

### 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	3590200303		
法人名	医療生活協同組合健文会		
事業所名	協立グループホームかいな		
所在地	山口県宇部市海南町5-14		
自己評価作成日	令和4年4月28日	評価結果市町受理日	

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度ホームページで閲覧してください。

【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 やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク		
所在地	山口県山口市吉敷下東3丁目1番1号 山口県総合保健会館内		
調査実施日	令和4年5月27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)】

法人内での医療・介護の連携を中心に切れ目のない安心した生活を本人・家族の意向をくみとり実践に取り組んでいる。住み慣れた環境のもとで最期まで生活することができるように看取り介護にも対応している。また、急変時にも訪問看護との24時間365日の連携ができ、看護師の配置にて医療的な相談、連携をとっている。歯科との連携では、入居時の無料歯科検診も実施され、継続的な歯科治療や歯科衛生士からの助言や指示など定期的に受けられる。また、口から食べる事を大切に口腔ケアと毎食前に口腔体操(あいうべ体操)を実施し誤嚥性肺炎等の予防にも取り組んでいる。リハビリ専門職の定期的な訪問もあり、相談、評価を定期的に得ている。医療生協の組合員によるボランティアの訪問や地域の方々の定期的な訪問があり利用者の社会交流の場となっている。(感染予防の為、一時休止中)日々の活動では、今年度は、コロナ感染拡大予防のため、大幅に活動を自粛せざる負えなかったが、季節毎の外出(初詣、花見、バザ観賞、菖蒲鑑賞、紅葉やお地蔵様)等、敬老会、クリスマス会を開催している。

【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)】

利用者に喜んでもらえ、笑顔を引き出せるような取り組みができないかを考えられ、室内でのミニ運動会を、感染予防をしながら飾りつけやゲーム内容を準備されるなど、「まず、やってみる」という前向きな気持ちをケアに活かしておられます。食卓を囲む鍋物や焼き、釜めしやハンバーガーなどのテイクアウト、好きな飲み物の選択など、利用者の希望を取り入れながら自己決定を促され、主体的に参加できる場面を作っておられます。面会に制限がある中で、家族に写真だけでなく、LAIN動画で本人の日々の様子を伝えられたり、面会時の写真を飾って、家族とのつながりを感じられるように工夫されています。職員は研修や話し合いを重ねられ、自信と覚悟をもって「看取り」に取り組まれ、利用者と家族が安心して過ごすことができるよう支援されています。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~56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
57 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:24. 25. 26)	○ 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	64 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:10. 11. 20)	○ 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
58 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:19. 39)	○ 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	65 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. 21)	○ 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
59 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:39)	○ 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 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:5)	○ 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
60 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:38. 39)	○ 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 職員は、生き活きと働けている (参考項目:12. 13)	○ 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
61 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:50)	○ 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
62 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:31. 32)	○ 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	69 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
63 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:29)	○ 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	事業所理念を唱和し理念にそった利用者の発言や思いを結びつけて例にあげてかんがえたり、具体的な活動につなげて職員間で共有するように努めている。	地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念を事業所内に掲示し、朝の申し送り時に唱和している。管理者と職員は、月1回の職員会議やカンファレンス時、申し送り時、職員間の会話の中で、日々のケアを理念に照らし合わせて振り返り、実践につなげている。	
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	コロナウイルス感染予防の為、活動が制限されているが、地域の清掃日には職員も参加して交流している。隣接の理髪店に定期的に散髪にきてもらい地域の方との利用者の交流の機会を設けている。ボランティアの来訪も現在は、中止している為、交流がすくない。	自治会に加入しており、年2回の自治会清掃に職員が参加している。コロナ禍のため、その他の自治会活動やボランティアの来訪などは中止となっている。隣接の理髪店が2か月毎に来訪している。近所の人とは散歩時に挨拶を交わしたり、顔見知りになった近所の人から、施設入所の相談を受けたりしている。事業所の駐車場に週1回、移動販売車が訪れ、利用者や近所の人が商品購入時に交流している。	
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	認知症サポーター養成講座など地域にむけた取り組みをおこなっていたが、今年度はできていない		
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	外部評価の意義を理解し、具体的な実践につなげるように取り組んでいる。	管理者は、職員にガイド集を配布し、評価の意義を説明した後、管理者が記入した自己評価表に職員が追記して、管理者と主任と二人でまとめている。職員は評価を通して、日々のケアを振り返っている。前回の評価を活かして、事例(擦り傷など)の発生時に看護師から具体的な指導を受けるようにしたり、文書による運営推進会議を年6回開催するなど、具体的な改善に取り組んでいる。	

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
5	(4)	○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	今年度の運営推進会議は、書面報告としてい意見をいただいている。	コロナ禍の為、年6回書面開催とし、事業報告、活動報告、事故・ヒヤリハット報告などの資料文書を郵送して、意見を聞いている。メンバーからインシデント(誤薬)に関する質問があり、全職員で話し合い改善に取り組んでいる。	
6	(5)	○市町との連携 市町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	市町とは、日頃より関係構築を行っている。電話による相談や直接出向いて相談を行い、市町も柔軟に対応を行ってくれている。具体的には、申請や入居について(他市町からの転入についての相談)、生活支援課との情報共有に努めている。	市担当者とは、電話やFAX、メールなどで、情報交換したり、介護保険更新手続きや運営上の疑義について相談し、助言を得るなど、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職員とは、電話で情報交換を行い、連携を図っている。	
7	(6)	○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	身体拘束廃止の指針にむけた取り組みをもち、定期的に廃止委員会を開催。拘束しない取り組みをおこなっている。転倒防止のため、センサーマットを使用する際は、職員は使用の目的を理解し使用している。	職員は「身体拘束廃止の指針」を基に、高齢者虐待研修(法人研修、内部研修)の中で学んでいる。3か月に1回、管理者、主任、介護職員、看護師をメンバーとして「廃止委員会」を開催し、事例検討、現状での対応が適切であるかの検討をしている。スピーチロックについては日常業務の中で管理者や主任が指導し、職員は適切な対応をしている。玄関の施錠はしないで、外出したい利用者があれば職員と一緒に出かけるなどして気分転換を図り、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
8		○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	高齢者虐待についての学習を行い、虐待について学んだ。		
9		○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	成年後見人制度について理解し、利用者を通して理解し、また必要な利用者への情報を市町と共有し、利用者が安心して暮らせるように関係者とともに支援している		

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
10		○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	入居時の契約説明をする際に、重要事項の説明を行い、内容を確認しながら質問も確認し理解するように努めている。		
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	苦情相談窓口の設置について、契約時に説明を行い、玄関入口には苦情相談窓口のを設置している。毎月の家族便りには、各担当職員より近況を添えて送付している。また、体調変化については、電話にて報告を行っている。来所時には、可能な限り生活の様子を伝えている。	相談や苦情の窓口を明示し、処理手続きを定めて、契約時に家族に説明をしている。日々の様子を動画や写真でLINEを利用して送ったり、利用者を担当する職員が毎月、利用者の様子を写真付きで家族だよりを送付するなどして、家族から意見が出しやすいように工夫している。感染状況により、家族との面会は玄関や窓越し、オンラインで行い、電話、メール、手紙等で家族からの意見や要望を聞いている。苦情受付箱を設置している。家族からは、面会の希望や確認、職員の言葉かけについての意見があり、管理者が指導に反映している。	
12	(8)	○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	毎月の職員会議や日々の業務のなかでの職員の意見を取り入れ、連絡ノートや申し送りによって反映するようにこころがけている。代表者も職員と個別の面談を設け、意見の意見反映に努めている。	管理者は、毎日の申し送り時や連絡ノート、月1回の職員会議時、係業務(物品、環境、オムツ、ニュース、家族だより作成)の中で、職員の意見や提案を聞いている。職員からは、利用者の食事の楽しみについての提案があり、ハンバーガーのテイクアウト、なべ料理やすき焼きを提供するなど、運営に反映している。	
13		○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	職員と面談や個別意見を集約し、業務に反映するように努めている。また、職場環境やまとまった休暇を取りやすいように勤務に配慮している。職員の意見を業務に反映するように努めている。		

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
14	(9)	○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	職員の研修の機会に対して、一部業務保障の確保をし、職員のスキルアップ向上に努めている。また、新人研修では、OJTによって習得する機会を設けている。	外部研修は、職員に情報を伝え、希望や段階に応じて勤務の一環として受講の機会を提供している。この1年では高齢者・障がい者虐待と口腔ケア、人事マネジメントの研修にオンラインで参加している。受講後は内部で伝達して共有している。法人研修は年4回、高齢者虐待、介護記録の書き方、コミュニケーション、1制度について実施している。内部研修は、年10回、認知症、高齢者虐待、感染症、介護記録、コミュニケーション、接遇、高齢者・障がい者虐待、口腔ケアについて実施している。新人職員は、管理者や主任、先輩職員が日常業務の中で指導し、働きながら学べるように支援している。資格取得や資格更新の支援を行っている。	
15		○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	GH協会に加入し、困ったことがや他事業者の取り組みについて相談をしている。感染予防のため、オンラインで研修に参加し情報を共有するなどおこなった。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
16		○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	入所前に本人面談を行い、情報や家族からの情報収集に努め、本人の不安を軽減できるように努めている。		
17		○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	利用者本人や家族が抱えている不安などに対して入所後の生活のイメージや入所後しばらくは、電話を通して様子を伝え家族との関係づくりに努めている。		
18		○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	サービス開始の時点で必要なサービス、例として福祉用具の必要性や医療関係につなげるなどの対応に努めている		
19		○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	利用者の思いに寄り添い、日々の生活の中で役割をもち、互いに協力しながら生活する関係を築いている		

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		○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	利用者の思いや様子を代弁し、時には家族へ具体的な提案をして、事業所と家族が両輪で利用者を支えることに努めている。感染予防で面会も通常のようにいかないためオンライン通話ができ本人が安心できる取り組みを行っている		
21	(10)	○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	本人のこれまでの生活歴を家族や事前情報から得てこれまでのなじみの店や人との関係が継続できるように家族や友人が来所や出かけていけるように努めているが現在は、感染予防の為困難なことが多い	家族の面会や、電話や手紙での交流を支援している。遠方の家族へは、オンラインを活用して動画を送り、家族との関係継続につなげている。来訪する馴染みの理髪店の利用や、馴染みの場所(片倉地蔵、常盤スポーツ公園のみじ鑑賞、宇部空港のバラ鑑賞)へのドライブを行っている。アルバムなどを一緒に見て、これまでの生活や馴染みの人や場所を把握し、関係が途切れないように支援に努めている。	
22		○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	利用者一人一人の個性を重視し、利用者同士の関係性を観察、互いに心地よい空間が保てるように席の位置など配慮するように努めている。利用者本人が孤立しないように、職員が必要な場合には、関わり常に心地よい空間を作るように努めている。		
23		○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	入院などによりサービスが終了した利用者へ定期的に面会をおこなったり、家族からの相談が受けられるように努めている		

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	
<b>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</b>						
24	(11)	○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	入居前に利用者本人に面談を行い、家族に申し込みの時の事前情報をアセスメントシートに反映している。入居後は、日々の関わりのなかでの利用者の言葉を記録に残したり、職員間で情報共有している。時には、外出に出かけるなど努めている。	入居前のサービス利用施設や入院先を訪問して、本人と面談している。入居時にアセスメントシートを活用して、家族から入居前の情報や家族の希望や意向を聞き取り、思いの把握に努めている。日々の関わりの中で利用者に寄り添い、発した言葉や表情、行動を経過観察記録に記録し、職員間で利用者に関するエピソードなどの情報を交換して、思いの把握に努め、介護計画に反映させている。好きな飲み物を選択したり、食べたいものを言う機会を作るなど、その時々希望を聞き、自己決定できるよう支援している。困難な場合は家族から情報を得たり、職員間で話し合っ本人本位に検討している。		
25		○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	入居が決まった時点で生活歴や入居前の情報などを職員間で共有するように努めている。また、馴染みのものや話題にふれ利用者の安心につげるように努めている			
26		○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	毎日の食事量や水分量、排泄記録やバイタルチェックや症状を観察し、記録申し送りにより情報を共有している。認知症が進行する中で有する能力を観察している			
27	(12)	○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	定期的カンファレンスを行い、本人のもつ課題や思いを日々の生活に反映できるように介護計画を作成している。	計画作成担当者と利用者を担当している職員を中心として、月1回、カンファレンスを行い、本人の思いや家族の意向を基に、主治医や訪問看護師、歯科医師、理学療法士の意見を参考にして話し合い、介護計画を作成している。6か月毎にモニタリングを実施し、6か月から1年毎に見直しをしている。利用者や家族の意向、利用者の状態に変化があれば、その都度見直し、現状に即した介護計画を作成している。		

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
28		○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	日々の記録を作成し、日常生活の変化や健康状態を記録し、職員間で共有しながら計画見直しをおこなっている		
29		○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	急変時における受診介助や医療・歯科などの連携を図り、その都度必要な支援を柔軟に対応するように努めている		
30		○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	近隣への買い物や隣接の理髪店の協力をえるなど地域の中で安心して暮らせ楽しみのある生活が送れるように努め支援している。		
31	(13)	○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	入居申し込み時点で主治医選択の自由を説明したうえで、24時間の連携の必要性を説明している。主治医は、往診にて来所必要な検査や緊急時には受診につなげられるように支援している	利用者や家族の納得を得て、全員が協力医療機関をかかりつけ医としている。2週間に1回、主治医の往診があり、他科受診は家族と協力して受診支援をしている。受診結果は経過観察記録に記録して職員間で共有し、家族には電話や手紙で報告している。歯科は入居時に無料歯科検診を行い、必要に応じた往診で、歯科治療や歯科衛生士の助言指導を受けている。週1回、訪問看護師が来訪し健康チェックを行っている。生活機能維持の為、月1回、理学療法士が職員に実地指導を行い、3か月毎に利用者の可動域の確認をしている。緊急時には訪問看護師や協力医療機関と連携して、適切な医療を受けられるように支援している。	
32		○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	2名の看護師及び訪問看護師との情報交換を行い情報共有など日々変化のある入居者に対して適切な処置や指示や情報を共有を介護職とおこない、支援している		
33		○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、情報提供書を添え、入院中も身体状況など病院と連絡をとりあい、早期の退院にむけて入院中の情報を得て病院との関係づくりに努めている。		



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
34	(14)	○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	重度化にむけた指針を入居時に家族に説明している。また、重度化した場合の家族の意向を入居後、家族に変更可能なものであることを説明したうえで意向確認をしている。その際、地域の資源についても紹介するよう努めている	「重度化に向けた指針」を基に重度化や終末期に事業所でできる対応について、契約時、家族に説明をして同意書を交わしている。実際に重度化した場合は、早い段階から家族に確認して、主治医や看護師と話し合い、医療機関や他施設への移設も含めて方針を決めて共有し、チームで支援に取り組んでいる。研修や話し合いを重ねて看取りの支援に取り組み、本人や家族が最期まで安心して過ごせるように支援している。	
35	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている。	インシデント報告により職員間で情報を共有。改善策、予防策を行っている。応急処置については、看護師より適切な対応処置の指示をうけている。	事例が生じた場合はその場にいた職員が「インシデント・アクシデント報告書」を作成して管理者に報告し、管理者が責任者コメントを加えて職員に回覧している。法人の在宅事業部、安全感染会議で報告して指導を受けたり、他事業所の意見を得るなどして、職員会議で検討し、改善策や問題意識を共有して、利用者一人ひとりの事故防止に努めている。内部研修で感染症対策等について学び、生じた事例(擦り傷など)を基に、看護師から処置の指導を受けている。	・全職員が応急手当や初期対応の実践力を身につけるための定期的訓練の充実
36	(16)	○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	年2回の消防訓練を実施。地域との協力体制の構築には、つながっていない。	事業所の「非常時緊急マニュアル」を基に、年2回、事業所の防災管理者が中心になって、昼夜の火災を想定した通報・避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方訓練を利用者も参加して実施している。非常用食品や水の備蓄をしている。コロナ禍のため、今回は地域への参加の呼びかけはしていない。	・地域との協力体制の構築

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
37	(17)	○一人ひとりの人格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	理念のそった尊厳を重視し、適切な言葉かけや接遇の心がけている。日々の業務のなかで気になるものについては、管理者が個別に対応している。	管理者や職員は法人研修や内部研修で接遇やコミュニケーションについて学び、利用者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するよう努めている。気になるところがあれば管理者が注意し、職員会議で話し合っている。記録物の管理に留意し、守秘義務を順守している。	
38		○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	入居者自身が発信しやすいように日常の会話のなかで利用者がしたいこと、自己決定できる場面を働きかけるようにしている。		
39		○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	入居者のペースにあわせた過ごし方を大切にし、個別の対応に心がけている。入浴は、ゆっくり入浴したい利用者にあわせた時間など時間を工夫している		
40		○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	季節毎の洋服の入れ替えや本人のこだわりなどに家族の協力のもと、その人らしいおしゃれができるように支援している		

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
41	(18)	○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	食事が楽しみになるように個別に食べやすいよう形態を変えるなどの対応をおこなっている。また、定期的に手作り料理やおやつの日を設け、入居者が参加できるように努めている。また、冬場はお刺身の日を設けている。食事中は、BGMをながすなどしている。花見には、外食にでかけ桜をみながら食事を楽しむなどしている。自分でできる食事の準備や片づけなど役割をもちながらおこなっている。	食事は、三食とも業者の献立による食材を利用し、昼食と夕食は専任調理員が調理し、朝食は当番の職員がつくっている。週3回は、ゼロクック(調理済み食材を湯せんやレンジで温める)を利用している。利用者の好みや状態に合わせて、形態の工夫(刻み、つぶす、粥状、トロミを付ける、軟飯等)をしている。利用者は野菜の下ごしらえ(蒟の皮むき)、盛り付け、テーブル拭き、配膳、食事の号令かけ、下膳、食器を洗い、お盆拭きなど、できることを職員と一緒にやっている。季節の行事食(正月料理、恵方巻寿司、桜餅、スイカ割、敬老会、なべ料理)や釜めしやハンバーガーのテイクアウト、おやつ作り(コーヒーゼリー、ケーキ、どら焼き、フレンチトースト、おはぎ、桜餅、恵方ロール、フレンチドッグなど)、誕生日のケーキや和菓子など、食事が楽しみなものになるように支援をしている。	
42		○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	食事量や水分量など記録し、利用者毎の摂取量を把握、利用者の能力にあわせて形態をかえたり水分にトロミをつけたりと対応している。また、夜間水分を摂りたい利用者には、個別に水分を準備するなど対応している。		
43		○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	毎食後利用者に口腔ケアの時間を確保し、介助が必要な利用者は、全介助にて対応している。口腔ケア用品も毎月交換し、口腔内の異常については歯科と連携し適切な治療が受けられるように支援している。		
44	(19)	○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向けた支援を行っている	排泄のチェック表をもとに、排尿排便の管理をおこなっている。オムツ使用の利用者へもトイレでの排泄も試みるなど支援している。排便管理も行い無理のない排便ができるよう緩下剤など使用して支援している。	排泄チェック表を活用して利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、利用者に合わせて言葉かけや対応をしてトイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援をしている。便秘への対応が遅れないように努めている。	

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
45		○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	排便チェック表を作成し、排便管理を行っている。排便が上手くできない利用者には、排泄時の声掛けなどして支援。また、緩下剤など必要か否かの確認をおこないながら支援している。		
46	(20)	○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、個々に応じた入浴の支援をしている	利用者の状態に合わせて入浴の日や順番を考慮しながら支援できるように努めている。また、体力などにも配慮しながら入浴や清拭など個別の対応に努めている。	入浴は毎日、9時30分から16時までの間、好みの時間に週2回は入浴できるように支援している。入浴順番や湯加減、好みの石鹸、入浴剤の利用など、利用者一人ひとりの希望に合わせて、ゆったりと入浴できるように支援している。入浴したくない人には無理強いせず、時間を変えたり、職員の交代、言葉かけの工夫をして対応している。利用者の状態に合わせて清拭や足浴、シャワー浴等、個々に応じた入浴の支援をしている。	
47		○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	個々の生活リズムに合わせた対応に努めている。利用者のこれまでの生活習慣にあわせて就寝前にテレビ鑑賞や読書などできるようにしている。		
48		○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	個々の服薬状況を確認しながら、症状にあわせた対応に努めている。主治医と相談しながら服薬後の血圧の変化など必要な報告をするように努めている		

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
49	(21)	○活躍できる場面づくり、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	日々の食事や会話のなかでそれまでの生活歴や好みを確認し、利用者の楽しみにつながるように記録や職員間の情報共有を行い、外出や活動につなげるように努めている	季節の行事(節分、ひな祭り、七夕、スイカ割り、納涼会、敬老会、プチ運動会、秋の味覚会、クリスマス会)、誕生日会、テレビ鑑賞、本や雑誌を読む、新聞を読む、写真集を見る、歌を歌う、カラオケ、季節の壁飾りづくり、折り紙、切り絵、貼り絵、ぬりえ、習字(書初め)、かるた(上の句を言って下の句を言う)、お手玉、ボール遊び、なぞなぞ、しりとり、脳トレ(四字熟語、計算・漢字ドリル)、ラジオ体操、リハビリ体操、テレビ体操、口腔体操、花の植え替え、プランターの水やり、草引き、フラワーアレンジメント、花瓶の水替え、食事の準備や片付け、掃除(モップで居室の掃除)、洗濯物干し、洗濯物たたみ、洗濯物の収納、カーテンの開閉など、利用者一人ひとりの楽しみや活躍できる場面をつくり、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように支援している。	
50	(22)	○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	コロナ感染予防の為、外出の機会が激減したが、家族の付き添いのもと定期受診や、ドライブによる花鑑賞などにでかけた。	事業所敷地内や近所の散歩、外気浴、日光浴、プランターの水やり、草引き、駐車場に来訪する移動販売車で買い物、ドライブ(空港の薔薇鑑賞、片倉地藏、常盤スポーツ広場の紅葉鑑賞)など、戸外に出かけられるように支援している。	
51		○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	外出の機会を作ることができず、直接お金を持って出かける機会を作ることができなかったが、お食事の取り寄せを行い、自分の好きなお寿司やちらし寿司などの選択ができる機会を設けた		
52		○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	ご家族からのハガキが届いたり、遠方家族からの荷物が届くなどしたときには、電話で話す機会をつくるなど働きかけて支援している。コロナ感染予防のため、テレビ電話を活用し、利用者・家族の安心につなげている。		

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
53	(23)	○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	入居間もない利用者の場合、トイレなどの案内掲示をするように努めている。また、季節感が味わえるなど掲示を工夫するなど利用者が心地よい空間を作るように努めている	食堂兼リビングは自然光が入り明るく、テーブルや椅子、ソファ、テレビを配置し、利用者は思い思いの場所でくつろげるようになっている。飛沫防止パネルやアルコール消毒器を配置し、感染防止に努めている。台所は対面式で、炊飯の匂いや調理の様子が見えて、生活感を感じることができる。壁面には利用者と職員がつくった季節の飾り(桜、こいのぼり、菖蒲など)や利用者のぬりえや書初め作品が飾ってある。温度や湿度、換気、清潔、消毒に配慮して、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
54		○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	共有フロアには、ソファを置き利用者の心地よいと思う場所で過ごせるようにしている。また、利用者の性格など日々のなかで考慮しながら座席の工夫もしながら過ごしやすいように努めている		
55	(24)	○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	入居時にこれまでの生活習慣の中でつかい慣れたものや写真など家族に説明もってきていただくようにしている。利用者にとって居心地よい空間ができるよう工夫している	机や椅子、テレビ、時計、衣装ケース、鏡、整容道具、小物入れ、本、雑誌など、使い慣れたものや好みのものを持ち込み、家族との面会時の写真やカレンダー、人形、フラワーアレンジメント作品などを飾っている。居室で長時間過ごす利用者には職員が壁に季節の飾りを飾るなどして、本人が安心して居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
56		○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」や「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	トイレや風呂、自分の部屋が分かりやすいように大きく表示したり目印をして利用者自身が自立してうごけるように工夫している。		