

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2390100135		
法人名	(株)メガラス		
事業所名	あんしんせいかつ香流		
所在地	愛知県名古屋市中種区香流橋1丁目2番1号		
自己評価作成日	令和3年2月25日	評価結果市町村受理日	令和3年5月10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なごみ(和)の会		
所在地	名古屋市千種区小松町五丁目2番5		
訪問調査日	令和3年3月17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)】

コロナ禍で直接の面会が中止になってしまったが、ご様子を伝えるために電話をしたり、ZOOM(オンライン会議システム)を使って面会を行う等し家族とご本人のつながりを大切にしている。法人の理念・行動指針等クレドに沿って常にどう行動したらいいのか、どんなケアをしたらいいのかを普段からスタッフ同士でコミュニケーションを取っている。更に入居者担当制にし、ひもときシートを活用しながら個別ケアにつなげている。また月に2回のフロア会議で、困った共有をし、どういったケアをしたらいいのかを行っている。コンスタントに行うことで、不適切ケアの予防、スタッフのストレス軽減につながりそれがより良いサービスにつながっている。「LINEWORKS(社内のLINE)」で、タイムリーな情報をやり取りしている。医療スタッフともすぐに連絡が取れるため、医療的ケアも速やかに受けられている。ADL低下しGHでの生活が困難になった際は、法人内の別施設への転居の提案をして、家族や本人の負担や不安を少なくなるよう支援している。

【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)】

「よいめぐりを世の中へ」の法人理念の下、クレドを作成しそれに基づいたケアを実践している。また、職員の意見、提案を積極的に取り入れ、法人全体で共有する仕組みを構築している。事業所内では、LINE WORKSの活用により迅速に情報共有を図り、個別ケアに反映している。年2回の個別面談、また虐待、身体拘束に関するテストや法人研修グループによるZOOM研修の実施等にて、職員の質の向上を図っている。今年度、庭を整備して家庭菜園を始めたところ、地域住民が来訪し栽培の助言等を得るようになった。また、近隣商店へ挨拶回りをしたり、馴染みのカラオケ喫茶店との交流を継続し、コロナ禍でも出来ることを工夫して地域交流のきっかけ作りに取り組んでいる。

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

[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	入社時、代表から直接、理念の研修を受けている。理念をはじめ、基本方針・ビジョンを事業所内にポスター掲示し、ひとりひとりレクリエーションカードを携帯し常にそれに基づいた行動ができるようにしている。また1年に2回、これらに沿って行動ができていくか評価する機会がある。	安心・その人らしさ・つながり・目標をサービスにおいて大切にしており、認知症による周辺症状が表出した場合に、入居者にとっての安心とは何かを時間を作って職員で話し合っている。事務所への掲示や各職員に理念に基づいた行動指針を配布し共有している。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	令和2年度はコロナ禍で実施はできていない。散歩等の際にご近所の方に会った際は挨拶をしている。庭に花や畑を作り季節の植物があることで近隣の方が庭を身に来るようになり、そこでコミュニケーションを図っている	地域との関係構築については前回の目標達成計画の目標にしたが、コロナ禍ということもあり、未達成である。河原沿いに事業所があるため、近隣の方の散歩コースになっていることもあり、庭に季節の野菜や花を植え、立ち止まってもらい、話をする機会を増やした。	入居者が地域と繋がりがながら暮らし続けられるよう地域との関係の構築が望まれる。
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	コロナ禍のため未実施		
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	コロナ禍でご家族・地域の方を呼ぶことができなかったため、入居者とスタッフのみで実施。その際作成したスライドをご家族・地域の方に送った。	地域との関係構築については前回の目標達成計画の目標にしたが、コロナ禍ということもあり、未達成である。河原沿いに事業所があるため、近隣の方の散歩コースになっていることもあり、庭に季節の野菜や花を植え、立ち止まってもらい、話をする機会を増やした。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者や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	運営に関わる疑問点はその都度、市の指導係に聞き確認をしている。	日頃より、運営に関する相談は市の指導係に相談している。その他、入居相談で各区のいきいき支援センターと連携を図っている。また、市の女性の活躍推進企業として講演会に登壇し、優秀賞を受賞している。	
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	定期的に職員全員が身体拘束についてのテストを受け、全問正解するまで受けなおしている。月2回のフロア会議でもベッド柵のつけ方やナースコールの設置など、それが身体拘束にあたることをまず説明し、そこからどうしていくべきかを話し合う機会を設けている。玄関や窓の施錠はしているが、直接的な拘束が必要な際は、医師や看護師に相談し、家族に事前の了承を得てから行うとしており、不必要になった場合は速やかに解除している。	月2回の会議内で、日頃のケアが適切かどうか話し合われている。職員には年2回身体拘束や虐待の内容を含むテストを実施し、全問正解するまで再テストを行い、周知徹底に取り組んでいる。	
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	定期的に職員全員が虐待についてのテストを受け、全問正解するまで受けなおしている。認知症ケアの勉強会をスタッフ自ら開き、知識を得ることで不適切なケアを予防するなどしている。言いにくい際には組織の窓口があり、知らないふりをしない仕組みが作られている。		

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	家族が本人の生活保護費を使い込み利用料が払えないという事例があった際に、権利擁護団体を活用することを提案しつなぐことができた。		
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	営業相談課が窓口となり、契約の際に、重説・契約書等を読み上げ一緒に確認しながら説明している。重度化や看取りについての方針、医療連携体制の説明、退去を含めた事業所の方針の対応可能な範囲についても説明し納得を得られるように努めている。		
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	年に1回お客様満足調査を実施している。いつでも意見をいただけるように、スタッフ、ケアマネ、相談員とが共有できるツールを使い連携し解決できるようにしている。	意見箱を設置している。月に1回お便りを画像付きでメール配信し、入居者の日頃の様子を伝えている。年1回、家族に向けて無記名のアンケートを実施し、運営に反映する取り組みがある。	
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	月に1度の個別面談、フロア会議、従業員満足度調査、組織全体での相談窓口等を実施し、意見や要望を言いやすい仕組みと風土づくりを行っている	月2回のフロア会議と夜勤者のみの会議を月に1回開催し、意見交換を行っている。意見提案がある職員がいれば、正規・非正規関係なく誰でも「オーナー」となり、賛同する職員を集め、「プロジェクト」が発足し、運営に即反映できる仕組みがある。	
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	年に2回人事考課があり、自分の半年間の行動をクレジットに沿って自己評価し自分で能力を提案する制度がある。個人面談で次の達成目標を掲げ毎月達成度を確認しながら挑戦している。それらを達成することで直接給与に紐づくようになっている。業務が時間内に終わるようにお互いに声を掛けあいフォローしあっている。		
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	メンター制度があり、入社して3ヶ月を独り立ちの目標とし、一緒に伴走している。その他、社内で研修動画やトレーニング動画、看護師による感染要望のガウンテクニックテスト、虐待・身体拘束テスト等を行っている。		
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	外部との交流はコロナ禍でできなかったが、施設間移動がストップしている中でも社内SMSでスタッフが自施設の取り組みを発信する、オンライン会議で課題を解決する等の交流を図っている。		

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	サービス開始前に本人・家族、以前のケアマネ等多方面から情報を収集し入居前にスタッフに共有している。入居者担当制にしており、ひもときシート作成しスタッフ全員でその方のケアの方向性を共有している。新たに知った情報はケア記録アプリに入力しケアに反映させている。	
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	上記の共有を行いながら、何か意見や要望があればすぐに話し合いを行い信頼していただける関係づくりに努めている。	
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	入居前の生活や以前のケアマネなどに話を聞き、何に困ってグループホームに入居したか、どうすれば本人や家族が安心して暮らせるかを見極めサービスに反映できるように努めている。	
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	本人の希望や気持ちを確認しながら、やってもらったり前ではなくできないことを助ける生活の場であることを伝え、家事参加や生活リハビリに取り組んでいただいている。	
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	GHとしてやれること、やれないことを伝えながら、ADL低下した方に対して都度家族の気持ちを聞き取りする場を設け、自施設でご本人を支えるという答えを導き出した。	
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	入居前に関係のあったご近所さん、生徒さんや遠方の兄弟等の来訪が度々ある。今年度はコロナ禍で訪問が少ないが、電話やオンラインでの希望があれば実施している。思い出の地の動画を観たりして、昔を思い出してもらい話を聞くなどしている。	本が好きな方には近くの文化会館の図書室に行って本を借りる支援を行ったり、コロナ禍の今は行けないが、カラオケ喫茶に同行し、終わるころに迎えに行く等個々の馴染みの継続支援を行っている。家族との関係も途切れないよう、コロナの状況に応じて、電話や、ZOOM面会を行っている。
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	気の合う利用者同士の席を近くしたり、逆に会わない方同士は席を離したりと距離感を大切にしながら、同じ空間でレクリエーション食事・おやつなど全員で行っている。	

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	サービス終了後も入退院や次の施設探し等のご相談をいただくことがある。他施設に入居した時にも必要があれば支援に努めている。ご逝去の際もご報告くださったりと関係性が続いている。		
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	入居者担当制にしもときシート作成して言葉にできない方でも思いを汲み取るツールとして活用している。毎日のおやつ提供を利用者のリクエストに応える形で希望を聞いて毎月開催している。食事形態の難しいもののリクエストにもSTやNSIに相談しながら提供前に試食を繰り返して提供することもできた。	入居時に本人、家族から、思いや意向の聞き取りを行い、入居してからは職員一人ひとりが、入居者の気持ちをLINEWORKS(社内のLINE)の掲示板に書き込み、日々様子の変化や発する言葉から入居者の思いを検討し、入居者の現況に即したケアに努めている。	
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	入居前に本人・家族・以前のケアマネ等から聞き取り、認定調査や主治医意見書を取り寄せアセスメントに落とし込み、介護ソフトで共有することでスタッフ全員がいつでも確認できるようになっている。		
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	本人の希望に沿った入浴時間やできることの把握等で、意向に沿いながらやれることはやっていたいでいる。状態が不安定な際の言動等も介護ソフトで情報共有し、その時の心身状態にあわせたケアをできるように努めている。		
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	入居者担当制を設けひもときシート作成をすることで、ケアスタッフが普段から課題やケア方法について話し合うことをしている。月に2回のフロア会議でそれらを議題にあげ意見やアイデアを出し合い、ケアプランに反映させる取り組みを行っている。	LINEWORKS(社内のLINE)の掲示板から集約した入居者の思いや希望を会議で検討し、ケアの方針をケアプランに反映している。入居後すぐは2ヵ月後にプランの見直しを行い、その後は入居者によって2、3ヵ月に1回モニタリングを実施し、短期目標、長期目標に合わせて見直しを行っている。	
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	介護ソフトでクラウド上で管理することでタイムリーな情報を共有することができている。申し送りもクラウド上にあがっているためいつでも把握することができ、そこから随時介護計画を変更したり見直ししている。		
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	コロナ禍で直接の面会は中止したが、その代用としてオンラインでの面会をご案内しコロナ禍でも顔を見たり会話ができるようにした。		

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	今年度はコロナ禍でなかなか地域資源を活用するに至らなかったが、入居者・スタッフが使用する車が故障した時はとなりの車屋さんに助けてもらうことがあった。		
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	コロナ禍で「本人が行きたい」という気持ちだけでの受診が困難であった。訪問診療で連携している医療職と相談しながら、できる限りご本人の不安や症状に合った医療の提供を行った。	協力医の訪問診療が月2回以上あり、必要時には遠隔診療システムにより随時指示を仰ぐことができる。訪問看護により日常的な健康管理がなされ、緊急時対応は24時間可能である。他科受診は家族が同行しており、スムーズに適切な治療を受けられるよう日頃から情報提供を行い支援している。	
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	看護師とリアルタイムでやり取りができるコミュニケーションツールを使い、何かあればすぐに相談、助言をもらえるようになっている。文章だけでなく、写真や動画を活用することでの確かな指示・助言をもらうことができ緊急性の判断も速やかにできるようになっている。		
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。	入院時は速やかに病院へ介護サマリーを送り、入院と同時に退院に向けた計画を双方で立てられるようにしている。営業相談課のスタッフが入退院の窓口となり、病院スタッフや家族から情報を得て可能な限り早い退院ができるようにしている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	終末期の意向を聞き取りながらADL低下してきた入居者に対して、早い段階で家族と面談をしている。GHでできることできないことを説明した上で方針を決めている。同じ法人内の別施設への転居等で望まれるサービスや医療の提供が途切れないように支援している。	入居時に、重度化した場合の対応に係る指針を法人担当相談員が説明し同意を得ている。状態の変化の都度、事業所で出来ることの説明を行い、意向を確認している。重度化の場合は、法人施設または他施設への住み替えを基本としており、看取りの希望があればその方向で支援する方針である。	
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	緊急時のフローチャートが掲示されており、全員で確認し対応できるようにしている。		
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、地域との協働体制を築いている	地域との協働体制はできなかったが、BCPの取り組みを法人内でしており、定期的に会議を行い必要な備品や避難方法を身に付けられるよう取り組んでいる。年に2回の訓練、避難経路の確認の際に消防所との連携を行っている。お粥や水等の2週間分の備蓄がある。	法人にてBCP(事業継続計画)を策定しており、それに則った防災訓練(年間に昼、夜想定各1回の避難訓練等)及び備蓄(水、食料を2週間分と備品)に取り組んでいる。また、月2回、法人会議を開催している。浸水想定区域に該当するため、水害についても対策を図っている。	非常災害時に備え、地域防災協力が得られるよう取り組みが期待される。

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	トイレ誘導やオムツ交換時の言葉遣いに気を付けている。申し送りやスタッフ間のコミュニケーションの際も直接的な表現をしない等の配慮をしている。 法人内研修にて年に1度は接遇について取り上げている。日頃より言葉かけについて命令口調や威圧的にならないよう注意しており、職員同士での言葉遣いにも配慮している。定期的に実施されるテストにより、職員は振り返りを行っている。
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	入居者本人が思いや要望を言われた際は、まず傾聴する。その上でどうするかを選択肢を提案する等、意思決定も自分でできるように働きかけている
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	すべてにおいてはできていないが、入浴や食事時間、場所など本人の意向を汲んでいる。寝る時間等も無理強いせずフロアでテレビ鑑賞したり、他入居者やスタッフとの談話する時間を設け、徐々に入眠を促すなど本人の希望に沿いながらも生活リズムが崩れないようにしている。
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	女性の場合はお化粧やこだわりのヘアスタイル、洗顔後のスキンケアなどをしてもらえるように支援している。着替えの際は好きなものを着られるようにスタッフが選ぶのではなくご本人に決めてもらっている。男性は毎朝髭剃りをしてもらっている。
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	おやつをリクエストを取り月1回のおやつレクで「今月は○○さんのリクエストで○○のおやつです」と食べたいものの提供をしている。その日の体調や気分でお粥がいいという方にはそのとおりに提供している。調理の場面では米とき、玉ねぎの皮むきや卵を割る、炒めるなどできることをやっていただいている。食事前後のテーブル拭きや食後の食器洗い・拭きもスタッフと入居者が協力して行っている。 月に1度、おやつレクリエーションを実施している。その日に向けた準備の段階から楽しめるよう工夫し、たこやきやカップケーキ等を手作りするなど入居者のリクエストに応じている。業者の食材配達を利用し、入居者も出来ることを分担して調理している。時には出前や庭先に出て普段と違う食事を楽しんでいる。
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	毎食時のお茶の他にも入浴後や、好きな時のいつでも飲めるようにテーブルにお茶ポットを置いている。食事量・水分量を記録し、少ない方には声掛けして促している。食事量が極端に減った時は訪問診療の際に申し出、高カロリードリンクを処方してもらうなどしている。
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＋起床時に口腔ケアを行っている。義歯の方には一回一回外して洗ってもらい、夜間は洗浄剤につけている。上手くできない方にもはじめはご自身で行ってもらい、仕上げをスタッフで行っている。

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	食後やそれぞれのタイミングにあわせてトイレ誘導を行っている。ひとりひとりにあわせて排泄アイテムを会議などで話し合い、その時の状況や時間にあわせてアイテム選定を行っている。夜間はオムツでも日中はリハビリパンツにし、トイレにお連れするなどし、これまでの習慣をなるべく維持できるように支援している。	フロア会議にて、一人一人の支援について職員全体で検討している。その時々の状態をLINEで情報共有し、適切な支援体制をとり、自立に向けて支援している。水分摂取量に留意し、いつでもお茶を飲める環境作りをしたり、乳酸菌飲料や寒天の提供で自然な通じが得られるよう支援している。	
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	水分量を記録し、少ない方には一度にたくさんではなく少量をこまめに飲んでいただくなど工夫している。お茶の他に牛乳や乳酸菌飲料の提供をしている。排便マイナスのカウントをしており、日数にあわせて下剤を使用し頼りすぎないようにしている。また定期的に下剤を飲んでいる方には、便の状態にあわせてストップするなどこまめに管理している。		
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	曜日や時間は基本は決めているが、その日の気分や体調にあわせてご本人の意向を反映している。入浴拒否がある方には好きな音楽を流し、スタッフと一緒に歌いながら入っていただくことで入浴時間が苦痛にならないように工夫している。	週2回、午前中を基本としているが、気分や体調に合わせた時間帯に入浴している。拒否がある場合には、好きな曲を流して歌いながら入る等、その人の趣向やタイミングを見計らって案内している。ゆず湯や職員との対話を楽しまれており、ゆったり入れる入浴環境を提供している。	
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	日中は活動してもらうように、天気の良い日には日光浴や散歩など軽い運動も取り入れている。その方の体力にあわせて午睡してもらう、夜間も室内温度や照明に配慮し安眠していただけるよう心掛けている。		
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	訪問診療の際に普段の様子を細かく伝え、症状にあわせた薬の処方をしてもらっている。変化があった時は速やかに相談し、変更や調整をしている。錠剤を飲み込めない方には粉砕してもらうなど薬剤師にも相談している。		
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	たばこが吸いたい方には吸っていただく。チラシの箱折りが好きな方には折っていただきごみ箱として活用する、食事作り、洗濯ものたたみ、掃除等家事参加等役割を持って過ごせるように支援している。終わった後は感謝の言葉を伝え、話をするなど自信を持っていただけるようにしている。		
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	コロナ禍でどこかに出かけるということは出来なかったが、散歩や日光浴、庭の草むしりや外でおやつを食べる等気分転換できるようにした。	コロナ禍において外出自粛が求められた今年度だが、散歩は継続して出かけている。近くに流れる香流川の桜や平和公園の紅葉等、花見や紅葉狩りへも出かけている。また、庭へ出て日向ぼっこをする等、戸外へ出て気分転換を図っている。	

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	自己で管理できる方は自身で持っていていただく。自己管理できない方も施設で預かり、欲しいものを購入できるようにしている。		
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をしている	ご本人が希望された時はその都度対応している。		
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	一日のうち換気の時間を設けている。毎日の消毒もチェック表に沿って行っている。室内、フロアともに温度・湿度計があり季節にあわせた設定温度を決めて調整している。	入居者の笑顔の写真や季節に因んだ作品を共用フロアや玄関に掲示し、季節を感じたり、家庭的な雰囲気を作るように努めている。ユニット間での行き来がしやすく日常的に交流している。入居者同士の距離感に配慮したり、好きな歌謡曲を流す等、落ち着いた過ごせる空間づくりをしている。	
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	気の合う同士が隣の席になるようにしたり、逆に合わない方は離したりしている。レクの際も無理強いないせず、ご本人のタイミングで参加できるようにしている。ユニットを区切らず自由に行き来したり、合同のレクを実施したりしている。		
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	これまで使用していた家具や愛着のあるものを持ってきていただいている。入居時のレイアウトは家族と一緒にしてもらおう等ご本人が安心できる環境を作ってもらっている。床での暮らしだった方にはフロアマットを敷く等している。ADL低下してきた時は安全な導線やレイアウト変更等している。	使用していた家具を持参し、本人や家族と共にレイアウトを考え、安心できる空間作りをしている。マットを敷いて床生活をする人や裁縫などの趣味を楽しむ人、好きな歌手の大型ポスターを貼っている人等、個々に居心地良く過ごしている。	
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	トイレや浴室等を入居者の目線にあわせて少し低めに掲示している。怪我や誤嚥につながるものは扉の中にするなどし、事故予防を行っている。フロアの歩行する箇所に車いすは置かず、一回一回居室にしまうのを徹底している。		

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2390100135		
法人名	(株)メグラス		
事業所名	あんしんせいかつ香流		
所在地	愛知県名古屋市中千種区香流橋1丁目2番1号		
自己評価作成日	令和3年2月25日	評価結果市町村受理日	令和3年5月10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なごみ(和)の会
所在地	名古屋市千種区小松町五丁目2番5
訪問調査日	令和3年3月17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)】

コロナ禍で直接の面会が中止になってしまったが、ご様子を伝えるために電話をしたり、ZOOM(オンライン会議システム)を使って面会を行う等し家族とご本人のつながりを大切にしている。法人の理念・行動指針等クレドに沿って常にどう行動したらいいのか、どんなケアをしたらいいのかを普段からスタッフ同士でコミュニケーションを取り合っている。更に入居者担当制にし、ひとときシートを活用しながら個別ケアにつなげている。また月に2回のフロア会議で、困った共有をし、どういったケアをしたらいいのかを行っている。コンスタントに行うことで、不適切ケアの予防、スタッフのストレス軽減につながりそれがより良いサービスにつながっている。「LINEWORKS(社内のLINE)」で、タイムリーな情報をやり取りしている。医療スタッフともすぐに連絡が取れるため、医療的ケアも速やかに受けられている。ADL低下しGHでの生活が困難になった際は、法人内の別施設への転居の提案をして、家族や本人の負担や不安を少なくなるよう支援している。

【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)】

--	--

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

[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	入社時、代表から直接、理念の研修を受けている。理念をはじめ、基本方針・ビジョンを事業所内にポスター掲示し、ひとりひとりクレドカードを携帯し常にそれに基づいた行動ができるようにしている。また1年に2回、これらに沿って行動ができているか評価する機会がある。		
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	令和2年度はコロナ禍で実施はできていない。散歩等の際にご近所の方へ会った際は挨拶をしている。庭に花や畑を作り季節の植物があることで近隣の方が庭を身に来るようになり、そこでコミュニケーションを図っている		
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	コロナ禍のため未実施		
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	コロナ禍でご家族・地域の方を呼ぶことができなかったため、入居者とスタッフのみで実施。その際作成したスライドをご家族・地域の方に送った。		
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に取り組んでいる	運営に関わる疑問点はその都度、市の指導係に聞き確認をしている。		
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	定期的に職員全員が身体拘束についてのテストを受け、全問正解するまで受けなおしている。月2回のフロア会議でもベッド柵のつけ方やナースコールの設置など、それが身体拘束にあたることをまず説明し、そこからどうしていくべきかを話し合う機会を設けている。 玄関や窓の施錠はしているが、直接的な拘束が必要な際は、医師や看護師に相談し、家族に事前の了承を得てから行っており、不必要に		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	定期的に職員全員が虐待についてのテストを受け、全問正解するまで受けなおしている。 認知症ケアの勉強会をスタッフ自ら開き、知識を得ることで不適切なケアを予防するなどしている。 言いにくい際には組織の窓口があり、知らないふ		

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	家族が本人の生活保護費を使い込み利用料が払えないという事例があった際に、権利擁護団体を活用することを提案しつなぐことができた。		
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	営業相談課が窓口となり、契約の際に、重説・契約書等を読み上げ一緒に確認しながら説明している。重度化や看取りについての方針、医療連携体制の説明、退去を含めた事業所の方針の対応可能な範囲についても説明し納得を得られるように努めている。		
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	年に1回お客様満足調査を実施している。いつでも意見をいただけるように、スタッフ、ケアマネ、相談員とが共有できるツールを使い連携し解決できるようにしている。		
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	月に1度の個別面談、フロア会議、従業員満足度調査、組織全体での相談窓口等を実施し、意見や要望を言いやすい仕組みと風土づくりを行っている		
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	年に2回人事考課があり、自分の半年間の行動をクレドに沿って自己評価し自分で能力を提案する制度がある。個人面談で次の達成目標を掲げ毎月達成度を確認しながら挑戦している。それらを達成することで直接給与に紐づくようになっている。業務が時間内に終わるようお互いに声を掛けあいフォローしあっている。		
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	メンター制度があり、入社して3ヶ月を独り立ちの目標とし、一緒に伴走している。その他、社内で研修動画やトレーニング動画、看護師による感染要望のガウンテクニックテスト、虐待・身体拘束テスト等を行っている。		
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	外部との交流はコロナ禍でできなかったが、施設間移動がストップしている中でも社内SMSでスタッフが自施設の取り組みを発信する、オンライン会議で課題を解決する等の交流を図っている。		

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	サービス開始前に本人・家族、以前のケアマネ等多方面から情報を収集し入居前にスタッフに共有している。入居者担当制にしており、ひもときシート作成しスタッフ全員でその方のケアの方向性を共有している。新たに知った情報はケア記録アプリに入力しケアに反映させている。		
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	上記の共有を行いながら、何か意見や要望があればすぐに話し合いを行い信頼していただける関係づくりに努めている。		
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	入居前の生活や以前のケアマネなどに話を聞き、何に困ってグループホームに入居したか、どうすれば本人や家族が安心して暮らせるかを見極めサービスに反映できるように努めている。		
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	本人の希望や気持ちを確認しながら、やってもらって当たり前ではなくできないことを助ける生活の場であることを伝え、家事参加や生活リハビリに取り組んでいただいている。		
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	GHとしてやれること、やれないことを伝えながら、ADL低下した方に対して都度家族の気持ちを聞き取りする場を設け、自施設でご本人を支えるという答えを導き出した。		
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い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	入居前に関係のあったご近所さん、生徒さんや遠方の兄弟等の来訪が度々ある。今年度はコロナ禍で訪問が少ないが、電話やオンラインでの希望があれば実施している。思い出の地の動画を観たりして、昔を思い出してもらい話を聞くなどしている。		
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	気の合う利用者同士の席を近くしたり、逆に会わない方向士は席を離したりと距離感を大切にしながら、同じ空間でレクリエーション食事・おやつなど全員で行っている。		

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	サービス終了後も入退院や次の施設探し等のご相談をいただくことがある。他施設に入居した時にも必要があれば支援に努めている。ご逝去の際もご報告くださったりと関係性が続いている。		
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	入居者担当制にしひもときシート作成して言葉にできない方でも思いを汲み取るツールとして活用している。 毎日のおやつ提供を利用者のリクエストに応える形で希望を聞いて毎月開催している。 食事形態の難しいもののリクエストにもSTやNS		
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	入居前に本人・家族・以前のケアマネ等から聞き取り、認定調査や主治医意見書を取り寄せアセスメントに落とし込み、介護ソフトで共有することでスタッフ全員がいつでも確認できるようになっている。		
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	本人の希望に沿った入浴時間やできることの把握等で、意向に沿いながらやれることはやっていたい。状態が不安定な際の言動等も介護ソフトで情報共有し、その時の心身状態にあわせたケアをできるように努めている。		
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	入居者担当制を設けひもときシート作成することで、ケアスタッフが普段から課題やケア方法について話し合うことをしている。月に2回のフロア会議でそれらを議題にあげ意見やアイデアを出し合い、ケアプランに反映させる取り組みを行っている。		
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	介護ソフトでクラウド上で管理することでタイムリーな情報を共有することができている。申し送りもクラウド上にあがっているためいつでも把握することができ、そこから随時介護計画を変更したり見直ししている。		
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、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスの多機能化に取り組んでいる	コロナ禍で直接の面会が中止したが、その代用としてオンラインでの面会をご案内しコロナ禍でも顔を見たり会話ができるようにした。		

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	今年度はコロナ禍でなかなか地域資源を活用するに至らなかったが、入居者・スタッフが使用する車が故障した時はとなりの車屋さんに助けをもらうことがあった。		
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	コロナ禍で「本人が行きたい」という気持ちだけでの受診が困難であった。訪問診療で連携している医療職と相談しながら、できる限り本人の不安や症状に沿った医療の提供を行った。		
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	看護師とリアルタイムでやり取りができるコミュニケーションツールを使い、何かあればすぐに相談、助言をもらえるようになっている。文章だけでなく、写真や動画を活用することで確かな指示・助言をもらうことができ緊急性の判断も速やかにできるようになっている。		
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。	入院時は速やかに病院へ介護サマリーを送り、入院と同時に退院に向けた計画を双方で立てられるようにしている。営業相談課のスタッフが入院退院の窓口となり、病院スタッフや家族から情報を得て可能な限り早い退院ができるようにしている。		
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	終末期の意向を聞き取りながらADL低下してきた入居者に対して、早い段階で家族と面談をしている。GHでできることできないことを説明した上で方針を決めている。同じ法人内の別施設への転居等で望まれるサービスや医療の提供が途切れないように支援している。		
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	緊急時のフローチャートが掲示されており、全員で確認し対応できるようにしている。		
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	地域との協力体制はできなかったが、BCPの取り組みを法人内でしており、定期的に会議を行い必要な備品や避難方法を身に付けられるよう取り組んでいる。年に2回の訓練、避難経路の確認の際に消防所との連携を行っている。お粥や水等の2週間分の備蓄がある。		

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	トイレ誘導やオムツ交換時の言葉遣いに気を付けている。申し送りやスタッフ間のコミュニケーションの際も直接的な表現をしない等の配慮をしている。
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	入居者本人が思いや要望を言われた際は、まず傾聴する。その上でどうするかを選択肢を提案する等、意思決定も自己で行えるように働きかけている
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	すべてにおいてはできていないが、入浴や食事時間、場所など本人の意向を汲んでいる。寝る時間等も無理強いせずにフロアでテレビ鑑賞したり、他入居者やスタッフとの談話する時間を設け、徐々に入眠を促すなど本人の希望に沿いながらも生活リズムが崩れないようにしている
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	女性の場合はお化粧品やこだわりのヘアスタイル、洗顔後のスキンケアなどをしてもらえるように支援している。 着替えの際は好きなものを着られるようにスタッフが選ぶのではなくご本人に決めてもらっている。
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	おやつをリクエストを取り月1回のおやつレクで「今月は〇〇さんのリクエストで〇〇のおやつです」と食べたいものの提供をしている。その日の体調や気分でお粥がいいという方にはそのとおりに提供している。 調理の場面では米とぎ、玉ねぎの皮むきや卵を割る、炒めるなどできることをやっていたいでいい
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	毎食時のお茶の他にも入浴後や、好きな時のいつでも飲めるようにテーブルにお茶ポットを置いている。 食事量・水分量を記録し、少ない方には声掛けして促している。食事量が極端に減った時は訪問診療の際に申し出、高カロリードリンクを処方して
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＋起床時に口腔ケアを行っている。義歯の方には一回一回外して洗ってもらい、夜間は洗浄剤につけている。 上手くできない方にははじめはご自身で行ってもらい、仕上げをスタッフで行っている。

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	食後やそれぞれのタイミングにあわせてトイレ誘導を行っている。ひとりひとりにあわせて排泄アイテムを会議などで話し合い、その時の状況や時間にあわせてアイテム選定を行っている。 夜間はオムツでも日中はハビリアパンツにし、トイレにお連れするなどし、これまでの習慣をなるべく		
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	水分量を記録し、少ない方には一度にたくさんではなく少量をこまめに飲んでいただくなど工夫している。お茶の他に牛乳や乳酸菌飲料の提供をしている。 排便マイナスのカウントをしており、日数にあわせた下剤を使用し頼りすぎないようにしている。		
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	曜日や時間は基本は決めているが、その日の気分や体調にあわせてご本人の意向を反映している。 入浴拒否がある方には好きな音楽を流し、スタッフと一緒に歌いながら入っていただくことで入浴時間が苦痛にならないように工夫している。		
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	日中は活動してもらうように、天気の良い日には日光浴や散歩など軽い運動も取り入れている。その方の体力にあわせて午睡してもらう。夜間も室内温度や照明に配慮し安眠していただけるよう心掛けている。		
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	訪問診療の際に普段の様子を細かく伝え、症状にあわせて薬の処方してもらっている。変化があった時は速やかに相談し、変更や調整をしている。錠剤を飲み込めない方には粉碎してもらうなど薬剤師にも相談している。		
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	たばこが吸いたい方には吸っていただく。チラシの箱折りが好きな方には折っていただきごみ箱として活用する。食事作り、洗濯ものたたみ、掃除等家事参加等役割を持って過ごせるように支援している。 終わった後は感謝の言葉を伝え、話をするなど		
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	コロナ禍でどこかに出かけるということは出来なかったが、散歩や日光浴、庭の草むしりや外でおやつを食べる等気分転換できるようにした。		

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	自己で管理できる方は自身で持っていたいでいる。自己管理できない方も施設で預かり、欲しいものを購入できるようにしている。		
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をしている	ご本人が希望された時はその都度対応している。		
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	一日のうち換気の時間を設けている。毎日の消毒もチェック表に沿って行っている。室内、フロアともに温度・湿度計があり季節にあわせた設定温度を決めて調整している。		
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	気の合う同士が隣の席になるようにしたり、逆に合わない方は離したりとしている。レクの際も無理強いせず、ご本人のタイミングで参加できるようにしている。ユニットを区切らず自由に行き来したり、合同のレクを実施したりしている。		
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	これまで使用していた家具や愛着のあるものを持ってきていただいている。入居時のレイアウトは家族と一緒にしてもらおう等ご本人が安心できる環境を作ってもらっている。床での暮らしだった方にはフロアマットを敷くなどしている。少し慣れるまでは安全な道		
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	トイレや浴室等を入居者の目線にあわせて少し低めに掲示している。怪我や誤嚥につながるものは扉の中にしまうなどし、事故予防を行っている。フロアの歩行する箇所に車いすは置かず、一回一回居室にしまうのを徹底している。		