

1 自己評価及び外部評価結果(2階ユニット)

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2775502194		
法人名	医療法人 幸晴会		
事業所名	こうせい苑グループホーム		
所在地	大阪府八尾市北木の本5-6-1		
自己評価作成日	令和1年8月20日	評価結果市町村受理日	令和元年10月31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.kaizokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2018_023_kani=true&JigyosyoCd=2775506468-00&PrefCd=27&VersionCd=023
----------	---

【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介護保険市民オンブズマン機構大阪
所在地	大阪市東成区中道3-2-34 JAM大阪2F
訪問調査日	令和元年9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)】

こうせい苑に長く住んで下さっているご利用者様も多く、高齢化と重度化が進み看取りも日常的になっています。特定行為事業者の登録も平成28年4月に済ませ、喀痰吸引の必要な方にも対応しています。増えている医療ニーズや日々変わる対応の仕方に皆がしっかりと対処出来るよう、24時間医療連携体制という強みを発揮し、常に看護師に助言をもらいながら利用者様に寄り添う介護を実践出来るよう、職員一丸となって取り組んでいます。ご家族様も協力的で、行事への参加にはひ孫様も来てくださったりしています。又利用者様への支援も日々相談出来る関係です。日常的な外出が難しくなった方々にも季節の移り変わりを感じて頂けるよう、行事や壁の飾りつけなど工夫しています。職員は内部研修や勉強会などに参加し専門性の向上に努め、利用者様や家族様に「ここにいて良かった」と思ってもらえるような支援が出来るよう努めています。

【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)】

地域に貢献する医療法人が、利用者の声に応え開設したグループホームです。「目配り・気配り・心配りの『個別・自立支援』、優しく・親切・丁寧で『その人らしさを尊重』、地域と和合して『安全・安心』の理念は現場に浸透し、利用者や家族の安心した表情を見、感謝の声を聞くことができます。また、母体の医療法人との連携も、利用者・家族の大きな信頼と安心感に繋がっています。整理整頓された清潔なホーム内には、いたるところに職員のアイデアあふれる飾りつけや掲示物を見ることができ、ほのぼのとした温かい雰囲気を作っています。数多くの研修実施をはじめとする法人全体のバックアップやホーム長と職員の信頼関係、職員の主体性が尊重される風土は、離職者が少ない職場環境です。ホームでの看取りも行い、職員は「ここで看取らせてくれて、ありがとう」と思えるようになっています。「この自慢は、利用者・家族・職員です」と言うホーム長や職員が支える利用者の暮らしは、いつもどこからか利用者中心の笑い声や話が聞こえてくるグループホームです。

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、活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(2階ユニット)

[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	事業所の理念を掲示し職員全員で常に確認できるようにしています。折に触れ意識付け出来るよう発信しているが、今回新入職員への浸透が不十分と感じました。	「目配り・気配り・心配りの『個別・自立支援』、優しく・親切・丁寧で『その人らしさを尊重』、地域と和合して『安全・安心』」の理念を職員は共有し、利用者一人ひとりに合わせた個別ケアを実践しています。運営推進会議等でホームの取り組みを紹介することで、地域や家族に理念の理解・支持に繋がる工夫も行っています。理念の実践は、利用者・家族の安心した表情や声でうかがうことができます。		
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	ふれあい祭りに参加したり、運営推進会議に来て下さる地域の方々とお茶会をしたり、近くの保育園の園児が定期的に訪問してくれている。毎年コミュニティセンター開催のグループホーム展に参加している。	理念の中に、「地域と和合して『安全・安心』」を掲げ、地域との連携は積極的に取り組んでいます。小学校で開催される、ふれあい祭りでは、ホーム専用の席を設けてくれるなど、地域にホームが周知されています。近隣保育園児との交流も利用者の楽しみの一つです。中学校の職場体験も受け入れています。ボランティアの訪問も多く、コーラス・フラダンス・手品・舞踊・バルンアート等の協力は、利用者の豊かな暮らしを支える大きな力となっています。地域のコミュニティーセンターで開催する「グループホーム展」には、毎年出展しています。今年は、利用者・職員で作った「みこし」を出展します。		
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	運営推進会議で研修や勉強会の内容を伝えたり、相談頂いた方や見学に来られた方、個人的に質問頂いた方などには、支援の方法などの提案をしている。中学生の職業体験も受け入れており感じてもらえるようにしている。			

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
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	会議では実施したサービス内容やサービスの質の向上・確保の為にいった事などの報告をしている。委員の方より直接質問や意見を聞く事が出来、その中での励ましの言葉や第三者の目線での言葉はとても参考になります。	ホームでは、運営推進会議規則を作成し、2ヶ月に1回開催しています。参加者は、利用者・利用者家族・民生委員・高齢クラブ代表・高齢者安心センター職員・ケアプランセンター職員・ホーム職員です。会議では、サービスや行事の報告を行い、参加者との質疑応答及び意見交換を通じてサービスの質の向上・確保に活かしています。時間帯もおやつの時間に合わせて行うので、試食をしたり、花見茶会をしたりしながら、普段の利用者の様子も見てもらっています。	会議のテーマに「介護計画」を取り上げ、「こうせい苑グループホーム」が行っている個別ケアについて意見交換をすることで取り組みを知ってもらい、理解を深めてもらってはいかがでしょうか。今後の取り組みに期待します。
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	書類提出時や質問がある時は連絡をしています。高齢者安心センターの方と運営推進会議を通じてだが、苑の実情や取り組みを日常的に伝えており、意見も頂いている。	市の担当課とはいつでも相談できる関係ができています。事故報告書も提出しています。高齢者安心センター職員とは、運営推進会議において報告や相談をして、情報提供や助言を得ています。市のグループホーム協議会に参加して情報交換等を行い、連携を図っています。	
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	法人内内部研修も実施し、苑でも定期的に身体拘束廃止委員会を開催し、対象となる具体的な行為の復習をしている。指針も定めいつでも見れる状態にしている。常に代替案を検討し、対象となる方はおられません。	身体拘束排除宣言を行い、身体拘束防止に取り組んでいます。職員は、法人が定期的に参加する研修会に参加し研鑽しています。ホームでも身体拘束廃止委員会を開催しています。身体拘束はありません。言葉で行動を制限してしまうスピーチロックに関してもみんなで考え、「介護の心得」としてまとめました。体の痛みを我慢できない利用者に対して、「身体拘束は絶対したくない」との職員みんなの思いで、身体拘束しないでケアにあたった事例があります。ホーム長は、職員のストレスが溜まらないように配慮して見守っています。	

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
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	法人内内部研修も実施し、職員間でも毎日全身確認をし、ちょっとした打ち身や傷に気付いたら報告し合い、見過ごすことのないようにしている。日々感じる事を皆で意見を出し合い”介護の心得”にまとめました。		
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	研修にも参加し制度の理解に努めています。現在成年後見制度を利用している方はおられません。		
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	契約の際は時間をかけ、利用者や家族の不安・疑問点を十分にお聞きし、ご理解頂けるよう努めている。		
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	面会簿に意見欄を設けており、記入して下さい。ご家族様もおられます。契約の際に苦情窓口等の説明もしている。普段より家族様に自由にご意見頂けるような関係でありたいと思い接している。	ホームでは、利用者自治会「白百合町会」を職員の支援で開催し、食べたい物、行きたい場所等の意見を聞いています。玄関には、意見箱や面会箱を設置しています。面会簿には意見・要望を記入する欄を設けており、家族は面会簿を通じて意見や要望等伝えることができます。職員は、日頃から些細なことでも利用者や家族に相談や報告をしています。運営推進会議や家族交流会や家族も参加している夏祭りには、意見や要望等を出せるよう積極的に働きかける工夫をしています。また、ホームでの暮らしが伝わる写真入りの季刊誌や、利用者一人ひとりの近況報告を定期的に発行し、より信頼関係が深まるよう取り組んでいます。	

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
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	日常的に職員が意見を表出しやすい環境であるよう努め、色々な部会で議題に上げたりし反映出来るように取り組んでいる。	職員は、毎月のワーカー会議や全体会議で意見を出し合っています。外部評価の自己評価は、非常勤職員を含む職員全員で取り組み、自分たちの介護を見直す機会にもしました。ホーム長は、職員の意見や要望をホームの運営に活かすことの大切さを認識しています。年2回の個別面談も実施しています。ホーム長は職員の支えに感謝し、職員はホーム長の職務に敬意を払い、お互いの信頼関係が築かれています。数多くの研修をはじめとする法人全体の支援や職員の自主性が尊重される職場環境は、職員の士気を高め、離職者も少ない状況です。職員の工夫をホーム内のあちこちに見ることができます。	
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	ミーティングや個別面談で職員の気持ちに耳を傾け、利用者様など変わりゆく状況に対応できるよう運営者に相談し、出来る範囲で環境の整備に努めている。		
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	法人内研修を毎年行っている。法人内で介護福祉士試験に向けた勉強会なども実施している。		
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	施設サービス部会に所属しており、グループホームの見学会などにも参加し、同業者と交流する場を設けている。		

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	
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	本人像等の情報を把握し、意見を聞いたり様子を見て記録、職員間で共有し、出来るだけ早く安心してもらえるような信頼関係が築けるよう努めている。		
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	家族様に安心して頂けるよう会話を重ねて行っている。		
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・家族の要望を確かめ、希望に添える支援が出来るよう努めている。		
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	本人の思いや出来る事を理解し、共に何が出来るか考え、一緒に行うことにより支え合う関係を築くように努めている。		
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	本人の家族への思いを大切にし、家族様にしか出来ない本人様との関係を尊重し、支えをしたいと思っている。		
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	友人や身内の方、飼っていた犬等とゆっくりと過ごして頂けるよう、又来て頂きやすい場所になるように努めている。	職員は、これまでの馴染みの関係を少しでも継続することが利用者に大切なことと理解し、支援に努めています。知人や近所の人を訪れてくれる利用者、法事や墓参りに行く利用者等がいて、職員は少しでも長く継続するよう支援しています。	
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	その人その人に合った関わりが出来るよう一人ひとりを観察し、自席の配置を常に考え、職員が間に入ったりし支え合えるような支援に努めている。		

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
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	亡くなられた方の家族様が時折ホームを訪れて下さり、職員と話されたりし、入居されていた思い出に思いを寄せておられた。また街角で家族様に声を掛け掛けられの関係が続いており近況などお話ししている。		
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	家族様にもご協力頂き出来るだけ多くの情報を集め、思いや希望・意向の把握に努め、本人の希望を聞ける方には本人と話をしながら把握し、困難な方は表情などを見逃さずに読み取るようにしている。	職員は、利用者との何気ない会話や動作から本人の意向や要望を把握し、介護記録に残し、職員間で共有しています。離職者が少なく、利用者と職員の馴染みの関係ができていることも、質の高い個別支援に繋がっています。利用者自治会「白百合町会」を開催し、利用者の思いや要望を聞く、時間と機会と位置付けています。	
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	その人らしい生活の為には今までの情報を知る事はとても大事な事であり、集めた情報と共に本人との会話や家族の話の中で把握するよう努めている。		
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	その時の状況で利用者様の状態・心の動きも変わる。目配り・気配り・心配りを行い、毎日一人ひとりに寄り添えるよう努め対応している。		
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	3ヶ月に一度、あるいは状態が変わった時、職員全員で意見を出し合い、家族様や看護師の意見も聞きながら介護計画を作成している。職員それぞれが担当の利用者を持ち毎月モニタリングを行っている。	利用者・家族の思いや希望を尊重した介護計画になっています。3～4か月に1回見直し、状態に変化があった場合は随時見直しています。モニタリングは毎月、担当職員が行っています。家族の意見や要望は、面会時に聞いています。計画作成担当者は、「利用者・家族に安心してもらえる介護計画」を心がけて介護計画を作成しています。	
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	いつもと違う行動や言動はこまめに個別記録に記入し、申し送りでも伝えている。カンファレンス以外でも情報の共有で計画の見直しや実践に生かしている。		

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
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	その人にとって最善なものを出来るだけ取り入れられるよう各関係機関と連携し対応している。		
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	ボランティアの方々や近くの保育園児の来苑を楽しまれたり、コミュニティセンター・コンビニ・神社に出向いたり、安全な暮らしが出来るよう消防署の協力を得て利用者也参加の消防訓練を定期的に行っている。		
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	本人や家族の希望を大切にし、眼科・歯科・精神科・整形外科など情報を共有し往診・受診をしてもらっている。特変で受診の際も家族様の希望を聞いている。	入居前からのかかりつけの医療機関へは、希望があれば受診可能です。月2回、ホームの主治医による往診があります。希望者には歯科の往診で診てもらっています。看護師が毎日訪問し、健康管理を行っています。母体医療法人との24時間オンコール体制が整っていることは、利用者・家族・職員の安心に繋がっています。	
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	常に訪問看護師に利用者の状況を伝え相談している。どんな些細な事でも報告し特変にも対応できるよう支援している。		
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。	入退院の場合は関係者と情報交換し、利用者が安心出来るよう努めている。		

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
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	入居時に説明し家族の気持ちを聞いている。その事について自然に話が出来る関係作りに努め、安心して頂けるように説明を重ね、利用者に最善の支援が出来るようチームで情報共有し取り組んでいる。	「緊急時の対応及び看取りに関する指針」を作成し、利用者・家族に示して説明を行っています。利用者が重度になった場合、再度意向を確認し、家族・主治医・看護師・ホーム職員を交えて話し合い、希望に沿った支援を行っています。「最後まで楽しみを味わってもらおう」との考えで、その人らしい看取りケアを行い、居室は季節を感じることができる飾りつけをし、利用者・職員が居室に足を運ぶことも大切にしています。また、訪問看護師の協力で入浴してもらい、利用者のいい表情をみることができた事例があります。ホームでの、その人らしい看取りの実践には、訪問看護の協力があってこそと、職員は感謝しています。職員は、看取りの貴重な経験から「亡くなるまでのQOLの大切さ」を学び、日常のケアに活かしています。また、「ここで看取らせてくれてありがとう」と思えるようになりました。	
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	急変や事故発生時のマニュアルを作り、内部研修や救命講習等に参加し、不安な事は看護師に相談したりしている。		
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	災害のマニュアルを作成し、定期的に火災・地震・水害を想定した避難訓練を行い、消防隊員からの指導を受けている。2か月に1回避難経路や懐中電灯の確認を行っている。	ホームでは、元消防署員の職員が作成した防災対策マニュアル・風水害マニュアルがあります。災害時における避難経路についての文書を各利用者の部屋にも掲示しています。年2回の避難訓練を実施し、1回は消防署の指導を受けています。また、2ヶ月ごとに避難経路の確認を実施しています。備蓄については、水・食料品・毛布等を保管し、消費期限のあるものについては事務所に掲示して管理しています。平成30年9月の台風で停電があり、その後、台風に備えて、ランタンやヘッドライトや乾電池、ろうそく、水入れ用の大きなポリタンクや水保管容器を追加しています。業務日誌のファイルに、「緊急時の対応」「避難マニュアル」などを綴じ、緊急・災害時に慌てず行動できる工夫をしています。	

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	
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	プライバシーを損なわないように職員間で解りあえる言葉で伝えあっている。一人ひとり皆さん性格も認知の状態も違うのでその方に合った言葉かけや対応を心掛けている。	職員は、利用者の人格を尊重し、法人研修や施設内勉強会において研修を受けており、職員の言葉かけは優しく丁寧で、利用者一人ひとりのプライバシーを損ねないように配慮した対応で支援をしています	
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	行動や表情・言葉から本人の思いや希望を汲み取るよう心掛け、質問の形で声掛けするようにし、本人が納得いくように働きかけています。		
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し、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	一日の流れはどうしても大体決まってしまうが、本人の行動や思いに合わせながら、必要な事を優先して出来るようにし、ストレスにならないように支援しています。		
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	一人ひとりの好みの物など把握し、その人らしく居れるよう支援している。「スカーフが欲しい」と言われた利用者様には家族に伝え持ってきて頂いたこともある。		
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	食事中の会話を楽しんだり、下膳・食器拭き等出来る方には手伝って頂いています。	食事は、セントラルキッチンから3食共届いています。おやつについて、時には、利用者と職員と一緒に買い物に行くこともあります。職員は、利用者の体調やタイミングを見計らい、食器拭き等を一緒に行っています。ホームのウッドデッキでガーデンランチ、家族交流会では家族と一緒におやつ作り、敬老祝賀会では松花堂弁当、家族と一緒に外食等、利用者の楽しみと喜びにつながっています。食事は、利用者と職員がテーブルを囲んで同じ食事を摂り、職員は会話をしながらサポートしています。職員は、給食会議でセントラルキッチンに利用者の反応を伝えて、メニューの改善もしており、利用者の食事がより楽しみなものになるよう支援しています。	

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
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	栄養バランスはセントラルキッチンにて行われている。一人ひとりの食事形態や量に注意し、水分が摂りにくい方は家族様とも相談し、本人の好みの物(ジュースやコーヒー)を飲んで頂くなどし水分量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	毎食後全員声掛け見守りで、状態に合わせた口腔ケアを行い、必要な方には歯科往診も行っている。		
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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレで排泄出来るよう支援している。全員が見守り及び介助の必要な方ですが、出来る部分はしてもらえそうな付き添い方をしている。	一人ひとりの排泄パターンを把握し、その人に合った対応をしています。尿意・便意を自分で伝えるしぐさを見逃さないようにして支援を行っています。原則トイレで排泄ができることを意識しながら支援しています。紙パンツから布パンツになった利用者や退院時に紙おむつをしていたが昼は付き添いでトイレに行けるようになった利用者もいます。	
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	毎日の排便状態を全員で把握し、水分摂取の量にも気を付けている。起床時に冷水を飲んでもらったり牛乳・ヨーグルトの摂取、一緒に歩いた後にトイレに付き添うなどその方に応じた対応をしている。		
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	現在の入居者様の状態に合わせ、職員の勤務体制に合わせなければいけない場合もあるが、希望のある方には入って頂けるよう努めている。入浴時はゆっくり湯船に浸かってもらい、好みの熱めのお湯にする等入浴を楽しめるようにしている。	定期的に入浴を実施して清潔を保持しています。重度化によって入浴が難しい場合は足浴、シャワー浴等でできるだけ気持ちよく過ごせる工夫をしています。入浴を好まない利用者には、歌を歌いながら等、声かけのタイミングを計って入浴しています。看取りの利用者に対して訪問看護師が職員と一緒に入浴をサポートして安心安全が保たれた中で入浴した事例があります。利用者好みの湯の温度や季節のゆず湯やしょうぶ湯で入浴を楽しんでいます。	

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
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	日中自ら居室に向かい横になられる方もいる。生活リズムを知り、夜間眠れない方は昼間活動的に過ごして頂いたりし、その方の状況に応じて安心してもらえるよう対応している。		
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	薬リストを記録ファイルに綴じ、内容や副作用等常に確認出来るようにしている。一人ひとりに合わせた形態にし、誤薬の無いようチェック方法を工夫している。薬の変更等があった場合は薬剤師とも連携し変化に注意している。		
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	一人ひとりの出来る事を把握し、家事等してもらう事で役割感を味わって頂いている。家族様から話を聞いたり会話の中から本人の楽しみや好きな事を聞き、気分転換出来るよう支援している。		
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	家族様と一緒に出かけたり、職員と近くのコビニのイトインコーナーに行ったり、遠出が難しい方にはベランダで外気浴や1階の花壇を見に行ったりと一人ひとりに合った支援をしている。	ホームでは、初詣や近所の神社の桜の花を見に行ったりしています。利用者の重度化により外出支援の機会が減ってきていますが、その分利用者がホーム内に居ても「四季」を感じてもらえるよう、壁紙等の工夫をしています。ふれあい祭りやコビニのイトインコーナーにコーヒーを飲みに行く利用者もいます。駐車場で外気浴をすることもあります。また、家族と一緒に、墓参りや法事、外食、自宅に帰る等外出をする利用者もいます。	利用者が重度化してきている中での外出支援について、家族やボランティアの協力を得ながら、できることから実現されることが期待されます。
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	現在お金を所持し使うことの出来る方はおられません。		

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	家族様へ電話したいと希望があれば取り次いでいます。友人から電話がかかってくる方もおられます。		
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	トイレは分かりやすく方向指示を大きく示している。本人や家族様・行事の写真を貼ったり、壁飾りを毎月替え季節の変化を感じて頂いたりしている。湿度・温度の調整にも気を配っている。	ホーム内は明るく、穏やかな雰囲気です。リビングや廊下の壁面には、季節を感じる貼り絵や利用者の写真入りの作品、行事の写真などが飾られ、楽しい暮らしの様子が伝わってきます。利用者と家族のファミリーフォトコーナーもあります。2階には広いテラスがあり、外気浴や食事ができるようにベンチやテーブルを置き、季節の花も植えています。利用者に居心地よく感じてもらう職員の工夫をあちこちに見ることができます。整理・整頓・清潔にも注意し、開設以来インフルエンザの発症がありません。	
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	食事席は決まっているが、自由に移動し好きな所に座れるようソファやリクライニングチェアを置いている。廊下にも椅子を置きちょっと休憩出来るようにしている。		
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	使い慣れた家具や布団、本人の好きなぬいぐるみ等を家族様が持って来られたりしています。居室には家族様を感じて頂けるよう家族の写真の貼ったりしている。	居室入口には家族会で作ったネームプレート飾って自室がわかるようになっています。ベッド、エアコン、洗面台、クローゼット、カーテンはホームが用意しています。入居時に利用者は、タンス、テレビ、時計、仏壇、家族の写真、鏡台、ぬいぐるみ、カレンダー、賞状、本人作成の刺しゅう等それぞれの思い出の物を持ち込んで、自分が過ごしやすいように配置しています。看取りの利用者にも季節を感じてもらえる職員手作りの作品や絵や写真等を飾り、居心地良く過ごせるように配慮しています。	
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	一人ひとりの状態や動線を理解し、危険な物が無いよう整理整頓し、安全に自由に動いて頂けるよう見守り声掛けをしています。		