

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 29 年度

事業所番号	2790800110		
法人名	有限会社 なでしこ		
事業所名	グループホームなでしこの家		
所在地	大阪市東住吉区中野2丁目5番11号		
自己評価作成日	平成 29年 10月 20日	評価結果市町村受理日	平成 29年 12月 18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_2017_022_kan=true&JigyosyoCd=2790800110-00&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 29年 11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)】

「ひとり、ひとりを大切に」を基本理念とし、ご入居者様のペースでケア出来るよう、職員の業務マニュアルは作らずその時その時間のご入居者様の意向に合わせてるようにしています。地域の活動は、町内の清掃活動や夏祭りの参加、事業所内の行事にも地域の方々をお招きしたり、月1回「認知症カフェ」を開催しています。毎日の食事はその日にメニューを決め、手作りしています。外出行事は近隣ではなく、奈良、京都、嵐山、姫路など、頻繁には出掛けられないような場所に行き季節感を味わって頂くようにしています。

【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)】

開設後約8年が経過していますが、新しい管理者の斬新な方針のもと、職員と話し合っ理念を変更し、利用者本位の個別ケアを目指しています。また、地域の町会長の熱心な支援も受け、地域との交流は盛んで、認知症カフェを開催する等存在感を示しつつあります。職員の定着率が低い中で、明るく優しく、チームワークの良いベテラン職員の熱意と頑張りにより、家族の高い評価を得ています。職員は、利用者一人ひとりの思いや希望に沿うようケアに取り組み、外出にも力を入れています。利用者は落ち着いた雰囲気の中で、ゆったりとした表情で過ごしています。

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)	○ 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)	○ 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)	○ 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)	○ 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)	○ 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	○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	事業所理念について、ご家族様、利用者様、職員の見えやすい所(フロアー・職員ロッカー・玄関・エレベーターなど)にいくつか提示し、常に確認できるようにしている。	前回の外部評価受審以降、職員同士で話し合い、職員にとって一番大切なこととは何かを考え、理念を「～ひとり、ひとりを大切に～」に変更し、明示しています。管理者は定例の全体会議やケア会議、毎日の業務等を通じて職員と方針を共有し、介護サービスに反映させ、利用者が安心して楽しく生活を続けられるよう、家族、地域の方と共に支えています。	

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
2	2	<p>○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</p>	<p>普段での散歩時、買い物時の地域住民との挨拶は欠かさず行い、地域清掃の参加、地域でのお祭り、敬老会、また、事業所での認知症カフェを月に一度行い地域の方にもご参加を勧めている。</p>	<p>地域密着型の事業所として、町会長の熱心な支援も得て、地域との交流は盛んです。町内会に加入し、祭り、納涼祭、敬老会、地域清掃など地域の行事には積極的に参加しています。散歩時には近所の人と挨拶を交わし、お花や野菜をもらったりすることもあります。事業所を地域に開放し更に交流を活発にしたいと努力しています。ホーム主催の夏祭りには近隣住民に抽選券付チラシを配布するなどして多数の参加を得ました。認知症カフェを月1回開催、ボランティアの協力も得つつ、地元の人々に参加を呼び掛けています。短大をはじめ、中学校、高校等の職場実習も要望があれば受け入れています。</p>	
3		<p>○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</p>	<p>認知症カフェや、夏祭りでのご家族様や地域の方を招待し、お年寄りとの交流や、認知症の事を知って頂く機会を設ける。</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
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>町会長から祭事の情報を受け入居者様と参加するようにしている。地域包括支援センターから研修情報や、区内での取り組みの案内の紹介、ご家族様からはご提案やご希望があれば改善している。</p>	<p>運営推進会議は2か月に1回、町内会長、地域包括支援センター職員、利用者、利用者家族の参加を得て開催しています。開催規約等も定めています。会議では、ホームから入居者状況や行事、計画、事故などの報告を行ない、意見交換がなされています。出席者から行事への家族の積極的参加を促すためにチラシを作ってはどうかと提案があり、実施したところ、参加しやすくなったと参加者増に寄与した事例があります。議事録は家族に送付し、職員とは全体会議で共有して、サービス向上に活かしています。</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>区のグループホーム・小規模多機能連絡会、ケアマネ連絡会に参加し、情報共有を行っている。</p>	<p>管理者は区の担当職員と報告や相談、情報交換に努め、協力関係を築いています。区のグループホーム連絡会やケアマネ連絡会に出席し、事業所間の情報交換をしています。</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
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>身体拘束委員を始めとし、職員全体で身体拘束ゼロに努めている。そのためには全体会議で身体拘束委員より現状報告を行い、拘束について注意を促している。現在日中は玄関・フロアの電子錠は開錠としている。</p>	<p>前回の外部評価受審以降、日中は玄関や各ユニット出入り口を開錠しています。エレベーターを利用し玄関へ出る利用者には、職員が内線電話で1階に連絡し、連絡を受けた職員が利用者の安全を見守りながら外へ出ることを支援しています。身体拘束防止委員会を毎月1回開催し、開錠を継続していくための課題やスピーチロックなどについて話し合い、拘束のないケアに取り組んでいます。</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>事業所全体の取り組みとして、教育委員会で研修を行い全職員が虐待について学び、全体会議でも注意を促している。</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>ご利用者様で成年後見制度を利用されている方がおり、職員も後見人と話す機会を設けている。</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
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>契約時に、契約書および重要事項説明等の書類に基づいて説明を行っている。また、入居後であってもご質問があればその都度対応している。</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>ご面会時には常にコミュニケーションを取り、ご意見やご要望をお聞きするよう努めている。また、玄関窓口に「ご意見箱」の設置、運営推進会議でのご意見の集約、年に一回満足度アンケートをお送りし、職員と共有している。</p>	<p>利用者は、職員とは日々の生活の中で意見を言い合える関係にあり、職員は利用者の意向、意見をくみ取りケアに活かしています。事業所の玄関窓口に「ご意見箱」を設置するとともに、家族の面会時には必ず職員から話しかけ、利用者の状況を説明するとともに意見、要望を聞くようにしています。家族には毎月運営推進会議議事録や、担当者が利用者の暮らしぶりを伝える文書を写真付きで作成し、送付しています。各行事には家族の参加を呼び掛けています。年1回法人による満足度アンケートを実施し、その結果を分析し、家族にも周知、職員と共有し、日々のケア改善に役立てています。</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	会議等でも話す機会や聞く機会を設け意見交換を行っている。	職員は、定例の全体会議やケア会議、日常の業務の中で業務の改善事項や課題について話し合い、提案をしています。現状は職員の退職数や補充のための新人の採用数が多く、ベテランの職員に負担がかかっている状況となっていますが、ベテラン職員の熱意と頑張りに対して、家族の高い評価が得られています。管理者は年2回職員と面談し、風通しの良い職場作りに努めています。	
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	夏季・冬季の年2回、考課表を作成し、個人面談を実施し、考課表を代表者に提出している。		
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	法人内では、年間研修計画を作成し毎月内部研修を実施している。また、資格取得のための研修や、認知症実践者研修、ケアに関する外部研修にも、積極的に参加している。		

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
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	区のグループホーム・小規模多機能連絡会、ケアマネ連絡会の参加、他事業所の施設見学会や交流会などにも参加している。		
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	事業所での理念を目標とし、利用者様一人一人に合わせ、安心して暮らしていただけるよう関係性を構築するようにしています。そのためには時間を掛け、しっかりと向き合い関わりを持つ。		
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	ご家族様との信頼関係、連携を築けるよう、情報を連絡するなど行い不安のないよう関係作りに努める。		
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	入居面談時に、ご本人様・ご家族様が望まれていること、困っておられる事を見極め、初回のケアプランに反映している。		

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	食事作りや日常での家事作業を通して日々生活をする上で、一人一人と向き合い関係性を築けるよう、関わっている。		
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	ご家族様への行事参加の呼びかけなどし、普段のご様子などを見ていただく機会を設け、月初めには写真入りのお手紙を送付している。		
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	その人の馴染みの物や場所など把握し、馴染みある場所などのお話や、食べ物を提供することで常に身近に感じてもらい、安心していただく。	前回の外部評価受審以降、職員間での情報の共有化を進め、理美容など希望があれば職員が付き添って以前からの馴染みの店を利用しています。利用者の教え子や友人らの訪問があればゆっくりしてもらえるように配慮しています。日々の買い物も近隣の商店街を利用し、気軽に知人から声をかけられて会話を楽しんでいます。入浴を好まれない利用者が馴染みの銭湯へ職員と一緒に出掛けることもあります。また他の利用者の了解を得て愛犬と一緒に入居した利用者もいます。家族との電話連絡や年賀状作成の支援をするなど、利用者の馴染みの関係が途切れないように日常的に支援をしています。	

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
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	日々過ごされて居られる中で、一人一人を尊重しながら、全ての利用者様と笑い合い、過ごしていけるよう関係性を築くようにしている。		
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	退居後も何かご相談があれば、対応をしている。		
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	今まで暮らしてこられたペースを壊さぬよう、関わりを持ちその人の思いを感じ取り、希望があればできる事から実施している。	当初のアセスメントやその後の暮らしのなかで、利用者と家族から聞き取ったり、利用者の表情やしぐさから汲み取った希望や思いを毎日のケア記録に書き込んでいます。ただ、職員間で情報を共有化するための記録の整理や把握には工夫の余地があります。	全職員が共有できる情報にするために、各職員が知っている利用者の現在の思いや意向を把握し、記録することが期待されます。例えば、利用者一人ひとりの思いや意向を記入するノートを作成してはいかがでしょうか。また、センター方式の「私の姿と気持ちシート」等を活用し、研修を兼ねて家族と職員で作成に取り組まれてはいかがでしょうか。

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
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	面接時に情報を聞き取りこれまでの生活歴等をフェイスシートに記入している。入居後も知りたいことがあればご本人様、ご家族様にお聞きするなどし、職員間で情報を共有している。		
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	たくさん関わりをもち、新たに見つけたご様子など、日々の暮らしでの気づきを記録に残している。		
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	個別のケア記録の援助内容を記載し、モニタリングを行っている。出来るだけご本人様、ご家族様のニーズを確認しながら、ケア会議でも相談したり、行っている。	介護計画は定期的には6ヵ月毎に、また状態の変化がある時はその都度、見直しを行っています。職員は個別介護計画の支援内容をケア記録に残し、毎日モニタリングしています。計画作成担当者はモニタリングシートを使って個別介護計画のまとめのモニタリングをして評価し、ケア会議、サービス担当者会議を経て、介護計画の見直しにつなげています。	
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	個別ケア記録を用いて、日々の状況を簡潔に記入するように努めている。ケア会議でモニタリングやカンファレンスを実施している。		

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		<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>その時々にもよるが、日々どのようにすれば良いサービスが行えるのかを考えて取り組むようにしている。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>地域の清掃に参加したり、近隣のスーパーへ買い物へ行き食材を選んでいただくなどの働きかけをしている。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>提携医療機関は2ヶ所あり、ご本人様、ご家族様の同意の基、往診、ナース訪問をして頂いています。</p>	<p>家族の同意を得て、利用者全員が協力医療機関の医師の在宅訪問診療を利用し、月2回の往診を受けています。医療連携している看護師が月2回の訪問看護で健康管理を行っています。協力医療機関と連携し、夜間や緊急時の対応についても万全な体制を整備しています。</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
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	利用者様一人一人に担当者を設け日々様子を見ながら、日常での気づきを職員の間で情報共有し、気になる所などは看護師に伝えている。		
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、ご利用者様の情報や詳細を伝え、早期退院に向け、病院・ご家族様と連携を密にする。		
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	ご本人様、ご家族様の意向を確認し、主治医、ご家族様、事業所で連携をとり、ご本人様、ご家族様が持たれている不安や悩みをできる限り解消させ、ターミナルケアの在り方を考えるようにしている。	ホームは看取り実施の方針を持ち指針も作って、契約時に利用者の意向を確認しています。看取りの実績もあります。今後も利用者が重度化した場合、できるだけホームでの生活が続けられるよう、状況の変化とともに、利用者や家族、医師、看護師、職員間で話し合いを行い、方針を共有しながら対応していく予定です。	

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
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	応急手当普及員を受講した職員により定期的に職員全体の勉強会、救命講習を行っている。		
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	年に数回の防災訓練を実施しており、その際、防災装置の作動や適切な対応方法を学んでいる。また各利用者様などの備蓄品も取り揃えている。	年2回の火災・災害避難訓練を実施し、その内1回は消防署の指導・承認のもと実施しています。災害時の飲料水と食料品の備蓄については法人負担の備蓄だけでなく、利用者個人負担の備蓄もしています。	
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	その人に関わる話しや、羞恥心・プライバシーを侵害するような発言、声かけなどは配慮し、常に心掛けるようにしている。	職員の言葉かけや態度は明るく、利用者一人ひとりを人生の先輩として尊重し、誇りやプライバシー、尊厳を損ねないよう配慮して、丁寧でやさしい雰囲気をもって接しています。職員は年間計画に従い、接遇や人権の研修を受け、意識の向上に努めています。	

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
37		<p>○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している</p>	<p>利用者様の表情、言動などから思いを感じ取り、利用者本位を心掛けている。また関りを持つ中で、新たに発見した事などは職員の間で情報共有を行い支援している。</p>		
38		<p>○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</p>	<p>利用者様のできる事を見つけ、職員が業務としてするのではなく、利用者様の生活の支援となるよう働きかけをする。</p>		
39		<p>○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</p>	<p>以前は、訪問理美容を行っていたが、現在では、その人に合わせた髪型にて近所の美容室などに出かけるようにしている。</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
40	15	<p>○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</p>	<p>その日により何が食べたいのかを聞くなどして、柔軟に取り組んでいる。足りない食材や食べたいものがある場合は、一緒に買い物に行くなどしている。</p>	<p>食事は3食とも各ユニットで調理しています。献立は毎食利用者の食べたいものを聞きながらその都度調理しています。1週間分の大まかな食材を購入しておいて、その日の献立により不足する食材を利用者と一緒に買い物に出かけています。調理や盛り付け、後片付けなど利用者はそれぞれできることを手伝っています。献立から食材の買い物、調理など利用者のペースに合わせた食事作りが行われています。職員は、会話を楽しみながら利用者と一緒に食べています。利用者の希望があれば近くの回転寿司やレストランへも気軽に外出を兼ねて出かけています。</p>	
41		<p>○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</p>	<p>食事、水分摂取量は毎日個別に記録し、体重は月に1度測定をしている。著しく低下のある方は、低下の理由を考え、ドクターやご家族様と連携を密にし、健康状態を保っています。</p>		
42		<p>○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</p>	<p>一人一人に合わせた口腔ケアをしており、訪問歯科と連携を密にし、行っている。</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
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	なるべくトイレでの排泄を促し、一人一人のタイミングを見極め、羞恥心の配慮に努めている。	排泄記録をとり、利用者一人ひとりの排泄パターンや習慣を把握していません。利用者のしぐさや表情から状況を判断し、声かけや誘導、見守りにより、布パンツを勧めるなどの自立支援をし、大半の利用者がトイレで排泄ができています。	
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	乳製品やオリゴ糖を摂取して頂き、なるべく薬を使わない自然排便を目指している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	その時の気分や体調に考慮し、入浴の声かけをさせて頂いている。	利用者は週に2回、入浴剤を使用したりして寛いだ入浴を楽しんでいます。利用者が希望すれば毎日でも入浴できます。ゆず風呂などの行事風呂も楽しめています。	
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	本人の生活されるペースに合わせながら、その時々休んで頂いたりしている。夜間は照明、室温にも気を配り配慮している。		

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	日々関わりを持つ中で、変化などに気を付け、ご家族様のご要望や、職員での気づきにより薬の見直しを行っている。		
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	一人一人の感性や楽しみ事を見つけ、それに合して日々過ごして頂いている。		
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	春と秋に気温にも配慮し遠足に出かけご家族様に了承の基、遠方に出かけている。	日常的な外出は、買い物や畑を見に行くなど、目的を持って外出できるように支援しています。利用者の希望に沿ったドライブや地域での行事に出かけています。春や秋には季節感を味わってもらうために遠いところへのバスツアーを計画し、奈良や姫路城、太秦、嵐山などへ出かけています。	
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	ご家族様了承の基、ご自身で管理されておられる利用者様もおられるが、ほとんどが立替えにて希望により支援している。		

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
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	その時々に合わせて希望に沿っており、ご自身で携帯電話を持たれておられる利用者様もいる。		
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、フロアーには、アロマのディフューザーを設置し、トイレの臭いなどにも配慮し、心地良い空間となるように工夫している。	大きな窓に面したリビング兼食堂は、開放的で明るく広くゆったりとした共有空間となっています。2・3階のペランダには、すのこが敷き詰められ、季節の花や低木が植えられています。1階には、季節の花を咲かせる木々が植えられた庭園があり、外気浴・日光浴が楽しめます。壁には利用者の季節の風物の手芸作品や書道作品、水彩画、行事写真等が飾られ、季節の花や観葉植物も飾られています。ソファやマッサージチェアもあり落ち着いた居心地の良い雰囲気になっています。各フロアでは利用者の作った手芸作品の展示会が開かれていました。	
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	利用者様一人一人に合わせた居心地の良い空間となるよう、本が好きな人には雑誌を置き読んで頂くなどしている。また常にフロアーでの家具の配置場所などを見直し環境づくりに努めている。		

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
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	ご入居時に、ご本人に安心して暮らしてもらえるよう、馴染みのある家具やこれまで使用されていた物などを置いていただくなどしている。また日々関わりを持つ中で、新たに発見した事などをご家族様にご相談し配慮している。	居室には、利用者が持ち込んだ整理ダンスや飾り棚、椅子、家族の写真、遺影、手芸作品、携帯電話、テレビ等が置かれています。また、居室で書道作品や水彩画を描き、タイガース球団の選手の写真やグッズを飾っている利用者や、テーブルと椅子を持ち込み日記を書いたり読書をしたり、手紙を書いている利用者など個性的な居室もあります。	
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	キッチンを利用者様が入りやすいようにスペースを確保し、洗い物や料理を一緒にするようにしています。園芸が好きな方もいらっしゃるのでベランダには、その季節にあった植物を育て成長を楽しんでいます。		