

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	4390101659		
法人名	有限会社ゆうしん		
事業所名	グループホームゆうしん水前寺		
所在地	熊本県熊本市中央区水前寺5丁目20-5		
自己評価作成日	令和2年11月5日	評価結果市町村受理日	令和3年2月2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/43/index.php
----------	---

【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 あすなる福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205
訪問調査日	令和2年11月26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)】

当事業所はグループホーム2ユニットの単体の事業所であるが、本社錦ヶ丘には、居宅支援事業所をはじめに、デイサービス、訪問入浴、小規模多機能ホーム、特定入居者施設生活介護と多様な事業所があり、色々な立場での支援を展開している。また、同じグループホームの事業所も錦ヶ丘1ユニット、のなか2ユニットがあり困難事例などの対応など連携を取った解決方法を共有している。地域においては、運営推進会議での報告により、グループホームの現状を知っていただくことで、地域に根ざしたグループホームを目指している。今はコロナで祭りや催し物も中止になっているが、例年は本社スタッフも一緒に催事に参加している。現在2名の看取りを含めた入居者がおられ、支援している。本人ご家族のご希望があれば、訪問診療・訪問看護を利用しながら看取り介護まで行っている。本人らしい終の

【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)】

開設して5年という経年や職員の異動という中で、認知症状の進行や重度化、90歳代が多いという高齢化傾向にもあり、家族の意向に沿う体制を整え、主治医の協力や訪問看護との連携による看取りケアは家族から絶大な信頼が寄せられている。業務ワークシートや認知症ケア評価等法人のスケールメリットを生かしながら業務の標準化を目指すホームであり、接遇目標として掲げる“言葉づかい・態度・笑顔”の実践に全職員が一致協力して臨んでいる。これまでの地域との関係性がコロナ禍により希薄になりつつはあるが、これまでの地域の中での生活基盤は拡充され、老人会からの雑巾の寄贈や運営推進会議が認知症ケアの啓発の一環として生かされている事が参加者からの声に表出している。今後も入居者が笑顔で、得意分野を生かしながら今を楽しめるよう支援していきたい。

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 ↓該当する項目に○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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	企業理念「共感・連携・連帯」の精神のもと、理念を共有し実践につなげることが出来るよう取り組んでいる。	開設して5年、入居者の入れ替わりや認知症の進行、職員の変動の中で、基本理念として、誠実と笑顔、安全と安心、地域社会の信頼を大切にすることを謳い、接遇目標として“言葉づかい・態度・笑顔”を毎朝唱和するとともに、誰に対しても笑顔で挨拶、身だしなみを整える、疑問形での声掛け等具体的に示している。	毎月の会議の中止等、コロナによる影響もあり、職員が一堂に会する機会は少なくなっているが、優しい声掛けや丁寧なケアに努められている。今後も、基本理念や接遇目標等が職員のみならず家族への伝わる様、より一層の家族への情報発信に期待したい。
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	地域連携室を中心に、会社全体で(利用者も)地域行事に参加している。尾ノ上校区の四つ角マーケットや水前寺まつり、とうや病院の祭りなどにも参加している。	運営推進会議に参加される自治会長や老人会長との関わりを継続し、地域住民の情報を得たり、廃品回収に協力している。老人会より大量の雑巾が寄贈される等友好な関係を築いている。これまでの地域行事の参加が、コロナの影響により行事の中止や、外出を支援できない状況もある。	新型コロナウイルスにめどが立てば、入居者が地域の行事や地域へ出かけることで活性化へと繋がられることと期待した。
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	運営推進会議や地域、施設での交流を図ることで認知症の理解や周知を行っている。また、1Fのカフェにて老人会の開催会場の提供、自治会の集会の場所の提供を行っている。		
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	運営推進会議では地域連携室も参加して開催している。施設の状況を知っていただき、推進委員の方々に助言をいただき、地域の方とどのような面で協力できるか意見交換を行っている。	今年度は、運営推進会議を行わない場合には書類報告として郵送し、その中で意見等をもらうこととしている。開催した回は委員から一堂に会することができたことに安心した声も聞かれ、看取りケア等を報告している。開催に当たり「コロナウイルス防止チェックリスト兼同意書」を受け入れ、感染防止に真摯に向き合っている。地域連携室の参加が地域の方々との接点として生かされており、参加委員からも介護ケアを知ることができたとの声も上がり、町内会長による地域情報の発信など等、この会議が地域との接点として生かされている。	

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
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	運営推進会議には地域包括支援センターも参加していただき、事業所の状況を伝えると共に校区内の情報を教えていただくことで情報の共有を図っている。	地域包括支援センターとは運営推進会議に関するやり取りや入居相談等もある他、困難事例を相談する等協力関係を築いている。市にはオンライン面会用としてタブレットを申請する等必要最小限での関わりを持っている。	
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「介護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	社内の研修にて身体拘束についての知識を深め、ケアを行う際は職員同士で拘束になっていないかを確認。定期的にカンファレンスなど行っている。	身体拘束適正化に向けた指針を整備し、法人全体で新人研修を行い、他の職員にも問題集を配布し、個々が自己採点をすることで拘束や虐待の弊害などの知識を深めている。コロナ禍の中での研修は、職員もより身近な問題として捉えている。身体拘束に対するアンケート等も意識強化に繋がり、目標とする“優しい態度”の実践に生かされている。転倒防止として使用するセンサーマットは家族に説明し同意を得てプランに組み入れている。毎月、身体拘束適正化委員会としてネットを駆使して開催している。	
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	社内での研修にて、虐待についての知識の習得に努め、日々のケアの中で虐待にあたるものがないか確認を行っている。また、スピーチロックも虐待であることを学び、「ちょっとまってください」を使わない介護に努めている。		
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	社内の研修にて権利擁護について理解を深め、ケアの中で実践できるように努めている。		
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	見学時より丁寧な説明に努めている。後々「聞いていなかった、知らなかった」などの問題が起きないように、十分配慮しながら説明を行っている。説明後はご理解をいただいたうえで契約していただいている。		

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)	○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	利用者、家族より要望、苦情、意見を遠慮せずに行っていたりするような関係づくりに努め、意見箱の設置も行っている。いただいた意見は真摯に受け止め、運営に活かせるように取り組み、取り組み内容はお伝えしている。	入居者には日々の生活の中での言葉等を聴きとりしケアサービスに反映させている。意見箱の設置や家族の直接の申し出もある。コロナ禍のなか、家族の訪問のままならない状況に、電話により心身の変化等状況を報告されてい。今後も写真を送付する等訪問が出来ない分、情報を発信し家族の安心に繋げていきたい。	苦情はないものの、苦情相談簿は書式として用意されている。相談事等の事例を記しておく事で、職員との情報共有や今後のケアに反映できるものと思われ、検討いただきたい。
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	ワークシートの活用にて、毎日の業務の流れを確認しながらおこなっている。また、問題がある際はミーティングなどで解決に向けた話し合いを行っている。	業務ワークの中で、職員の意見・提案を基に改善策を検討する等合議により決定し、日々の介護への提案等申し送りノートを通じて共有している。業務の標準化を目指すホームであり、職員の成長を促すとともにマンツーマンで指導している。認知症ケアカンファレンスとしての個別面談や目標達成に真摯に取り組む等向上心を持ってケアに努めている。	
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	代表者が定期的に事業所を訪れ、職員と交流を図り、意見を言いやすい環境を作っている。また、人事考課制度の導入にて、各職員が向上心やりがいをもって業務に取り組むことができる。		
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	人事考課の導入により、個別の現状把握・評価、管理者面談、目標設定など半期に1度実施している。また、社内研修や資格取得のための貸付制度も充実しており、職員のスキルアップにつなげている。		
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	他事業所との交流は難しいが、同じ法人内での勉強会には参加する機会を設けている。(off-jt研修)参加することで、職員の介護技術の向上を目指している。		
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	入居にあたり、本人、家族がどのようなことで困っているのか、どのような支援ができるのか聞き取りを行う。また、入居にあたっての説明を詳しく行い、不安なく入居していただけるように配慮を行っている。		

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
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	家族が抱えている困りごと、不安、生活に対する意見の相談が気軽にできるように、挨拶や関りを積極的に取り関係作りに努めている。		
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	本人、家族との面談や聞き取りにおいて困っていること、不安なことの把握に努め、他事業所の利用も含めて説明を行い問題解決が図れ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	本人の出来ることを把握し、洗濯物やおしぼりたたみなどできる範囲で職員と一緒に作業を行うことで、共に生活を送っている関係づくりに努めている。		
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	病院受診の付き添いなど、ご家族ができる支援をできる範囲で手伝っていただいている。(現在は中止中)日常の様子を密に連絡行い、本人を共に支えていく関係作りを築いている。		
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	本人の知人や友人の面会と一緒にゆっくり過ごしていただけるよう配慮している。(現在は中止)地元出身の方は、近所の知人のお店等訪問し、昔語りができる場を設ける支援を行っている	家族と一緒に知人の訪問を受けたり、ペットショップへの散歩時に知人と出会ったり、家に帰りたいと外へ出かけると知人から声を掛けられるケースもある。また、入居者同士の会話に花が咲く等入居者同士馴染みの関係にある。	
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	レクリエーション時に利用者同士が交流できるよう声掛け行い、相互の関係がうまく関りあえるよう配慮を行っている。		
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	退所後も気軽に相談していただけるように説明を行っている。		

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
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	本人の生活に対する意向の聞き取り、汲み取りを行うように努め、どのような支援が本人が希望するものなのか考え、カンファレンスを行いながら支援している。	重度化の中で、アセスメントを含め、家族に情報を得ている。言葉で表現できる方には日常生活の中で意向等を収集したり、活動中での職員の気づきを個別ケアに反映させている。また、自己決定できるような機会を作る等本人本位になるよう努めている。	
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	ご利用者の生活歴を職員で共有し、馴染みの暮らし方や生活環境に近い環境で生活していただけるよう支援している。入居時に馴染みの家具や物品を持参していただく、馴染みの呼び名で名前を呼ぶなど。		
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	一日の様子を記録に残し、内容は申し送りにて共有を行う。お一人お一人の状態の把握に努めている。また、その方にあった生活スタイルを大切にしている。		
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	定期的に職員でカンファレンスを行い、本人や家族からも情報や意見をもらい、サービス内容を検討し介護計画を作成している。	介護計画書は見直しに関して家族に事前に相談し、フェイスシートから見直している。役割のある生活(得意分野の発揮)等プラン原案について意見交換を行い、コロナ対策として家族に原案を郵送し、電話で意見等を聞き取りしている。入退院や事故等随時見直し等現状に即したプランとともに、チームケアの一つとして根拠あるケアのプランを作成している。	
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	日々の様子やケアの内容を記録に残し、個別のカンファレンスにおいてケアが現状に即しているか検討を行い実践している。必要な場合は計画の見直しを行う。		
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	個々の利用者、家族の対応ができるように、アセスメントから必要であることや事業所で対応できることを検討し、ニーズに沿ったサービスが提供でき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
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	本社では介護サポーターなどの活用を行っており、存在は把握しているがまだ活用には至っていない。		
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	本人馴染みのかかりつけ医がいる方はそのまま継続して受診ができるように支援している。希望がない場合は、心身の状態に応じた病院をご紹介します、受診対応の際はDrと意見交換を行い適切な医療が受けられるように努めている。	本人・家族の希望するかかりつけ医として、協力医療機関への受診や訪問診療等で支援している。また週1回の訪問看護の利用は、主治医との連携として生かされている。コロナ感染症への対応として、「防止チェックシート兼同意書」を作成しており、マスクやフェースシールドの着用による面会や手洗い・手指消毒、10分の面会などの8項目と、検温の実施などが盛り込まれている。	
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	訪問看護にて週1回の健康チェックを実施。また、24時間の連絡相談ができる体制を整えている。健康チェックの際のアドバイスを基に受診の判断などを行っている。		
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。	入院時には病院への情報提供を行い、連携室との情報共有に努めている。退院時の受け入れについては、病状説明に参加をしケースごとに検討を行っている。長期入院になる際は、一旦退居となる為、家族・病院へ丁寧な説明を行い関係性が崩れないよう配慮している。		
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、事業所の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	入居時に事前意志確認書の取り交わしを行い、重度化した際は本人家族と主治医との話し合いの場を設け、今後の病状の理解、事業所での看取りの説明を相互に確認できるように努め、共通理解、方針の共有を行っている。また、主治医、訪問看護と連携し支援を行っている。	入居時に重度化・終末期にホームの方針について説明を行い、「事前意見確認書」を取り交わし、その後、状況に応じて医師を含めた家族との話し合いを重ねている。家族からの相談や変化する思い、不安に寄り添い、出来る最大限の支援に努めていくこととしている。今年度、主治医の特別指示により、家族と話し合いを重ねながら、家族の意向に応じ、コロナ化でも居室での家族との面会を支援し最期の時を一緒に過ごされている。	ホームの方針へ理解のある訪問診療機関の存在は、入居者・家族の「ホームで最終を…」の思いを支えている。今後も職員の心をつなげた思い、出来る支援で入居者の日々を支えられるよう期待したい。

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
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	社内研修やミーティングの際にAEDの取り扱い、急変時の対応方法の周知、職員への指導を行っている。また、緊急マニュアルを作成し職員が再確認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	消防の避難訓練を年2回実施。社内研修やマニュアルを作成し職員が再確認できるように手に取りやすい場所に置いている。防火のための安全点検は毎日行っている。運営推進会議の際避難場所の確認行う。	避難訓練を毎年2回実施することとして、今年度は12月に1回目を予定している。毎日の安全点検による意識付けや、台風時のマニュアルについて現在し(夜勤者だけで対応できるか、前日の宿直制度まで作らなくてよいか等)見直されている過程にある。備蓄については、台風接近時に揃える事としている。	管理者は、運営推進会議の中でも災害訓練を実施していきたいとしており、実現が期待される。食備蓄については備えが不十分としており、今後、必要な品など職員からも意見を求め確保していける事を期待したい。
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	社内研修にて、虐待防止、プライバシー保護、接遇について学び、利用者の尊厳と誇りを損ねない様敬語、丁寧語を基本とした言葉かけができるように職員へ周知、指導を行っている。各事業所で接遇目標を掲げており、毎朝の申し送り時に全員で唱和を行っている。	接遇目標を掲げ、研修会などで振り返りながら意識を高めている。呼称は苗字にさん付けを基本としているが、家族の要望により下の名前でも対応している。管理者は職員の身だしなみや入居者へは疑問形で優しく声掛けを行う事などを日頃から指導している。居室へ入る際は、声掛けを行ったり、ノックを徹底しているが、コロナ感染症対策として、日中はオープンにしている時間が多いようである。	
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	本人の性格の把握に努め、本人の思い、希望をくみ取り、代弁できる関係性を構築できるように努めている。また、自己決定の促しを行うことで些細なことでも自己決定の機会が出来るよう努めている。		
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	同じ一日の流れでも、お一人お一人の生活のペースを大切に、その都度お声掛けし希望に沿った暮らしを支援している。		

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
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	季節に応じた衣類が切れるように助言、配慮を行っている。男性は朝から髭剃りを行っていただくよう声掛けを行い、女性は髪をとかすなどの身だしなみに気をつけた支援を行っている。		
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	普段の会話の中で、食事の嗜好などを聞き取りおいしく食べていただけるよう支援している。	現在は人員配置などの点から朝食と、ご飯・汁物・おやつをホームで作っているが、昼・夜は外部による配食サービスを利用している。朝食にパンの希望やミキサーやキザミ食など要望や身体状況に応じて提供しており、時には気心の知れた職員と居室で食事を摂ることで、食が進まれるようである。入居者が台所に立つ機会は殆ど持たれていないが、もやし根切りや果物の皮むき、台拭きなど出来る事で食への関わりを支援している。	外部による配食サービスにより、以前のように料理の音や匂いを楽しむことができないようである。職員の声掛けや雰囲気により五感で楽しむ楽しい食事支援に繋げていかれることを期待したい。
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	管理栄養士の考えた献立を提供することで、栄養のバランスに配慮し、食事形態も適宜本人の状態にあったものを検討し提供している。また、水分摂取の困難な方は、水分ゼリーを提供し脱水を起こさない様に努めている。現在は人員不足の為昼・夕食は配食業者に依頼中		
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	一人ひとりの口腔内の状況に応じて毎食後ケアの介助を行っている。また、必要に応じて家族と相談の上訪問歯科導入などを検討している。		
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	尿意のない方へは、定期的な声掛け誘導を行い、トイレに座っていただくことで排泄を促している。また、直接的な訴えでないとくも、表情や動きなどで声掛け誘導を行う。	日中は可能な限りトイレでの排泄を支援しており現在、リハビリパンツをはかれています方が殆どであるが、臥床中心の方はテープ式オムツを使用されている。職員は入居者の表情やしぐさなどから察知し、プライバシーに配慮しながら声掛け誘導を行っており、トイレに座ってもらうことで、自尿に繋げている。	

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
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	排便チェック表にて排便の記録を行い、排便が困難な方へは多めの水分摂取、ヨーグルトの提供を行い、自然なお通じがあるように取り組んでいる。		
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	出来る限り本人の希望に沿い入浴を行い、個々の状況により入浴が困難な方へは、清拭にて清潔を保っていただけるよう支援を行っている。	バイタルチェックにより入浴可否を見極め、同性介助への要望にも応じながら基本的に週2回入ってもらえるように努めている。汚染時はシャワー浴も取り入れ、不快なく過ごしてもらえるようにしている。個々のペースに合わせ、1対1で支援することで、皮膚の状態を見たり、その方の話に耳を傾ける機会にも繋がっている。2階ユニットは一般浴、3階ユニットにはリフト浴を備え、身体状況に応じて使用されている。入浴を嫌がる入居者への対応として、浴室を少し熱い程度に温めておく等工夫している。	
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	生活習慣や日々の様子を把握しゆっくりと過ごすことができるような環境を整えている。夜間もゆっくり安心して休んでいただけるような声掛け、巡視を行っている。		
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	薬局に居宅療養管理指導で入っていただき、薬の知識、内容の把握に努めている。また、誤薬飲ませ忘れなど事故防止のため、職員2名での確認を行い、服薬支援を行っている。		
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	ご利用者それぞれの身体レベルに応じた、洗濯物たたみ、新聞たたみ、おしぼりやエプロンの準備などの作業を依頼し、役割を担っていただく。		

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	近隣の病院への受診の際は、車での移動ではなく車いすでの移動を行い、外気に触れ散歩を楽しんでいただいている。個別に近所を散歩したり、桜の時期にはおやつをもって、近くの公園へ出向き花見を楽しんでいただいている。	今年度は外出制限により、身近な散歩の機会も減少した他、地域行事などへの見学や参加も行われていない現状であり、入居者の中には「どこか出かけた！」と、要望される方もおられるようであり、個別での散歩や、近くの医療機関へ受診される方には個々に応じて車両や車いすで出かけている。	コロナ終息後は人員配置を検討し、これまでできなかった外出を支援いただきたい。また、訪問診療を受ける入居者は、特に外出の機会が少なくなることから、それに代わる楽しみ事を検討いただきたい。
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	お金の管理は基本的に職員で対応している。 近くのコンビニへ買い物に出かけ楽しんでいただいていたが、コロナで中止中。		
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	ご希望があれば、ご本人と電話を代わりお話をさせていただいている。		
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	加湿器を設置し室温計にて確認を行い快適に過ごせるように配慮している。また、季節ごとに折り紙などで飾り付けを行いその時々季節感を味わっていただいている。	ホームは2・3階にあることから静かな環境であり、ソファの置かれた窓際は採光も良く、日光浴をはじめ寛ぎの場所である。入居者と一緒で作成した壁面作りを各ユニットが工夫しており、訪問当日は季節がら落ち葉とクリスマスの作品が掲示されているようであった。コロナ感染症への対策として、特にホーム内は次亜塩素による掃除の徹底や、寒い時期の換気は入居者に理解を得て行っている。	
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	テレビの視聴やご利用者同士の会話ができるようにお好きな場所に座っていただき、思い思いに過ごせるよう配慮している。		

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
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	入居時に家族と話し合い、慣れた環境にて安心した空間が保てるよう、持ち込みの制限などは行っていない。本人の馴染みの品物や写真など飾っていただいている。	入居後もこれまでの環境に近い居室となるよう、馴染みやその方にとって必要な品などの持ち込みの必要性を伝えている。タンスや仏壇、マッサージチェアなど大型の物品の他、小物や写真の持ち込みは多く、心の拠り所となっているようである。また、面会が制限されており、写真立てが置かれているかなど、尋ねられる家族もおられるようである。居室内の衣類の管理や整頓は、現在職員が中心に行っており、個々の状況によっては職員が自宅へ同行し、衣類を取りに帰る支援も行われている。	コロナの影響により、家族が面会した際に居室を確認できない現状である。今後も家族に代わり、室内の状況や必要な品の連絡などに努めていくことで安心に繋げていただきたい。
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	トイレの位置などわかりやすいように大きく書いている。トイレも居室から近い場所を利用していただくようにしている。		