

### 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)

事業所番号	2794000808		
法人名	株式会社まこと2560		
事業所名	なごみの鈴		
所在地	大阪府豊中市服部寿町2丁目1番12号		
自己評価作成日	令和2年8月25日	評価結果市町村受理日	令和2年12月24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	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGBビル大阪 4階
訪問調査日	令和2年11月24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)】

年々入居者の高齢化及び介護度が上がっており、様々な面でより高度な対応が求められる場面が増し、予想されます。それらの現状も踏まえ、協力医療機関と訪問看護ステーションとの連携し医療連携体制を整え安心安全な暮らしを提供出来るよう努めております。医療からの助言・相談また職員自らがスキルアップ向上の為外部研修に参加したり、適度に内部勉強会も実施したりし、これからの介護に必要な知識の吸収に取り組んでおります。今年度はコロナウィルス感染症の問題もありウィルスを他者に移さないも motto にし利用者様の安心した暮らしを提供出来るように、職員一同介護の職責を果たせる様努めております。

【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)】

「毎日の安定した暮らしの提供と利用者の尊厳を尊重しながら、気持ちを大事に地域社会での暮らしを支える」の趣旨の理念を掲げ、内容に沿ったケアの具現化に管理者・職員は一体となり取り組んでいる。利用者の高齢化や介護度の重度化に加え、アパートを改造したホームの建物は様々な制限があり、その中で全体で話し合いと工夫を重ねて、安全で安心した暮らしとなるよう努めている。設立後15年を経た現在は地域との交流も根付き、利用者は穏やかで潤いある生活を営んでいる。協力医院の医師や訪問看護師との連携による医療・健康管理は利用者・家族は安心と信頼を寄せている。内外の研修を積極的に受けてケアの習熟と研鑽にホーム全体で取り組んでいる。

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 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、事業所の理解や応援が増えている (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			

# 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
<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	①寄り添う介護で毎日の安心した暮らしを提供します。②利用者様の生活や生命を守りその尊厳を尊重する気持ちを大事にし、安心して暮らせる地域社会を築く。以上2点を念頭に透明感のある運営に努めております。	理念を玄関・各ユニットのリビングに掲示して、毎月の全体会議での確認と連絡ノートの表紙に記して、意識の徹底を図りケアの実践に繋げている。管理者は理念を頭において支援をするように、場所と時期に配慮して注意を促している。	
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、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	今年はコロナウィルスの影響もあり例年より地域の方々との交流の場には足を運ぶ機会は減少しているが、感染症対策を整えた上で敬老の集い、小学校等地域の方々との交流の場に参加する気持ちと意識を常に持つ。	ホームの玄関前で日光浴をし、近隣の方や幼稚園児と挨拶を交わしている。福祉関連喫茶店に出かけて地域との交流を行っている。ボランティア(楽器演奏・手品・リハビリ体操)の受け入れや小学校での敬老会、近隣の障害施設のイベントに出かける等多様な楽しみ事や交流の場があるが、コロナ禍で現在は自粛している。	
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	地域での交流や、施設への問い合わせ時には、必要に応じて認知症への理解や施設での生活や取組みなどを説明させて頂いている。	/	/
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	会議は我々施設の現況報告の場であり、又評価、相談の場でもある事を意識して、判断に迷う事や、再確認したい事等を議題に盛り込み、各分野の方々からの意見を頂ける様に努めている。	奇数月の隔月を定例開催とし、運営推進会議構成メンバー参加の下、年6回(内1回は文書での報告)開催している。地域の自治会はないが、民生委員や地域推進委員の参加を得て、情報の収集や質疑応答で意見を貰うと共に、ホームの現状・行事報告を行い双方向的な会議となっている。今後家族の意見収集の方法を検討したいとしている。	
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取り組んでいる	長寿社会政策課主催の連絡会、研究会には出席するよう心がけ、利用者様に生活保護の方が多くおられる為、福祉事務所の担当者とは密に連絡、相談の方をさせて頂いている。	市の福祉指導監査室や生活保護課の窓口にて、面談や電話でホームの実情や取り組み体制を伝え、公的扶助受給者の書類手続きや指導・アドバイスを受け協働関係を築いている。市の介護相談員が来所(現在は中止)し利用者の情報を得たり、地域包括支援センターから空き室の問い合わせを受ける等、連携を密にしている。	

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
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	一去年度より身体拘束禁止委員会を立ち上げ、定期的に身体拘束とはどんなものなのかの振り返りや現状の点検、問題の提起など実施、また今年度より職員にも順番に委員会の主催になって頂き様々な視点から物事を見つめ直す機会を設ける。	年2回の研修と3ヶ月に1度の身体拘束適正化委員会での勉強会で、身体拘束の内容を職員は理解している。身体拘束指針文書・マニュアルを整備し、転倒防止対応にベッド脇の人の感センサー設置については、家族に説明し了解を得ている。建物構造上と安全面で2階の出入口・玄関は施錠している。外出の要望には周辺散歩で気分転換を図っている。	
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	外部研修には、関連した表題の物を選択し認知症のより深い理解の共有(伝達講習等)に努め、又より風通しの良い施設になる事をめざし、職員間での定期的なアンケート調査を継続的に実施している。		
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	高齢者、並びに生活保護者に認められた権利を機会あるごとに勉強し施設内で共有し、利用者がより良い生活が送れるように支援している。		
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	説明の不備が無い様ポイントを整理し、利用者や家族等の立場に立ち、不安や疑問点について関係機関にも相談し関係者全体で疑問点明確に出来る様心掛けている。		
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	外部評価で実施している利用者アンケートの結果を真に受け止め運営に反映させるとともに、訪問される家族様との会話からも学習させて頂いたり、運営推進会議への参加も呼び掛ける。	思いや意向を表せる人は約半数(8人)で日頃の会話で聴き取り、表出が困難な人は動作・表情で掴み取っている。家族の訪問時に意見収集に努めているが、今はコロナ禍で面会不可の時期や僅少の時間での面会となり家族との会話が少なくなったが、スマートフォンのラインで動画・写真を送信したり、日常写真とホームの現状を記したメッセージを添えて家族に郵送している。	

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
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1回の全体会議での意見交換や、就業中に出てくる問題などは介護主任を中心に話し合い、管理者、問題によっては代表者まで相談出来る体制を取り、透明感のある職場運営に努めている。	毎月の全体会議で意見を聞き、年1回の個人面談で職務内容・相談等を受け、問題提起があれば随時面談を行っている。日々のケアの気づきや提案は、管理者・リーダーにいつでも話し合える環境を整えている。高齢化や介護度が上がっている現状に、入浴体制の見直しや食事形態・介助の方法等の意見に、即改善に結び付けている。	
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	個人面談などを通じて職員の意識の把握に努め、また代表者も施設に来訪される為その都度状況を報告し、頑張っている職員にはそれ相応の評価を示し、働き甲斐のある就業環境になる様に努める。		
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	新しい知識や考え方は外部研修の受講し社内で伝達、また内部研修も行い勉強会等で共有を図る。又職員間でも意見交換を行い皆で創造していくチームづくりを目指す。		
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	地区のネットワーク会議等での他業種との交流は有効な場と捉え参加努力する。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	インテークの段階で、その方の生き様等、その人を理解する上で必要な情報の収集に努め、パーソンセンタードケアの精神に基づき、自分達の最適な行動は何かを考え、馴染みの関係を構築していく。		

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
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	傾聴に心掛け、家族側の思惑の理解に努め、経験上のアドバイスも交えながら施設側の理解もして頂き、共同でこれからやって行くといった信頼関係の構築を目指す。		
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	サービスを導入する上で、利用者側の要望の優先順位を見極め、またこちらからも専門的な情報の提供を行い支援していく。		
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	共同生活という基本概念を念頭にし、認知症への理解とその方のADLや生活歴などを加味し、本人を尊重しお互いを信頼関係のある関係性を築く。		
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	家族様と共同で支えていく立場をベースにして、日々の変化にも対応できる関係作りを目指す。		
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	必要に応じて代理で連絡を取ったり、再来訪が容易に出来る施設である雰囲気作りを施設全員で心掛ける。	以前の職場の知人や親族の訪問があるが、全体に人や場所への思いが希薄になってきている。年賀状のやりとりの継続に向けて支援し、現在の地域での接点を多く持ち、馴染みの関係作りや、継続支援となるよう努めている。	

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
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	利用者の個性・意思を尊重しつつ相性などを考慮した席順や、仲間に入り易い関係作りを目指し、レクリエーションや行事などを通じての交流を図る。		
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	何時でも開かれている事を感じて頂ける様に心掛けている。		
<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>					
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	スタッフによる日常会話からの聞き取りや、介護相談員等の外部からの助言なども参考にして、計画作成担当者中心にカンファレンスを行い、思いや意向の把握に努めている。	理念にある“安定した暮らしの提供をします”を実践する為、声かけや話しかけでコミュニケーションを取りながら、一人ひとりの心身状態を把握し、思いや意向に関心をはらっている。掴んだ情報は日々の介護記録や全体会議のカンファレンスで検討し、計画作成に活かしている。	
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	日頃から利用者とのコミュニケーションを重視しつつも事前に情報を頭に入れ、その方の歴史や考え方などを把握し対応していくことに努めている。		
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	24時間継続的なスタッフ間の申し送りはもちろん、各スタッフが利用者の少しの変化にキズク意識を高めて業務を行う事に努めている。		

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
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	長期、短期目標の設定、モニタリング、カンファレンスを計画作成担当者を中心に継続的に行うが、家族の考え・意向、また医療面の知識もお借りしその方の現状に合った支援計画を行う。	入居時の基本情報シートを基に、毎月のカンファレンス・モニタリングで検討し評価すると共に、往診記録・訪問看護日誌を参考に計画作成を行っている。ケアマネージャー・職員の出席で事前の担当者会議を開き、短期(3ヶ月)長期(6ヶ月)とし、また個々の身体状態に応じて見直しを行い、臨機応変に対応している。	
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	個別の記録用紙に、毎日の食事量、水分量、バイタル、排泄、様子等、担当した者が記入し、全員でその方の心身における現状が把握でき対応出来る様にしている。		
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	共同で出来る事と個別対応しなければならない事は、限られたスタッフの配置の中で可能な限り利用者本位になる様に努めている。又、通院等、緊急時の対応は柔軟に支援している。		
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	今年はコロナウィルスもあり春のお花見、散歩、外部からのボランティア導入したレクが抑えられ気味が現状。ただ施設内で職員でたこ焼きパーティー、お茶会、合唱等実地。季節を感じてもらうために桜・こいのぼり・紫陽花等の塗り絵も実地。		
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、家族様の同意の下、協力医療機関と掛かりつけ医の契約をして頂き、月2回の定期往診と、非常時でのコールセンター(24時間対応)と訪問看護ステーションとの連携も加えて支援している。他に、心療内科精神科、訪問歯科、訪問マッサージとの連携での支援も実施している。	利用者・家族の希望する内科のかかりつけ医の往診の人は2名で、他の人は協力医院の内科(月2回)の往診を受けている。歯科(週1回)の往診は全員が受け、精神科(3名)や訪問マッサージ(1名)は希望者が受けている。週1回の訪問看護師による健康チェックもあり、適切な医療・健康管理となっている。	

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
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	H30年4月より訪問看護ステーションと契約する事により医療連携体制を構築した。またかかりつけ医の往診それ以外でも医療機関と連携し疑問に思う点、相談等行う事で職員の技量を向上させるとともに利用者の健康管理も充実したケアを目指す。		
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	入退院時には、担当医師、看護師、相談員との連絡を密にして、家族と医療機関の関わりでの必要な支援をすることで、利用者にとって最善な結果になる様に努めている。		
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	重度化になる前から、本人、家族、施設関係者、そしてかかりつけ医も交えて、十分な説明と協議を行った上でも、尚利用者の今後の生活の方向性を決定づけられるように家族・かかりつけ医交えた支援を継続して努めている。	入居時に重度化・終末期ケアの対応指針文書で説明し、ホームでの取り組み体制や方針を示し同意書を交わしている。状況変化時には主治医もしくは管理者から説明を行い、利用者・家族の意向を確認しながら方針を統一して、納得した最期を迎えられるよう図っている。この1年は看取りの方はいない。	
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	利用者の急変時の対応連絡先及び緊急時の消防署への通報も含めた対応マニュアルを整備し、各職員に徹底させている。又年2回の消防訓練の実施と、消防署での防災研修会には全職員が順次受講してもらいスキルアップに努めている。		
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	毎年の防災研修や、年2回の消防署の指導による防災訓練により職員間の意識を高めるとともに、地域の施設への認知のアピールとして、利用者との散歩や地域での行事の参加等、地域の方とのコミュニケーションに努めている。	年2回(内1回は夜間想定)避難・誘導・初期消火等の自主訓練を実施している。自動火災通報装置、緊急連絡網、スプリンクラー、非常用食料・備品を整備している。地域住民の協力を呼び掛けているが確約は得ていない。	利用者の高齢化と重度化の現状や、アパートを改造し、リビング及び居室内に補強柱がある。建物の構造仕様は、避難誘導・方法に困難が予想され、日頃から全体であらゆる災害を視野に入れた訓練計画を作成し、それに沿った繰り返し訓練を期待する。

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>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	研修や勉強会で認知症の理解を深め、スタッフ全員で共有し寄り添う介護を実践。個人情報・個人情報の守秘義務の観点から、外部への配慮を心掛けている。	年1回の接遇研修を通して、人格を尊重した対人ケアの基本姿勢を守り、利用者の立場になって本人の気持ちを大切に、言葉遣いに留意し自己決定し易い雰囲気作りを心掛けている。羞恥心への配慮に努めている。重要書類・個人情報書類は適切に保管されている。	
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	業務的に強制するのではなく、自己決定出来る声掛けを心掛ける様接遇の内部研修にも努めている。又充分なコミュニケーションによりラポールの構築に努めている。		
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	何をするときも声かけし了解を得た上で次の行動に移る。また昼寝したい方、居室でTV見たい方等出来る限り利用者個々のライフスタイルに合わせ日常を過ごして頂く。		
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	自立できる方は、その人のペースを尊重し、また介助必要な方に対しても清潔な状態・環境で生活して頂けるよう支援。		
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	会話の中にも食事が楽しめるような話題作りを考慮したり、毎日の献立を掲示して食べる事への興味を持って貰える様に心掛けている。	献立は利用者の好みを摂り入れた法人の栄養管理士が作成し、ホームで食材購入と調理専門職員による手作りの食事が提供されている。コロナ禍で職員と一緒に食事はしていないが、職員は会話をしながら、見守りと食事介助を行っている。食卓のテーブルの対面する真ん中に、アクリル板を設けて食事を摂っている。	

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
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	重要な水分摂取は、各々の味覚を刺激出来る様に種類を豊富にする事と声掛けで対応している。どうしても食事による栄養摂取の充分でない方は医療との連携で補助栄養剤で対応している。		
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	毎食後口腔ケアを実施し、必要に応じて介助実地。また週1回歯科の往診が有り、口腔ケア及び必要な治療している。		
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	日中はその方の排泄パターンでの声掛けと要望時での対応を実施。必要以上の介助は控え、自力で出来る事はして頂く様に心掛ける。夜間は入眠の妨げにならない声掛けに努めている。	日中はほとんどの人がリハビリパンツとパット併用で、排泄記録表やパターンを把握しながらトイレでの排泄支援を行っている。夜間はオムツ使用者が3名、ポータブル使用者が6名となり、3時間毎のオムツ・パット交換を原則としているが、個々の状態に応じて声かけして排泄を促し、安眠を優先している。	
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	各々の排泄パターンに沿って、なるべく便秘剤使用を少なくする様、牛乳の提供やお腹のマッサージ、可能な方は歩行等行い自然排便試みる。又、必要に応じ医療への相談も実施している。		
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	入浴は基本週2回実施。体調不良や入浴拒否などは、日程変更や清拭などで柔軟に対応している。各利用者毎に入浴の声掛けも配慮している。	週2回の午前中の中の入浴が基本となっている。浴槽の湯はかけ流しで、常にきれいなお湯になっている。入浴拒否が強い人には、日時の変更や相性の良い職員と交代し、清拭に切り替えて清潔保持に努めている。	

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
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	個人の睡眠パターンに配慮して快適に眠れる様支援している。日中の活性化、必要に応じて眠前薬を掛かりつけ医に相談し対応している。		
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	服薬の内容を理解し、飲みあわせの悪い物への配慮や、向精神薬服用後の状況報告など、医療と連携を取り最善の状態である様に努めている。又、誤薬、落薬など無いよう、手順の遵守を指導している。		
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	日常生活の中での仕事の分担や、施設内での行事の盛り上げ役や、適役を演じてもらう事により、以前の自分を思い出して頂けるような場面作りに努めている。		
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	コロナウィルスの関係及びスタッフの許す限り、近距離での散歩や施設前での日向ぼっこ等実施している。外出への要望が激しい方へは極力希望に沿い、不穩に繋がらぬように配慮している。	日常の外出は近隣の公園やホーム周辺散歩に出かけている。桜の花見は近くの小学校・公園に出かけていたが、コロナ禍で外出が難しくなっている。高齢化・重度化の人が多くなっている現状に、個々の状態を見極めながら、五感刺激やストレス発散を得る外出支援を増やしたいとしている。	
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	基本は家族様よりお預かりした現金はこちらで管理しており、日用品等は必要、要望に応じて買い物代行や同行で対応。レシート管理と金銭出納帳記入を実施。金額の張る物品に関しては、都度、家族様に確認し購入している。		

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
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	利用者の希望に応じて対応するが相手方(家族その他)の現在の状況及び希望等も調和させながら支援している。		
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	利用者様も交え、その季節を感じて頂ける様な切り絵、壁掛けを製作し飾っている。また職員の中で趣味を生かして飾り物を製作、展示コーナーを設けて目を和ませている。	居間兼食堂は明るく採光も良い。壁面に手作りカレンダー、季節の切り絵や日常・行事写真を飾り温かい雰囲気となっている。2階の居間の一面にソファを配置し、個別で寛げる場となっている。テーブルの配置は利用者の関係性に配慮し、一日数回の窓開けを行い床・手すり・テーブル・椅子の消毒を頻回に行っている。	
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	席順を配慮し、変な利用者間の摩擦は未然に防止している。又、場の空気を感じ取り適宜席順の変更等をし雰囲気を和ませるようにしている。		
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	居室は個人の馴染みのあるものを配置するようにして、リラックスできるスペース作りに配慮している。	各居室はベッド・エアコン・ナースコールが設置され、押し入れが設備されている。個々によって多少の差はあるが、テレビ・ダンス・写真・思い出の品々・仏壇が持ち込まれ、その人らしい落ち着いた居心地良い居室となっている。立位や歩行困難な人には、家具の配置に工夫し、家具の角にガードクッションを用いて、安全面に工夫している。	
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	手摺りの必要な方には部屋の配置を考慮したり、トイレの位置との関係も視野に入れて安全でできる限り自立した生活が送れることを目指している。		