

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	0990400020		
法人名	株式会社 ソフィールド		
事業所名	ウォームハート		
所在地	栃木県佐野市越名町188番地		
自己評価作成日	平成29年1月5日	評価結果市町村受理日	平成29年3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)】

1.利用者様本位の質の高いサービスを提供する施設 2.利用者様が生きがいをもち安らかな生活が送れる施設 3.地域に開かれた施設

※事業所の基本情報は、介護サービス情報公表システム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.kaigokensaku.jp/09/index.php
----------	---

【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)】

当事業所は、今年5月で開設10年目を迎える。アウトレットモールや市街地にも近く利便性に富みながらも、古からの住宅や田畑に囲まれた穏やかな環境にある。近隣に公民館や小学校があり、老人会や小学生との交流も盛んである。併設するデイサービスの広いホールを活用し、アコーディオンサークルなどの音楽演奏やよさこい踊りなど、様々なボランティアの受け入れを行い、レクリエーションの充実を図っている。創業時より利用者本位の支援を第一に、アットホームな雰囲気の中で、一人ひとりの生活のリズムや身体機能に合わせ、また利用者の思いや希望に添った生活が送れるよう日々の支援に努めている。ヒヤリハットにちなみ、ほっと温かい気持ちになったことや、ほっと気づいて良かったことを記入する事業所独自の「ホットハット」を作成し、コミュニケーションや利用者の思いを大切に職員間で共有し、振り返りや支援の向上に活かしている。食事は地産を中心に旬の食材を取り入れ、栄養バランスや消化の良いものに配慮し、同じ食材でも調理法や味付けを変えたり、お粥やパン食、刻み食など一人ひとりの身体状況や嗜好などを考慮しながら、栄養士の職員と給食委員会が中心となり、きめ細やかな支援を行っている。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会		
所在地	栃木県宇都宮市若草1-10-6		
訪問調査日	平成29年1月18日		

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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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、安心して暮らせている (参考項目:28)	<input type="radio"/>	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

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)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
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	事業所の運営理念として「利用者様本位の質の高いサービスを提供する施設」「生きがいを持ち安らかな生活を送れる施設」「地域に開かれた施設」を挙げており、職員のリーダーが毎日の朝礼で目標を掲げ、理念の実践に日々努力している。	職員は理念を念頭に支援にあたり、画一的ではなく個々の身体状況に合わせた活動や、一人ひとりの思いに沿った生活が送れるよう努めている。理念を基に毎月の目標を掲げ、活動内容に反映させるなど、理念を実践に繋げている。	
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	隣接している公民館で開催される行事等には積極的に参加している。またホームにおいてはアコーディオンサークルやピアノ、フルートアンサンブル、よさこい踊りのボランティアの訪問がある。ほか夏祭りには町内の老人会員を招待している。	老人会との交流や、近隣小学校の子供たちの施設見学、かるた遊び、学生の実習やボランティアの受け入れ等、ふれあう機会作りに努めている。経営者宅が近隣であることから、地域との繋がりも深く、馴染みの関係ができており、日常的な交流がある。	
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	界公民館に隣接していることもあり、老人が気軽に立ち寄ってもらえるように努めている。運営推進会議には地元を代表する人になっていただき、施設を理解してもらえるように努めている。パンフレットには地域の公民館、金融機関、医院、市役所などにおいてもらい周知をはかっている。		
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	運営推進会議は2か月に一度開催しており、参加者は利用者代表、利用者家族、市議員、町会長、民生委員、公民館長、地域包括支援センター職員、消防団員で構成されている。利用者の状況やホームでの行事等での報告の他、運営に関して、参加者から助言や意見を出してもらい、サービスの向上に役立っている。また地域の情報交換としても役立っている。	現況報告のほか、利用者やサービスの現状についての相談、防災に関する内容、地域行事への誘い、レクリエーションの提案など、積極的に意見交換をしている。参加者には市議員もおり、この会議での提案が市の新たな取り組みにも繋がるなど、事業所内にとどまらず、市全体のサービス向上にも繋がっている。	
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取り組んでいる	施設長が月に数回、市担当者を訪問して、ホームの現状報告や情報交換を行っている。また市主催の研修会やフォーラムなどへの参加を積極的に行いながら、市担当者と連携を図り、サービスの向上に取り組んでいる	市担当職員とは連絡を密にし、毎月の現状報告のほか、市の研修案内をメールや郵便で受け取り積極的に参加している。事業所での認知症サポーター講座の開催も予定しており、日頃から情報交換を行い、協力関係を築いている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	身体拘束は一切していない。利用者が家で生活されているような、生きがいを持ち安らかな生活が送れるようにしている。	介護委員会があり、拘束にあたる行為や言動について日頃から話し合い、職員が外部研修に参加するなど、振り返りや学習の機会を多く設けている。敷地前が産業道路で交通量も多いため、安全性の面から事業所入り口は施錠しているが、職員との散歩等外出も自由であり、見守りにより拘束のないケアに取り組んでいる。	
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	管理者が虐待チェックシートを作成している。朝礼で「倫理研究所」の本を輪読し、個々の職員の倫理観、人間力の向上に努めている。職員更衣室や事務室などには、虐待防止の貼紙をし、職員の意識向上を図っている		

ウォームハート

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
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	社会福祉協議会、市などの研修に参加し、勉強している。成年後見制度のパンフレットは置いてある。		
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	契約の際は管理者または生活相談員が各項目について説明している。また入所の前に必ず施設を見学していただき、納得した上で契約、入所していただいている。		
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	運営推進会議には利用者、利用者の家族代表に出席していただき、意見をお聞きしている。また利用者の家族の来訪の際に、利用者と家族との会話の中に施設の問題点がないか、良くお聞きし、運営の改善に努めている。	機能低下予防や食事量など利用者についての要望が多く、出された意見は職員間で共有し、支援に反映するよう努めている。話しやすい関係作りに努め、運営全体に関する意見は少ないが、率直な意見が挙がっており、運営に関する意向をくみ取るよう努めている。	
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	介護委員会、レクリエーション委員会、給食委員会の各委員会や全体会議を設け職員の意見や提案を運営者や管理者に伝えるようにしている。	経営者と職員は毎月個別で話す機会を設けているほか、経営者や管理者と職員とは日頃から常に話し合える関係性を築いている。レクリエーション・介護・虐待防止・給食の4つの委員会や各種会議では積極的に意見交換をし、支援内容や職員増員等の提案や要望を運営に反映するよう努めている。	
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	毎朝の朝礼で本人の目標を発言させやりがいと責任感を持たせている。運営者は職員の個人で来な悩みなどをできるだけ察知し、相談に乗っており、退職者はいない。		
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	朝礼にて「倫理研究所」の冊子を輪読し、個人の倫理観、道徳観を向上させ、利用者に対するサービス精神、人間性の尊重の精神を養っている。又ケアマネージャーを講師として職場内勉強会を開き、社外研修にはできるだけ参加させている。		
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	地域の介護施設気運営者の中で特に親しく交流している施設が数施設あるが、特に認知症デイサービス施設とは時々勉強会を開いている		

ウォームハート

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
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	家族と本人から本人の個人的な情報をお聞きし、把握すると主に、利用前には必ず数回信頼関係ができるまで訪問していただくともみ、体験していただいている。		
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	家族には施設を理解していただけるまで見学していただき、お話を伺い、現状把握に努めている。又、利用した場合の最良の介護の方策を話し合っている。		
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	本人、家族と、施設で話し合いし、利用者がどこの施設が良いのか、ケアマネージャーと一緒に相談にのっている		
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	料理の作り方や、味付けなどを教えていただいたり、食事の準備や後片付け、洗濯物量などできることはして頂いたり、一緒に行っている。ピアノの上手な方に弾いて頂き利用者の皆様が教えていただき、食事やお茶の時間は一緒に過ごし、コミュニケーションを大切に支えあう関係を築いている		
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	家族が来訪の際は本人の現況、施設としての対処の仕方を報告している。又本人が家族に話した悩みや相談には積極的に対応し、本人が生きがいを持ち安らかな楽しい生活ができるよう努力している。		
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	医者は本人のかかりつけ病院にしている。又レクリエーションで外出する際は、できるだけ本人の馴染みの深い場所などに行くなどしている。友人等の来訪は家族以上に歓迎するように気を使い、再来訪をお願いしている。	饅頭屋やドラッグストアなど、利用前からの馴染みの店へ買い物へ出かけたり、ドライブがてら自宅へ立ち寄り郵便受けや庭の様子を見たりと、馴染みの場所との関係継続に努めている。家族や友人の来訪も多く、ゆっくりとくつろげる環境に配慮し、交友関係の継続支援に努めている。	
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	利用者同士が仲良くできるよう、食事などの席、レクリエーションの仕方等すべてにわたって配慮している。デイサービスの利用者とも楽しく触れ合う機会を設けている。		

ウォームハート

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	利用を止めた方には家族から現況を聞くとともに、相談に応じている。又移った施設の管理者等から現況を聞いたり、訪ねている		
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	利用者が自分の希望する生活ができるように本人・家族から聞きとり、それに沿うようにしている。利用者の情報は、申し送りノートや口頭により、全職員間で情報の共有ができる仕組みになっている。	これまでの生活歴や暮らし方の希望を聞き、家族の協力も得て、意向に添った支援に努めている。日頃の様子や仕草からも思いをくみ取るほか、口数の少ない男性利用者とは、男性職員による男性だけのドライブ等、同性同士で過ごす時間を設けるなど工夫し、意見や意向を表現しやすい環境作りにも配慮している。	
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	今までの経過や問題点を職員一人一人が把握しやすくする為に個人ファイルを設け、現場においていつでも記入したり見られるようにしている。		
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	食事、排便尿、血圧、体温等の記録をこまめにとるようにしている。又職員全員が把握しておくべき事は記録ノートに作り活用している。利用者別に発見報告書を作り、日々の状況に把握している。		
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	職員全員が参加する全体会議で、職員の意見を参考にして、ケアマネージャーが中心となり介護計画を作成している。又、協力医やかかりつけ医からの意見なども取り入れ	毎月、利用者一人ひとりの現況や支援方法について話し合いを行い、家族、職員、主治医の意見を取り入れ、ケアマネージャーが中心に介護計画を作成している。3か月に1回の見直しのほか、状態に変化があったときはその都度見直しを行っている。	
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	個人記録は時系列で記載し、対応に役立っている。毎朝、一日の利用者個人個人の介護の注意すべき点、やらなければいけないことの打ち合わせをしている。		
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	少人数でもあり、なるべく利用者本人の希望に応じて柔軟な支援をしている。散歩 医療機関の受診、外食、ドライブ等、その時々希望や要望に応じて支援している。		

ウオームハート

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
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	いつも利用していた美容院を利用するときは、送迎をしていただき、お昼にかかるときは昼食をごちそうになる時あり、今までの関係が続いている。地域のヤクルト販売員につき1回来ていただき、好きなものを選んで購入している。		
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	利用者本人の希望を聞き、出来るだけ今までのかかりつけ医の診療を受けている。家族の対応が困難な場合は、事務長を中心に付き添いをしていく。施設の提携医の往診が隔週ごとにあり、医療的な指導を仰いでいる	ほとんどの利用者が協力医を受診している。内科は隔週で訪問診療があり、眼科、歯科、皮膚科、整形外科等、以前からのかかりつけ医の受診を継続支援している。各医療機関との連携を図り、家族の対応が困難な場合は、職員が受診付き添いや薬の受け取り代行をしている。	
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	看護職員が勤務し、専門的な立場から、日常の健康管理や医療活用の支援を受けている。又		
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。	医師会病院が提携医院であり、相談ののってもらっている。家族とのコミュニケーションを密にし入院したときは時々見舞って、病状の把握に努めている		
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、事業所の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	入所時、退去にあたっての条件として、長期入院が必要な場合、共同生活が困難になった場合を重要事項説明書に明記し、入居者や家族に納得していただいている。生活活動動作の低下や認知症の症状の進行によりホームの生活が困難になった場合は、かかりつけ医に相談するとともに、家族に報告相談し、ほかの施設を探したり、医療施設への移行をお願いしている。	利用時に意向の確認をするほか、身体状況の変化に応じ、その都度、話し合いを行い家族の意向を確認している。事業所としては医療行為に対応していない為、延命治療を希望する場合は、他施設や医療機関の移行を支援するが、基本的には看取りまで行っており、実績もある。	事業所として対応可能な支援の範囲について明記した看取りの指針や、同意書等を作成したり、それらを整備し本人や家族の意向を文書化したりと、重度化や終末期のあり方についての共通理解を図るための更なる取り組みに期待したい。
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	応急処置や救急車を呼ぶなどの初期対応訓練を行っている。又応急手当のマニュアルを常に見えるところに置き勉強している		
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	運営推進会議に、地域の町会長・市議員・民生委員・消防隊員の方になっていただき、日ごろより協力者づくりをしている。避難訓練は三か月に1回、利用者がホームの駐車場に避難している訓練を行っている。又消火器の点検・緊急時の通訓練も行っている。	消防との年2回の避難訓練、整備会社による2ヵ月毎の防災機器点検の他、緊急連絡網や通報手順の確認、夜間想定(1回)を含む3ヵ月毎の事業所独自の避難訓練を行い緊急時に備えている。食糧等は1週間分以上の備蓄がある。	運営推進会議には地域住民の代表も多く参加しているので、会議を訓練と同日開催し、会議参加者に実際の訓練時の様子を見てもらうことで、地域の方の役割の確認や、意見を聞く機会を設けるなど、より地域の協力が得られるよう今後の取り組みに期待したい。

ウォームハート

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
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	利用者は家族の希望により、居室への入り口に表札をかけている。コミュニケーションをとる際には、職員は「～さん」と呼び傾聴の姿勢を大切にしている。朝礼の際も、利用者の尊厳などの精神的な指導を徹底して行っている。個人の記録は通常は現場に置いているが、記録済のものは事業所の鍵のかかる部屋に保管している。	居室に施錠したいなど要望への対応や、居室入室時の声かけなど、プライバシーの尊重に配慮している。入浴・排泄・更衣介助時の声かけや見守り、日常の他愛のない会話の言葉掛けにも、一人ひとりの尊厳に留意した支援に努めている。	
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	利用者の日常の変化に敏感に対応し、できるだけ本人の希望に添えるように対応している。どんなことでも利用者本人の気持ちを尊重し、納得して頂いている		
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、希望に沿って支援している	食事・入浴・就寝・外出など、一人一人のペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望に沿って支援し、職員はできるだけ利用者が自由にできるように柔軟に対応するのが基本と考えている		
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	理美容室は馴染みの店がある人には都合に合わせて通っていただき、その他の人は希望日に理美容室にホームにきてもらい、カット・パーマ・カラー等希望に沿って支援している。服装は毎日着替えている。		
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	栄養バランスや旬の味を大切にしながら、パン食や雑炊など変化を楽しんでいただいている。味付けや下ごしらえ、盛り付け、食器洗い、片づけ等利用者は積極的に参加している。	事業所内の畑や経営者宅で栽培した野菜や米を中心にした食材を用い、栄養士の職員が献立を考えている。職員が交代で調理し、皆で協力し盛りつけや片づけを行っている。誕生者のいる月にはケーキやお赤飯を炊いて祝ったり、季節毎のおやつ作りや、ヤクルトの定期販売の来訪、月1度の外食と、食を楽しめるよう工夫している。	
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	栄養士資格を持つ職員が中心となり、旬の野菜や魚を中心にバランスのとれた一日1500キロカロリー前後の献立を考えている。利用者によっては流動食・お粥など臨機応変に対応している。一日1500ミリリットルの水分をとるようにし、それぞれの摂取量は個別に記録している。		
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	入れ歯の人は夕食後洗浄液につけている。自分で歯磨きのできない人には職員の解除にて高級内の清潔を保っている		

ウォームハート

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)	○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	なるべくトイレで排泄できるよう、一人ひとりの排泄パターンを把握し、また習慣を活かして気持ち良く排泄できるよう支援している。夜間は2時間おきに見守り、その人にあった支援をしている。	排泄記録をつけ排泄パターンを把握し、自立の方は見守りに対応し、オムツ使用の方も、排泄パターンや習慣を活かして、声かけのタイミングを工夫することにより、日中はトイレでの排泄を支援している。夜間は見守り対応のほか、状態によりパットを多めにするなど、一人ひとりに合わせた支援に努めている。	
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	日中はできるだけ運動をしたり散歩したりと身体を動かすようにしている。食事は消化のよい献立を心がけ、キノコなどは毎日、ヨーグルトは週2回摂取するようにしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	利用者の希望の時間や回数にそうように支援している。色々な入浴剤を使用し、入浴を楽しめるように支援している。	週2回の入浴が基本であるが、回数や時間帯に決まりはなく、毎日の入浴や夜間入浴など希望に添うよう対応している。全体の流れとしてその日の入浴者などの予定はするが、本人のその日の体調や気分も考慮し、一人ひとりに沿った支援に努めている。	
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	昼はレクリエーションに参加したり、散歩をしたりしてできるだけ体を動かし、夜気持ちよく眠れるようにしている。休息したい時間に休息してもらい、快眠できるように室温調節をして支援している		
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	一人ひとりが服薬している薬の効能については、しっかりと勉強し、医師からの用法・容量・注意事項は徹底し、服薬後の利用者の変化には十分に注意を払っている。		
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	職員は日ごとの見守りを通して、一人ひとりの得意な事や、好きなことを把握しており、折り紙や習字・ピアノ・調理・ドライブ・外食など一人一人が参加できるように役割や楽しみごと、気晴らしの支援をしている。		
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	天気の良い日はホームの庭や周辺への散歩に出かけ、気分転換やストレス発散などができるように支援している。買い物なども希望に沿って、柔軟に対応している。1か月に1回は外食に出かけ、利用者にメニューから好きなものを選んでもらい、注文するなどの支援をしている。	事業所裏手にある神社や隣接する公民館、近隣の小学校まで散歩をしたり、敷地内の畑で収穫を楽しんだり、日常的に戸外へ出る機会を設けている。天候や体調に合わせてながら、希望者は毎週買い物やドライブへ出かけたたり、毎月の外食や、足湯のある道の駅やフラワーパークなど、様々な場所への外出を支援している。	

ウォームハート

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		○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	基本的には1万円を家族から預かり、事務所で管理している。買い物に行った際には預り金の中から自分で払ってもらっている。お金の管理ができる利用者には別に自分で管理してもらっている		
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をしている	利用者が家族や知人と話したいときには本人自ら電話してもらっている、手紙は施設あてに利用者の家族や友人・親戚から届いている。		
52	(19)	○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	ホームの間取りはゆったりとした配置になっており、リビングに面した中庭から自然採光が入り、季節感を感じる明るい空間を作り出している。トイレは4か所に設置され、使いやすくなっている。	玄関は吹き抜けで明るく開放的である。リビングは中庭に面していて木々の季節の変化が楽しめ、自然光を取り入れた暖かみのある空間となっている。テーブル席やソファの他に、小上がりの和室があり、腰掛けて談笑したりと思いいくつろげるよう工夫している。毎日清掃を行い、快適な温湿度に配慮し、壁には季節感のある飾りをしている。	
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	ソファーやテーブルを配置するとともに、和室を設け、気の合った利用者同士が一人一人を楽しめるようにしている。		
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	居室には利用者が使い慣れた馴染みのものを自由に持ち込んでいただき、家族の写真なども飾って自宅と同じような部屋作りをしてい、居心地よく過ごしていただいている	6・5畳の洋室で、エアコン、カーテン、洗面台が備え付けである。ベッドや収納は基本は持ち込みだが、希望により貸し出しにも対応している。使い慣れた馴染みの筆筒や机、ソファ、椅子、時計や家族写真、テレビなど持ち込みは自由であり、各々その人らしい居室となっている。	
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	建物は平屋建てで、木材を利用し、全館バリアフリーにして手すりをつけて自立した歩行ができるようになっている。ホームの中心に中庭があり、式の景色を眺めながら廊下を回って散歩できるようになっている。		