

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	0591100045		
法人名	株式会社ユニマツ リタイアメント・コミュニティ		
事業所名	たかのすケアセンターそよ風		
所在地	秋田県北秋田市米代町5-4		
自己評価作成日	令和2年8月24日	評価結果市町村受理日	

※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.akita-longlife.net/evaluation/
----------	---

【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 秋田マイケアプラン研究会
所在地	秋田県秋田市下北手松崎字前谷地142-1
訪問調査日	令和2年9月11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)】

1.学習療法:公文学習療法をケアに取り入れている。特定のお客様となるが、対象となったお客様は学習療法を行うようになってから、以前は不眠、せん妄、独語不穏は徘徊などの周辺症状があり、表情も暗かった方であったが、表情も明るくなり、周辺症状落ち着いた。笑顔も増え、冗談も話す様になった。2.ご家族様の希望があれば、看取り介護も行っている。3.ケアカルテ(iPad入力)を導入し、記録をよりスピーディーにし、お客様との関わりに時間を充てられている。

【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)】

利用者一人ひとりの過ごし方の意向を大切に、在宅時と変わらぬ生活が送れるよう支援することを理念に掲げており、行事や災害対策等のさまざまな場面で地域の方々の理解と協力も得られ、その良好な関係を保ちながら日々の支援を理念の実践に繋げています。コロナ禍にあって活動が制限される状況にありながらも工夫しながらドライブを楽しむ等、利用者が楽しく過ごせる場を提供し、また、同市内に住む家族に限って面会の機会を設けることも検討されており、行政とも連携を図りながら利用者にとってより良い支援に繋げていこうと努力されています。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~53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
54 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	61 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
55 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	62 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
56 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	63 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. 全くいない
57 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	64 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
58 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	65 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
59 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	66 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
60 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踏まえた事業所理念をつくり、代表者と管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	出来るだけ、自宅で過ごされてきた環境や生活様式で過ごせるという事を理念に掲げ、職員休憩室に(目の届く場所に)掲示し、共有し実践に繋げている。	職員が考えて策定された理念であり、日々のさまざまな支援に反映できるよう意識して取り組んでいます。	
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	地域参加型の行事等、コロナウイルス感染予防の為、従来行っていたクリーンアップや地域のお祭り等中止となっており、楽しみが減っています。その為、地域の馴染みのある場所などにドライブに出掛ける等の配慮はしている。毎年行っていた地域との交流を目的とした「納涼祭」も規模縮小せざるを得ない状況となり、室内で短時間で楽しめるものとし、残念ながら地域の方々は招待出来なかった。お客様は満足していた様子。	コロナ禍の影響で制限されてはいるものの地域の理解と協力は大いにあり、積極的に相互に関わり合っている様子をうかがうことができ、良好な関係が保たれています。	
3		○事業所の力を活かした地域とのつながり 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、地域の人々に伝え、地域貢献している	従来では高校生の方々に、インターン研修を毎年受けて頂いており、職場体験を通して、職員から直接指導を行ったりアドバイスをしたりとして、認知症の方々とふれあい支援方法を伝えていたが、コロナウイルス感染のリスクから中止している状況。		
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	コロナウイルス感染のリスクがある為、行政へ値合わせを行い、会議開催の可否を尋ねたところ、事業所に判断を委ねるとの事であった為、自社の判断により、現在1カ所に集まったの会議自体は行っていない。しかしこちら側から行事や現在のお客様の状況、事故等についての情報を議事録として情報開示、提供を書面にて行い構成委員、ご家族様へ開催月ごとに作成、郵送しており、意見があれば、電話でのやり取りを行っている。	地域の多くの方が会議メンバーとなってホームの取り組みや地域の状況等について活発な意見交換が行われており、出された意見が運営に反映できるよう取り組んでいます。	
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	法改正や介護保険の事で疑問に感じた事や、確認したい事に関しては、そのままにせず、担当者にすぐに連絡や相談をするようにしており、相談した内容や対策に関しては、書類に記録するように即時行動している。市の担当者とは信頼関係も築けており、分からない事をそのままにしないようにしている。	行政との情報交換が頻繁に行われて良好な関係が築かれており、連携が図られています。	
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「介指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・虐待防止委員会が実態を調査している。月1回は行っており、アジャスターロックの確認、ベッドの位置の確認、ナースコールの有無、コードの長さ等チェックを行っている。問題点があれば委員会内において或いは、全体会議で報告、意識掛けを図っている。	勉強会を開催して常に意識できるようにしており、時に言葉遣いを振り返る等して不適切な支援にならないように注意しています。	
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	月1回、全体会議の場で事例検討会も行われており、グループホーム内のみならず、施設全体で知識・理解を深めている。		

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	職員内部勉強会の中に、成年後見人制度を設け、新しい情報を取り入れる様にしている。必要なご家族様にいつでも対応が出来るよう、学習に努めている。現在活用者はいない。		
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	契約の際には説明後必ず、質問疑問な点はないか尋ね、ひとつひとつ説明をした上で、契約して頂いている。料金の改定等についても直接、電話にてキーパーソンの方々に連絡させていただき説明をしている。年1回(2~3月)満足度調査を行い、ご家族様の思いや感じている事等を情報共有の面から、廊下に掲示し運営に役立てている。		
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	苦情窓口を設置している。また事業所以外にも、苦情窓口がある事を契約の際に説明している。またご家族様の面会時や電話連絡の際に、日ごろ感じている事など伺うようにしている。正面玄関には意見箱を設置している。	質問事項を変更しながら年に1度満足度調査を行い、意見の引き出しに努めて結果を報告し、職員間で内容を共有しています。日々の生活の中で出された利用者からの要望に対しては都度検討して応えています。	
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、ミーティングや、お客様カンファレンスを行っており、その際にスタッフの意見等を集めるようにし、改善反映に繋げる様にしている。各部署意見は、管理者がまとめ、センター長に伝わる流れが出来ている。	意見が言いやすい環境があり、毎月のミーティングや行事後、また、利用者とは日々関わる中で意見や提案が出され、運営に反映させています。	
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	各職員で、能力開花が望める職員に関しては、責任のある役割を担って貰っている。責任のある仕事をこなす事によって、本人もやりがいをもち、スキルアップに繋げている。また育児や体調に合わせての業務の調整も行っている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、代表者自身や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	新人職員には、部署異動も含め3か月、指導係をつけて指導を行っている。またそれとは別で、医療に関する事項については、看護師から直接各対応について新人内部研修という形で指導を行っている。研修報告に関しても、全体会議にて発表すると共に、全部署に議事録を回覧し、知識共有を図っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、代表者自身や管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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	事業部会があり、各センターのセンター長が集まり、上司からの伝達、話し合いや研修をWEBを使用し取り行っている。(コロナ対策)本社主催の研修等も存在するが、本社が東京の為現在は、現在は参加出来ない。		
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	新規受け入れの時点で、実態調査を行う。その際に、その方が暮らしてきた背景や、生活歴などを皮切りに、実際ご本人様が困っている事(ご本人様が意思伝達が出来ない場合は、ご家族様に尋ねる)を伺い、少しでも元気でいた頃の自宅での生活に近づけられるように、努めている。また施設で生活していく中で、お客様より、新たな思いが確認された場合にはm職員がご家族様に代弁し、連絡、相談を行っている。		

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	日々の面会時や受診を行ったり、状態変化時による報告等の際には、ご家族様の気持ちに共感する姿勢で、困りごとや心配事について傾聴し聞きだしている。ご家族様より施設側へ要望やお願いがあった場合には、ご家族様支援記録に記載し、職員へ情報共有を図り、職員の誰に相談しても話が分かる様な体制を持ち、信頼関係の構築に繋げている。		
17		○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	自分で行える事は自力で行ってもらうように促し、それがどんな意味をもたらすのかの説明まで、お客様に行っている、お客様自身も、自分が役割(食器拭き、洗濯畳み等)を持ち職員の手伝いをしている気分になり、感謝を受ける事で、存在意識を見出しており、職員とお客様との関係づくりについても有効に働いている。自分がここにいて人の役にたっているんだという事実が、ご本人様の生活の質を良い方向へと導いている。		
18		○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	ご家族さまとのつながりは、毎月入居記録にてご本人様のご様子や、状態を報告しており、この記録を見る事で、安心してという義家族様や、毎月楽しみにしていると、実際に職員へお話しされるご家族様もいる。		
19	(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	面会は現在、コロナ対策により、全面禁止となっている。8/8現在「LINE」を使用した、テレビ電話システムを展開しており、そちらでWEB上での面会を可能にして、少しでも関係性が継続出来る様に配慮している。	日頃の状況からその人にとって馴染みとなるものを感じ取れるように努め、自宅で過ごしていた時から習慣となっていることも継続できるように取り組んでいます。	
20		○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	食事席の配置等、日々の業務中にお客様同士の会話等、耳を傾ける様にしており、折り合いが合わない時は即座にm食事席の変更等を行っている。また職員が間に入ってフォローする等、良い関係を保てるように努めている。		
21		○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	退去の際には、必ず計画作成担当者が、前担当ケアマネジャーに対して、相談を行い、サービスが断絶しないように配慮している。また次の施設が決まってからも各担当者で連携・連絡を密にし、スムーズに次施設への入居が行えるように配慮している。入院時にはコロナ感染リスク回避にて、面会は行えないが、ご本人様の状態を知る為、入院支援室との密な電話での情報交換を行い、またその状況を面会が行えず、不安となっているご家族様へ、電話報告を行い安心して頂けるよう努めている。		
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					
22	(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	入居前のアセスメントにて、左記事項については必ず聞き取りが行われ、ご本人様が認知症にて聞き取りが困難な場合には、ご家族様に詳しく尋ねている。生活歴、趣味、生きがい等の調査をお行い、更には、定期的カンファレンスを開催し、ご家族様にも、相談している。	本人の思いを尊重して安心して生活できるように取り組んでいる他、利用者との関わりの中で気付いたことは申し送り、情報の共有が図られています。	

23		○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、生きがい、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	上記同様、入居前のアセスメントや面談にて左記事項確認し、ケアプランへと繋がる様、努めている。また入居中もご本人様との会話の中から、ご本人様が生きがいに感じられるものはなんなのか等、探りながら関わりを持つ様、努めている。		
24		○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	現状の把握に関しては、毎日の申し送りや、職員間での情報共有として使用している伝達ノート等を活用し日々の観察から微妙な変化、微細な変化に職員全体で気付けるよう、配慮している。申し送りの際には、その場で気付いた事を、次の引き継ぐ職員に対して、確実に伝えられるように努めている。		
25	(10)	○チームでつくる介護計画 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	定期的なカンファレンスは月1回、ミーティングの際に行っており、お客様の状態変化時、また3か月ごとのケアの見直しを主にカンファレンスの議題としている。お客様一人に対して、担当がついているが、その職員だけの偏った考え方にならないように、ミーティング参加した職員の意見も考慮したケア作成を行うようにしている。ご家族様のご意見としては、面会時に現在の状態の報告を都度行っており、その時に伺っているのと、お客様本人様の思いも、ご家族様に対して、代弁を行っている為、ご家族様、ご本人様の間で情報共有は行っている。	担当職員のモニタリング後、全職員の意見を聞いた上で計画担当者が介護計画を作成しています。利用者や面会時等の家族の意見、意向も反映させています。職員は介護計画に沿った支援となっているか日々確認を行っています。	
26		○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	日々のケアに関しては、介護支援記録において記載を行っており(ケアカルテ)職員間で情報共有を行っている。記録も生きた記録になるように、ただ行った事だけを記録するのではなく、その事お客様がどうであったか、どんな会話をされたのか等そこまで記載するようにしている。介護日誌にも重要な要点をまとめた形での、記載の仕方をし、全体の変化等に一目で気づき易い様式になっており、申し送りたい重要な点に関しては日誌とは別の記録用紙にまとめられている。計画書については、カンファレンスを状態変化都度、また変化がなくとも定期的にカンファレンスを行い、見直しに生かしている。		
27		○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	例えば、歩行困難事例者があるとすれば、すぐに職員間で話し合いが行われ、ご家族様にも相談の上で、福祉用具の活用等を提案し、福祉用具の事業者とも話し合い、その方の状態、状況にあった用具の準備までのプロセスがスムーズに行えるように、連携している。		
28	(11)	○かかりつけ医、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等の利用支援 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、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等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	入居前から、通い慣れ馴染みの関係を築かれていたかかりつけ医に関しては、入居後もそのまま同じ場所で継続した通院を行ってもらい、あくまで入居前の生活や雰囲気を変えない様、個別的な地域資源はそのままおひとりおひとり継続して利用できる様配慮している。ご家族様からも契約時に「それは助かる」と話が聞かれている。	入居前からの利用者それぞれのかかりつけ医で受診できるよう取り組んでおり、個々の希望に沿って対応しています。往診にも対応していただき、薬局からは処方薬を届けていただいています。	
29		○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	医療連携を行っており、常勤で1名看護師が配置されている。看護師には24時間連絡が取れる様に週1回2時間の看護師による健康調査を実施している。		

30		○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、介護、看護療法の情報を含んだサマリーを作成し、前もって病院側に提出するようにしている。また退院の際にも、病院側からサマリーを受け取り、情報の交換・共有を行っている。面会は病院側で禁止されている為、電話等により、支援室の担当の方と情報交換等もやっている。再受け入れが可能かどうか電話だけでは判断が付きにくい場合は、条件を付けてもらい、短時間の面会を可能にしている。		
31	(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	契約の際に、重度化の指針についての説明を行い、現在のご家族様の考えやお気持ちを書面にて確認出来る様、努めている。実際に重度化が懸念される状況になった時には、看護師を通し相談した上で、主治医に相談する形をもうけ、実際の見極めを行った上で、ご家族様に対して、相談・提案をさせて頂き、看取りを行うかどうかの方向性を決める様にしている。	家族の意向に沿った対応が行われています。主治医との連携も図られ、終末期の支援体制が整っています。	
32		○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実践訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急時の対応の流れ、応急手当や初期対応に関してはフォローチャートにしてラミネートし、常に職員の目に付く所に掲示している。実践訓練は消防士による救命訓練を年1回センター内で行い、実践力を身に付けている。(現在はコロナの影響にて見合わせ)		
33	(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	年2回の総合避難訓練を実施している。、民生委員や地域の方にも参加して頂いており、連携が取れるようになっており、実践力に力を注いでいる。(コロナの影響にて職員とお客様のみの参加となっている)	立地及び建物の構造上、災害時の近隣住民の避難場所となっています。地域の協力者の提案やアドバイスを取り入れながらさまざまなパターンを想定した避難訓練が行われ、災害に備えています。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
34	(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	個人情報を含む書類全般においては、事務所内にある鍵付のキャビネットに保管をしている。お客様居室に訪室する際には、必ずノックをし声掛けを行っている。不在の際には、必ず断りを頂いてから入室するようにしている。また排泄時見守りが必要な方や、着替え等についても見守りが必要な方については、出来るだけご本人様から見えない位置から観察する等考慮している。	利用者一人ひとりの個性、生活歴を理解し、その人に合った対応や声かけができるよう取り組んでいます。	
35		○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	お食事の時間は大体決まっているが、ご本人様に合わせた食事時間提供を行い、レクレーションや全体で行う行事等も、基本的には参加を促しているが、ご本人様の気分で参加したくないと意思を表示された場合にはもちろん、無理はしない様に対応させて頂いている。入浴に関しても、極力ご本人様の意思を尊重し、同性介助を望む方などがあれば、同性介助で対応をさせて頂いたり、当日入りたくない希望があれば、無理強いせず、日を改め調整を図っている。		

36	○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	お客様が何か行いたいと自発的に話して下さる場合は、それが結果として、業務時間が押すような事であっても、何事においてもお客様が望んだ事を優先させるようにしている。例えば食器拭きや、洗濯物畳み等、本来は職員が行ったほうが、よりスピーディーによりきれいに畳めたり、拭けたりするのだが、お客様が、「何か手伝える事はないか」と尋ねてきた場合、それはお客様にお願いするという事を行っている。		
37	○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	入浴時、行事の際の服装等はご本人様に選んでもらっている。髪型等にこだわりがある等のお客様に対しては、ご本人様に尋ね理美容の際にはそれらを考慮しカットして頂いている。またご本人様が意図疎通が出来ない場合であっても、入居時に髪型の事等も予め尋ねており、長めであった、おしゃれには気を遣う方であった等細かい部分まで聞き取りを行い、その方にあつたこだわりを尊重している。いきつけのパーマ屋等入居後も通える様、支援している。(コロナの影響にて、外部での理美容利用は現在行っていない)		
38	(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	食後の後片付けは基本的には、お客様にも行ってもらっている。下膳を行う方、食器を洗う方等、個々に得意分野があり、張り切って行っている。また職員が味付けに困った際等には、お客様に味見してもらったり、味付けの仕方などをレクチャーして頂いたりとしている。(味噌汁の出汁は最後にいれる、煮ものは冷ますと味が染みる等のコツ)また手作りおやつ等も定期的に行っており、実際に包丁を遣ったり、昔着ていた割烹着等を身に付けて頂きながら、調理に励んで頂いている。	出前の日、デザートバイキングの日を設定し、食事を楽しむため工夫を行っています。干し柿やお菓子づくりの際には声をかけて一緒に作業ができるよう取り組んでいます。	
39	○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状況を把握し、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	栄養士によって、栄養計算された食材を使用し、調理を行っている。毎日、個々のお客様の食事量水分量を把握し、体調不良等の早期発見に役立っている。栄養が不足していると考えられるお客様に対しては、医師に相談する等の支援を行い、食事の間に補食や高カロリー栄養食にて補って頂き、毎日必ず個々の水分量のトータルを出す様にして、状況確認を行っている。		
40	○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	基本的には口腔ケアは、ご自分で出来る場合は、ご自分で行ってもらう。状態により一人で出来ない方は、職員が介入し、お手伝いさせて頂いている。尚、指示が通らなかつたり、自力でのうがい等が行えない方には、口腔内清拭を行っている。		

41	(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	左片麻痺の常時オムツのお客様に対し、時間を決めて、朝食後は必ずトイレへと座って頂き(2人介助にて立位介助)トイレで排泄をしてもらっている。普段便失禁や尿失禁が常に見られる方だが、立位時の健側の足の立位運動もかねて、トイレでの排泄を促している。また92歳になられるお客様女性2名と80歳代になられるお客様1名は終日布パンツでほぼ失禁はない。	段階的に排泄用品が不要になった利用者もあり、チェック表を活用して自立に向けた支援が行われています。	
42		○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	毎朝の冷たい牛乳を提供している。食物繊維の野菜(蓮根 大根 ごぼう)は積極的に取り入れ柔らかく調理をしている。機能訓練の際には、ゴボウ先生のごぼう体操に取り組んだり、下肢における体力作りを主に行うようにし、便通を促す様になっている。特に歩行訓練に関しては、自事業所を抜け、隣の高齢者住宅までの廊下歩行の往復を行うようにしている。		
43	(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や健康状態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	上記記載同様、個々に合わせた入浴となる様、同性介助や時間帯、お湯加減等を考慮した、入浴順番や、入浴担当の割り振り等を行っている。また週に3回は入浴して頂き、入浴自体が負担になるような方、(看取り期等)は状態に応じて、ご家族様や医等に相談し、全身清拭やベッド上での洗髪等を個別に行い、清潔の保持、安楽を心掛けている。また入浴剤を用いて目や香りでも楽しめるように配慮し、気持ち良く入って頂けるよう、介助者は基本1名にて出来るだけ羞恥心を仰がないようにしている。また自分で全部やりたいお客様(男性)には職員は脱衣場までは入るが、浴室までは入らず、時折の見守りのみで自由に入っている。	その人の体調や気分に合わせて柔軟に対応し、気持ち良く入浴できるよう支援しています。	
44		○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	食後に食事席等で、居眠りをしているお客様等に関しては、極力、お部屋でゆっくり休む様、声掛けを行っている。また体力的な部分でも、入浴後は疲労している為、自室で休む様勧めたり、浴後ポカリ等の水分を摂取して頂く等、個々に応じて対応を行っている。		
45		○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に努めており、医療関係者の活用や服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の説明書については、受診の度に最新の物を個人ファイルに綴じた他、医療記録を詳細を記し、更には業務日誌の備考欄に記し、必ず職員が目を通すように伝言ノートにも記載し、回覧印を押して情報共有している。伝言ノートは必ず出勤時に目を通す事になっている為、情報に抜けが発生し辛いと考える。申し送りの際にも必ず、引き継ぐようにしており抜けや、分からない事の無い様、努めている。また個々の、お薬手帳も準備されており、薬の説明書は原本をご家族にも送付しており、情報の共有を図っている。		
46		○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	入居時には必ず、趣味・嗜好を尋ねるようにしており、日々の暮らしの中でそれが日常的に体験出来るように考慮している。(例:宴会好きでお酒好きの方等には、行事の際に、カラオケを歌って貰ったり、ノンアルコールビールを飲んで貰ったり、縫物、雑巾づくり、刺繍 刺し子、お菓子作り等)		

47	(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	コロナウィルス感染リスク回避の為、3密が発生する場所への外出は自粛している。ただ全く外出する機会がなくなってしまうと、気分転換が行えず、周辺症状の悪化、進行、出現する可能性がある為、3密を避けた場所への外出は出来るだけ行うようにしている。また、外出する際には、職員・お客様共マスクの徹底、手洗い・うがいをを行う。また車内も換気を良くする等の配慮を行っている。	毎月ドライブに出かけており、コロナ禍にあっても外出の機会をつくり、利用者の楽しみに繋がるよう工夫しながら外出支援を継続しています。	
48		○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	お金の管理が出来るお客様については、持参金1万円以内で所持して頂いている。外出下時にご本人様の希望があれば、使って貰う事はご家族様ご了承のうえ、使用している。		
49		○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	年賀状や郵送物が届いた際には、希望があれば職員が代行し電話を掛け、お礼の言葉なりをお客様に直接伝えてもらう等の支援を行っている。またご家族様から、ご本人様と対話したい要件で電話があった場合は、ご本人様に直接電話に出てもらっている。		
50	(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、臭い、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	玄関側に、お風呂場と、トイレがある為、お客様や、来訪された方々が臭い等で不快にならない様、壁に扇風機を取り付け、臭いが留まらないようにしている。また定時に温度・湿度を測定し、空間が常に快適であるかどうかの確認を行っている。また入浴中は見守りを行う方に関しても、ご本人が気にならない位置での見守りを考慮し、間違っても浴室の中で凝視しない様、考慮している。(浴室戸を少しだけ開けて、見守り者は外に出る等)パントリー等は、夜勤者当番制で、夜間帯に掃除を行っている。	季節が感じられる飾りつけを心がけている他、通路に日常の写真を掲示し、ホームを訪れた家族に利用者の活動状況を伝えることに役立っています。	
51		○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	一人が気楽なお客様もおり、その方については、食事、レクレーション以外の時間は基本、自由時間としている。さらに入浴に関しても、一人で入りたいとの希望がある為、介助者はシャンプーやボディソープの位置のみ伝え、浴室から出て、一人の入浴を楽しんでもらっている。消灯時間が過ぎてからのテレビ鑑賞(自室)に関しても、お隣様に迷惑にならない音量を条件に、特に規制することなく、自由に観て貰っている。食堂には誰が座ってもいい、ソファがあり、お客様同士で気兼ねなく交流できる様、配慮している。		
52	(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	基本的に荷物に規制はなく、ご自宅から何を持ってきてもいい事になっている。使い慣れた家具や思い入れのある用品等をお持ち頂き、出来る限り自宅に近い環境で安心していられるようにしていけたらと、契約の際に説明している。使い慣れた布団や椅子、見慣れている、使い慣れているものをそばに置き安心できる空間となるよう心掛けている。	洗面台が設置されている他、ベッド、タンスはホームで準備していますが、持ち物に制限がないことを入居時に説明しており、使い慣れた椅子やタンス等を持ち込む利用者もいて、それぞれが居心地よく過ごせる場となるよう取り組んでいます。	
53		○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	洗面所の高さは、車椅子でも独歩の方でも使える高さとなっており、お客様が自分で自分のタオルを選んで自分で、手を拭いたり、口を拭いたり出来る様、名札付のタオル各洗面所に下げている。またトイレの場所が分かりやすい様、目の高さに看板等も設置している。		