

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 22 年度

事業所番号	2772401010		
法人名	社会福祉法人 聖徳園		
事業所名	グループホーム敬愛		
所在地	大阪府枚方市香里ヶ丘8丁目1番地		
自己評価作成日	平成 22年 5月 15日	評価結果市町村受理日	平成 22年 7月 13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)】

グループホーム敬愛は、昭和42年より同地域で活動している社会福祉法人が、介護保険発足の平成12年に事業を開始した定員7人の事業所です。法人全体でサービスの質の向上を目指し、ISO9001(国際標準化機構)の認証を受けています。毎年職員一同でサービス向上にむけた年間目標を設定し、利用者や家族が安心して過ごしていただけるように取り組んでいます。また、事業所は環境にも恵まれ、日頃から中庭の緑や花に親しんでいただいています。利用者や職員は、それぞれ自分の得意なこと好きなことを役割分担し、共同生活を楽しく営んでいます。家族との交流も活発で、行事や運営推進会議などの参加を通じて、家族同志も顔なじみで、気軽に情報交換できるアットホームなグループホームです。

※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=2772401010&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 6月 9日		

【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)】

長年地域で活動している社会福祉法人が、「認知症高齢者グループホーム」のモデル事業として大阪府内で3番目に開設した1ユニット7名のホームであり、認知症利用者のケアに経験を積み11年目を迎えます。閑静な住宅街にあり、平屋建てで、リビングルーム及び全ての居室は広々とした中庭に面しています。ガラス戸を開け直接芝生の中庭に出たり、居室内は採光や風通しも良く、落ち着いた環境の家庭的なホームです。色とりどりの草花や野菜への水やり、収穫が利用者の楽しみであり、中庭からは毎日小学生の登下校時の見守り隊として協力し、交流を図っています。地域の行事への参加、買い物や散歩の途中での挨拶など地域との交流の機会を持ち、日々絆を深めています。管理者・職員が常にサービスの質の向上を目指し、ISO9001(国際標準化機構)認証更新を受け日々努力しています。定量化することで、日々の業務やサービス向上に工夫を重ねています。管理者をはじめ職員の交代はこの1年なく、ホームでの勤務が長いため知識も豊富で認知症介護に精通しており、利用者と共に一つの家族のように互いに助け合い、支えられ、楽しみながらゆったりとした時間を過ごしています。

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	<p>○理念の共有と実践</p> <p>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>理念の実践のために、年度ごとに理念に基づいた品質管理目標を職員一同で決めています。また、品質目標は具体的な実施項目や評価基準を設定し、誰もがわかりやすく、取り組みやすいものに工夫をしています。平成21年度は、①「挨拶数の前年度比より上」②「個別の外出支援数の目標設定」③「ホーム地域交流会での趣味作品展示および記録」とし、その達成度は、①83% ②99%③100%でした。また、理念の共有を促進するために理念の掲示や唱和の上に、平成22年度から理念を掲載した法人共通の職員手帳を配布しています。</p>	<p>母体法人の理念に沿って、事業所方針が決められています。理念・方針を実践し、より良いサービスを提供するために、毎年度の重点品質目標をわかりやすく定め、具体的なサービスの向上に繋げています。21年度は地域との交流等外部に対する活動を目標にし、達成することができました。22年度の品質管理目標は「利用者に健康な生活を送っていただくために医療の知識を増やす」「利用者に四季の移りかわり、生きがいを感じていただけるような食事を提供する」と定め、ホーム内での利用者の生活に目を向けて、家族の理解を得ながら管理者・職員は目標を共有しケアの実践につなげています。</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	<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員として日常的に交流している</p>	<p>買い物や近隣散歩時の「挨拶運動」を筆頭に、地域行事の「文化祭」「とんど焼き」、小学校の下校時の中庭からの見守り等、利用者が地域住民と交流する機会を支援しています。</p>	<p>21年度のホームの目標「地域住民と利用者との交流を深め交流の機会を確保する」については目標を達成し、外出時地域住民との挨拶も習慣化・常態化し実践しています。小学生の下校時の見守り・声かけは今年度も継続しています。地域行事の「とんど焼き」「夏まつり」「文化祭」等に参加する他、母体特養に併設している「地域交流センター」でのボランティア活動の方々と交流もあります。ホームにも毎週1回はボランティアの方が来訪し、手芸等作品作成の支援を受けています。</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>地域包括支援センターと連携して、認知症サポーター養成講座を開催し、地域に向けて認知症高齢者に対する地域住民の理解を深める活動をしました。また、子供好きの利用者と地域の小学生に交流を兼ねて中庭からの下校見守りを実践しています。この活動は、運営推進会議構成員のコミュニティー副会長より「下校見守り隊」の会合で紹介されています。他に平成18年度より小学校校区の行事に参加させていただいています。</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
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績、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>運営推進会議では、GHの行事や入退去、事故、品質目標の達成度、研修・実習の受入れ状況等できる限り運営状況の報告を実施しています。あわせて家族や地域・地域包括支援センターからの提案や報告も受ける機会を持ち運営状況をできるだけオープンにするとともに地域交流や情報の交換に努めています。また、段階的に認知症や高齢者にまつわる介護や医療についての研修を企画し、家族や地域の運営推進会議構成員に情報の提供に努めています。</p>	<p>運営推進会議は2カ月に1回開催しています。運営推進会議構成員以外の利用者家族の参加も多くあり、「ホームの行事・外出等の実績や予定の報告」、今年度の品質管理目標を伝え「かかりやすい病気」「認知症高齢者と薬物療法」等についての勉強会に参加家族に行き理解を得ています。利用者や職員の状況も報告しています。地域からの会議構成員からは「地域からの行事の予定や報告」を受けます。</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>事業開始から市との連携に努めています。特に、平成21年度については、枚方市介護相談員派遣事業に協力し、平成22年1月より実際に介護相談員の受入れを開始しました。</p>	<p>市の担当課とは常に連携がとれるよう働きかけを行っています。外部評価調査結果や事故報告書は提出していますが、運営推進会議議事録は地域包括支援センターの出席者に提出しているものの、市の担当者には提出していない状況です。今年から介護相談員の訪問が月1回あります。利用者から特に相談がない場合は、利用者と共に「箸袋作り」等の手作業を行いながら、ホームでの様子を観察していただく場合があります。</p>	<p>運営推進会議議事録も市の担当課に提出し、更に地域に密着したケアサービスの取り組みの実績を理解してもらい働きかけをされてははいかがでしょうか。</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>法人全体の方針として「身体拘束をしないケア」を目指しています。身体拘束に関する研修も毎年欠かさず実施しています。玄関の施錠に関しても利用者の安全確保を重点に置いて、状況にあわせて対応しています。</p>	<p>身体拘束に関する規程を備えています。「身体拘束取組み基準・環境整備等・限定拘束の判断基準等」を基に職員は研修を受けています。「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書・経過観察・再検討記録」等の書式を備えています。身体拘束の事例はありません。玄関は利用者の安全が確保できるときは開錠しています。また、利用者が外出を希望し、落ち着かない様子が見受けられた場合は、できる限り外出に付き添うようにしています。</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>年間教育・研修計画に「虐待」に関する研修は必ず挙げ、実施しています。また、高齢者虐待に関するニュースについても欠かさず職員に報告しています。職員は、虐待事例に触れることで自分たちのケアについて再点検する機会を持っています。特にグレーゾーンの虐待と境界のケアについては、研修の実施や実際のケアの場面で虐待に当たるかどうか職員間で話せるような人間関係を作る努力をしています。</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
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	権利擁護に関する制度については、研修等で職員に学ぶ機会を必ず持っています。制度の利用の必要性のある利用者については機会あるごとにその必要度について職員報告しています。今まで制度の利用相談はありましたが、実際の利用には至っていません。		
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	利用料の改定や退去については、十分に家族に納得をしてもらえるよう時間をかけて実施しています。特に利用料改定時には、家族に説明の上、同意書をいただいている。		

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
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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>管理者や職員は、運営推進会議をはじめ面会や連絡、サービス計画の更新の際、家族の要望を聴いています。また、苦情等言いにくいことに関しては、ご意見箱の設置や苦情担当者等申し立ての連絡先を掲示しています。</p> <p>他にも、事業者独自のアンケートを無記名で実施し、利用者の声を表出する機会を持っています。次にその分析を次年度の事業所目標設定などに反映させています。</p>	<p>利用者個別の1ヵ月の生活状況や職員のコメントを記載した「敬愛えがお通信」を毎月家族に送ります。毎月の通信で家族との関係性が良くなり、家族の来訪時・電話連絡の機会に家族の意見や要望等意向を確認できています。運営推進会議には多くの家族に参加してもらい、意見を伺う機会を設けています。また、ホーム独自のアンケートを実施し、利用者・家族の思いや事業所の運営・職員のケアの姿勢等について質問し、意見を得ています。アンケート結果は運営推進会議で報告し、リビングにも提示しています。事業所の運営目標等に反映しています。「ご意見箱」を設置していますが、具体的な苦情等はありません。</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	<p>○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</p>	<p>代表者は、毎年管理者に非公開で職員それぞれの意見や移動などの希望を聞く機会を「自己評価表」の提出にて実施しています。また、「業務提案書」の提出や職員会議等で職員が意見を出せる職場環境を整えています。</p>	<p>管理者は、毎日の申し送り時や職員会議等で職員の意見を聴く機会を設けています。日常的にも職員は気軽に提案をすることができます。代表者は、年に2回職員に「自己評価表」の提出を実施しています。管理者はそれを受けて個別面談を行い、異動や資格取得等についての要望を聴く等、職場環境を整えています。職員は家族会の意見を反映させたテレビの買替えの提案や、車の買い替え希望等、職員の意見を反映することができました。</p>	
12		<p>○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</p>	<p>代表者は、それぞれの職員に対し公平に評価するために職場環境の整備に努めています。そのために、年に2回の人事考課実施やその考課項目の改定を適宜行います。考課前後には、管理者が必ずフィードバック面接を行い、職員個々の目標の確認等を行います。資格取得者に対する資格手当や給与水準が上がる努力をしています。</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
13		<p>○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</p>	<p>職員の取得資格の把握や人事考課によるケアの力量の判断により、職員の段階に応じた研修受講の機会を持っています。また、事業所内研修も年間計画でそれぞれ担当を務め、職員のスキルアップを図っています。資格取得のための対策講座や研修の機会を持てるようにしています。特に21年度は、認知症介護実践者研修に管理者以外の職員が受講できました。</p>		
14		<p>○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</p>	<p>管理者をはじめ職員は、地域のグループホーム連絡会への参加や事業所が所属している全国や大阪府内の同業者団体の研修や定例会等に参加しています。それら同業者との交流は、職員を活性化させ、気持ちも新たにケアに取り組み、事業所のサービス向上に大変効果があるものと認識しています。</p>		
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		<p>○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</p>	<p>新入居者に対しては、フェイスシートを用い、もれなく利用者や家族の希望を聴く努力をしています。また、入居希望の方に対しては、可能であれば見学の際、本人にも同行していただくよう勧めしています。</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
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	相談時は、出来るだけ管理者が家族と面談し、家族の要望を聴くようにしています。また、待機期間についても不特定なため、管理者がいつでも相談に対応する旨説明、申し込み者の納得を得た上で、利用申込みをいただいています。		
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	相談者が必要とする支援を見極め、適切なサービスや相談機関、医療機関の紹介など行っています。またグループホームの利用を希望されている場合、他のグループホーム待機情報などをもつ地域包括支援センターの紹介をすることもあります。		
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	利用者の得意なことや希望する活動を支援することで役割を持ち、他利用者と協力し合い生き生きと毎日を過ごしておられます。最近利用者は、職員の引き継ぎが始まると自分たちで合唱や体操を始めることが多くなりました。このように職員と利用者は互いに協力し楽しみながら良好な関係を維持しています。		

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
19		<p>○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</p>	<p>職員は、本人の暮らしぶりや他利用者との関係についても家族に報告しています。また、家族も運営推進会議や行事の参加を通して他利用者家族とお互いに情報交換し、本人を支えていく努力をしています。入居期間が長くなるにつれて家族の行事参加率も上がり、本人と家族の関係も良好なようです。</p>		
20	8	<p>○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</p>	<p>職員は、馴染みの店や人のいる場所が、利用者にとって安心と安らぎをもたらすことを理解し、外出支援や面会の推奨をしています。先日同級生の面会について家族から問い合わせがあり、面会が実現し、利用者は大変喜ばれていました。</p>	<p>入居前に利用していたデイサービスを訪ねたり、近隣の喫茶店も馴染みの場所になってきています。面会として、遠方から孫たちが来訪することもあります。買い物等も馴染みの店に行けるよう支援しています。</p>	
21		<p>○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</p>	<p>利用者皆さんが快適な生活をすごせるよう、定例のケースカンファレンスや毎日の引き継ぎの際には、利用者間の人間関係について意識して情報収集に努めています。それぞれの利用者が支え合える関係を築けるよう配慮して役割分担などの支援をしています。</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
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	サービス終了後も必要な時は、家族の相談に応じたり、利用者に出会う機会を持つようにしています。実際、特別養護老人ホームに退去された利用者に対し、グループホームの担当職員が食事介助技術の伝達指導に出向き、その利用者の食事摂取状況が改善したという事例があります。		
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	サービス計画作成時利用者やご家族に希望や意向確認を必ず行っています。また、個別に利用者の事例研修を実践し、本人の意向をくむ努力をしています。	利用者本人や家族の希望・意向を聞き取り、アセスメントシートに記載しています。介護計画を作成した後は個別の「ケアプラン・ケアチェック表」に日常生活状況を記録し、実践状況を把握しています。記録を基に「ホームにおけるアクティビティについて」職員全員で事例検討のため、日誌等を使ってデータ収集を行い、気づきを発表し、分析を行った上で、利用者の思いや暮らしの実態を把握・検討する工夫をしています。	

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
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	本人や家族、在宅の介護支援専門員、サービス事業者からの情報収集を機会あるごとに行っている。研修にて利用者の事例研修を実施し、入居後の経過について検討することもあります。		
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	常に利用者の状況を把握するために毎日の引き継ぎはもちろんのこと、記録や記載方法、ファイリングを工夫し、職員全体で情報共有に努めています。管理者は、不在時にも職員に対し適切な指示ができるよう、休日には利用者の状態報告を代休者から受け状況把握に努めています。		

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
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>毎朝の引き継ぎや月1回の定例のケースカンファレンスの際、職員各自の意見を出し合いその結果をサービス計画に反映させています。家族についても必要時には、カンファレンスへの参加を依頼し、機会あるごとに意向確認に努め、意向があればサービス計画に記載しています。</p>	<p>大阪認知症高齢者グループホーム協議会方式のサービス計画書書式を活用しています。居室担当者を定めており、モニタリングや計画作成担当者との情報交換を行い、利用者本人・家族の意向をふまえた介護計画を作成しています。利用者や家族には面談の上、介護計画を説明し署名を得ています。介護計画書に連動したケアの実践を記録しています。個別のケアプラン・ケアチェック表やモニタリング記録を参考に月1回はカンファレンスを行い、基本的には3か月に一度は介護計画の見直しを行っています。見直した部分は網掛けで表示し、全職員が速やかに周知し、ケアの実践に反映できるよう配慮しています。</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>職員全員が記録の重要性を理解し、会議、引き継ぎ、ケースカンファレンス、研修を通じて記録や実際のケアの標準化に努めています。</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
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>通常の医療機関の受診介助は、家族にお願いしていますが、家族では対応が困難であったり、正確な情報提供ができない場合、当事業所にて通院介助を行っています。平成21年度は、整形外科、歯科、精神科の通院介助を行いました。</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>本人の馴染みや好みを把握した上で、地域の小学校区の行事へ参加支援したり、地域のスーパーや図書館を利用したりしています。</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>新入居時に利用者や家族が希望するかかりつけ医を持ってもらっています。入居の途中の主治医の変更についても本人や家族の意向をくみ、必要に応じた医療機関の利用支援に努めています。かかりつけ医や医療機関とも良好な関係が作れています。</p>	<p>利用者・家族の希望するかかりつけ医療機関への受診を支援しています。基本的には家族が受診に付き添いますが、日常生活の様子について説明が必要な場合等には職員が同行します。また、かかりつけ医の往診を受けることができます。母体法人の訪問看護師と連携して、週1回定期的に健康管理を行い、家族が希望すれば月1回リハビリ専門職員の訪問を受けることができます。</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		<p>○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</p>	<p>同法人の訪問看護ステーションと契約を交わし、日常の健康管理をお願いしています。また、特変があれば訪問看護師に助言を求め、医師に往診依頼をする適切な時期を指導してもらうこともあります。夜間等の緊急時にも相談できるよう 24 時間体制をとっています。</p>		
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>平成 21 年度利用者の入院はありませんでした。過去利用者が入院した場合は、早期退院の方針を伝え、本人の精神安定を図っています。今までに入院を理由に退去した利用者はありません。</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
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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>利用者の高齢・重度化が進み家族や職員に対し、それぞれ終末ケアについても運営推進会議などで出来ること出来ないことを説明し、本人が最良の最期を迎えられるよう情報提供を行っています。特に今年度は、職員や家族の不安軽減のため品質目標に「利用者に健康な生活を送っていただくために医療の知識を増やす。」とし、高齢者がかかりやすい病気や薬についての研修を開催する予定です。</p>	<p>今までにホームで看取った事例はありませんが、管理者や職員は、年々重度化する利用者の今後のケアについては充分認識しています。利用者の重度化に伴う情報として「特別養護老人ホームでのケア」や「医療に関する知識の備え」についての勉強会を運営推進会議時に実施しています。家族の希望の通り、日常生活機能が低下しても、特別医療ケアの必要度が高くない場合は、ホームでの生活をできる限り継続して支援したいとも考えていますが、家族と相談し、特養の入所申請書を提出する場合があります。利用者の身体状況に応じた環境でケアを受けられるよう、家族には主治医・看護師も交えて適切な施設を選択できるよう情報を提供しています。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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>定期的に心肺蘇生法や緊急対応の研修を実施し、その時の必要度に応じて吸引機の実技指導や転倒時の対応研修を訪問看護師や職員が担当しています。また、急変や事故発生があった場合、その都度話し合いや研修を持っています。</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
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	災害対策について手順を作成しています。年2回の防災訓練を実践し、非常口のカギは、常時職員は携帯しています。また、実際のGHの火災を受け平成22年3月より夜勤者は、出勤時火災時の対応を日勤者とともに確認し是正予防措置をとっています。地域に対しては、年2回の防災月間にポスターの掲示や運営推進会議時の交流を通して協力を働き掛けています。	災害対策マニュアルを作成しています。消防避難訓練の計画書を年2回消防署に提出し、消防の立ち入り検査を受けています。避難訓練は年2回実施しています。更に夜間の災害対策として、夜勤者が出勤時の業務引継ぎの際に「火災時の対応手順」を毎日唱和しています。各居室の掃き出し窓からは直接中庭に出ることができるので、避難体制は比較的安全です。災害時の備蓄品として水や食料を備蓄しています。	
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	人権の尊重は、法人の基本姿勢として定め職員のあるべき姿勢や行動基準に記載し、新人職員をはじめ全職員に周知徹底を図る研修を実施しています。実際のケアの場面でも職員は、利用者の性格を見極め、尊厳やプライバシーが守られるよう記録を含め個人情報の取扱いを定め実行しています。	法人の基本姿勢の一つには「人権の尊重」を掲げており、職員姿勢にも「礼儀正しく接し、その人の自尊心を大切にする」を心得としており、事務室に掲示し、職員手帳にも記載し周知しています。利用者家族へのアンケートにも「利用者ご本人やご家族のプライバシーについて配慮ができていますか？」という項目を入れています。これまでは「できている」との回答を得ています。職員は利用者一人ひとりの人権を尊重し、プライバシーを大切にしたい言葉かけや対応を行っています。	

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
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している	生活の中で希望外出の外出先、調理の献立、サービス計画作成と言った自己決定や自己選択ができる機会をたくさん持てるよう工夫して支援しています。		
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	おおまかな生活スケジュールは定めていますが、その日の利用者の気分や体調に合わせてスケジュール変更をしています。また、利用者の希望や他利用者との関係に配慮した活動支援をしています。朝9時前後の合唱やしりとりなど利用者から自発的なグループ活動がみられるようになりました。		
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	利用者ごとの服装の好みやおしゃれへの関心の度合により、日々の服装をはじめ身だしなみの支援をしています。定期的な美容院への利用支援も行っています。		

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
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>今年度の事業所の目標として「利用者に四季の移り変わり、生きがい、楽しみを感じていただけるような食事を提供する」と決めています。献立、買い物、食事と各場面で利用者と職員が協力し、食事を通して職員とともに利用者が楽しめるよう工夫しています。</p>	<p>日常的には昼・夕食は母体特養から調理済みの副食を搬入して活用しています。毎日の朝食はホームで調理する他、週2回は利用者と相談し、旬の食材を使った献立を考え、買い物・調理・楽しみながら共に行います。中庭で栽培した夏野菜も食卓に上ります。昔、利用者が得意だった調理法や献立等についての話題は回想法にも繋がり、入居以前には自宅で調理をせず、でき合いの副食を購入していましたが、ホーム入居後は積極的に調理に参加するようになった事例があります。職員は利用者の食事のサポートを行いながら、時間をかけて会話を楽しみながら同じ食事を共に味わいます。</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>利用者に合わせて食事・水分の量や形態、うつわの工夫をしています。また、定期的な血液検査結果による主治医や看護師、栄養士の指導を受けながら利用者にとって適切な必要量が摂れる工夫をしています。</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
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	毎食ごとに自立度に合わせた口腔ケアをしています。うがいの出来る利用者には、歯磨き粉の他に液体ハミガキ剤を使用してもらい、より洗浄効果があがる工夫をしています。歯磨きが困難な利用者に関しては、歯磨きテッシュによるケアを実施。就寝前には、義歯使用者全員の義歯を回収し、義歯洗浄液を使用するように口腔ケアの大切さを職員一同認識しています。		
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	排泄の記録の工夫にて利用者ごとの排泄パターンや習慣の情報収集をしています。一時的にレベル低下した際、その原因をカンファレンスや引き継ぎ等で究明し、適切なケアによる自立支援に努めています。	日々の生活状況表には個別で排泄状況を記録しており、排泄パターンは時間・自立排泄・誘導・尿洩れ等について詳細に色わけをしています。一時的に頻尿になり、リハビリパンツ着用の事例がありましたが、生活状況表を基にカンファレンスを行い、適切なケアを実践しています。	
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	それぞれの利用者に合わせて便秘対策を講じています。安易な下剤の使用は、避け利用者の排泄パターンに合わせて水分量の調整やヨーグルトの摂取、排泄誘導のタイミングや声かけを実施し、便秘の予防に努めています。		

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
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	入浴を楽しめるよう庭の花を浮かべたりして、季節の変わり風呂を楽しんでいます。入浴に消極的な利用者に関しては、昼寝や順番の配慮、声かけの工夫、室温の調整を行い皆さん気持ちよく入浴されています。月単位にて行事やボランティア訪問に合わせた入浴日を週3回設定しています。	週3回の入浴を実施しています。入浴を拒否する方には入浴時間を配慮したり、体重測定のためと浴室に誘導したり、工夫をしています。栽培したバラを浮かべたバラ風呂は利用者全員に好評で、利用者も拒むことなく楽しんでます。季節に合わせた菖蒲湯やゆず湯も人気があります。	
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	夜の安眠や規則正しい日課を送っていただくために利用者の希望や習慣、体調に合わせた日中の活動支援を行います。就寝時には、安心して気持ちよく休めるよう室温管理や照明の工夫、排泄誘導の間隔の配慮などを実施しています。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	職員全員が利用者の服薬情報を共有しています。また、状況により錠剤の服用が困難な利用者に対しては、主治医に報告し粉剤に変更依頼したり、定期的な受診や往診時には、症状の変化や生活状況等情報提供しています。		

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
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	午前中の生活活動時には、それぞれの生活歴や好み、利用者間の役割分担に配慮した活動支援をしています。午後には、それぞれの趣味活動を利用者別に支援しています。人気の合唱も苦手な利用者には買い物に同行してもらったり、新聞を提供したりして苦手な活動への参加を無理強いしない支援を心掛けています。		
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	昨年度は、利用者ごとの年間の外出希望を本人や家族、担当職員を交えて月や週単位で目標設定し達成率 99% でほぼ目標達成し、本人や家族から好評でした。他に、介護上の不安から利用者の法事出席を躊躇されていた家族に不安を解消する助言した結果、問題なくその利用者は、法事に出席できました。	21年度の品質管理目標では「個別の外出支援」等、地域との交流については目標をほぼ達成することができています。今年度も日々の外出支援や行事参加を実施し、毎月の「敬愛えがお通信」には実施状況を定量化し、分かりやすい報告をしています。近隣散策・買い物・特養への食事受け取り・下校時の見守り等は日常的に支援しています。その他、毎月行事等の外出を実施しています。今年の管理目標を実践するために4月の外出は利用者家族も参加したお花見と食事会を実施し、季節を感じながらの食事を提供することができました。	

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	喫茶店の利用や利用者本人の買い物の際など利用者の理解度に合わせてお金の使用や所持の支援をしています。		
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	利用者の希望に沿って電話や手紙のやり取りができる支援をしています。事実でない事柄を書く利用者に対しては、家族と協力し、手紙をやり取りできる支援を継続しています。		
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	職員は、利用者が快適な生活を送るために環境を整える支援をおこなっています。個々の利用者にとっての快適な場所や人間関係を理解し、寛げるよう支援しています。季節感のある利用者の作品を展示したり、ブログの写真を紹介し、居心地の良い空間づくりに励んでいます。建物内外の生け花や植栽・園芸は、当事業所の特色の一つです。	職員は常に利用者が快適な生活を過ごせるよう配慮した支援を実施しています。リビングには季節に合わせた装飾や花が所々に生けてあり、なごやかな環境を整えています。リビングは中庭に面しており、直接出入りができる広いガラス戸からは明るい採光が確保されています。中庭に植えられた木やプランターの草花・野菜から季節を感じることができます。常に外気に触れることが閉塞感のない暮らしを支えています。	

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
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>共用空間は、ゆとりをもった造りになっています。中庭を囲むようにL字型にリビングと居室部分が配置されています。リビングで新聞を読む人、傍らのソファで利用者同士談笑する人達と思いきいに過ごせる場があります。気候のいい季節には、中庭のベンチですごせます。</p>		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>利用者ごとに居室の調度類は、本人や家族と相談の上、整えています。本人の好みの装飾に囲まれている人や家族写真や趣味の作品を飾る人やそれぞれです。</p>	<p>各居室から直接芝生の中庭に出られるように設計されています。ガラス戸を開けると外気を取り入れることも可能です。自宅から使い馴れた机・イス・タンス・置時計などを持ち込んでいます。家族の写真や自作の手作り作品の数々を飾り、手作り作品の評価を受けた「賞」の造花も貼っています。家系図や折り紙の手順等を家族が作って貼っており、家族の協力も得て本人が落ち着いて過ごせる工夫をしています。また、シーツ交換等、自分で作業ができる利用者は、自室整備をすることで快適に過ごせる安心を得ています。</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
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>建物内部は、現利用者の状況に合わせた安全配慮をしています。入浴前、浴槽の湯をためる際は、不測の事態を防止するため浴室の施錠をしています。居室を間違える利用者に対しては、今までの表札と別に大きくした表札を貼りました。夜間帯に時間を誤って起床される利用者に対しては、文字盤の大きな掛け時計を家族に提案し、夜間安眠できるようになりました。</p>		