

### 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	2870600265		
法人名	株式会社ライフサポートジャパン		
事業所名	ゆうとぴ庵 西神戸		
所在地	兵庫県神戸市長田区長尾町2丁目13-14		
自己評価作成日	令和2年6月29日	評価結果市町村受理日	令和2年8月19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.kaigokensaku.jp/28/">http://www.kaigokensaku.jp/28/</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 H.R.コーポレーション		
所在地	兵庫県西宮市甲陽園本庄町6-25-224		
訪問調査日	令和2年7月14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)】

「より良い介護」「感動ある介護」を理念とし、細分化した具体的な理念も揭示し、全職員にて理解・共有しながらご利用者様・御家族様・地域の皆様に安心・信頼して頂けるグループホームを目指しております。開設から20年を迎え、開設当初からの職員も多く勤務しており、ご利用者様・御家族様との関係も深くなっております。年間行事として、お花見・夏祭り・クリスマス会・カラオケ大会等を開催。お食事会や馴染みのある店への外出等、日常生活での楽しみも感じて頂けるように支援させて頂いております。医療面に関しては、主治医と24時間連絡が取れ、御家族様から主治医に直接連絡をとれる体制もあります。職員のスキルアップの為、毎年、年間研修計画を作成し「高齢者虐待防止」「身体拘束廃止」「消防訓練・非常時災害避難訓練」等、介護職としての知識・技術の向上に努めております。認知症についての介護相談やAED機器を設置し、地域資源として活用して頂ければと思っております。

【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)】

開設20年を迎え、近隣の住民との交流、地域行事への参加、ボランティアの来訪、買い物・理美容・喫茶・通院等での地域資源の利用等、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう取り組んでいる。勤続年数の長い職員が多く、馴染みの関係が構築されており、また、毎月の「ゆうとぴ庵通信」「近況報告」や適宜の連絡、通院介助等で家族支援にも努め、家族との信頼関係が構築されている。年間研修計画による研修体制により、職員の資質向上に取り組んでいる。毎月のフロア会議・各種委員会により、職員の意見をケア・サービス・運営に反映できるよう取り組んでいる。手作りの食事の提供、事業所内の行事、お食事会、外出支援等、生活の中で利用者が楽しめる機会づくりに努めている。

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)	<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)	<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		

自己評価および第三者評価結果

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	地域密着型サービスの理念を具体的な文を作成しており、日々のケアにおいて実践出来る様に努めている。また、理念と日々のケアを連動させるようにも心掛け、より良い理念を作成出来るよう職員間にて協議も行っている。	法人共通の理念と事業所の基本方針を作成し、基本方針に地域密着型サービスの意義を盛り込んでいる。理念を2階玄関に掲示し、各フロアのファイルに設置し共有を図っている。また、年度末の研修の中で理念について協議する機会を設け、理解を深めている。フロア会議やカンファレンス等で検討する際は、理念に立ち戻り理念の実践に取り組んでいる。また、各フロアの年間目標設定や「自己チェックシート」を通して、理念の実践につなげている。	
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	自治会に加入しており、地域の夏祭りや清掃等の催しにも参加させて頂きながら地域の一員として交流を図れるようにしております。また、施設として、介護相談や施設行事等へのご案内、AED機器の活用等も実施し、地域の方との関わりを心掛けている。	近隣の住民と挨拶や会話を交わしたり、花を届けてもらう等、交流がある。自治会に加入し、通常は、夏祭りや餅つき等の地域行事に利用者が参加したり、清掃に職員が参加し交流している。事業所のクリスマス会やカラオケ大会等の行事のお手伝いや、歌や傾聴に地域からボランティアの来訪がある。買い物・理美容・喫茶・通院などで、地域の社会資源を利用する機会も設けている。AEDの設置案内・介護相談窓口・認知症早期発見システム活動等、地域貢献に努めている。現在は、通院以外の地域への外出や地域からの来訪を控えている。	
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	介護相談窓口、AED設置のご案内等をさせて頂き、地域資源として活用等して頂けるようにしている。		

ゆうとぴ庵 西神戸

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
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	年6回(1回/2か月)開催し、当庵の運営状況等のご報告をさせて頂き、構成員の方より、運営等に関しての要望やアドバイス等を頂いております。	利用者・家族・地域代表(全自治会長・北部自治会長・民生委員・地域住民)・地域包括支援センター職員・知見者(他事業所管理者)・事業所からの参加者を構成メンバーとし、2ヶ月に1回開催している。会議では、ゆうとぴ庵通信を資料とし、行事・訓練・第三者評価受審など事業所の取り組みを、また、年度初めには利用者状況も報告し、参加者と意見・情報交換を行っている。地域での出来事、行事、防災・防犯等についての情報や意見等を、サービスや運営に活かせるよう取り組んでいる。議事録ファイルを玄関に設置して公開している。2020年1月まで通常開催し、2020年9月から再開を予定している。	
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	市・区の担当者とは連絡・相談等をお互いにさせて頂く関係になっております。また、区内での会合や研修会等にも参加させて頂いております。	市や区の担当者に、窓口や電話で、随時の報告・相談・連絡を行っている。運営推進会議に地域包括支援センター職員の参加があり、事業所の取り組みを伝え連携を図っている。グループホーム専門部会では市や区と、地域ネットワーク連絡会や早期発見システムでは地域包括支援センターと連携している。また、区の保護課と協働して利用者支援を行っている。	
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	年間研修計画にて、年2回以上、全職員対象での研修を実施しております。研修をする事により、正しい理解と、拘束しないケアを考え、実践するように職員間にて協議し、対応するよう取り組んでおります。	「身体拘束等適正化のための指針」を整備し、身体拘束適正化委員会を設置し、身体拘束をしないケアを実践している。コンプライアンス委員会とマネージャーミーティングの中で、委員会を3ヶ月に1回以上実施し、適正化に向けた検討を行っている。年間研修計画に沿って、「身体拘束廃止・虐待防止」について資料研修を年2回行っている。また、グループワークを採り入れた研修を年2回、全職員が受講できるように複数回実施し、レポートを提出している。	委員会の実施状況と委員会の内容の周知が、より明確になる工夫が望まれます。

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
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逃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	全職員対象にて、年2回以上研修を実施し、正しい知識を学ぶと共に、会社全体で防止に取り組んでおります。また、自己チェック表を活用し、自身のケアを振り返る機会を設けております。	高齢者虐待防止についても、上記身体拘束廃止と同様の方法で研修を実施し、周知徹底を図っている。コンプライアンス委員会からの発信や、「自己チェック表」での日々の振り返りを通して、意識向上に取り組んでいる。管理者が相談しやすい環境づくりに努め、残業0への取り組み、希望休・有給休暇取得促進に努める等、職員のストレス等が利用者のケアに影響を与えないよう努めている。	
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	権利擁護マニュアルを作成しております。また、年間研修計画にて権利擁護に関する研修も実施しており、学ぶ機会を設けております。入居後に後見人制度を活用されるかたもおられます。	権利擁護に関する制度について、年間研修計画の「倫理・法令」の資料研修の中で学ぶ機会を設け、職員が一定の理解を持てるよう取り組んでいる。成年後見制度を活用している利用者があり、事業所として制度利用を支援している。現在申請中の利用者もあり、今後も、制度利用の必要性や家族等からの相談があれば、情報提供を行ったり、関係機関につなげる体制がある。	
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	契約に関しては、ご利用者様・御家族様にご説明させて頂き、不安や疑問等の解消に努め、御理解・御納得して頂けるように詳しくご説明をさせて頂いております。	入居希望があれば見学を勧め、館内を案内し、パンフレットや入居案内に沿って説明している。契約時には、契約書・重要事項説明書・各種指針などに沿って説明し、文書で同意を得ている。利用料金・重度化対応については特に詳しく説明し、理解と納得が得られるよう努めている。契約内容を改定する場合は、改定内容を文書で説明し文書で同意を得ている。契約終了時は、家族と相談を重ねながら円滑な退居に向けて支援している	

ゆうとぴ庵 西神戸

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
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	ご利用者様からは日常会話の中から要望等をくみ取るようにし、御家族様からは、ご来庵時や電話にて要望等をお聞きするように努めて、対応させて頂くようにしております。ご意見箱の設置や、管理者の携帯電話へ連絡をして頂く体制もあります。	利用者の意見や要望は、日常の会話の中から把握し、外出や買い物の要望に、家族の協力を得ながら対応している。面会・電話の際に近況を報告し、毎月の「ゆうとぴ庵通信」「近況報告書」で事業所の行事や個別の生活の様子を伝え、家族の意見・要望の把握に努めている。「ご意見箱」も設置している。家族から受ける内容は個別の相談が主であり、迅速な対応に努めている。意見・要望を把握した場合は、主に申し送りノートで共有し、フロアの職員に周知し対応している。	
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	各フロアミーティング、各種委員会ミーティングに管理者が参加しており、意見や提案等を直接聞く機会を設けております。また、意見や要望等を反映させて頂く様にも努めております。	フロア会議・マネジャーミーティング(フロア長会議)・各種委員会(行事・ケアプラン・コンプライアンス・食事・ガーデニング)を各々月1回開催し、職員の意見・提案を、利用者のケア・業務・運営に反映している。管理者は基本的には全会議に参加して、職員の意見・提案の把握に努めている。管理者が適宜個人面談し、職員の意見を個別に聴く機会も設けている。法人代表者も参加するホーム長会議に管理者が参加し、職員の意見・提案を伝える仕組みがある。	
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	職員個々の状況を把握し、状態に合わせた研修参加等にて知識・技術向上、やる気を持って勤務して頂けるような対応を心掛けております。また、介護福祉士国家試験・介護支援専門員試験、各種研修への参加費負担等、良い福利厚生が出来るよ努めております。		
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	職員個々の能力や状態等に合わせた研修等への参加を促しております。研修へ参加する機会を設け、個々のスキルアップの場となるようにしております。		

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
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	地域包括や、同業者との研修会、会合等へ参加させて頂き、交流や情報交換、関係性の構築や、サービスの向上につながるように取り組んでおります。		
<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	ご本人様とに面談回数を多く設け、要望や困っている事等をお聞きし、不安なくサービスを受けて頂けるように努めております。介護職員同行にて面談をさせて頂き、お互いの信頼関係を構築出来るようにも心掛けております。		
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	御家族様との面談時に、要望や不安に思われている事をお聞きし、安心、納得し、不安なくサービスを受けて頂けるように、詳しくご説明をさせて頂くように心がけております。		
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	面談や見学等の時に、現状にて本当に必要と思われるサービスは何かを考え、入居に至らなくともご相談をさせて頂いております。「介護相談窓口」地域資源として活用して頂ければと思います。		
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	ご利用者様の気持ちを尊重し、お互いが共感し、支え合い、信頼できる関係性となるように努めております。		
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	御家族様・職員がお互いに協力、相談しながらご利用者様の支援を行っている。		

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
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	美容院や病院等、入居以前より行かれている馴染みのある場所への外出や、入居前からの知人の方の面会等、入居後も関係が途切れないような支援を心掛けております。	馴染みの人や場所についての情報が把握できた場合は、フェイスシートの生活歴欄等に記録している。家族や知人の面会があれば、通常は、お茶を出して居室でゆっくり過ごせるように配慮している。また、馴染みのある美容院・喫茶店・病院などを継続して利用できるように支援している。各フロアに固定電話を設置し、電話のやり取りが継続できるように支援している。現在は、2階の応接室で短時間の面会を行っている。また、通院以外の外出は控えている。	
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	利用者様同士が関わりを持ち、支えながら、良好な関係を築いていけるような支援を心掛け、良好な関係が保たれるようにも気を付けております。		
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	退去後もお見舞いに行かせて頂く等、関係を継続し、退去後もご連絡、ご相談をして頂ける体制を作っております。また、ご連絡を頂く事もあります。		
<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	(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	入居者様との会話や、表情、仕草等から、ご要望やご意見等をくみ取れるように心掛けております。困難な時には、本人様の立場になって考え、把握できるように努めております。	3カ月毎のアセスメントで把握した思いや意向は、アセスメントシートの「心身の状況」に記録している。日常の会話の中で把握した内容は、カンファレンスや介護記録で共有し、ケアや介護計画に反映できるように取り組んでいる。把握が困難な利用者については、表情や仕草から汲み取ったり、アセスメントシートの過去の情報や家族の意見を参考にし、本人の立場に立って検討するよう努めている。	

ゆうとぴ庵 西神戸

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
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	ご本人様・御家族様より、これまでの生活歴等をお聞きし、把握するように努めております。入居後も、出来るだけご自身のペースで今までの生活を継続して頂けるように心掛けています。		
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	日々の入居者様の状態などを把握し、出来るだけご自身のペースで生活して頂けるように支援している。また、変化のある時には対応を検討すると共に、情報等をカンファレンス等にて共有している。		
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	ご利用者様・御家族様よりご要望等をお聞きし、本人様にとって良い介護計画になるように作成しております。また、かかりつけ医や看護師からのアドバイスも頂きながら現状に即した介護計画を作成出来るように努めている。	入居時の「入居者調査票」「フェイスシート」「アセスメントシート」で利用者・家族の希望、意向を把握し「介護サービス計画書」を作成している。「介護サービス計画書」を各フロアの「ケアプランファイル」に保管し、職員のサービス内容の周知を図っている。サービス実施記録は「介護記録」に残し、毎月のフロア会議で利用者全員のカンファレンスを行い、「モニタリングシート」でサービス内容・方法を検討・評価し、現状に適した支援に取り組んでいる。定期的には3ヶ月毎に、「アセスメントシート」で意向を再確認し、モニタリング結果をもとに「介護サービス計画書」の見直しを行っている。主治医・訪問看護師の意見は、アセスメントシートに記録できる仕組みがある。	利用者個々の基本情報が把握できる事業所で統一した書式の整備が望まれます。計画に基づいたサービス実施が、明確になる記録の工夫が望まれます。カンファレンスの検討の中で、介護計画見直しのための会議の位置づけを明確にしてはどうか。
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	毎月、ケアカンファレンス・モニタリングを実施し、情報の共有をしながら介護計画の見直しを行っている。また知り得た情報を共有し、日々の生活等、個別の記録も記入している。		



ゆうとぴ庵 西神戸

自己 者 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
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	ご本人様や御家族様のご要望により、可能な限り、柔軟な対応、支援をさせて頂けるように取り組んでいる。		
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	馴染みのある喫茶店や、美容院を利用したり、地域の催し物への参加、知人の方の面会等、ご本人様が楽しく暮らせるような支援を心掛けている。		
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	入居前からの馴染みのある医院への通院等、ご利用者様・御家族様のご希望により対応させて頂いております。通院介助や同行等も行い、適切な医療が受けられるような支援をさせて頂いております。	定期的に内科・歯科の往診、訪問看護を利用できる体制がある。契約時に、利用者・家族の意向を確認し、希望に沿った受診支援を行っている。以前からのかかりつけ医への通院や、他科の病院への通院に職員が同行し、医師への情報提供と受診結果の把握を行っている。「往診記録」「受診記録」「医療連携体制における看護師の記録」で、職員と医療関係者が情報共有し連携している。	
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	ご利用者様の状況・状態等、訪問看護師の方へ報告、相談させて頂き、適切な医療や処置を受ける事が出来るように支援している。		
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、医療機関へ情報提供を行い、御家族様・医療機関と連携・情報交換を行い、ご利用者様の状態を把握出来るように努めております。入院中の情報などは、職員間にて共有しております。また、医療機関とは、日頃より連携をし、スムーズに入退院ができるような関係作りを行っております。	入院時は「介護サマリー」で情報提供を行っている。入院中は面会に行き、病院看護師や医療連携室、家族と情報交換を行いながら、早期の退院に向けた支援に努めている。開催があれば管理者が家族と共に退院前カンファレンスに参加し、退院時には「看護サマリー」で情報提供を受け退院後の支援に活かしている。入院中の情報は、随時「申し送りノート」に記録して職員共有している。	入院中の情報や経過を「介護記録」など、個人の記録に残すことが望まれます。

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
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	重度化や終末期については、入居説明時より御説明をさせて頂き、ご理解して頂いた上でご入居をして頂いております。また、重度化した場合にかかる指針・看取りに関する指針にそって、御家族様・かかりつけ医・職員とでチームケアに取り組んでいくようにしております。	重度化・終末期に向けた方針について、契約時に「看取りに関する指針」「重度化した場合の対応に係る指針」に沿って説明し同意を得ている。現在までに、看取り介護の事例はない。状態の変化があり、重度化傾向がある場合は、家族との話し合いの場を設け、事業所でできる事・できない事を説明しながら家族の意向に沿った支援に取り組んでいる。職員との情報共有は、「申し送りノート」や口頭説明で行っている。	重度化対応について、医師の見解、家族との話し合いの内容や意向、経過等を、個人の記録に残すことが望まれます。
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	主治医や訪問看護師に、緊急時の指導を受けると共に、緊急時マニュアルを作成し緊急時に備えております。「市民救命士」講習の受講や、2F玄関にAED機器の設置等、意識向上に努めております。	/	/
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・非常時災害避難訓練を実施し、火災・災害等への危機意識向上に努めております。また、近隣の方への参加のご案内や、非常時の協力体制等、地域の方との連携も密にしております。	年間計画に沿って、毎年2回、夜間想定・昼間想定で、可能な利用者が参加して消防訓練を実施している。年間研修計画に沿って、「災害時対応研修」も実施している。勤続年数の長い職員が多く訓練内容は周知されているが、全職員が継続して訓練に参加できるようシフト調整している。近隣に住む職員が多く、職員と地域住民の緊急時の支援体制も整備されている。各フロアで水・食料や備品の備蓄を行い、持ち出し袋も準備し、各フロアのリーダーが管理している。	

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
<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	(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	人生の先輩として、人格や尊厳を尊重し、プライバシーを損ねないような対応を心掛けております。また、接遇態度・プライバシー保護・個人情報の取り扱い等の研修を行い、意識した対応に努めております。	「プライバシー保護」「認知症及び認知症ケア」「身体拘束・高齢者虐待」「倫理及び法令遵守」研修を行い、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応について学ぶ機会を設けている。コンプライアンス委員会からの発信もあり、毎日の業務終了後に「自己チェック表」で自身の言動を振り返る機会を設け、意識向上に努めている。個人ファイルは各フロアの施錠キャビネットに保管し、個人の写真使用は契約時に口頭で同意を得ている。	
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	ご本人様が自己決定・自己選択できるような環境や雰囲気作りを心掛けています。また、困難な時には、ご本人様の立場や、思い等を考えて支援させて頂いております。		
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	ご利用者様の生活習慣を把握し、ご自身の生活リズムで過ごして頂けるような支援を心掛けています。		
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	ご利用者様の身嗜みに配慮し、おしゃれを楽しんで頂けるような支援を心掛けており、御本人様のご希望に添えるような対応にも努めております。		
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	本人様の好みや、状態に合わせて食事を楽しんで頂いております。また、可能であれば、調理の下準備や、後片付け等もお手伝いをして頂き、作る楽しみも感じて頂いております。	委託業者から献立と食材が届き、各フロアで手作りの食事を提供している。利用者の嗜好等を考慮してアレンジしたり、嚥下状況に応じた食事形態にも対応している。可能な利用者は、野菜の皮むきや下膳等に参加できるよう支援している。利用者の希望や季節感を採り入れた「お食事会」を各フロアで企画したり、夏バイキング・クリスマスメニュー・郷土料理、遠足はお弁当を発注する等、食事を楽しめるよう取り組んでいる。月1回食事委員会を実施し、委託業者への伝達事項を確認したり、「お食事会」や行事食の献立を検討している。	

ゆうとぴ庵 西神戸

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
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	ご利用者様の状態に合わせた食事・水分形態で提供させて頂き、栄養の確保、記録にて把握するようにしております。その結果を主治医に報告、連絡、相談にてアドバイスも頂いております。		
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、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	口腔ケアを実践し、衛生状態に配慮しております。その方の状態に合わせた口腔ケアを実践し、歯科医へも連絡、報告、相談にてアドバイスを頂いております。		
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	一人一人の排泄状況を把握した上で声掛けや誘導を行い、トイレで排泄して頂けるよう、自立に向けた支援を心掛けております。安易にオムツを使用するのではなく、トイレでの排泄をして頂けるように支援している。	排泄チェックメモを活用して利用者個々の排泄状況やパターンを把握し、昼間はトイレでの排泄を基本とし、自立支援に努めている。排泄状況は、「介護記録」「個人表」に記録している。毎月のフロア会議のカンファレンスで情報共有し、介助方法・排泄用品について現状に即した支援を検討している。極力同性介助で対応し、声掛けやドアの開閉に留意し、プライバシーや羞恥心への配慮を周知している。	
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	ご利用者様の体調や状態を把握し、適度な運動や水分補給等にて便秘の予防に努めております。食事量・水分量の記録を行い、主治医と連携を取りながら便秘予防に努めております。		
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	ご本人様の希望により入浴を楽しんで頂いております。週2～3回の入浴を基本としながら、ご利用者様の要望に沿って対応させて頂いており、入浴を拒否される方については、更衣や清拭等にて清潔保持に努めております。	週2～3回の入浴を基本とし、利用者毎にお湯を入れ替え、自身のペースでゆっくり入浴できるよう支援している。利用者個々の希望・生活習慣・身体的状況等に柔軟に対応し、拒否の場合も声かけやタイミングを工夫し、更衣や清拭対応も含め清潔保持に努めている。実施記録は「介護記録」「個人表」に記録している。検討事項があれば、フロア会議のカンファレンスで検討している。ゆず湯で季節感を取り入れている。	

ゆうとぴ庵 西神戸

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
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	ご利用者様の生活習慣を尊重し、ご自身のリズムで過ごして頂けるように支援しております。体調不良・睡眠不足等の時は、休んで頂く等、状況に合わせた対応を心掛けております。		
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	主治医・看護師・薬剤師の指導のもと、適切な薬剤管理・服薬管理を行っております。また薬剤や体調等の御相談やアドバイスも頂き、体調管理に努めております。		
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	生活の中での楽しみや刺激等を考えながら支援させて頂いております。また、その方に合わせた個別ケアを実践できるように心掛けております。		
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	ご利用者様のご希望により、散歩や買い物、外出支援が出来るように心掛けております。福祉車両での送迎も出来る為、車椅子の方の遠方への外出も楽しんで頂けるようにしております。	通常は、利用者個々の希望やニーズに応じて、散歩・買い物・理美容・通院など、個別の外出支援を行っている。夏祭りや餅つき等の地域行事に参加できるようにも支援している。春のお花見や秋の遠足は、外出行事として企画し実施している。重度化に伴い外出が難しくなっている状況であるが、福祉車両も活用しながら外出支援に努めている。現在は、通院以外の外出は控えている。	
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、お金の所持したり使えるように支援している	お買い物の際はご自身で会計をして頂く等、状況に合わせて支援をさせて頂き、買い物をしている実感を感じて頂けるようにしております。		
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	各フロアーに固定電話を設置しており、ご利用者様自らお電話をして頂く事も可能ですし、こちらからも声掛けをさせて頂き、お話をさせて頂く等の支援をしております。		

ゆうとぴ庵 西神戸

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	各フロアー、入居者様と作成した作品や、季節感のある飾り付けを行い、居心地の良い空間となるように心掛けております。温度・湿度調整にも配慮し、落ち着いて過ごして頂けるように心掛けております。	各フロアの広さ・採光・形の特徴を考慮して、共用空間づくりを行っている。利用者の身体面・精神面に配慮し、安全に移動でき落ち着いて過ごせるよう、テーブル・椅子・ソファ等の配置や配席に工夫している。快適さと体調管理のため、温湿度管理・換気に注力している。七夕の笹飾り等の季節の飾りはフロア共通で飾り、コルクボードの掲示は、利用者と共に制作した作品・行事の写真等各フロアで工夫している。廊下は長い直線で手すりやスロープを設置し、安全に移動でき生活リハビリにも活用している。また、玄関前のプランターや敷地内の花壇に季節の草花を植え、外気浴や気分転換に活用している。	
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	ソファを設置し、一人や、馴染みのある方とお話できるスペースを確保しております。また、状況により模様替えをする等、柔軟に対応しております。		
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	以前使用されていた家具や、使い慣れた物をお持ち頂き、過ごし易い居室となるように支援しております。また、安全にも配慮しながら、模様替えもさせて頂いております。	各居室に、ベッド・クローゼット2台・テーブルセットが設置されている。使い慣れた家具類や電化製品、好みのぬいぐるみや思い出の家族写真、装飾品、仏壇等が持ち込まれ、入居後の自身の作品も飾られている。利用者の心身の状況の変化に応じて、動線や環境に配慮してレイアウトを変更し、安全に居心地良く過ごせる環境作りに努めている。居室の名前を漢字とひらがなで大きく表示し、部屋間違いの防止に工夫している。	
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	スロープや手すりを設置し、自立した生活が出来るように支援しております。また、目印や張り紙等にてご自身で判断して頂けるような環境作りを心掛けております。		