

令和 7 年度

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	2770104251		
法人名	社会福祉法人エージングライフ福祉会		
事業所名	グループホームクレーネ塚		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府堺市中区福田339番地2		
自己評価作成日	令和8年2月1日	評価結果市町村受理日	令和 8年3月24日

【事業所基本情報】(介護サービスの情報公表制度の基本情報リンク先URLを記入)

https://www.kaisokkensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosvoCd=2770104251-00&ServiceCd=320&Type=search

【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	大阪府大阪市北区天神橋3丁目9-27 (PLP会館3階)		
訪問調査日	令和 8年3月5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)】

利用者の残存機能を最大限に活かしながら、自立支援を目的としたケアを実践しています。一人ひとりの意向を尊重しながら、やすらぎとくつろげる空間づくりの為、親しみのある物を本人・家族と相談しながら自由に持ち込んで頂いています。共有空間においては、四季折々の花や毎月の行事レクリエーションの様子を展示することで季節感を感じて頂きながら、面会時に普段の様子もわかるよう、明るく楽しい空間づくりに努めています。可能な限り役割を持ち、意欲的に生活して頂けるような取り組みと、重度化や終末期に向けた方針の共有と支援を事業所はもちろん法人全体で支援しています。地域に根ざした施設づくりを目指し、快い空間と、安全・安心した日常生活を支援しています。

【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)】

併設する特別養護老人ホームやデイサービスと共に、社会福祉法人の豊かな資源を活かした運営がなされています。広い敷地に広がる桜並木は、春の大きな楽しみとなっており、地域の方々も花見に訪れるなど、自然な交流の場を生み出しています。また、敷地内の梅の木から実を収穫し、梅酒を仕込むといった、季節の移ろいを感じる「丁寧な暮らし」が実践されています。恵まれた敷地を活かし、天候の良い日には外気浴や散歩を日課とすることで、利用者の心身の活性化に繋がっています。また、敷地内への移動スーパーの誘致は、買い物という日常の楽しみを提供するだけでなく、地域住民との交流が深まっています。地元出身である管理者の「利用者・家族・職員はみな家族」という温かな信念が、ホーム全体の安心感の土台となっています。

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)	<input type="radio"/> 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)	<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拡がり深まり、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、その時々々の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)	<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	法人の理念を基に事業所独自の介護目標を掲げ、共通の視点を全ての人が目に留まる場所に表示し、日々の業務に活かしながら、毎日の申し送りや業務会議等において確認を行っている。職員間においても、意識共有の連携を図っていききたい。	法人理念をエントランスに掲げるとともにグループホーム独自の理念「挨拶・笑顔・傾聴を大切に利用者様に接する」を職員休憩室に掲示し日々のケアの中で原点に立ち返る場所としています。新人や異動職員に対しても、この理念に沿った援助体制を共に目指すことで、チーム全体の資質向上を図っています。また、職員一人ひとりが理念に基づく個人の介護目標を設定し自己評価を通じて「自分のケア」を常に振り返り、研鑽を積んでいます。	
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	ふくろう喫茶(認知症カフェ)後に運営推進会議を実施し、地域と事業所の繋がりを認識してもらい、包括職員からも地域貢献として毎月の認知症カフェ開催は地域住民の憩いの場提供として評価してもらっている。	地域の自治会に加入し、広報誌等を通して、グループホームの存在が身近に感じられるよう努めています。1階の多目的室ではふくろう喫茶を1カ月に1回開催し、地域住民との交流の場となっています。また、多目的室ではマグロの解体ショーも行い活気にあふれました。地元の「だんじり」が事業所を訪れる秋祭りは、利用者の喜びであり、地域の一員であることを実感する大切なひとときです。さらに、近隣のスーパーの閉店を受け、駐車場広場に移動スーパーを誘致しました。今では地域の方々も共に活用され、日常の「お買い物」を通じた支え合いと、笑顔の交流が深まっています。	
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	法人における相談窓口や認知症カフェへの参加、日常的な交流の中で認知症の方への援助方法や介護サービス、社会資源などの情報提供を行っている。		

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
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	二ヶ月に一度開催し、利用者・家族・自治会長・民生委員・地域包括支援センターや他事業所の方々に参加して頂き、事業報告や事故報告等を開示、近年では感染症対策の対応等についての課題改善に向けた取り組みを行っている。	2ヶ月に1回開催し、家族・自治会長・民生委員・地域包括支援センター職員・外部のケアマネジャー・法人の他事業所など多様な方々の参加があります。レクリエーションの工夫についても活発に意見を交わし、地域に開かれたホームづくりを大切にしています。特に、事故やヒヤリハットの報告に対しては、専門的な視点から温かいアドバイスをがあり、誤薬防止などの具体的な改善に繋げることができました。家族の高齢化に伴う参加継続という課題にも向き合いながら、今後も利用者の安心を支える「顔の見える関係」を深めていきます。	
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取り組んでいる	運営推進会議において地域包括支援センター担当者へ、また区の連絡会の際は区役所職員との意見交換、助言等を頂いている。また、空室状況の連携や入所相談等、円滑に行っている。	地域包括支援センター職員とは「運営推進会議」や「認知症カフェ」を通じて深く連携し、日々のケアや研修情報の共有を大切にしています。また、区の高齢福祉課や援護課と必要に応じた連絡に加え、毎月の交流を通じて、利用者の安心を支えるネットワークを築いています。グループホーム連絡会の対面会議は控えていますが、空室状況などの情報交換を絶やさず、地域福祉としての連携を深めています。	
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	法人全体で委員会を設置し、拘束しないケアの在り方や安全性を含めた検討を行い、マニュアルを作成し全ての職員へ伝達している。利用者様が外出を希望されている場合は職員が付き添いのもと行っている。	「身体拘束適正化」や「虐待防止」などの委員会では会議を毎月開催し、多角的にケアの質の向上に取り組んでいます。現在、センサーマット使用者は3名ありますが、身体拘束はありません。過度なスピーチロックには委員会から「注意し合いましょうね」等の啓発ポスターを掲示する際も、1週間限定で貼り出すなどの工夫を凝らし、常に新鮮な気持ちで自省できる環境づくりを大切にしています。	

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
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	法人全体で委員会を設置、研修会を開催し防止に対する意識を高め、話し合いや検討の場を設け見過ごされることがないように早期発見、早期対応に備えながら施設全体で取り組んでいる。		
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	研修会を通じて制度の理解を深めている。制度を活用している利用者様も入居しており、権利擁護が守れるよう支援している。		
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	重要事項説明書にて十分な説明を行い、改定時も文書にて管理者が責任を持って説明することにより内容が統一され、不安や混乱を招かないよう納得して頂くまで説明を行っている。		
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	施設内に意見箱を設置し情報の収集に努めている。利用者様や家族様からの意見や要望等に対する窓口(担当者)を設置し、速やかに管理者に報告する体制を敷き、職員全体への共有に努め業務に反映させている。	家族との面会時や電話で、一人ひとりの願いに寄り添えるよう努めています。骨折後、「リハビリや日光浴を」という要望を受け、生活の中での歩行訓練や積極的な外気浴を実践した結果、今では自身の足で歩けるようになった例があります。意見箱は「声を聴かせてHeart BOX」と名付け、玄関に設置しています。「嬉しかった事・悲しかった事・もっとこうしてほしい・こんなことは嫌だ!・いつもありがとう!なんでも私たちに教えてください。皆様の心の声が届くことで幸せの第一歩になりますように」との願いを込めたメッセージを添え、些細な変化やご要望もキャッチできるよう心がけています。面会は事前の電話予約制で、現在は玄関ロビーのみですが、一緒に飲食も楽しむなど、ご家族との絆を何より大切に考えています。	創意工夫が凝らされた意見箱には、ケアの質をさらに高めたい」という願いが溢れています。今後は日々のBOX活用に加え、「アンケート」を実施されてはいかがでしょうか。「改めて書く機会」を設けることで、日頃は遠慮されている家族の小さな声も拾い上げることができ「自分たちのケアがどう届いているか」を実感できる機会となります。管理者の温かい想いが、アンケートという形を通じてより深く浸透していくことを期待しています。

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
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	日々の申し送りや毎月の職員会議を通じ意見や提案する機会を設けている。また、全職員が周知徹底できるよう議事録を作成し、意思統一とケアの向上を目指し申し送りを徹底している。	利用者の情報を共有するため、朝夕の申し送りを丁寧に行っています。職員会議は月1回開催し、会議に出席できない職員はメモで意見を託すなど全員が運営に参画できる体制を大切にしています。管理者は毎月、職員一人ひとりの心に寄り添う個別面談を実施しています。そこで交わされた現場のリアルな声や改善への想いは、会議に取り上げたり、連絡ノートでの共有通じて、具体的なケアの向上へと繋げています。	
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	職員会議や個別面談等により個々の考えや取り組みの把握に努め、研修への参加やレクなど希望に応じて勤務調整を行い、必要に応じて能力が発揮しやすいようバックアップを行っている。また、人事考課表を用いて職員のモチベーションが下がらないよう取り組んでいる。		
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	法人内において年間研修計画を作成し、職員からの要望に応じた研修内容としている。また、キャリアパスモデルの一環として個々に応じた目標設定を行い実践している。希望に応じて外部研修の参加も積極的に行い、「学びたい」思いを尊重している。また、職員間同士での指導や助言を行える関係性を構築していきたい。		
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	グループホーム連絡会や居宅介護支援事業所へ訪問し情報共有を行いながら、定期的に勉強会を開催している。また、イベント等の合同開催や、ボランティアの受け入れを実施している。		
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	入居に至るまで面談を行い、接遇の基本を守りゆっくりと時間を掛けながら、現在の状況や意向などを把握し、必要に応じて体験入所を実施しながら本人様の不安解消に努めている。		

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
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	見学や面接時において、不安や要望などに耳を傾け、可能な限り時間をかけながら、現在の生活環境を把握し、共感的立場になって信頼関係を深めていく努力をしている。		
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	面接時のアセスメントに基づいて必要なサービスを見極め、併設した事業所や他施設との連携を活かしながら、意向に沿ったサービスの実現に努めている。		
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	日常生活の中で、会話やレクリエーション、共同作業など関わりを多く持つことで親近感が生まれ、役割や目的を持つことで相互支え合いながら、どのような事でも話せる信頼関係の構築に努めている。		
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	家族様が来所しやすいよう、挨拶や接遇の基本を守り、相談しやすい関係の構築に努めている。入居後も共に支えていくことを前提として、直接対話しながら理解を深めている。毎月のお便りを詳しく状況がわかるよう工夫し、近況報告をこまめに行い家族様との関係を大切にしている。		
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	家族・親族・友人など面会の支援を実施。携帯電話を持っている利用者には、充電のフォローも行い、家族・友人からの連絡が遠のかないようにしている。手紙や孫からのプレゼント、母の日、誕生日等、贈り物があれば本人に渡し、遠方の家族に電話をかけて直接話をしてもらおう等の支援も行っている。	入居後もこれまでの大切な繋がりが途切れないよう支援しています。併設のデイサービス利用者が入居する例も多く、デイの行事や「ふくろう喫茶」への参加を通じて、友人との再会や交流を継続しています。遠方の方でもホームの電話を通じて声を聴くことができるよう支援しています。外食や外出、外泊は特に制限を設けず、その方らしい生活リズムを尊重しています。行きつけの美容室へ出向く楽しみを大切にする一方で、現在はホームでの「訪問美容」も体験してもらおうなど、「新しい選択肢」を考え、望む形を自分で選べるよう寄り添っています。	

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
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	一人ひとりの状態や関係性を把握し、必要に応じてユニット移動や座席、環境の整備を行っている。また、少しでも関わり合いが持てるような行事やレクリエーションを実施し、共同での作業や役割が持てる支援をしている。		
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	利用終了後においても状態の確認や必要に応じて相談を受けている。同一法人内での変更ケースも多く、本人様や家族様との関係も良好であり、行事などの機会を通じ、これまでの関係性を継続し関わりを大切にしている。		
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	本人様の意向や希望、様々な角度から状態の変化を観察し、申し送りや記録に残し職員全体で把握に努めている。また、家族様からも情報収集し把握した上でカンファレンスを実施し、計画に反映させている。	一人ひとりの成育歴や生活環境、時代背景を深く知ることを大切にしています。人生の歩みを知ることで、言葉にならない「思い」や「暮らしへの願い」を汲み取り、日々の支援へと繋げています。新たに得た情報も申し送りや記録に残し、職員間で共有し、最新の理解で寄り添えるよう努めています。また、利用者により深く寄り添うため「居室担当制」を取り入れています。イベントなど特別な日には「おしゃれを楽しみたい」とメイクをする利用者もあり、普段とは違った華やいだ笑顔をみることもあります。	
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	本人様や家族様、入所前の担当者からのアセスメントにより情報収集した上で、お部屋の環境や趣味等、可能な限り入居後においても変化のないように継続的な支援を実施している。家族様からの情報収集を常に行い、プライバシーに配慮しながら把握に努めている。		
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	日常生活の様々な状況の中、利用者の行動を観察し、会話に耳を傾け、状態の変化が察知出来るよう職員全体で常に意識的に取り組み、変化があれば職員間での情報共有に努めている。		

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
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	職員全体でアセスメント・モニタリングを行い、医師や管理栄養士その他様々な担当者からの情報を参考にして本人様や家族様の意向を基に定期的にカンファレンスを実施し、介護計画の作成を実施している。	毎日を心地よく過ごし、「今できること」を大切に維持していけるような計画づくりに努めています。たとえ認知症が進行しても、その方の「心」は変わらずそこに在るという信念を、ケアの根幹に据えています。家族の思いは面会や電話を通じて丁寧に確認しています。担当者からの情報に加え、医療関係者や給食委員会の専門的な視点を持ち寄り、管理者やリーダー、ケアマネジャーを交えた多職種カンファレンスで計画を見直しをしています。介護計画は半年に1回、心身に変化があった場合はその都度見直しをしています。モニタリングはフロアの職員が毎日欠かさず行い小さな変化も見逃さないチームケアを実践しています。	
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	利用者様の表情や仕草、発した言葉をそのまま記録するよう努め、様々な角度から観察し、業務会議や申し送りにより職員間で情報の共有を徹底し、介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人様や家族様の要望に応じて安心した生活が継続出来るよう、画一的なケアを行うのではなく、認知症状やBPSDの違いを理解し、併設事業所の特色を生かした支援、ボランティアや様々な行事への参加が可能であり、柔軟なサービスに取り組んでいる。		
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	生協の移動販売車の要請、巡回場所となり、認知症カフェの毎月開催により高齢者の居を提供している。民生委員主催のわくわくクラブ等、地区内5か所の運営があり、どこに参加しても良いとなっている。小学校との交流により地域活動も活発で、長年勤めている職員がいる事で相談しやすくなり、ご意見を頂き、事業所が地域資源の一つを担っている。		

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
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	本人様や家族様の同意の上、協力医療機関の医師がかかりつけ医として往診を実施し24時間の相談対応可能となっている。長年通院している医療機関は継続し、また必要に応じてかかりつけ医の紹介により専門医による適切な医療を受けている。	近隣のクリニックとは24時間体制の連携を築いており、週2回の訪問診療を通じて日常的な健康を見守っています。入居前からの「かかりつけ医」との関係の継続は、利用者の大きな安心材料となっています。点滴や処置が必要な際も、法人内の診療所の協力を得ながら、看護師が医師の指示に沿って迅速にケアにあたっています。また、週1回の歯科の訪問体制も整え、食事を楽しむための「口腔の健康」を支えています。24時間いつでも連絡が取れる体制は、家族の心の支えに繋がっています。	
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	診療所との医療連携体制により、看護師が定期的に訪問し、日々の健康管理や身体状態の把握、必要に応じた処置や助言を受けている。		
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。	入院時は定期的に面会や状態の確認に努め、医療関係者と情報交換を行いながら早期に退院できる体制を敷いている。また診療所の看護師も含め他医療機関と連携を図り、定期的に情報交換を実施し、迅速に入退院出来るよう努めている。		
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	契約時において重度化や終末期においての方針の確認を行い、必要に応じて医師を交えた治療方針の決定を行います。利用者様、家族様の希望に沿って可能な限り施設全体で支援を行い、定期的な研修会等を通じて知識を深め、チーム全体で取り組んでいる。	入居時には、重度化や看取りに関する家族の意向を丁寧に確認していますが、状態の変化に合わせ、その都度、家族と対話を重ねるプロセスを重視しています。看取りの時期においても、その方らしい自然な生活のリズムを大切に支援しています。「心は残る」という信念のもとに、チーム一丸となって最期まで寄り添い続けています。ターミナルケアのマニュアルも完備し、知識と技術を土台にしながら、ご家族が「ここで最期を迎えられて良かった」と心から思えるような支援を実践しています。	
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	急変時や事故発生時のマニュアルを作成し対応に備えている。また、定期的に研修機会を設け、全職員が実践出来るよう努め、24時間体制で医師や看護師の指示を仰ぎながら、迅速に対応している。		

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
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	マニュアルを作成し速やかに避難誘導が出来るよう備えており、消防署指導のもと、年二回の避難訓練を実施している。また運営推進会議や地域との交流機会等を通じて、協力体制の構築に努めている。	堺消防署の指導のもと、年2回の消防訓練を実施しています。日中・夜間それぞれの場面を想定し、火災発生時のマニュアルに沿った迅速な行動や初期消火の訓練も実施しています。また、法人のBCP(事業継続計画)訓練の一環として、いざという時に落ち着いて動けるよう、訓練後の振り返りも丁寧に行っています。災害備蓄に関しては、食品は職員自身が実際に調理・試食をして、味や手軽さを確認する「ローリングストック」を実践しています。リストに基づき一括管理し、点検もしています。誰でも初動に迷わないようイラスト付きで分かりやすく掲示するなど、緊迫した場面でも「お互いを支え合える」ための細やかな工夫を大切にしています。	
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	個人情報の取り扱いには十分留意し、文書にて説明や同意を得ている。プライバシーの確保については、接遇の基本を守り法人全体での研修会等により利用者、家族との信頼関係の構築に努めている。	入職時に誓約書を提出し、情報の取り扱いを徹底する仕組みを整えると共に、「一人ひとりへの敬意」という自覚を全職員が共有しています。また、ホームの理念にある「挨拶・笑顔・傾聴」を形にするため、年1回の接遇研修を実施しています。さらに日々の関わりが自分よがりになっていないか、接遇チェックシートを活用して定期的に振り返る機会を設けています。こうした自己研鑽を通じて、利用者が「大切にされている」と心から感じられるような、温かく礼節ある空間づくりを追求しています。	
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	利用者様に寄り添い、安心感が持てるような接し方を心掛けており、話しやすい環境や雰囲気作りの構築に向けて職員の介護目標として掲げている。自己決定を促す場合は、本人様の能力に応じて具体的に理解しやすい選択肢を示している。		
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、希望にそって支援している	利用者様の意向やペースを尊重した支援を行っている。日々の日課により規則正しい生活援助は行っているが、入浴や散歩など一人ひとりの日々の希望を汲み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
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	衣類に関しては利用者様の好みに合わせ、家族様にご用意頂いている。また、訪問理容や、行けつかけの美容院への利用など、個々の希望に応じた支援も行っている。利用者様、家族様からの希望もあり、職員介助でカラーを施している。		
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	可能な限り食事の準備片付けは一緒に行い、良好な関係を築くことが出来るよう役割として定着している。利用者の状態に応じた食事形態、「食べる楽しみ」として行事食やおやつを提供を行い、生きがいとなるよう支援している。	食事を心弾む時間と捉えています。併設の特別養護老人ホームの厨房で作る強みを活かし、栄養バランスや一人ひとりの嚥下に合わせ「美味しい」と感じられる食事を用意しています。また食後の片付けを利用者と共に行うなど、役割を持って「共に暮らす」家庭的な雰囲気大切にしています。季節の手作りおやつや、食を通じたレクリエーションも積極的に実施しています。玄関ロビーには栄養士が工夫を凝らした行事食などの写真の掲示を通して、彩り豊かな食卓の様子を家族は面会時に見ることができ、話の種や、安心に繋がっています。	
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	毎月給食会議を実施し、管理栄養士の指導のもと定期的に嗜好調査を行い、利用者の状態に合わせた食事形態を提供し、好みに応じた食事内容や飲み物を提供している。また、医師の指示のもと栄養不足や脱水、褥瘡予防に努めている。		
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	歯ブラシの使用が可能な利用者様やスポンジブラシでケアをする方など、本人様の状態に合わせて声掛けや見守りや必要に応じ介助にて毎食後口腔ケアを行っている。また、治療が必要な方、義歯が合わないなどの場合は、毎週の訪問歯科診療により口腔状態の確認を実施し対応したうえ、家族様にも報告している。		

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
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	トイレでの排泄支援のため、排泄チェック表を活用して排泄パターンを把握しながら、個別に定時介助を実施している。夜間帯は必要に応じてポータブルトイレを設置してトイレでの排泄や自立に向けた支援を行っている。	チェック表を活用して日々のパターンを把握し、一人ひとりへの最適なタイミングでの声掛けを心がけるとともに、同性介助にも希望があれば対応することで、心理的な負担の軽減に配慮しています。また各居室の間にトイレが配置され、「行きたい」と思った時にスムーズに向かえる安心感を提供しています。「便秘予防」については、日々の水分補給を確実に行うことで、薬に頼りすぎない自然な排便を促しています。日々のきめ細やかな支援により、現在、オムツ使用は1名のみとなっており、多くの利用者が自立した生活を継続しています。	
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	水分チェックや食事量の確認に努め、散歩や運動機会を設けて自然排便を促す取り組みを行っている。また、便秘傾向のある利用者様は医師へ報告し薬剤の調整を行っている。		
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	入浴は日曜日以外毎日実施しており、基本的に週二回、利用者様の希望や状態により臨機応変に対応している。また、菖蒲湯・ゆず湯などを実施し季節感を感じて頂けるよう工夫している。ADLの低下などにより一般浴での入浴が安全に実施出来なくなった利用者様に対しても機械浴での対応を実施している。	利用者の希望や状態に合わせた入浴を提供しています。深い浴槽に椅子を設置し、肩までゆったりと浸かって温まれる「炭酸温泉」を導入しています。状態に合わせて機械浴も活用していますが、抵抗なく安心して利用できる声掛けと丁寧な介助を徹底しています。隣り合う一般浴槽でも、開放的な雰囲気の中で自然な交流が生まれています。安全への配慮はもちろん、季節の移ろいやお湯の温もりを五感で楽しめるような、安らぎの空間づくりに努めています。	
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	生活のリズムを整える為、日中は外気浴や散歩、レクリエーションなどにより活動的に過ごして頂き、自然な睡眠がとれるよう支援している。寝具や室温設定等への配慮、眠れない利用者様に対しては、職員とお話をしたり温かい飲み物を提供し、安心して眠れるよう支援している。		

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
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	提携している薬局に依頼して一包化し、薬剤情報提供書を保管している。薬剤師が来所し利用者様に状態変化はないか確認を行い、常に情報交換を行っている。服薬介助は看護師および介護職員にてマニュアル化し、誤薬防止に努め、状態変化や異常発見時は速やかに医師に報告し指示を仰いでいる。		
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	職員が見守りやフォローのもと、利用者様主体によるレクリエーションにより楽しみを持ち、残存機能を活かしながらお掃除や片付けなどの役割を担って頂き、生活の活性化を支援している。		
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	閉じこもりにならないよう散歩や屋上に上がっての外気浴を実施。また、家族との外出や外食も可能である。	気候の良い日には積極的に外気浴を支援しています。屋上では、いちごや旬の野菜、敷地内の梅、山桃など、五感を通じて季節の移ろいを楽しんでいます。大きな桜の木は、利用者に春の訪れを告げると共に、近隣の方々も毎年心待ちし、花を愛でると想いを分かち合う交流の場にもなっています。こうした日常的な外出支援は、単なる気分転換にとどまらず、地域の一員として季節を共有し、心身ともにリフレッシュできる機会となっています。	
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	家族様の同意のもと、可能な利用者様には所持して頂いている。管理が困難な利用者様は、要望に応じ立替にてお金をお渡しして、使えるよう支援している。		
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	要望のある方への電話を掛け繋ぐ支援や、本人宛に届いた手紙やプレゼント等は居室に飾り喜ばれている。毎月の家族への手紙に喜んでいる様子を写真とともに報告を行っている。		

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
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	食堂や玄関には季節を感じる事ができる工夫や利用者様の作品を展示している。空調管理や換気はこまめに行い、やすらげる空間と落ち着いて過ごして頂けるよう配慮している。	面会に利用する玄関ロビーには、季節の行事や工夫を凝らした特別献立の写真を掲示しています。これらは家族との会話を弾ませるきっかけとなり、和みの場を彩っています。明るいダイルームは、落ち着いた雰囲気、その日の気分に合わせて、ソファや椅子、テーブル席などを選ぶよう配慮しています。思い思いの場所で、穏やかな時の流れを過ごせる、心地よい居場所であることを大切にしています。	
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	ソファや椅子を置き、談笑が出来るスペースや一人用のソファも設置して、ゆっくりと落ち着いて過ごして頂ける工夫をしている。		
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	利用者様一人ひとりの意向を尊重し、居室には親しみのある使い慣れた物を自由に持ち込んで頂けるよう家族様と協力しながら、居心地よく過ごして頂けるよう努めている。	明るく清潔な室内には、ベッド、クローゼット、チェストの標準設備の他、使い慣れた家具に加え、本人の安心に繋がるよう夜間用のポータブルトイレを設置するなど、心身の状態に合わせた環境を整えています。それぞれの部屋には、家族との大切な写真や、「阪神タイガース」のポスターが飾られるなど、これまでの歩みや趣味嗜好が反映されています。「お気に入りのカップを身近に置くことで心が安らぐ方」や、「床に布団で就寝する方」など、一人ひとりのこだわりや特性を何より大切にしています。その方らしい「暮らしの形」を尊重することで、心からくつろげる安らぎの場を共につくり上げています。	
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	一人ひとりの残存機能を生かし、歩行しやすいように手摺りや環境作りに努め、車椅子の方でも自走しやすいよう配慮している。また、自分の部屋が認識しやすいよう目線に合わせた大きな表札やプレート、目印などを吊り下げている。		