

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】 平成 30 年度

事業所番号	2771602311		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	ケアポート大阪西吹田センター グループホームやすらぎ		
所在地	大阪府吹田市出口町17-33		
自己評価作成日	平成 30年 11月 1日	評価結果市町村受理日	平成 31年 1月 17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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JiryoSyosyoCd=2771602311-00&PrefCd=27&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人大阪府社会福祉協議会		
所在地	大阪市中央区中寺1丁目1-54 大阪社会福祉指導センター内		
訪問調査日	平成 30年 11月 30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)】

施設前には、市立図書館・総合福祉会館・保健所と公共施設があり、時には、近隣の喫茶店にも出かけたりしています。又、近くには、公園があり、季節の花々や秋には、紅葉と緑に包まれ、散歩を楽しんでいます。同事業所内のデイサービスでの行事にも参加しています。フラワーアレンジメントや体操教室、傾聴ボランティアなどを導入し、日常生活の活性化に努めています。又、精神面でのケア(緩和ケア)を中心としたターミナルケアを行っています。

【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)】

テルウェル西日本株式会社が運営する2ユニットのグループホームです。ホーム周辺には公園、総合福祉会館、図書館、保健所等があり、利用者が気軽に出かけられ、地域の人々とも交流できる環境があります。同法人デイサービスセンターと併設し、行事等を通じて連携した取り組みをしています。利用者家族は熱心で運営推進会議のメンバーとして積極的に参加し、意見反映するなどホーム運営に大きな役割を果たしています。職員は明るく親切で「私たちは笑顔を忘れません。ご本人らしく穏やかに安心して生活を送れるよう努めます。ご本人の思いを受け止め優しく接します。一人ひとりに合った家庭的な空間を作っていきます。」を目標として、常に利用者・家族の意向を大切にしたい取り組みをしています。ホームでは24時間365日の医療連携体制を整えて、看取り支援にも取り組んでいます。近隣の住民や総合福祉会館にも協力を依頼して非常災害時の支援体制を整備しています。地域や家族との連携も良く、法人のバックアップを受けて、質の高いサービス提供に取り組んでいるホームです。

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の拡がりや深まりがあり、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、生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

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	<p>○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</p>	<p>「安心・安全・信頼」をモットーに常に真心と優しさで利用者様に接し、「明日もここで過ごしたい」と思って頂けるサービスを提供いたします」を基本理念としてあげ、別にグループホームの事業基本方針をも定め、フロアーに運営理念を掲示している。又、意識付けをするためにカード形式の基本方針、理念をスタッフが携帯している。利用者が安心して地域で生活が送れる様、スタッフと一体となり、共有を図っている。</p>	<p>『「安心・安全・信頼」をモットーに常に真心と優しさで利用者様に接し、「明日もここで過ごしたい」と思って頂けるサービスを提供いたします』を基本理念としています。ホームの目標として「私たちは笑顔を忘れません。ご本人らしく穏やかで安心して生活を送れるよう努めます。ご本人の思いを受け止め優しく接します。一人ひとりに合った家庭的な空間を作っていきます。」を掲げ、基本理念と共に玄関等に掲示して、利用者が地域の中で自分らしく過ごせるように支援しています。職員は理念や基本方針等をカード形式にして共有し日々実践しています。</p>	

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
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人として日常的に交流している	事業所連絡会や夏祭りへの参加等の他施設、地域住民との交流にも積極的に参加している。地元の夏祭り参加にも準備段階から関わっている。他、施設周辺の清掃活動も定期的に率先して実施し、環境整備に努めている。	夏祭り等の地域行事には準備段階から利用者と共に参加しています。また、ホーム周辺の地域清掃活動にも利用者と共に定期的に参加して、地域の人々と交流しながら環境整備に努めています。道路を隔てた総合福祉会館や図書館に散歩に出かけ、地域の人々と挨拶を交わしたり、談笑したりしています。地域ボランティアの協力を得て、ブラスバンド演奏会、けん玉大会等を開催し楽しんでいます。同地域にある別法人運営の障がい者施設と共同で祭りを主催し、地域の人々に参加してもらうなどの取り組みをしています。同法人デイサービスを利用している高齢者と行事を通じて交流することもあります。職員は地域の認知症サポーター活動にも参加して地域貢献をしています。	
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	吹田市の地域福祉委員会、民生委員の報告会等へ参加し、認知症についての理解、又地域の支援サポーター活動に活かしている。		

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
4	3	<p>○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</p>	<p>運営推進会議を2か月に1回開催している。利用者の状況報告や意見交換、検討事項やその後の経過報告を話し合い、サービスの向上に向けて、日々取り組んでいる。 他のグループホーム運営推進会議へ参加している</p>	<p>運営推進会議は会則に沿って、2か月に1回、年6回の定期開催をしています。構成メンバーは利用者家族、地域福祉委員、地域包括支援センター職員、別法人グループホーム管理者、ホーム職員、法人本社職員等です。会議には利用者家族の積極的な参加があり、ホーム運営についての発言等、活発な討論をしています。ホーム職員は運営推進会議で出された提言や助言等を活かして、サービス向上に取り組んでいます。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>吹田市のグループホーム、特定施設と介護保険課職員との定例事業者部会に参加し、意見・情報の交換・相談等の話し合いに取り組んでいる。</p>	<p>市の介護保険課窓口には必要時に管理者が出向き、報告事項等の手続きを行い相談や情報交換をしています。市の事業や研修会等にも積極的に参加して、協力関係を築いています。</p>	

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
6	5	<p>○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「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</p>	<p>玄関は施錠となっておりますが、利用者が外出されそうな様子を察知した時は、一緒に外出するなど安全面に配慮し、自由な暮らしを支えるようにしている。また、年4回、身体拘束等対策委員会会議を開催し利用者が引き起こす原因を探り、身体拘束をしないケアの実践に努めている。</p>	<p>身体拘束等対策委員会議を開催し、安全に配慮しながら身体拘束をしないケアの実践を進めています。ユニット玄関は安全面を重視して施錠していますが、ワンボタンで開錠することができます。自分でボタンを押して外出する利用者も数人います。ボタンを押せない利用者には職員が付き添い外出して自由な暮らしができるように支援しています。ユニット玄関の施錠については家族の意見をアンケートで確認した結果、安全優先の考えから解錠しない状況になっています。</p>	<p>ユニット玄関の解錠については「鍵をかけたケア」の大切さについて、家族の理解が得られるよう取り組む予定にしています。今後、取り組みの成果が期待されます。</p>
7		<p>○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</p>	<p>日々のケアで虐待となる可能性のあるケアについて、介護スタッフ間で話し合いの機会を持ち情報の共有を行い、虐待防止に努めている。 又、高齢者虐待防止について、研修会も実施している。</p>		
8		<p>○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</p>	<p>利用者の高齢化・重度化が確実に進行していることから、介護スタッフの勉強会等を通して、基礎的知識を習得させるとともに、今後、同制度を必要とされる家族様への活用に具体的に繋げて行くこととする。</p>		

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
9		<p>○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</p>	<p>新規契約時には、契約書・重要事項説明書を基に説明し、不安や疑問について納得いくまで話し合い、納得を頂いたうえで入居手続きを開始している。締結改定等も同様に納得を得た上で手続きを進めている。</p>		
10	6	<p>○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</p>	<p>全員の家族様へアンケートを実施。運営推進会議結果報告等の送付を通して、より良い施設運営を目指している。また、介護スタッフは、環境改善に向けて日々話し合いを行い、情報の共有化を図っている。</p>	<p>利用者、家族の意見や要望を大切に、何よりも優先して実行するようにしています。家族の来訪時には職員から積極的に利用者の状況を報告して意見を聞くようにしています。年に3回家族との食事会を開催して、情報交換、意見交換の場としています。また、全家族対象のアンケートを実施してホーム運営に活かしています。写真入りの「やすらぎ新聞」を発行して、家族に毎月の行事報告、行事予定を知らせています。玄関に意見箱を設置して、いつでも意見を出せるようにしています。</p>	

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	スタッフ会議や毎日の申し送りの中で、提案や意見を聞き報告し、反映させるように働きかけている。 レク会議、安全推進会議、施設内勉強会を合同で行っている。また、所長が年2回、個別面談を行い意見や要望を聞き、施設運営に反映している。	管理者は日頃から職員の意見を聞いてホーム運営に活かしています。年に2回、個別面接を行い職員一人ひとりの意見や要望を聞いて、働きやすい環境づくりに努めています。スタッフ会議や安全推進会議等で出された提案や意見については全体の合意を得てホーム運営に活かしています。大きな課題については上層部と相談して、職員の意見が反映できるように努めています。	
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	職員の個々の努力や成果・実績について事業評価、或いはスキルアップ賃金加算制度を導入し、熱意と向上心を持って業務が行える環境整備に努めている。また、労働条件に付いても、労働基準法を遵守し、働き甲斐のある職場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	施設内勉強会や外部研修の機会を定期的に設け、スキルアップを図っている。日々のケアの中で困難に感じる事があれば、その都度ケーススタディとして議論し、技術や知識の向上に取り組んでいる。		

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
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	吹田市の民生委員、福祉関係者、地域の他事業者の連絡会、交流会に参加している。又、事業者との勉強会や見学を通して、サービスの質の向上を図っている。		
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	傾聴を行い、利用者の気持ちに寄り添い、その人にとって安心、安全な日常生活が送れるように心がけている。		
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	利用者、家族様の思い、考えを傾聴し、しっかりと受け止め、信頼関係が築けるように努めている。		
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	利用者、家族様のニーズは、何かを把握し、また専門的な立場から見た必要な支援についても検討し、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
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	人生の先輩、共に暮らす生活者としての支援で信頼関係を築くため話を傾聴するように努めている。		
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	日ごろ、面会に来られた時も、利用者の状況を報告し、相談をしている。母の日、敬老会、季節行事の際、食事会などを行い、交流を深めている。		
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	地域で交流があった友人や親戚の方が来られた時は、今までの関係が保てるように支援している。 また、馴染みのある美容室へ家族様と外出されている。	友人、知人の来訪時には利用者と一緒に話ができるように支援しています。 馴染みの美容院を利用したり、墓参りをしたり、馴染みの場所に出かける希望がある場合には家族の協力を得て実現するよう取り組んでいます。手紙等を出す場合には利用者の状況を見て必要な支援をしています。また、家族や友人等に電話をする場合にもその都度支援をしています。	
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	利用者同士の関係を把握し、食事の席などに配慮し、楽しい時間を過ごして頂けるように努めている。		

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	他の施設等へ移動時は、利用者の状況、習慣、ケアの工夫、思い等を伝えている。その後も今までの家族様との絆を大切に相談や支援に努めている。		
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	日々の関わりの中で、行動・言動・表情から把握に努めている。把握が困難な場合は、家族様からも情報を得る様にしている。 ひもときシートを導入し利用者の立場に立った支援ができるようスタッフと話し合っている。	職員は利用者一人ひとりに個別に対応する時間を作って、話を聞くようにしています。言葉で表現できない場合にも表情やしぐさ、声のトーンなどで意向や希望を確認しています。「ひもときシート」を活用して利用者の状況を共有し、利用者の気持ちに沿った支援ができるようにしています。確認が難しい場合には家族の意向を聞き、利用者本位に対応しています。	
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	今までのサービスの利用状況を家族様から聞き取り、関係各所より情報を得て、今までの生活の把握に努めている。		
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	家族様からの情報や日々の生活の中で、支援しなくてはならないことは何なのかを見極め、現状を把握している。		

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
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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</p>	<p>利用者（意思疎通の出来る人）、家族様の思いや要望を聞き、反映させている。定期的にアセスメント・モニタリング・カンファレンスをスタッフ全員で行っている。</p> <p>カンファレンスでは、ひもときシートを使用し、スタッフ全員で意見を出し合い、検討している。</p>	<p>利用者・家族、それぞれの意向を確認し、日々の利用者支援の中から把握した「ひもときシート」等の情報を活かして介護計画書を作成しています。介護計画書は個別カンファレンスを行い、必要時には医師や看護師等と相談し、家族を交えて話し合いながら作成しています。介護計画書は実施記録を残し、モニタリングをして6か月毎に見直しをしています。</p>	
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>毎日介護記録を記入し、朝・夕の申し送りを行い、個々のその日の状態や特別なこと申し送っている。介護スタッフ間の情報を共有し、支援や介護計画の見直しに活用している。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>拘縮予防や下肢筋力低下予防の為、訪問マッサージを利用している。また、音楽療法、フラワーアレンジメント、健康体操などの趣味活動も取り入れている。</p>		

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、本人は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	近隣には、公園等があり、桜や紅葉など散歩を行い、四季を楽しんで頂いている。 認知症サポーターの方が来られ、利用者と話をしたり、歌を歌ったりしてくださっている。		
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	提携医による月2回の定期往診、家族様が希望する主治医の受診を行っている。 状態変化時は、夜間でも提携医の往診を頂き、緊急医療対応を実施している。	利用者・家族の希望に添った医療機関で適切な医療が受けられるように支援しています。希望があれば月に2回、ホーム提携医師の往診が受けられます。また、緊急時には夜間でも提携医師の往診や指導を受けることができます。希望者は歯科医師、歯科衛生士の訪問診療や支援を受けることができます。受診が必要な場合には家族が同伴して受診しますが、家族の都合が悪い場合には職員が同伴しています。	
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	毎週1回の訪問看護により利用者の状態を把握している。 身体異常や問題点が見られた際は、状態を報告し、提携医へ連絡並びに対処方法の指示を受け、適切に対応している。		

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
32		<p>○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</p>	<p>家族様や入院先の相談員に入院中の経過を聞き、病状や退院後の対応等について、医師や看護師、家族様と話し合いの場を設けて話し合っている。その結果を提携医へ報告し、関係づくりに努めている。 入院時には、医師の診療情報や介護サマリーで情報提供を行っている。</p>		
33	12	<p>○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</p>	<p>終末期について家族様と施設で対応出来る様に話し合っている。 ターミナルケアについて、利用者の意思を尊重し、また、家族様の要望にも配慮した、チーム全体のケア目標として、職員研修実施や提携医、訪問看護と協力等の医療連携を整え、支援に取り組んでいる。</p>	<p>「看とりに関する指針」を定め、入居契約時に重度化した場合の対応について説明をしています。家族アンケートを行い、看取りについての意向等を具体的な項目にして確認しています。また、ターミナルケアについては職員研修を行い、医師や看護師との連携を調整して支援体制を整備しています。ホームでは看取り支援を行い、エンゼルケアをしてお別れするのが最近の状況です。ホームでは看取り支援終了後にもカンファレンスを行い、看取り支援で気付いたこと、評価できること、反省点等を確認し、記録に残して支援に活かしています。</p>	

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
34		<p>○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</p>	<p>急変や事故発生時のマニュアルを整え、介護スタッフの応急手当や医師、家族様への迅速な連絡対応の研修も行っている。</p>		
35	13	<p>○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</p>	<p>地元消防署と連携を行い、年2回の消防訓練を実施している。また、地域近隣の福祉会館や住民の方に協力体制を依頼し、支援体制の整備を図っている。 併せて、災害時の備蓄品を3日分備蓄し、スタッフにも周知している。 夜間を想定した火災訓練も実施している。（夜勤スタッフのみ）</p>	<p>非常災害時マニュアルに添って、消防署と連携し、年に2回の防災避難訓練をしています。夜間想定の出火による火災時の避難訓練もしています。近隣の住民や総合福祉会館にも協力を依頼して非常災害時の支援体制を整えています。災害時に備えてホーム内に3日分程度の水や食料品を備蓄しています。ガスコンロやボンベ等の備品はいつでも使用できるように一箱にまとめて、ホーム2階の目につくところに保管しています。</p>	

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	利用者の人権を尊重し、尊厳と権利を守りプライドを傷つけないように常に声掛けに気を付けている。利用者の対応については、常にスタッフで話し合い、改善に努めている。接遇マニュアルをスタッフルームに設置している。	職員は利用者一人ひとりを大切にしたい言葉かけや対応をしています。職員間で話し合い、常に適切な対応ができるように日々取り組んでいます。重度化した場合でも利用者の意思を汲み取り、表情を確認しながら支援しています。管理者は研修を行い、接遇マニュアルをスタッフルームに置いて職員がいつでも学べるようにしています。職員は入職時に守秘義務についての契約書を交わしています。	
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	利用者の気持ちを受け入れ、傾聴している。話している時は、耳を傾けその方の思いを汲み取るようにしている。		
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	一人ひとりに合った生活に添えるように、起床・食事・入浴・レクリエーションなど利用者の希望に出来る限り対応している。		

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
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	体調や季節に合わせて、利用者の希望を聞きながら、衣類を選んで頂いている。意思疎通の困難な方は、家族様から情報を頂き、好みの衣類を着て頂ける様に努めている。月1回の地域の理容訪問により、希望者のみ、カットをして頂いている。		
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	刻み食やミキサー食など、一人ひとりに合った食事形態を提供し、スタッフと一緒に会話をしながら食事をしている。月に1度、食事作りの献立も一緒に考えている。	食事は3食とも、ホームで作っています。栄養バランスやカロリーを考えて作られた献立と共に、食材が業者から搬入されます。職員は利用者の希望や状況に合わせて食べやすく食材を調理しています。また、盛り付けや下膳など、利用者の得意なことを一緒にしています。月に1回は利用者の希望を聞いて献立を作り、食材の買物から利用者と共に外食や喫茶にも出かけています。利用者や喫茶にも出かけています。ホームでは体調に問題が無ければ、適度の飲酒を楽しむこともできます。ホーム内には「やっぱりビールはうまい」と書いた利用者の作品が展示されています。	

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	一人ひとりに合わせて、食事摂取が困難な方は、高カロリージュースやゼリーなどで補い、呑み込みの悪い方は、とろみを調節し、提供している。		
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	毎食後の口腔ケアを実施。月に1度歯科医師に往診に来て頂いている。必要な利用者は、週に1回歯科衛生士に口腔ケアに来て頂いている。 うがいが困難な方は、口腔スポンジにて口腔ケアを行っている。		
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	一人ひとりの排泄間隔を把握し、トイレ誘導や声掛けを行っている。	職員は水分摂取量・排泄チェック表を作成し、利用者の排泄リズムを把握してトイレサインを見逃さず、さり気なくトイレ誘導を行っています。重度の利用者も1日1回はトイレに座ってもらっています。職員はトイレ内ではゆったりと見守り、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っています。	
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	時間を決め、数回に分けてなるべく多く水分補給をして頂いている。又、歩行運動や不快にならない程度の腹部マッサージをし、週1回訪問看護の訪問時に腹音を常に確認して頂いている。又、提携医とも連携を図り、便秘対応の指示を受けている。		

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
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	利用者一人ひとりに合わせた、声掛けを行っている。不調や気が乗らない場合は、別の日に入浴を変更したり等、利用者が入浴を楽しめるように努めている。	入浴は週2～3回行っていますが、希望すればいつでも可能です。入浴日以外の日には足浴チェック表を作成して足浴を行い利用者に喜ばれています。重度の利用者には二人介助でゆったりと入浴してもらっています。体調によってはシャワー浴も行っています。多くの利用者は入浴が好きで入浴日を楽しみにしています。職員は季節湯や変わり湯も用意して、利用者が楽しめるようにしています。	
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	車椅子に長時間座らせず、利用者の体調または、意思を常に確認し、その方に応じて、臥床や離床を行っている。又、座位の多い利用者には、浮腫予防の為、下肢挙上の対応を行い、休息をとっている。		
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	一人ひとり間違いなく服薬して頂くために声だし、ダブルチェックにて確認し、手渡し、確実に服薬されるまで、隣で見守りを行っている。又、目的、副作用、用法は、処方箋によって確認し、症状の変化時は、提携医の指示を受けている。		

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
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	洗濯物干し、たたみ等の出来る事を手伝って頂き、必ず、感謝の言葉を伝え、自ら意欲的に手伝って頂けるような環境を作っている。食事は、一人ひとりに合わせ、急がせずに個人のペースで、時間をかけ摂取して頂いている。		
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	散歩に行き、季節の花を見つけたりする。花見や夏祭りに参加されたりと季節の行事を楽しまれている。	広い公園のそばにあるホームでは、日常的に天気の良い日は公園内を散歩に出かけています。近くには公共施設があり利用者は散歩の途中休憩に立ち寄り、地域の来館者と交流を楽しんでいます。近くのスーパーマーケットへ買い物にも出かけています。重度の利用者には個別でドライブに出かけて喜ばれています。ホーム前で外気浴を楽しむことも日常です。年間を通じては花見やドライブ、外食等に出かけて楽しいひと時を過ごしています。家族と外食、喫茶店、お寺参り、美容院、買い物等に出かける利用者もいます。	
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	利用者より、希望があれば、スタッフと一緒に買い物に行き、好きな物を選んで頂き、金銭管理はスタッフが管理している。		

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
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本院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している	利用者より、家族に連絡が取りたいと希望があった際は、連絡し、話して頂くなどの対応をしている。又、帰宅願望や不安な様子が見られた場合、家族様に連絡し話をしている。		
52	19	○居心地のよい共有空間づくり 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	玄関は、利用者、家族様が面会に来られた際、閉鎖的なイメージを持たれない様に明かりを調節し、落ち着きがあり、生活感のあるよう工夫している。時期や時間により、利用者に希望を直接聞き、話し合いながら対応している。	ホーム内は広くて明るく穏やかな雰囲気です。玄関にはわかりやすく工夫した理念を掲示しています。利用者や家族向けに「やすらぎ新聞」と行事予定表を貼っていつでも読めるようにしています。リビングは広く、中央には季節を感じる手作りの貼り絵を飾って明るい雰囲気にしています。壁には利用者の外出時の写真を貼って利用者・家族に喜ばれています。照明は温かみと落ち着きのある快適な明るさです。職員はソファやイスを随所に用意して、利用者が好みの場所でゆっくり過ごせるようにしています。	
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	利用者それぞれに合った居場所を作れる様、努めている。気の合った利用者同士、席を近くしたり、自身のペースでゆったりとフロアで過ごせるように環境を作り、居心地のいい共同スペースを工夫している。		

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
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	安心して過ごして頂けるように写真や飾り物など、思い出の物を置き、利用者が居心地良く過ごせるよう工夫している。	居室はどの部屋からも公園の景色が眺められ、利用者は季節の移ろいを感じながらゆったりと過ごしています。居室入口には好みの暖簾がかけられ、室内には生け花、家族写真、手作り品、好みのぬいぐるみ等が飾られています。仏壇やラジオ、テレビを置いている部屋もあります。利用者は自分らしく整えた居室で落ち着いて過ごしています。職員は利用者一人ひとりの過ごし方を尊重し、居心地の良い居室づくりを支援しています。	
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	利用者それぞれの状態にあった安全な環境づくりに努めている。各居室等に表札、飾り、トイレ等を表示し、わかりやすいように工夫している。危険なものは、鍵のかかる場所に保管し、対応している。		