

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(2ユニット共通/1. 2)

事業所番号	2792500304		
法人名	愛らいふサービス株式会社		
事業所名	クレハピア		
所在地	大阪府池田市呉服町8-10		
自己評価作成日	令和6年2月5日	評価結果市町村受理日	令和6年3月26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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪府中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	令和6年3月4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)】

ご家族、医療関係者、地域の方、職員同士が協力し合い、情報を共有し、チームで支援できるように努めています。ご家族とは常に連絡を取り合い信頼関係が築けるよう努めています。また医療面では医療連携体制加算Ⅲを取っており、看護師又は訪問看護と連携を図りながら異常の早期発見に努め、素早い対応を心掛けています。そして、職員がひとり一人の考えや意見を傾聴し、その人に愛とまごころを持って寄り添ったケアを目指して、また利用者様の生活史や好きなことなどをレクリエーションに取り入れるよう努めています。そして社内研修を行い、職員全員がスキルアップに努め、事業所の理念である「その人らしい暮らし」が利用者様全員が送れるよう施設全体で取り組んでいます。

【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)】

事業主体は、代表者が看護師業務に携わっている中で、地域の方々の要望を受けて設立し、ヘルパーステーション・訪問看護ステーションなどの介護事業を展開し、当事業所は2か所目のグループホームとして開設後4年になる。最寄り駅より徒歩5分の住宅地の中で、目の前の幼稚園の子供達の声が聞ける心とむ環境にある。利用者のその人らしい暮らしを提供し、外出が制限されている中で、体操・ボール遊び・塗り絵・習字・漢字ドリル・おやつ作りなど、楽しめる時間の工夫をして利用者へ寄り添っている。職員は看護師も含め26名と多数が在籍し、「経験豊富な短時間勤務の高齢職員の的確なアドバイスはとても安心する」と、職員間の信頼関係が築かれている。開設以来多数の看取りを経験しており、家族からも「安心できる施設です」と信頼を得ている。

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	【本評価結果は、2ユニット総合の外部評価結果である】			

自己評価および外部評価結果【2ユニット総合外部評価結果】

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)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
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	職員全員で意見を出し、話し合い地域密着型サービスをふまえた事業所理念である「その人らしい暮らし」「愛とまごころで寄り添う」「地域と共に」に基づいたケアを実践しています。理念は、職員・ご利用者様からも見えやすいリビングに掲げています。	職員皆で考えた理念は一言ずつ色紙に書いてフロアに掲示している。管理者・職員はケアの中で折に触れ話し合い、理念の確認をして実践に努めている。今後、理念を玄関に掲示し訪問者にも周知するようにする。	
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	新型コロナウイルス感染予防の為、地域活動への参加が難しい状態です。自治会会員の為、地区の情報は得ており、運動会やお祭りなどお誘いはあるものの感染を懸念して参加出来ずにいる。施設前の幼稚園とも開設前から交流の話をしてきたが現状園庭での行事等も外から見学させて頂く事はあるに留まっている。	自治会に加入し、自治会行事の情報やお祭りの誘いを受けているが、利用者の参加には至っておらず、施設長は消防訓練の見学に向き交流に努めている。開設時より向かいの幼稚園と交流を持ちたいとしているが、フェンス越しの見学や花見にとどまっており、今後は工夫して積極的な交流の機会を持ちたいとしている。	
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	外部での勉強会や活動については、基本Zoomで参加できる研修会には管理者中心に参加しています。	/	/
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	新型コロナウイルス感染を懸念して運営推進会議も現状中止していますが、活動記録を市役所の地域支援課に報告、民生委員・自治会長に送付し、面会時にご家族にご覧になって頂けるように玄関にファイリングして保管しています。	運営推進会議は地域の感染時状況を考慮して書面開催が続いている。事業所の現況報告を自治会長・民生委員・市役所地域支援課に送り、またファイリングしてみんながみられるように玄関に常置しているが、貰った意見を記載した双方向の会議録の作成には至っていない。	地域密着型事業での運営推進会議は、地域の方々の意見や情報を得る大切な機会である。感染症の落ち着いている機会には対面での会議の開催をすること、貰った意見を記載した議事録を作成をして関係者・家族に郵送し運営推進会議の報告とすることを望む。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	池田市のグループホーム会が通常3か月に一度ありますが、現在は休止中。市役所地域支援課とは感染予防対策やワクチン接種について、また事故報告などの対応、介護保険について等相談させていただいています。	市介護保険課や地域支援課に申請や報告に出向き、介護保険の加算など分からないことのアドバイスを受けている。研修情報はメールやファックスで受け、参加したりZOOMで受けている。コロナ罹患時はメールで報告してアドバイスを貰い、手袋・フェイスシールド・ガウンの支援物資を受け取っている。グループホーム連絡会は今は中止だが、空室状況の情報交換をしている。	

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
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	職員で研修を行い、身体拘束の内容とその弊害は全員が認識し、身体拘束適正化検討委員会を設置し、3か月に一回会議を開き利用者の人権を守るよう努めている。ご家族へは、身体拘束について説明し十分理解していただき自由な暮らしを支援するための工夫に努めています。	身体拘束のマニュアル・指針を用意して年2回研修を実施し、規定の適正化委員会を開催して職員はグループラインで議事録に目を通し、身体拘束確認テストで知識を身に付け、拘束の無いケアに努めている。不適切な場合は管理者が説明し、スピーチロックなどは言い替える言葉を事務所に掲示し確認している。玄関は安全上施錠しているが、フロア間は自由に行き来している。	
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	管理者は職員に、高齢者虐待防止関連法について研修を行い、施設内での虐待が見過ごされることがないように利用者の身体状況・精神状況にも注意を払い、防止に努めています。虐待防止委員会も設置。半年に1度委員会会議も開いている。		
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	施設内での研修を行い、必要時には支援できるようにしています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者やご家族の不安や疑問を尋ね、十分な説明を行い、理解、納得を図っている。また重度化に伴う医療費負担についてもご家族と話し合っています。		
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	開設時からコロナ禍ということもあり、主に電話連絡でご意見を頂いている。また面会緩和時は来訪時に声掛けをさせていただいています。	2か月に1度「クレハピア」だよりに利用者の写真を載せ、事業所での様子を家族に伝えている。ケアマネジャーは家族とラインでやり取りしており、利用者も電話に出て家族と話している。「食事の形態を替えてほしい。コーヒーを飲みたい。自分でお風呂の準備をしたい。」などの要望を聞き、家族からは「即対応してくれる。すぐ連絡がある。安心している。」の声が届いている。	

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
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	運営や大事な決定事項は現場の職員の意見、提案をミーティングによる聞き取りや個々に面談を行うなど機会を設け、反映させ活かしています。	職員ミーティングを毎月行い、ケアに付いての意見が多く、面会時間の付き添いと業務の重なりが話題になり調整している。管理者が議題を出して話し合うこともあるが、何時でも話ができる。施設長面談は年度末に行い、自己評価シートを用いて仕事上の思いを聞いている。研修参加への一部支援体制があり、意識向上を図っている。	
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	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し処遇改善加算の取得や研修の機会、有給休暇の取得により各自が向上を持って働けるよう職場環境、条件の整備に努めています。		
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	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、技術や知識を身につけていく事を支援しています。		
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	コロナウイルス感染予防の為、池田市グループホーム会や勉強会の活動が縮小されている。参加していないが研修動画などを取り入れています。		
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	ご本人の困っている事、悩み、不安な事、要望に対し、出来るだけ傾聴し、ご家族と連携を取りながら、ご本人の安心を確保する為の関係づくりに努めています。		

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
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	ご本人の意見とご家族の意見を傾聴し、相互と話し合いを重ね、関係づくりに努めています。		
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	ご本人の状態に応じた支援を見極め、ご家族に説明しケアを行い、状態の変化があれば、ご本人ご家族と話し合い状態に合わせた支援を行い、他のサービス利用も含めた対応に努めています。		
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	職員はご家族と同じように感じていただくため、ご本人の気持ちに寄り添っています。また、生活の中で本来持っている個性や力の発揮、暮らしなどを知ることに努めています。		
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	職員はご家族と連絡を取りながらご家族の思いや意向を傾聴し受け止めるよう努めています。コロナウイルス等感染症の状況を見て面会はガラス越し、またはビデオ通話、ロビーでの衝立を挟み対面で行っています。		
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	ご本人がこれまで大切にしてきた馴染みの物をお持ちいただいたり、面会では、ご家族以外に元同僚の方が来られるなど関係継続の支援をしています。	家族や親戚、職場の同僚だった人が短時間の面会時間で訪問している。家族から、昔の写真やプロ野球ファンの利用者には雑誌がプレゼントされ喜んでいる。動画通信アプリで、旅行に行ったヨーロッパの映像を見て懐かしんだり、好きな歌手の歌を聞いている。携帯電話を持って家族と話をしたり、知人に手紙を出して今までの関係継続の支援をしている。	

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
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	利用者同士談笑されたり、一人ひとりのできごとできないことを職員で把握し、それぞれに役割分担し、共に支え合えるよう支援に努めています。		
22		○関係を断ち切らない取組み 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	これまでの関係性を大切に、必要に応じてご本人、ご家族の経過をフォローし、相談や支援に努めています。		
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	アセスメントにてご本人の生活史など把握し、職員で共有しています。日々の生活の中での関わりにより利用者の表情や状態を観ながら日頃との違いを観察し、本人本位に出来るよう努めています。	入居時に利用者・家族から思いや生活歴を聞き取り、今までの関係ケアマネジャーからも確認してフェイスシートを作成し、職員間で共有している。入居時に利用者の様子を観察し話を聞き、好きなことや入浴時間など、その人の思いや意向を把握し、思いに沿った支援に努めている。	
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	ご本との会話やアセスメント、日常生活の中で観察し、自分らしく暮らして頂けるように、これまでの暮らしの把握に努めています。		
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	職員は日々観察、洞察、気づき等意見を出し合い、皆で共有し、申し送り等利用し、カンファレンスをその都度行い話し合う機会を設けています。		

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)	○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	ご本人、ご家族、医療と連携し、現状に即した介護計画を作成している。また、本人の状態の変化に合わせ、臨機応変に介護計画は見直しています。	介護計画は短期目標6か月・長期目標1年としている。計画作成時は利用者や家族の面会時に意見を聞き、主治医・看護師の意見を取り入れ、毎月のモニタリング・支援経過に目を通し、ケアマネジャー・管理者・担当職員と担当者会議で話し合い計画書を作成している。利用者の状態が変化した場合は家族を含む関係者に連絡して計画を見直している。	
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	日々の様子を観察し、現状に応じたケアの実践、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実践や介護計画の見直しに活かしています。		
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	その時々状態や状況に合わせて柔軟に対応しています。食事形態の変更や入浴、シャワー浴へ変更等。		
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、本人が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	地区のお祭り、運動会、行事等の参加を予定しています。訪問マッサージやリハビリなども同様。(現在、中止中)		
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、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	受診は、ご本人及びご家族の希望を大切に、希望に応じたかかりつけ医で常時連携を取りながら適切な医療を受けています。	内科は、利用者1名は従来のかかりつけ医から、他の人は提携医療機関3か所から各々月2回の訪問診療を、歯科・歯科衛生士は希望者が月1回の訪問診療を受けている。整形外科・婦人科には、家族、職員やヘルパーが同行したり、介護タクシーを使用し受診している。受診内容や薬の変更は電話・メール・LINEで家族に知らせている。	

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
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	職員は、常にご利用者を観察し異常や変化の情報や気づきをいち早く職場内の看護師や訪問看護師等に詳しく伝えて相談し、個々のご利用者が適切な受診や看護を受けられるよう支援しています。		
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	ご利用者が入院した際、安心して治療ができるように、またできるだけ早期に退院ができるように、病院関係者、ご家族とのカンファレンスに参加させていただき、情報交換やケアについて等の相談をし、ご本人、ご家族の負担軽減に努めています。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階からご本人、ご家族等と話し合い、また段階ごとにもご本人、ご家族、主治医等ケア関係者と意向を確認しながら、事業所でできることを十分に説明し、対応方針を共有し、その都度ご家族や医療関係者と連携を図り、共にチームで支援に取り組んでいます。	入居時に「重度化終末期ケア対応指針」を利用者・家族に説明し、急変時・終末期対応の同意書を得ている。看取り態勢に入れば、管理者が介護指示書を作成して掲示し、研修して対応法を統一している。終末期には各フロアの予備室(陰圧室)に利用者を移動し、24時間交代で見守る家族も居る。昨年は4名、開設以来6名を看取っている。「看取り介護実施報告書」を作成し振り返っている。	
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	マニュアルをもとに応急手当、初期対応の訓練はしている、急変や事故発生時は職員、ご家族、医療機関と連携しています。		
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	避難訓練は定期的に利用者の状態に合わせた避難方法を行っています。水害訓練(垂直避難)も実施しています。	「災害時対応マニュアル」を作成し、夜間想定で年2回消防避難の自主訓練を実施し、年1回水害対応訓練も行い、半数以上の利用者も参加している。自治会長・民生委員に災害時の協力を要請しており、近くに住む10名以上の職員とはLINEでの連絡網がある。水・食料など3日分を2階に備蓄し、非常用電源も備えている。	

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
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	ご本人の言葉をしっかり傾聴し、表情などを受け入れ、一人の人として人格を尊重した言葉かけを行っています。	「接遇マニュアル」を作成し、「接遇・マナーアップ」「個人情報保護」の研修を各々年1回行っている。入浴時は恥ずかしい部分をタオルで隠す、食事中を異性に見られるのを嫌う人は遠くから見守る、などに留意している。研修でスピーチロックなどを学び、「赤ちゃん言葉を遣わない」「利用者をちゃん付けで呼ばない」などを掲示し周知している。	
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	日常生活の中で、信頼関係が築けるよう取り組み、ご本人の希望や願いを意図的に引き出すよう取り組んでいる。また、自己決定できるよう働きかけています。		
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	ご本人が望んでいるペースに合わせて動きや状態を見守りながら、一日の過ごし方を柔軟に変え支援をしています。		
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	お好みの服装を選んでいただき、女性はお肌の手入れ、男性は髭剃り等その人らしい身だしなみが出来るように支援しています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	お食事が楽しみでもある為、お好きなものの希望がある時は、レクリエーションで取り入れる等、またご家族の協力を仰ぎ提供している。片付けなど出来る方にはお願いしています。	業者から献立表と調理済み料理パックが送られ、職員3名が1日交代で湯煎などを行い、ご飯・汁物を作って提供している。利用者が苦手な根菜や刺激物は代替品にしている。月1回特別メニューとしてちらし寿司・天ぷら・素麺・鰻のかば焼き・焼肉などを提供し、おはぎ・お汁粉・ホットケーキ・タイ焼き・お好み焼きなどの手作りおやつを月数回楽しんでいる。	

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
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	一人ひとりの状態を観察し、食べる量、カロリー不足、栄養の偏り、水分不足が起こらないよう十分に気をつけている。また、食べ物、飲み物の好み、食事形態、食べるタイミングなどにも配慮を行って支援しています。		
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	一人ひとりの力を把握し、毎食後口腔ケアを行い、口腔内の清潔保持に努めている。また、義歯の不具合等あれば訪問歯科を依頼している。		
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のパターン、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	排泄表より個々のパターンを把握し、時間少し前にそれとなく声掛けトイレ誘導をしています。できるだけ座って排泄していただくよう心掛けている。	重度の利用者が多く、ほとんどの人がリハビリパンツ使用で、個々の排泄パターンやサイン(怒りっぽくなる、ソワソワするなど)を把握し、適時にトイレに誘導している。夜間は3~4時間毎に声掛けしてトイレ誘導・パッド交換を行い、ポータブルトイレ使用者も居る。パッドの容量について職員で意見交換して家族に提案し、個別に様々な大きさの物を使用している。	
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	便秘予防として体操を行い、水分補給や繊維質の多い食事を提供しています。		
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	ご利用者に無理強いくことなく、一人ひとりの意向を第一に体調を見ながら、くつろいだ気分で入浴できるように心掛けて支援しています。	週2回の入浴を基本とし、1日3名(午前1名・午後2名)が一人ずつ湯替えして入っている。拒否が強い人には声掛けを工夫して入浴するようになった。重度の利用者が多く、ほとんどの人が各フロアにある機械浴を使用し、同性介助の希望にも応じている。利用者は好みのシャンプー・リンス・化粧水・化粧クリームを使用し、保湿剤を塗布してケアしている。	

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
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	ご本人の生活習慣や一日の流れで活動状況、体調など総合的に把握し、適度に休息を持ちながら、夜間安眠の為、日中の活動量を増やす支援を行っています。		
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	一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法、用量を理解し、呼称、ダブルチェックを行い、服薬忘れや誤薬を防いでいる。ご本人の状態の経過や症状の変化を観察記録し、医療関係者に情報提供は必ず行っています。		
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	一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品など気分転換できるよう努めており、それをケアプランにも反映しています。		
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	天候や利用者の体調に合わせてホーム周辺の散歩や日光浴(2階EV前)のみとなっている。	利用者は、入浴が無い日曜日に、駐車場内や向かいの幼稚園まで散歩し、家族と共に受診に出掛ける人も居る。閉塞感や運動不足を解消するため、DVD体操・リハビリ運動(手摺りを掴んで立ち座り)・フロア内歩行・各種ゲームや壁面飾り作りとして、塗り絵などを行っている。	外出には、気分転換・ストレス発散・五感刺激・運動機能維持など様々な効果がある。また「もっと外出や散歩してほしい」との家族の声も多い。今後、効率的な業務運営とシフト調整を図り、目標を立ててできるだけ外出する機会を増やすことを望む。また、家族の協力を得て一緒に出掛ける機会を増やすことを期待する。
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	スーパー等出かけるのはご家族または、担当職員が代行しており、ご本人が使用することはない。		

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をしている	電話やLINEを用いてご家族との会話やオンライン面会を援助しています。はがきをご家族やご友人宛に書かれる方もいます。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 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、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共用の空間に季節の飾りつけをしたり、自分の力でその人らしく安心して過ごせるように、また危険防止や清潔感に配慮し、生活感、季節感を取り入れ、居心地良く自由に過ごせるよう取り組んでいます。	リビング兼食堂の壁面には、季節のモチーフ(梅・ウグイス・椿など)や塗り絵を掲示し、2階入口には龍の刺繍の半纏を飾って季節感を出している。各フロアに加湿器付き空気清浄機2台を設置し、トイレ内の大ゴミ箱に袋に入れたおむつを入れて消臭スプレーを掛け、遮光シートで眩しい朝日を遮り、本社清掃員が玄関と建物周りを清掃し、居心地良い空間を創っている。	
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	独りになりたい時などは静かな空間を提供し、気の合ったご利用者同士でお話できる環境を整えています。		
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	ご本人やご家族が思い入れのある物を持ち込まれ、安全も考慮しながら配置し、ご本人が心地良く過ごせるような環境づくりに取り組んでいます。	居室には介護用ベッド・エアコン・換気扇を設置し、10室にはトイレがある。利用者はカーテン・ダンス・テーブル・椅子・テレビ・ステレオ・仏壇・位牌・加湿器・人形などを自由に持ち込み、居心地良い居室を創っている。掃除当番の職員が清掃し、床にクッションマットを敷いている利用者もおり、清潔で安全な環境となっている。	
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	一人ひとりの身体機能の状態に合わせた自分の力で動けるよう個別の設備、道具を設置して、安全かつできるだけ自立した生活が送れるような工夫に努めています。		