

### 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	4090400138		
法人名	有限会社 仁愛ケアサービス		
事業所名	ふれあいの家 さくら草		
所在地	〒802-0074 福岡県北九州市小倉北区白銀2丁目2番16号 Tel 093-932-6565		
自己評価作成日	平成28年10月01日	評価結果確定日	平成28年11月03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/40/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/40/index.php</a>
----------	---

**【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 北九州シーダブル協会		
所在地	福岡県北九州市小倉北区真鶴2丁目5番27号 Tel 093-582-0294		
訪問調査日	平成28年10月21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)】**

・「認知症になっても、その人らしさを最優先に考え、あるがままを受け止めていきたい」との考えのもと、出来ないことよりも、今出来る事、今後出来る事、について残存能力を活用した「役割」作りの支援を行い利用者様本位の介護サービスを行っている。  
 ・2択以上の選択肢を提供し、自己決定の尊重を日々行っている。  
 ・立地的には、目の前に公園が有り子供たちの遊ぶ姿がリビングから伺える。徒歩圏内に黄金市場があり、利用者様と散歩がてらに食材の買い出しを行ったり、隣接の協力医療機関との連携も頻繁に行える。ロケーションである。また、バス、モノレールなど公共交通機関を利用のご家族様、ご友人なども訪問しやすいアクセス環境である。

**【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)】**

「ふれあいの家 さくら草」は、市場や公園、病院、小中学校等が点在する利便性の高い住宅地の一角にある1ユニットのグループホームである。人生経験豊かな管理者とベテラン職員が、利用者のその人らしさを大切に、思いやりのある温かな介護サービスに取り組み、ホーム内は、笑顔や笑い声が溢れ、利用者の明るい表情を見て、「楽しそうだから」と入居に繋がった事例もある。毎月、「ふれあい通信」で、利用者の健康状態や生活状況を写真入りで詳細に報告し、家族の安心に繋げている。ホームに隣接する提携医の週1回の往診と看護師との連携や、利用者の嗜好に配慮しながら作る職員の手料理を、皆と一緒に食べる食事の在り方、うがい手洗いの徹底等により、これまで感染症を出したことがないほど利用者が元気な事が自慢の一つでもある。また、地域の一員として、町内行事や活動に参加したり、近隣の事業所との活発な交流等、地域密着型事業所として、地域から頼られるグループホームを目指している。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~57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	
58	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:25.26.27)	<input type="radio"/>	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	65	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:9,10,21)	<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
59	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:20.40)	<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	66	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:2.22)	<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
60	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	<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	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. 全くない
61	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:38.39)	<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	職員は、生き活きと働いている (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
62	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:51)	<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	69	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
63	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:32.33)	<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	70	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
64	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、安心して暮らしている (参考項目:30)	<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
<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	・玄関に掲示し、定期的ミーティングで取り組みについて話しあっている。新人職員の採用時には理念を説明し、全員に理解を得ており、ホーム全体で理念の実践に向けて取り組んでいる。	ホームが目指す介護サービスのあり方を示した理念を、玄関ホールに掲示し、職員会議等の機会に理念の意義について話し合い、利用者が笑顔で穏やかに暮らす事が出来るよう支援に取り組んでいる。また、ホームの目標を定期的に振り返り、見直しを行う事で、利用者の笑顔に繋がる介護サービスの提供に努めている。	
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、地域の行事等を通じて交流に努めている。地域の方よりお花を届けて頂いたり、ホーム内で地域中学生や小学生と交流したりしている。	利用者と職員は、地域の一員として自治会の行事や市民センターの活動に参加している。近所からの入居が多いため、病院受診や商店街での買い物時に、顔馴染みの人と再会する事も多い。子ども達との交流や地域住民の相談を受け対応する等、開設8年目を迎え、地域交流の輪が広がっている。	
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	・運営推進会議や自治会行事への参加等を通じて認知症の方の理解や地域の要介護者の相談に対しアドバイスなどを行っている。		
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	町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員、入居者、家族の方へ状況報告や意見交換だけでなく、委員よりの意見に対して改善を行い質の向上に向けた取り組みを行っている。	運営推進会議は、2ヶ月毎に年6回開催し、ホームの現状や取り組み、課題やヒヤリハットなどを報告し、参加委員からは、質問や要望、地域の情報等が提案され、ホーム運営や業務改善に反映出来る取り組みを行っている。	年に1回は家族が参加しやすい日時に運営推進会議を設定し、会議の意義や取り組みを見てもらい、家族の意見や要望を聴き取り、ホーム運営に反映される取り組みを期待したい。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	利用者の中に生活保護受給者の方がいるため、保護課に訪所、連絡を取り合い、サービスの向上のための情報交換を行っている。また、介護認定更新時介護保険課へも訪所し、情報交換を行っている。	管理者は、疑問点や困難事例の相談や事故等の報告を行政窓口に行い、連携を図っている。生活保護課に向いての申請手続き等、ケースワーカーと連絡を取りながら、行政と協力関係を築いている。また、運営推進会議に地域包括支援センター職員が参加し、ホームの実情を伝え、アドバイスや情報提供を受けている。	
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「介護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	・社内作成介護サービスマニュアルに準拠し、全職員へ配布し、新人研修を行い、周知習得を行っている。 ・玄関は夜間を除き常時解錠している。 ・毎月定期的に内部研修、伝達研修を行っており、年1回はテーマとして取り上げ、事業所内自己チェックも定期的に行っている。	身体拘束廃止マニュアルを整備し、職員会議や勉強会の中で、言葉や薬の抑制も含めた拘束が利用者に及ぼす影響について、職員間の理解を深め、身体拘束をしない介護の実践に取り組んでいる。また、玄関は、日中開放し、職員の見守りの中、利用者が自由に出入り出来る環境を整えている。	
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	・社内作成介護サービスマニュアルに準拠し、全職員へ配布し、新人研修を行い、周知習得を行っている。 ・毎月定期的に内部研修、伝達研修を行っており、年1回はテーマとして取り上げ、事業所内自己チェックも定期的に行っている。		

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
8	6	○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な支援している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内作成介護サービスマニュアルに舉上し、全職員へ配布し、新人研修を行い、周知習得を行っている。</li> <li>・事業所玄関にパンフレットを置き情報提供を行っている。</li> <li>・内部研修会で制度に関し学ぶ機会を年1回は持っており、必要な方への支援ができる体制である。契約時には家族に説明し必要な方への支援を行っている。現在成年後見制度を利用されている方は、2名います。</li> </ul>	現在、成年後見制度活用の利用者が2名いるため、後見人とのやり取りを通じて、制度の重要性を理解し、利用者の権利や財産が不利益を被らないように努力している。また、必要時には、制度の内容や申請手続きについて説明し、関係機関に繋ぐ体制を整えている。	
9		○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時「入居契約書」、退去時「退去届書」の文書により十分説明を行い署名捺印をいただいている。疑問点などは理解していただけるまで説明を行っている。</li> </ul>		
10	7	○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の会話の中で利用者からのニーズ、クレームなどは、「リズムパターンシート」に記載し改善を行っている。</li> <li>・面会時に家族・知人へ職員から声掛けを行い要望の拾い上げが出来る様にしている。</li> <li>・年に1度、家族アンケートを実施し、ご意見を頂いている。ご意見に対し、改善計画を検討し、報告をしている。</li> </ul>	職員は、利用者との日常会話の中から、思いや意向を聴き取っている。家族に関しては、面会時や電話等で家族とコミュニケーションを図りながら、意見や要望、苦情等を聴き取り、ホームの運営や業務改善に反映出来るように取り組んでいる。また、年に1回、家族アンケートを実施し、意見の把握に努め改善に繋げている。	
11	8	○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年に2度、管理者と面談の場を設けている。</li> <li>・毎月1度施設内ミーティングを開催し、業務改善や利用者の援助方法等の意見や提案をもらい、話し合っている。</li> </ul>	毎月定期的に職員会議を開催し、職員の意見や要望、アイデア等を提案して貰い、業務改善やホーム運営に活かせる取り組みを行っている。管理者は、年2回職員と個別面談を行い、目標達成状況や今後の取り組みについて話し合い、個人的にも意見や提案を聴く機会を設けている。	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク環境を整備しており、法人役員、管理者は職員の勤怠状況等いつでも確認できる。</li> <li>・やりがい育成の為賞与時期に合わせ、自己目標、自己評価を行い、結果を給与・賞与に反映させている。</li> </ul>		
13	9	○人権尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の募集、採用について「要介護者への思い」の部分を重視し法人役員と協働しながら適正な採用基準にて行っている。</li> <li>・採用職員の得意分野を引き出すような行事イベントを職員同士が話し合いながら企画立案を行っている。</li> </ul>	管理者は、職員の特技や能力を把握したうえで、適材適所に配置し、働きやすい職場を目指している。休憩時間や勤務体制、希望休に柔軟に配慮し、リフレッシュしながら働ける環境を整えている。また、職員の採用は、人柄や介護に対する考え方を重視し、年齢や性別、資格等の制限はしていない。	
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の「その人らしさ」を職員が受け止め援助するよう法人全体のキャッチフレーズとして取組み、常に念頭に置きながら介護サービスにあたっている。</li> </ul>	利用者の人権を尊重する介護のあり方を職員間で話し合い、利用者が持っている価値観や生活習慣に配慮し、言葉遣いや対応に注意して、利用者一人ひとりがその人らしく、尊厳のある暮らしを送る事が出来るよう支援に努めている。	

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
15		○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	・認知症実践研修等は受講有資格者は法人指示にて全員受ける方向で申し込みを行っている。 ・グループ法人研修や外部研修もスキルにあった研修受講出来るようシフト調整など行っている。		
16		○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	・市内グループ法人の同業者とネットワークを組み、双方の施設見学、情報交換、問題討議、研修会開催などを毎月定期的に行っている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
17		○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	・利用開始前に事前訪問として、利用されているサービス施設や病院等に訪問し、担当ケアマネ、施設職員から情報を収集し、ご本人ともお会いして少しでもこちらの顔を知って頂くようにしている。そうすることで、利用開始時には見たことがある職員がいることで、少し安心して頂けているようです。		
18		○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	・今までの利用者、ご家族のニーズの実例等を挙げながら傾聴し、いつでも電話や来苑にて相談に乗りながら、ご家族からのニーズ、不安事の解消に向けた対応を行っている。		
19		○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	・問い合わせや見学をされた際に、ご家族からお話しを伺う中で、その方に合ったサービスを一緒に検討させてもらっています。グループホームへの入居が適切でない場合は、他のサービスについても説明している。		
20		○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	・寝食を共にする事での擬似家族として、互いの意見を尊重しながら、聞いたり聞かれたり、支えあう関係を作っている。		
21		○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	・喜怒哀楽に対しての「ふれあい通信」など定期的な情報交換にて、「こんなことができました」など報告し「こうやったらいいよ」など利用者を中心として職員、家族の関係構築を行っている。		

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
22	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	・家族の希望や入居者の心身の状況によって面会時間等の制限がある場合があるが、基本的に友人知人、親類縁者の面会は自由に行っている。散歩や買物の途中で出会った友人とも会話など楽しんでいただける時間を作っている。	利用者の友人、知人の面会があれば、ゆっくり話せる環境を整え、お茶等を提供し、いつでも面会が出来るように配慮している。また、病院受診時や公園での散歩、市場での買い物時には、馴染みの人が声を掛けてくれたり、病院受診のついでに馴染みの店に顔を出す等、これまでの関係が途切れないよう支援している。	
23		○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	・レクリエーション等を利用者全員で行ったり、利用者同士で会話できる雰囲気を作ったり、職員が仲介役を行ったりして利用者同士の関係構築を行っている。		
24		○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	・医療的理由により退去された方へはお見舞いや面会を行ったりし関係継続を行っている。		
<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>					
25	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	・入居当時にニーズの聞き取りを行い、それ以降は生活の中でのちょっとした会話の内容や表情によって感じたことを取り入れた介護計画を作成し実践している。思いを伝えることが難しい方の場合には「その人らしさ」の支援を主眼に置き検討している。	職員は、利用者との日常会話の中から、思いや意向を聴き取る努力をしている。聴き取った情報は、職員間で共有し介護の実践に反映させている。意向表出の困難な利用者については、家族やベテラン職員と相談し、職員が利用者に寄り添い、その表情等から、利用者の思いに近づく工夫をしている。	
26		○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	・入居前に生活歴や性格、趣味嗜好などを家族、担当ケアマネ、主治医などより情報提供を頂いて対応している。		
27		○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	・利用者のニーズによる基本的な1日の流れを把握し、その日その場において発言や表情によって可変できるように総合的な現状の把握を行い対応している。		
28	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	・全職員参加の毎月のミーティングの中で、本人、家族や主治医の意見を取り入れた個別のカンファレンスを行い、色々な意見を取り入れた介護計画を作成している。	利用者や家族と話し合い、意見や要望を聴き取り、カンファレンスの中で検討し、利用者本位の介護計画を定期的に作成している。また、利用者の状態変化に合わせ、家族や主治医と話し合い、介護計画の見直しをその都度行っている。	

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
29		○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	・ケアの内容、利用者の発言、気づきなどを介護記録に記載し、また毎日介護計画の援助項目の評価を行い次回作成の介護計画に反映させている。		
30		○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	・利用者のニーズに対し、「どうすれば実現できるか」を主眼におき、困難な場合は、ご家族、地域、行政と協働してより良い方法にて対応している ・自宅への外出支援などは、家族の不安ごとなど助言を行っている。		
31		○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	・地域行事に参加しQOL向上に努めている。 ・所轄の消防署の現地調査の折などに、風水害との不安ごとなど相談しアドバイスを頂いている。 ・小倉北区社会福祉施設等防災連絡協議会集会に常に参加し、情報収集に努めています。		
32	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、納得が得られたか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	・事業者の協力医療機関受診は本人・家族の希望としており、「受診医療機関の同意書」を受領して、継続的なかかりつけ医での受診の意向を尊重している。	入居時に利用者や家族の希望を聞いて、主治医を決めている。現在は、全員が隣接するホーム提携医の定期的な往診を受け、他科受診についても、家族の事情によっては管理者が同行し、結果を家族に伝え、医療情報を共有している。ホーム提携医による毎週の往診と看護師、介護職員の連携により、利用者の小さな変化も見逃さず、早期発見、治療に取り組み、安心して任せられる医療体制が整っている。	
33		○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	・隣接の連携医療機関の看護師により日常の健康管理や医療についての助言指導を電話や巡回時に頂いている。		
34		○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。	・入院された利用者へは定期的に職員が、お見舞いに出かけ入院先主治医や看護師へ状況の確認を行い、必要であれば退院後の準備品、対応方法など指示助言を頂いている。		
35	15	○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	・施設内での医療行為の限界を利用者、家族としっかり話し合いを行い、出来る事、出来ない事を理解していただいている。必要に応じ主治医から家族への説明を行うなど、利用者にとってよりよい方法を職員も一緒に話し合いながら支援を行っている。	契約時にターミナルケアについて、利用者や家族に説明し、ホームで出来る支援と病院でしか出来ない支援について理解を得ている。利用者の重度化に合わせ、家族と連絡を密に取りながら、主治医も交えて話し合い、今後の方針を確認し、利用者が安心して暮らす事が出来る環境整備に取り組んでいる。	

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
36		○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	・法人作成の介護サービスマニュアルに救急時の対応を記載し、繰り返し研修を行い実践に即した知識の習得が出来る様にしている。		
37	16	○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	・避難訓練、研修を行い、自治会を通じて地域の協力要請を行っている。	年2回、日中、夜間を想定した避難訓練を実施している。火元を特定し、非常口や避難経路、避難場所を確認し、利用者全員を安全に避難場所に誘導できるように訓練している。また、日頃から町内会長や隣接する提携医療機関にも非常時の協力を呼びかけ、非常食や飲料水、非常時持ち出し用のトランクも玄関に用意している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
38	17	○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	・法人作成の介護サービスマニュアルに沿って、プライバシーの保護、個人情報が漏洩しないよう対応を行っている。 ・グループ法人協働の研修会を定期的に行い、伝達研修にて周知している	利用者の誇りやプライバシーを守る介護について、職員間で話し合い、言葉遣いや声の大きさに注意し、利用者一人ひとりの性格やこれまでの生活環境に配慮した介護の実践に取り組んでいる。また、排泄や入浴の支援では、特に、利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている。	
39		○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	・うまく希望を表出できない利用者には、基本的には2択以上の選択肢を問いかけ、表情やサインで希望の選択が出来る様援助を行っている。		
40		○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	・食事摂取時間も日によってばらつきがある方の対応も行い、利用者各々の時間ペースに職員が合わせるといった対応を行っている。 ・一人ひとりのペースを大切にし、希望をお聞きした支援を行っている。		
41		○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	・理美容はご希望に応じ、訪問理容で行えるよう支援している。また、ご家族様希望によるご友人様訪問理容をおこなっている。 ・化粧品など一緒に買物に行き、毎日さりげない声掛けにて動機付けを行い援助している。		
42	18	○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	・嗜好や禁止食材を把握しており、調理途中から鍋を分けてたり、カロリー制限の方にも盛り付けの差が分からない食器の工夫などを行っている。 ・残存能力を生かした役割の創出を行い楽しみながら協働している	近隣の市場に買い物に出かけ、利用者の好みを聞いて職員が愛情込めて作る美味しい食事を、皆で一緒に食べる家庭的な食事の様子である。敬老会や誕生日等には希望を聞いて回転寿司等外食に出かけたり、前の公園で弁当を食べる等、食べる事を楽しめ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
43		○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、水分摂取量を毎日記録し、状態を把握している。全利用者ほぼ全量摂取されているが、好き嫌いもあり、調理の工夫を行っている。水分不足の方へは、お声掛けにて摂取を促し、ポカリ水・牛乳・ジュース等摂取していただいている。		
44		○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	・基本的に毎食後の口腔ケアを行っている。また必要に応じて、連携歯科の訪問治療等時に指示指導を受けている。		
45	19	○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	・排泄・水分・食事摂取確認表(リズムパターンシート)に排泄のタイミングを時系列でおおよそ把握し、タイミングを見計らいながら誘導、動機付けの援助を行っている。	トイレでの排泄やオムツをしなくて済む暮らしは、利用者の生きる力に繋がると捉え、職員は、利用者の排泄パターンを把握し、タイミング良く声掛けや誘導を行い、失敗の少ないトイレでの排泄の支援に取り組んでいる。また、夜間も出来るだけトイレ誘導を行い、利用者の自信回復と、オムツ使用の軽減に取り組んでいる。	
46		○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	・体操など軽運動を取り入れながら、食べ物については食物繊維を多く含んだ食材を多く取り入れたり、ヨーグルト、ヤクルトなどを提供しながら、主治医の指示による服薬支援も加えて行っている。		
47	20	○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	・基本的に午後からの入浴としているが、全利用者へ入浴の確認の声掛けを行い希望に沿った時間、湯温、入浴回数としている。基本的に3回/週以上の入浴の支援を行っている。	入浴は、午後から週3回を基本としているが、利用者の心身の状態や希望を聴きながら、いつでも入浴出来るように支援している。ゆず湯や菖蒲湯等、利用者がリラックスして入浴を楽しめる雰囲気を整えたり、利用者と一緒に関わる入浴の機会を大切にする事で、現在、入浴拒否の利用者はいない。	
48		○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	・体調や表情などを職員が察知し、さりげない声掛けを行い安楽な状況の創出に努めている。 ・夜間興味のあるテレビ番組視聴希望時などは、納得される時間まで楽しんで頂けるように援助を行っている。		
49		○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	・利用者毎に薬剤師作成の服薬説明書を受取り個別保管し、職員全員がその内容を把握出来る様に管理を行っている。 ・入居時、服薬1包化されていない方へは、主治医にお願いし1包にて対応している。		

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
50		○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	・利用者ごとの希望や残存能力を活用した「役割」を通じて、終わったあとには「ありがとうございます」など職員から声掛けを必ず行い、「役に立っている」と言う感情を大切に援助している。		
51	21	○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・気温により公園や商店街への散歩など行っている。またイベントして、正月、初詣、桜の花見、夏祭り、餅つきなど季節を感じていただける行事を利用者と一緒企画立案し実行している。また、事業所合同レクリエーション行事に参加し、他施設との交流を行っている。	天気の良い日を利用して、近隣の公園に出かけ、子ども達と楽しいひと時を過ごし、利用者の気分転換に取り組んでいる。外出レクリエーションを計画し、バスハイクで別府に出かけたり、初詣や花見、地域の祭り、買い物、テーマパーク、外食、ドライブ等に出かけ、利用者の生きがいに繋がる外出の支援を行っている。	
52		○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	・基本的に施設にて立替支出管理しているが、希望の品の購入時などは施設の財布を渡し、支払い行為などは行っていただいている。 ・少額のお金は手持ちお小遣いとして、ご本人に管理していただくようにしているが、持たれている利用者はいません。		
53		○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	・電話の受送信は希望により全て対応している。 ・時には御礼状や手紙の返信文書を書いていただく支援を行っている。		
54	22	○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	・家庭的な雰囲気の本目調の調度品、壁紙とし落ち着いた雰囲気を作っている。季節感を感じていただける壁飾りを利用者と一緒定期的に作成して掲示している。 ・日光の光はレースカーテンなどにて調整を行っている。	室内には、利用者と職員が制作した季節毎の壁飾りや行事の写真等を掲示し、リビングに面した台所から包丁の音や料理の匂いが漂い、家庭的な温かみのある雰囲気である。また、食事を待つ利用者同士の会話が弾み、職員を交えて笑い声の溢れる明るい共用空間である。	
55		○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	・一人の時間は居室にて、また、リビングソファなど思い思いの場所で過ごしていただいている。		
56	23	○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	・居室内調度品は基本的に自宅より持込をお願いしている。家族写真など極力利用開始前の自宅居室にあるものの持込をお願いしている。	利用者の馴染みの家具や寝具、身の回りの物、家族の写真等大切な物を家族の協力を得て持ち込み、安全に配慮しながら配置し、出来るだけ利用者が安心して暮らせるように支援している。また、部屋担当職員を中心に整理整頓や掃除に取り組み、清潔で気持ちよく過ごせる居室である。	
57		○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	・全てバリアフリーとなっており、廊下、トイレ、浴室の適所に手摺りを設置し安全な移動が出来る様にしている。		