使用していたベッドやタンスや人形等を居室に置いています。</p>	<p>各部屋には個別のエアコンが備えられ、ベッドと整理タンスはホームで提供しています。必要な場合には褥瘡防止のエアマットも提供しています。それ以外は利用者がそれぞれ使い慣れた家具、鏡台などを持ち込み、居心地よく過ごせるようにしています。家族や利用者の写真、人形、利用者の手作り作品等を飾り、楽しく暮らせるよう工夫しています。居室担当の職員は、利用者、家族と相談しながら季節毎にタンスの衣類を入れ替え、一緒に掃除をするなど細やかな支援をしています。</p>	
55		<p><b>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</b> 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>利用者の出来る事を把握し、家事の手伝い、習字、塗り絵、漢字やことわざの勉強など個々の能力に合わせて行っています。</p>		