

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 21 年度

事業所番号	2770103782		
法人名	社会福祉法人 関西福祉会		
事業所名	陵東館秀光苑		
所在地	大阪府堺市北区長曾根町1199-6		
自己評価作成日	平成 22年 3月 15日	評価結果市町村受理日	平成 22年 6月 11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.osaka-fine-kohyo-c.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2770103782&SCD=320
----------	---

【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 福祉サービス第三者評価センター		
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 22年 4月 20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)】

ユニットの方針として「皆で出来る喜び」ということを大切にしている。皆さん回転寿司が好きと言うこともあって、毎月の恒例行事として外食を目的に一緒に出かけている。冬は鍋を囲み、夏はビールを飲みながらベランダで花火をしたりと楽しんでいる。日常はそれぞれが得意とすること、例えば食器洗いなどの片付け、毎日の献立の記入、編み物など活かして役割分担を持っており、お互いが支えられているという事を、感じられるよう職員一同が意識して取り組んでいる。また、本人の意志を尊重した支援を心掛けている。意志の疎通が困難なかたに対しても表情や何気ない行為から意志をくみ上げるよう努めている。

【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)】

地元で農家を営む初代理事長が、「いつでも、誰でもが利用できる施設を作りたい」という強い思いにより、昭和58年に特別養護老人ホームを創設し、現在では高齢者、障がい者、乳幼児保育等の総合福祉施設を運営している社会福祉法人です。グループホームは8年前に3ユニットで開設し立地条件もあり、各ユニット6名定員となっています。職員の離職がほとんどなく、経験年数も長く、一人ひとりの尊厳を守り、「できるだけやりたいことを、やりたいように」を実現し利用者満足を大切にしながら質の高いサービスを提供しています。地域との交流も深く、運営推進会議にも、ボランティアだった方や施設に興味のある地域住民が参加し積極的な情報交換を行っています。地域で行われる季節の行事のお誘いがあつたり清掃活動にも参加し、事業所が地域と孤立することなく、また利用者が地域とつながりを持った暮らしを継続していける支援に取り組んでいます。

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 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、生き活きと働いている (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している (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	地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、地域生活の継続支援と事業所と地域の関係性を重視した理念を大切にしている。またそれを実践につなげる事を意識して関わる事を職員全員で声を掛け合っている。	「地域の中で共に支え合い、地域と共に歩む」を理念のメインテーマとし、その他に「ゆったりとした自由な暮らし」「穏やかで、やすらぎのあるある暮らし」「自分でできる喜びを感じる暮らし」「自分らしさや、誇りを持った暮らし」の内容を意識しながら各ユニットで話し合い、それぞれの個性を生かしたケアに取り組んでいます。	
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	地域の行事や学校の行事などに積極的に参加している。日常的に散歩や外食などに出かけ、地域の人たちと挨拶を交わしたりすることでふれあいの機会を作っている。	地域で行われる、餅つき、焼き芋、七夕などの行事には地域からのお誘いもあり、利用者、職員も参加しています。法人が主催する夏祭りや納涼大会にも地域の方が参加し、交流を図る機会を持っています。また近所の保育園の慰問や地域の学校から小学生が訪れ、利用者と一緒に作品を作るという交流も行っています。地域の清掃活動にも利用者が参加しています。	
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	法人内在宅介護支援センター主催の介護者教室にて地域の住民を対象に認知症を理解するための寸劇（2作目）に取り組んだ。		

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>現在取り組んでいる内容について報告し、参加メンバーから質問・意見・要望などを受け双方向的な会議になるように配慮している。</p>	<p>年6回の運営推進会議が定期的に実施されています。参加者は、利用者、家族、民生委員、知見者、地域包括支援センター職員、そして、ボランティアの方や、施設に興味のある近隣住民の方にも声をかけ行われています。ビデオで、利用者の日常生活の様子や暮らしぶりを伝え、おやつを試食もしてもらっています。会議の中で、利用者の食べ物の好みを聞き、地域の行事の際にはそれを考慮し、取り入れることもあります。</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に取り組んでいる</p>	<p>認定調査の際には状況を詳細に伝え連携を深めるようにしている。</p>	<p>管理者が、市の人権推進協議会の役員を務め、2ヶ月に1回の会議にも出席しています。市役所の方から、入居相談を受けることもあり、常にお互いが協力し合える関係作りができています。また生活保護の担当ケースワーカーも定期的に訪問があり、その際に状況報告を行っています。</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>職員会議や勉強会などでケアを振り返り、気づかない内に言葉を遮ったり、気持ちを押さえて利用者の抑圧感を招いていないか振り返っている。身体拘束に関する勉強会も実施し、職員の共有認識を図っている。また、職員負担の気兼ねからベッド柵の過剰な使用や、椅子のベルト着用を希望する家族に対し事業所の意向を説明して理解を得られる様に努めている。</p>	<p>身体拘束禁止の指針を作成し、日頃から職員同士で気がつくことがあればすぐに言葉を掛け合い注意するようにしています。また勉強会などでは、職員の対応や言葉使い、スピーチロック（言葉で言動を制止する）等を振り返り、話し合う機会を設けています。家族から車いすのベルト固定や、過剰なベッド柵設置の依頼がある場合、家族には身体拘束について事業所の意向を伝え、理解していただくよう努めています。</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>法人内に身体拘束廃止・防止委員会を設置しており、委員を中心に全職員が学ぶ機会として勉強会などで例を挙げて検討している。</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様支援している</p>	<p>勉強会や文献、法人からの情報などで学んでいる。また、機会があれば研修に参加し職員間で周知できるようにしている。</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
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	面会時に時間を作ってもらい、できる限り丁寧に説明するよう心がけている。		
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	家族が意見や思いを伝えられるよう面会時・家族会・ケアプラン説明時等で常に問いかけている。また、事故を報告する際、意見や要望が出やすいので留意している。	年4回、行事参加の様子や生活状況を写真入りの「たより」で家族に郵送し、その際に職員が手紙を添えることもあります。年3～4回の家族会では職員と家族との間でコミュニケーションをできるだけとり、意見や要望が出やすい雰囲気作りに配慮しています。昼食の試食会も行い、家族の意見も取り入れるようしています。	
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	職員会議やカンファレンスにて行事・活動の企画などの意見を聞くようにしている。職員の意見は全て把握しきれないもののリーダーが管理者に現場の意見を報告している。現場と管理者はそれぞれ思いを言葉に出して伝え合うことの大切さを認識している。	各ユニットで話し合った意見をまとめ、月1回の全体会議で報告し、他のユニットからの意見も参考にしています。各ユニットのリーダーが職員の常勤、非常勤にかかわらず意見を聞く姿勢を持ち、そこから出た意見は苑長に伝え改善に向けて相談・検討をしています。	

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
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	職員会議などで職場環境について意見を拾えるようにしている。		
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	年間を通した計画において、研修の機会を得ている。研修の記録や参考資料は勉強会にて参加職員へ伝達しており、勉強会に参加していない職員にも回覧して職員全員で情報を共有出来る様工夫している。		
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	北区グループホーム会にて情報交換・事例検討・さらに全体会として堺市内の事業所の代表が集まり、勉強会・意見交換が行われ、そこでの学びは職員に伝達している。職員同士の交流の機会が必要である。		
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	本人が暮らしの中で不安な事や困っている事に耳を傾けるように、寄り添いのケアを行っている。その上で生活の中で自然と要望が聞ける様に、また共有の時間（食事やお茶の）を通して信頼関係を築き上げら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
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	入所時に情報収集をしながら家族の要望や利用の際の疑問点などを含め、利用者自身の不安点や困っていることも聞いている。家族の意向や希望を受け止める姿勢を大事にしている。		
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	入所時に聞いていた意向・希望を含めて、今、必要な支援は何かと言うことを随時話し合っている。その上でケアにつながる対応に努めている。		
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	共に暮らしていると言う事を常に意識しながら利用者から学ぼうとする謙虚な姿勢と敬う気持ちを大切にしている。		
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	家族とともに本人のケアを考えながら時には職員と共にケアを実行してもらえる様支援している。本人が安心して過ごせる様、家族との絆の大切さを意識しながら共に本人を支えていける関係作りを築いている。		

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
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>家族の協力でなじみの美容院・理髪店に出かけたり仕事仲間の訪問があったりなど、つながりを継続するための支援を行うように努めている。</p>	<p>昔住んでいた家を思い出した利用者には、職員がついて一緒に自宅まで帰ったこともあります。入居前からの友人に電話をかけたり、近所の顔見知りの方が同法人のショートステイを利用した際に会いに行ったりする等、馴染みの関係が継続できるよう支援を行っています。</p>	
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>日々利用者同士の関係の良い悪いの様子観察する中で把握する。その上で職員が利用者との中継ぎとなり良い所はもっと良く、あまり相性が良くない利用者に対しては調整するように配慮している</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>退居された他ユニットの利用者の家業であるクリーニング店を引き続き利用し関係を継続させている。</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
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	日々の生活は本人の希望・要望の上に成り立つものである事を常に意識し、思いが聴けるように関わり、把握に努めている。思いが表しにくかったり、意思疎通が困難な方に関しては表情から汲み取ったり、家族を交えて本人の思いや意向を話し合う機会を設けている。	日常生活の中で、利用者に関わっている時、ふとした瞬間に出た言葉や話を大切にし、すぐにメモをとったり、ケース記録に残すことで、職員間での共有を図りケアに役立てています。また、家族に今までの暮らし方や趣味などを聞き、利用者の希望や意向の把握に努め、一人ひとりに合った支援を心がけています。	
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	日々の関わりの中での何気ない会話の中にヒントがある事を念頭に置き、今までの生活のスタイルや生活歴などを聞かせてもらい、それをケアにつなげられるよう把握に努めている。また、家族面会時の会話の中からも情報収集できるよう努めている。		
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	利用者1人ひとりの日々の過ごし方が職員の間で情報共有出来る様にケース記録を活用している。また「したい事」「出来ること」の現状把握を職員同士で確認しあえるように随時カンファレンスしている。		

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	○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	本人や家族には日々の関わりの中で思いや意見を聞き、反映させるようにしている。アセスメントを含めたモニタリング・カンファレンスを随時行うようにしており職員全体で本人が主体となった、より良く暮らすための課題とケアのあり方について検討している。	ユニット毎にカンファレンス、モニタリングを行い、6ヶ月に1度介護計画の見直しを行っています。介護計画は家族にも説明し、署名をもらっています。家族からもできるだけ意見を聞き、反映しています。	
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	ケース記録の考察・備考欄を活用することにより介護計画の見直しや実践のヒントが得られるようにしている。声の掛け方など参考になることも多い。		
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	現在、必要なサービスは何かと言うことを随時家族も交えて話し合い確認している。その上で、必要に応じてサービスを変更し事業所・法人の機能を充分生かし対応している。		
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	ボランティアの受け入れや家族友人職員の家族が自由に入出りできる雰囲気を作り様々なインフォーマルな資源を活用できるよう模索している。		

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
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	かかりつけ医を持たない利用者が受診必要と判断された際、本人・家族が希望する医療機関への受診として、家族同行もしくは通院介助となっている。	法人診療所のドクターが主治医となり、利用者の健康管理を行っています。緊急時は24時間いつでも連絡が取れ、指示を仰ぐことができます。本人、家族が希望する医療機関へは、家族の協力のもと継続して通院しています。	
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	日々の関わりの中で変化や気づきをすぐに看護師に伝え相談している。それぞれの利用者が適切な受診や看護を受けられるよう早期発見に努めている。また、使用する薬剤の作用・副作用の情報を把握し、より効果的に用いられるようにしている。		
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	入院時には病状のみならず生活面を主としたサマリーを入院機関に提出し、本人の状態を伝えるよう努め、可能な限り面会に出向きサマリーでは伝えきれない事業所での様子を伝えている。		

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
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	本人や家族の意向を踏まえ、看護師・職員が連携を取り安心して納得した最後を迎える事が出来る様に随時意思確認しながら取り組んでいる。勉強会を通してターミナルケアを学び話し合う事で職員の意識向上にも繋げている。家族の「(事業所に)迷惑がかからないように、、、」という思いを克服する事が課題である。	いつでも看取りができるよう、職員とは日頃から「看取りをすることは、今の生活の延長上にあること」という意識を持って、勉強会等を通じて知識深め、不安の少ないような取り組みをしています。看取りについては、主治医、家族、職員との話し合う機会をもち、関係者が連携して支援に取り組んでいます。	
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	勉強会・職員会議で取り上げて対応についての知識を深めている。今後は訓練を重ね実践力を身につけていかなければならない。		
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	それぞれマニュアルを作成し定期的にご利用者と共に避難訓練を行っている。設備点検を行うとともに、非常用食料・備品を点検し、また運営推進会議にて協力を呼びかけている。	自主消防避難訓練を2ヶ月に1回実施し、年2回は消防署の協力のもと消防訓練を行っています。避難時の歩行度合(歩行能力、認知能力)の一覧を作成し、職員が共有することで、スムーズな避難誘導が可能になっています。災害時に備え、水や乾パン等を備蓄し定期的に点検しています。	

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
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	人生の大先輩としてありのままの姿を大切にすることを念頭に本人の尊厳、プライバシーに配慮した声掛け、対応を行うよう努めている。介助が必要な際は、さりげない声掛けを行い本人の意志・気持ちを尊重したケアを行っている。利用者1人ひとりの情報収集やその情報の外部との連携についてはこの個別性や守秘義務について理解し責任をもって取り扱い、管理を徹底している。	入社時には、全職員に対し守秘義務の誓約書をとっています。利用者の尊厳を重んじ、プライバシーに配慮したケアを心がけています。利用者に対する言葉使いで気になることがあれば、すぐに職員同士で注意するなどしています。	
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	「どちらがいいですか」「どうされますか」など本人の希望が聞き出しやすい声掛けを行っている。言葉として思いが伝えにくい利用者には表情や動作で汲み取り自己決定できるよう支援している。		
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	本人がしたい時間に合わせて入浴・食事をしてもらっている。また、排泄も本人のリズムに合うように心掛けている。外出や行事への参加も希望に沿うようにしている。		

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	本人の意志を尊重し一緒に着る服を選んだり、髪型を整えている。順序や組み合わせを忘れた利用者に対しての声掛けを職員同士検討している。		
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	利用者から好みのメニューを聞き、相談しながら決めるようにしている。また、調理・盛り付け・片付けなども一緒に行い、職員と利用者が同じテーブルで楽しく食事出来る様雰囲気作りも大切にしている。	朝・昼食は同法人の厨房から調理された食事が届けられ、盛り付け、配膳の手伝いを利用者と一緒にしています。お箸、湯呑は各自気に入ったものを使っています。誕生日には本人の好みを聞き、メニューに取り入れています。借りている菜園から野菜を収穫してきた時には野菜の皮むきなど利用者ができることをお願いすることもあります。職員も一緒に食事を摂り、会話も弾み、楽しい食卓で家庭的な雰囲気となっています。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 毎日の食事状態を観察し、食事量、水分摂取量などの把握に努めている。本人の健康状態なども知り、看護師と相談した上で、その時に応じた対応を行えるよう支援している。	毎日の食事状態を観察し、食事量、水分摂取量などの把握に努めている。本人の健康状態なども知り、看護師と相談した上で、その時に応じた対応を行え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
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	口腔内清潔の意義を充分理解した上で、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歯科衛生士の指導の元行っている。		
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	本人の生活リズムの自然な流れでトイレでの排泄が可能となるように、利用者からのサインを見逃さないよう排泄チェック表を活用し排泄パターンの把握に努めている。また紙パンツ・パット類も本人に合わせて検討見直しを行っている。	排泄チェック表を活用し、利用者一人ひとりの排泄のタイミングを職員が把握して、誘導や声かけを行っています。排泄の失敗があっても、誘導時間、紙パンツ・パットの見直しを行い、その方に合ったよりよい支援方法を検討しています。	
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	便秘予防のために体操や散歩をしている。また牛乳やヨーグルトを勧めたり、食事のメニューの中に食物繊維が含まれた食材を取り入れたり工夫している。		
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ず、個々にそった支援をしている	本人のこれまでの生活習慣や希望にあわせて入浴できるよう時間を調節している。入浴を嫌がる利用者に対しても言葉掛けや対応の工夫など職員間で情報を共有し一人ひとりに合わせた入浴支援を行っている。	各ユニットで、利用者の希望に合わせた時間帯や回数を調整し、利用者一人ひとりにそった支援を行っています。入浴を好まない利用者には入浴剤等を利用し、気持ちよく入浴してもらえるような工夫をしています。	

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
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	体調やそれぞれの生活パターンを 把握した上で、昼寝の時間を設 けることもある。また、夜間は温 度調節や、騒音に配慮して良眠 出来る環境作りにも努めている。		
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	それぞれ飲んでいる薬の作用や 副作用の情報を職員間で共有し ている。また、看護師と服薬の 援助のあり方や日々の病状の変 化についても話し合い、職員同 士、連携して状態把握に努めて 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	食器洗いや、片付け・メニュー 書きなどがそれぞれが役割を担 っている。また、編み物や手相 などの趣味を生かし「紅葉祭」 と言う文化行事に出品・出店を して喜びにつなげられるよう に援助している。		
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	天気の良い日は近くの公園に行 ったり、寒い時期であっても玄 関先まで行ったりと外気に触れ る機会を作っている。また、家 族の協力にて喫茶店や外食に行 ってもらい、楽しみへとつなが っている。	利用者の希望や習慣に合わせ、 喫茶店や外食等個別で出かけて います。日常的には近くの公園 に散歩に出かけ、少しでも外 気に触れられるよう外出の機 会を作っています。	

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
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	買い物の際は希望や能力に応じて支払いのための援助を行っている。また、自身で管理を希望している場合は家族の協力を得て所持金を把握しながら、支払いや管理を任せお金のやり取りを継続して行ってもらう。		
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	本人と家族との電話はなるべく希望時に出来るよう対応している。また、手紙のやり取りも勧めており、はがきや写真を送っている。文通により疎遠であった家族との面会や連絡が再び繋がったケースもある。		
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	生活の場所という認識を踏まえ食器棚に入っている食器も取り出しやすい様に、ポットの使用も安全面を配慮しながら、使い易い配置にしている。緑や花、その季節に合った物を置くことで季節感を出す様にしている。またテレビや音楽の音も不快にならない様に音量に注意している。	居間には一人掛けや二人掛けのソファがあり、思い思いの場所でくつろぎ、他の利用者と一緒に話をしたりすることができます。季節の花を飾り季節感を感じられる工夫もしています。居間と居室が別フロアとなっていますが、エレベーターも自由に乗ることができ、自由に行き来しています。	
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	居間にソファを置き、思い思いに過ごしてもらえる様にしている。時には居眠りをしたり、横になったりと人気の場所となっている。また、居室や廊下ソファを置くなど一人の時間も持てるよう配慮している。		

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
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	居室は本人や家族と相談しながら、使い慣れた物を持ち込む事で、居心地良く過ごせる様に配慮している。また、持ち込みが無くても好み等配慮した空間作りに努めている。	居室にはベッド、机、洗面台の設置があります。昔からの趣味で得意だった絵画の道具や自分が描いた絵を飾り、利用者が居心地よく過ごすことができる工夫をしています。利用者の希望や状態に合わせて、フローリング、畳敷きの部屋を工夫して利用者にあった居室作りを工夫しています。	
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	見守りや、声掛けにより事故に配慮しながら自由にエレベーターが使用出来るようにしている。苑内は必要に応じて手すりを設置しており、安全に過ごしてもらえる様に努めている。場合によっては手すりを増設するなどの対応をしている。		