

自己評価 外部評価結果

【事業所記入】

自己評価記入日	2014年 11月 15日
事業所名 (都道府県)	社会福祉法人いわき会小規模多機能ホーム錦の里 (大阪府)
ユニット名	
自己評価記入担当者 職名・氏名	主任 岡本 紘輝

【調査員記入】

訪問調査日	2014年 12月 11日
調査実施の時間	開始 10時 00分 ~ 終了 16時 00分
評価調査員の氏名	氏名 齊藤 肇 氏名 徳谷 令子
事業所側対応者	職名 センター長・管理者 氏名 岡本 陽介 ヒアリングを行った職員数 (2) 人

○自己評価の意義・目的

- ・自己評価は、事業所自らが主体的にサービスの評価を行い、サービスの提供状況を見直すことにより、サービスの質の向上を図るシステムの1つです。
- ・サービスの質の向上は、この自己評価をはじめ、事業者の取り組みを第三者の目で確認して評価を行う外部評価や第三者評価、苦情解決制度や権利擁護制度、さらには、アンケート調査等による利用者からの声の反映、オンブズマン機能などが相まって実施されることにより達成されるものです。
- ・この自己評価の結果を公表することにより、利用者にとっては、客観的な指標、判断材料として事業者の選択に役立つものとなります。

○自己評価の実施方法

- ・運営者（法人代表者）の責任の下に、管理者が従業者と協議しながら実施してください。
- ・「評価項目」ごとに評価をしてください。
- ・少なくとも、年に1回は自己評価を実施してください。
- ・今後課題となる点については、別紙【自己評価段階における課題分析】に記入してください。
- ・利用者やその家族等が今後、サービスを受けようとする時の情報として、この評価結果を利用できるように、利用申込者またはその家族に交付する重要事項説明書に添付の上、説明するとともに、事業所内の見やすい場所に掲示するなどし、評価結果を積極的に公表してください。
- ・評価結果及び記録等は、評価を完了した日から3年間は保存してください。

○項目番号について

- 外部評価は20項目です。
- 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
- 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

○記入方法

- [実践状況]
ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
- [次のステップに向けて期待したい内容]
具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

- 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
- 家族 = 家族に限定しています。
- 運営者・代表者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
- 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

○ヒアリングを行った職員数

- 運営者や管理者を含む、調査中にヒアリングした方の総数を記載します。

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 26 年度

事業所番号	2790300103		
法人名	社会福祉法人いわき会		
事業所名	小規模多機能ホーム錦の里		
所在地	寝屋川市錦町20-5		
自己評価作成日	平成 26年 11月 15日	評価結果市町村受理日	

※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.kai.gokensaku.jp/27/index.php?act=on_kouhyou_detail_2014_021_kani=true&g_yosyoCd=2790300103-00&PrefCd=27&Versi_onCd=021
----------	---

【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	大阪府中央区中寺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 26年 12月 11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)】

小規模多機能ホーム「錦の里」では利用者様の住み慣れた地域での生活を支えるため、家庭的で暖かな雰囲気をもって、居心地のよい環境づくりを心がけています。利用者様の心と身体のケアを行い、安心して過ごせる幸せ作りの場として、「ともに」「たのしく」「和やかに」暮らし続けられるよう努めています。
--

【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)】

4年前に地域の要請を受けて開設された小規模多機能型居宅介護事業所で、同じ建物内にグループホームを併設しています。利用者は地域のイベントに招待され、訪れる多くのボランティアと会話や音楽を楽しみ、防災避難訓練の時には地域との協力関係が構築されているなど、地域とは緊密な交流ができています。職員間のチームワークが良く、利用者は、職員の細やかな配慮のある介護サービスや美味しい食事、急な予定変更にも柔軟で迅速な対応を受けており、家族の評価も良好です。看護師と協力医療機関との医療体制にも支えられ、利用者は元気で、笑顔のある楽しい生活を過ごしています。

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広がったり深まり、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、活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	○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	法人の理念と錦の里の方針を玄関に掲げているが、まだまだ常に意識したケアの実践には、至っていない。	『「私たちは、利用者様の声を傾聴します」「私たちは、思いやりの気持ちを忘れません」「私たちは、個人として尊重される介護を目指します」「私たちは、寄り添う心をもっています」「私たちは、一期一会を大切にします」』を錦の里の方針と定め、明示しています。定例のリーダー会議やユニット会議、1日2回のミーティング、日常の業務等を通じて職員が方針を共有し、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、家族や地域の方と共に支えています。	
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(餅つき大会や神輿巡行等)をはじめ小学校(運動会等)の行事にも参加させてもらっている。また、当事業所の行事にも、地域開放し交流を図っている。	自治会や老人会等、地域と良好な関係を構築しています。餅つき大会や夏祭り、小学校の運動会等、季節の行事に参加することで、地域との交流を図っています。近隣商店街の企画である「おもしろ川柳」の案内を貼る等、地域の一員として協力しています。自治会より、防災面について要望があり、事業所の外灯の点灯時間を延長したことで、迅速な対応に地域から感謝されています。	

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
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	介護の相談窓口となる様、施設の玄関に「介護相談窓口」と掲示するなど、相談にこられた地域の方や家族の方の思いを聴き、相談助言をできるよう努めている。運営推進会議にも自治会役員や老人会役員にも参加していただき高齢者の介護等に理解を深められるよう働きかけている。		
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	2 か月に 1 回運営推進会議を実施し、高齢介護室、地域包括、自治会、老人会、家族に参加を呼びかけ、施設報告や話し合い等を行い、そこで出た意見を取り入れ、地域活動やサービスの質の向上に努めている。	運営推進会議は2ヵ月に1回開催しています。市職員、地域包括支援センター職員、自治会役員、老人会長、利用者代表、家族代表が参加し、事業所の利用状況や行事、地域交流の取り組み、研修報告等、多岐に渡って意見交換が行われ、夜間の施設の防災訓練に自治会からの参加を得るなど、地域との関わりも深まっています。昨年、近隣の独居家庭のカギの預かりについて実施できないか検討していた案件も話し合いを重ね、地域と協力して行うようになりました。	会議には、特定の家族だけではなく、希望する家族も自由に参加できるよう、配慮することが期待されます。また、運営推進会議の議事録を全家族にも配布する等、利用者家族とも情報を共有できるよう、検討さ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
5	4	○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	地域包括支援センターと常に連携を図ることや、事業活動の中から発生した疑問等については、常に市町村担当者に相談している。	市や地域包括支援センターの職員とは、報告や相談、情報交換に努め、協力関係を築いています。市の事業である自宅の鍵の預かり事業と「元気アップボランティア制度事業」に参加し、実施しています。地域包括支援センターが主催する、地域密着型サービス事業所との交流会にも参加しています。	
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「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	日中は玄関の施錠せずに開放している。 また研修等で、身体拘束について職員全体で周知するよう努めている。	職員は法人の身体拘束廃止委員会で研讃を重ね、意識の向上に努めながら、身体拘束のないケアに取り組んでいます。玄関扉とユニット扉については、職員間で話し合い、日中の時間帯は開錠しています。また、外出願望のある利用者については、見守りと付き添いで対応しています。	
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	入浴時や排泄時をはじめ、訪問時等に身体チェック等、細心の注意を図るとともに、自宅内または施設での虐待の可能性がないか常に注意している。		

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
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	地域包括センター等の研修を受け、実際に必要な方に日常生活自立支援事業の利用に繋げることができた。		
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	利用者、家族と契約の際には、必ず重要事項説明書を説明し、十分納得していただいた上で、契約書・重要事項に署名・捺印をもらっている。		
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	運営推進会議において、自治会や、利用者家族とも運営・その他についての意見・議論できる場を設け、運営に反映できるよう努力している。 また、意見箱も設置している。	ケアマネジャーが月1回自宅を訪問し、介護計画の実施状況を説明して、家族と意見や要望を話し合い、サービスに反映させています。職員は、通所の送迎の際やヘルパーの訪問時、連絡帳、電話等、あらゆる方法で家族の要望を得る努力をしています。利用者家族の都合に合わせて、土日に訪問する等、家族と話せる機会を設けるよう努めています	

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
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	ユニットミーティングや日々の申し送りに介護職員、管理者、施設長などが参加し、意見交換の場を設けている。 その他、上司・同僚間でコミュニケーションがとれやすい環境づくりをこころがけている。	職員は、定例のリーダー会議やユニット会議、1日2回のミーティング、日常の業務等を通じて、意見や提案を出しています。管理者は、職員と話し合いながらチームワーク向上に努力しています。また、職場の環境改善にも力を入れています。職員の個人面談を実施する予定です。	
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	職員とコミュニケーションを図り、各々の意見や相談が出やすい環境を作っている。 また、法人に「すぐやる会」という会を設け、職員の意見がすぐ聞けるような工夫をしている。		
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	職員が順番で、施設外の研修にも参加し、伝達するよう推奨している。 また、施設内研修等にて、ケアの方法や技術を交換する機会を持つように心掛けている。		
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	市や地域包括支援センターが主催する他事業所の意見・情報交換会などに参加している。また発表の機会を頂くなど積極的に参加できている。 ケアマネ連絡会等の事業所連絡会にも参加している。		

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
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	面接時より必ず本人様より、実際にどのようなことに困られているか傾聴すると共に、何度も訪問するなどし、日にちをかけながら、徐々に信頼関係を構築できるよう努めている。		
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	家族のおかれている状況や本人の耳に入れたくない情報も個別で相談に応じるなどの配慮もしている。本人、家族の要望に応じたサービスの提供を心掛けている。		
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	本人・家族の希望に応じて、小規模多機能サービス以外の選択肢も説明した上で、サービスを選択・追加等してもらっている。		
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	食事準備や掃除等の手伝いを一緒に行ってもらい、買い物など自分で行えることを見つけ、暮らしに沿った援助ができるよう努めている。 また得意なことや趣味など自分から積極的に取り組めるように促している。		

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
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	家族の本人に対する理解を説明するなど、在宅にて前向きに介護に取り組めるように努めている。また、買い物や通院など家族の負担にならない程度に協力してもらっている。また普段から訪問(送迎時)や帳面等のやりとりにより、こまめに連絡はとれている。		
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	自治会や地域の行事に参加することや、散歩や商店街での買い物などを通じて馴染みの場所との関係が途切れないように努めている。	利用者は、行き慣れた商店街の洋服店や貴金属店、スーパーなどで買い物をしたり、理容室に行ったりする等、職員の支援を受けながら、馴染みの関係が途切れないようにしています。	
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	出来る限り利用者様一人ひとりの性格などを理解し、時にスタッフが仲介役となり、利用者同士の関係がスムーズにいくようにしている。また、レクレーションなどに参加しやすいよう、環境作りや声かけなどを行っている。		
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	入院・入所した方と、面会や退院退所後の方針を施設や医療機関、家族と連携し相談に応じている。 また、他界された利用者の家族にも電話等でその後のアフターフォローにも努めている。		

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
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	可能な限り本人様の暮らしの意向に沿えるよう、本人、家族と常にコミュニケーションをとっている。本人が今何に困っているか等聴きながら、個別的に支援できるよう努めている。	毎日の暮らしのなかで、利用者から聞き取った思いや意向を「気付きノート」に記録しています。職員間で、情報の共有化を図ろうとしていますが、趣旨が徹底されず、不十分な状況です。	利用者の思いや意向を把握し、職員間で情報を共有する大切な手段として「専用の気付きノート」を作成されることが期待されます。また、定期的に担当者や家族も「気付きノート」に記入できるよう、工夫されてはいかがでしょうか。
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	アセスメントやサービス利用の際、本人様やご家族様より、生活歴や環境、趣味などをゆっくり傾聴し、聞き出せた情報をMT等にて、職員全員で共有できるよう心がけている。		
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	定期的に生活状況のアセスメントを行うと共に、サービス利用時に食事、入浴など日々の暮らしの生活面での状況を把握すると同時に、関わりの中で気づいたことをスタッフ全員で把握、記録できるよう努めている。		

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
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、家族の意向をふまえ、定期的または必要時に、ミーティング・カンファレンス等を行い、スタッフ全員でモニタリングを実施し、次の計画作成に反映できるようにしている。	介護計画は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。毎月行われるカンファレンスにおいて、複数の担当職員が共同で各利用者の毎月のモニタリングを提出し、話し合った上で、課題の抽出に努めています。計画作成担当者は、毎月のまとめのモニタリングを実施し、家庭訪問で家族の意向も聞いて、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	日々の様子や状況を個別に記録に残し、毎日の申し送り時にて情報の共有を図っている。また日々気づいたことを申し送りノートに記載し、ケアに活かしている。それらに基づき計画の作成や見直し時に反映している。		
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、その時々にも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	通院介助や利用時間の変更、急な泊まりサービスの利用の受け入れなど、小規模多機能のサービスを柔軟に利用できるよう努めている。		

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
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	自治会の行事参加、近所の小学校などと交流をもつなど、本人様が地域性を失わないようにしている。 また家族等によるボランティアも積極的に受け入れている。		
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	本人・家族と相談し、希望のかかりつけ医を中心とした本人様の生活感を損なうことなく、連携を取っている。	利用者の多くは、定期的に事業所の看護師の付き添いのもと、協力医療機関へ受診に出かけています。従来からかかりつけの医療機関で受診している利用者は、必要の都度、看護師が通院介助を行っています。協力医療機関と連携し、夜間や緊急時の対応についても体制を整備しています。	
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	看護職員が常勤にて勤務しており、健康管理をはじめ、医療面の相談助言を行っている。 また日々のケアを通じて、状態の変化や異常を看護師に相談し、指示を仰いでいる。		
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	入退院時等において、速やかな情報提供や病院のカンファレンスに参加するなど、連携はとれている。 また、サマリーなどで情報交換もできている。		

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	実例はないが、利用者の状況に応じ、本人・家族、主治医、職員と今後の方針について話し合い、共有していく予定。	これまでに看取りの実績はありませんが、今後は事業所で看取りを実施していく方針であり、職員の看取りケアの研修や医療体制の整備を実施する予定です。今後、利用者が重度化した場合、できるだけ在宅生活の継続を支援するため、サービス開始の早い段階から利用者や家族の意向を聞き、方針の共有を図っています。かかりつけ医と連携をとりながら、状況の変化に合わせてその都度、利用者や家族と話し合い、対応していく予定です。	
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	定期のミーティングや事例の検討を行う機会を設けている。個別でマニュアルをつくるなどの工夫をしている。 本人・家族に事前に緊急時の搬送先病院の希望を聞いている。 また、訪問看護等による事故発生時及び初期対応の勉強会を定期的に行い、伝達講習を行っている。		

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
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	消防訓練を通して昼夜の非難誘導や災害時の避難経路等を確認し、安全な避難方法を検討すると共に、地域の商店街の消防訓練にも参加して協力体制をお願いしている。また施設の夜間想定消防訓練に自治会役員の方に見学してもらうなど、地域との連携も図っている。	年2回の火災・災害避難訓練を行う計画をもち、今年9月に消防署の指導のもと訓練を実施しています。年度内の来年3月にも、避難訓練を実施する予定です。訓練には、近隣の自治会役員の参加も得ており、事業所で災害が発生した際は、地域住民の協力が得られるような話し合いになっています。また、商店街の消防訓練にホーム職員が参加し、地域との協力体制ができています。災害時の食料と水の備蓄を実施しています。	
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	言葉使いなどの接遇については、ミーティングや接遇委員会など啓発を行うと共に、気づきがあれば日々の申し送り時にも指摘し合っている。 また、普段から利用者の個人が尊重されるよう努力している。	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を損ねないように配慮して、丁寧でやさしい雰囲気をもって接しています。職員は、法人の接遇委員会に参加し、毎月の目標標語を決めて実行するなど、意識の向上に努めています。家族アンケートも行い、接遇について、意見や要望を聞き、改善につなげる努力をしています。	

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
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	利用者様が自己決定できるような声かけを行えるようにしている。おやつ時の飲み物など選択していただいているが、希望にそえているか不確かである。		
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	本人様の意向や希望に沿ったプログラムを行えるように努めている。 また、自由時間やレクの際、本人様がしたいことができるよう個別援助も心がけている。		
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	定期的な訪問美容を取り入れている。 また、気づいたことや身だしなみの助言や相談に応じている。		
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	本人様の嗜好に沿った食事提供(代替等)を行うように心がけている。 食事の準備や片付けは出来る範囲で手伝ってもらっている。	食事はご飯と味噌汁を事業所で調理し、副食は委託先の業者から取り寄せたものを温めて提供しています。アレルギー食や刻み食、季節のお弁当や行事食にも対応しており、カロリー計算された安心・安全な食事を利用者に提供しています。食事の際は利用者のペースに合わせて食べる量や栄養のバランスを考えた声かけを行っています。月1回の手作りおやつの日には、ベビーカステラやホットケーキ等を利用者と一緒に作り、楽しいひと時になっています。	

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
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	食事摂取量や水分摂取量、服薬の確 認を記録し、栄養状態の管理に努めて いる。また、定期的に水分を摂ってい ただけるよう声掛けをおこなっている。		
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、 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	毎食後口腔ケアを実施と一日一回口 腔体操を行っているが、入れ歯の方 に対するケアが特定の利用者しかで きていない。		
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	定期的なトイレ誘導や声かけを行って いるとともに、排泄チェック表などで 各々の排泄パターンを把握し、個々に 応じた声かけや誘導等を行い、排泄は できるだけトイレで行えるように努めて 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 す。利用者の仕草や表情から状況を 判断し、声かけや誘導、見守りによる 排泄支援を行い、自立に近い利用者 だけではなく、比較的重度の方でもトイ レで排泄するよう支援しています。	
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	排泄チェック表にて排便の有無の確認 を行っている。また水分補給や運動な どを常に促している。また、医師の相 談・指示による服薬等の便秘の予防を 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
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	利用者様の希望曜日に入浴して頂いており、プログラムや本人の意向により、時間など臨機応変に対応している。入浴拒否のある方には、アプローチの仕方を検討し入浴して頂ける工夫をしている。	通いサービスを受けている利用者は、平均して週3～4回、ゆったりと入浴を楽しんでいます。菖蒲湯やゆず湯など、季節の行事風呂も実施しています。	
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	体調不良の時や希望に応じて、随時休息できるようベッドを確保している。また泊まりサービスも全室個室になっており、個々の生活リズムに合わせて休んでいただいている。		
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	定期的に服薬説明書を利用者やご家族より提供して頂くとともに、サービス利用時は服薬チェックにて管理している。また体調の変化などをご本人、ご家族と相談し、薬局、医療機関等と連携も図っている。		
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	日々、利用者様の生活歴を踏まえ、趣味嗜好・特技などの把握に努めており、自身の力を発揮できるような関わりを心がけている。またプログラムやレクにおいても利用者様の意向を伺いながら実施している。		

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
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	個別の買い物支援、気分転換のドライブ、天気の良い日に近所の公園など出来る限り利用者に応じた外出支援を行っている。また家族様やボランティアと一緒に外出して頂くこともある。	天気の良い日は、近隣の公園に散歩や買い物に出掛けています。ドライブ、花見や紅葉狩りへ、おやつを持って出掛けることもあります。その際には、市の「元気アップボランティア制度」のボランティアが、話し相手として一緒に付き添い、利用者に喜ばれています。事業所内には、外出を楽しむ利用者の写真を飾っています。	
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	金銭を使う場合は、事前に本人・家族に了承を得たうえで持参してもらい、買い物や楽しみに使って頂けるようにしている。そういった行事も企画している。		
51		○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している	希望があれば応じている。また電話が聞き取りにくい利用者様の場合は職員が仲介役となって会話を繋げるようにしている。		

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
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	空調や明るさなどの環境には常に配慮にしている。季節感や生活感ができるようにカレンダーや壁面画を飾っている。 トイレについては空調がなく、真冬真夏などは、室内との温度差がある。	共有空間は、吹き抜け構造で開放感があり、明るくなっています。壁面には、季節感のある貼り絵の壁画や飾り付けがあり、行事写真や書道作品、カラオケ機器やレクリエーション道具も設置しています。また、ソファが利用者の落ち着く居場所になっており、利用者の会話や笑顔があり、温かくアットホームな雰囲気を醸し出しています。	
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	席の配置の工夫やスタッフが間に入るなどし、談話しやすい環境を作っている。またその日の体調や気分によって個室や個別に対応できるようにしている。		
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	泊りサービスは日によって居室の利用者が変わるので、必要最低限のものは配置している。再利用の際、出来るだけ同じ居室に泊まって頂くことや、連泊される時も同じ居室に泊まって頂けるよう配慮している。	宿泊室は、利用者がいつでも泊まりサービスを受けられるよう、清潔に整えています。利用者の着替えやポータブルテレビ、ラジオ、携帯電話、雑誌、週刊誌など、使い慣れた物や好きな物を自由に持ち込めるようになっています。	

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
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	必要な個所に手すりの設置やバリアフリー構造にしていることはもちろん、建物内を自分で移動して頂けるような動線の確保や環境づくりに努めている。 またトイレや浴室がわかりやすいよう表示している。		