

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	4271500987		
法人名	有限会社UTASI		
事業所名	グループホームうたし		
所在地	長崎県佐世保市鹿町町下歌ヶ浦986番地38		
自己評価作成日	令和 2年 12月 2日	評価結果市町村受理日	令和3年3月22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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/42/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 ローカルネット日本評価支援機構		
所在地	長崎県島原市南柏野町3118-1		
訪問調査日	令和3年1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)】

・コロナ禍により、外出や面会、慰問が禁止や制限された時も、これまでの交流や関係性が途切れないうち、出来る範囲での交流(ホーム内での行事の際にDVD録画で参加をお願いしたり等)を継続している。

【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)】

今年度はコロナ禍の影響で地域住民との交流自粛や家族との面会制限が続く中、ホームでは入居者のストレス緩和に繋がるよう近隣を散歩して外気に触れる機会を設けるほか、ホーム内でも入居者が楽しく過ごせるよう職員同士でアイデアを出し合い、ホームや入居者と交流のある方からのメッセージやコーラスのDVDを流すなど、行事や室内活動の充実に向け工夫している。また、入居者がホームを退去した後もその家族と引き続き交流を続けており、繋がりを大切にしていることが窺える。食事は地元で獲れた魚や無農薬野菜など可能な限り地域の食材を活用し調理しており、食事の準備や後片付けを行う中で本人ができることを手伝ってもらうなど、入居者の役割づくりに取り組んでいる。また、時季に応じた行事食では盛り付けを工夫したり重箱を使用し提供するなど、楽しく食事を摂れるよう配慮している。人材育成に対する意識も高く、新人職員に対して介護福祉士実務者研修の受講料をホームで負担したり、外部研修に参加した日は出勤扱いとしている。「自分らしくありのままに」の理念のもと、入居者が穏やかに生活している様子が窺えるホームである。

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ます (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、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

ユニット名 グループホームうたし

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	「自分らしくありのままに」を理念に掲げ利用者の気持ちを尊重し生活できるよう援助している。	ホーム理念を「自分らしくありのままに」と掲げ、入社時や毎月の会議等を通じて職員への理念周知を図っている。職員は否定的な言葉掛けにならないよう努めるとともに、家庭的な雰囲気を大切にしながら入居者が思いおもいに自由に暮らし続けられるよう日々の実践に努めている。	
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	コロナ禍の影響で現在は外出や面会の制限、慰問などの外部からの交流を中止している。しかし出来る範囲で、近所の園児たちからの飾り物や地区の方からお花を頂いたり等の交流は継続している。	コロナ禍以前は地域と関わる機会が多く、地域の行事や中学生の職場体験受け入れなど交流を深めていたが、コロナ禍以降は交流を自粛している。外部との交流が難しい中、職員がアイデアを出し合い、可能な範囲でホーム行事や室内活動が充実できるよう工夫している。	
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	今年はコロナ禍の影響で介護教室の開催ができなかった。		
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	現在、コロナ禍の影響で運営推進会議の開催を中止しており、ホーム内の活動報告や職員の研修報告、情報などは文書にて送付している。また、意見や要望なども受け付けている。	コロナ禍の影響によりホームでの運営推進会議の開催は中止しており、運営推進会議メンバーにホームの活動報告や職員の研修参加状況、ヒヤリハット・事故報告、消防訓練等について書面郵送にて報告している。会議のメンバーより出された意見は入居者へのサービス向上に活かしている。	
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に取り組んでいる	運営推進会議の開催を中止している為、市担当者の方には、事業所の実情や取り組みを資料や議事録で提出し協力関係を築いている。	運営推進会議に市長寿社会課担当者が出席し意見交換を行っていたが、コロナ禍によりホームでの運営推進会議の開催を中止しているため、ホームの活動状況を書面で担当者へ送付し説明している。平成15年より地区の公民館で実施していた介護教室も中止しており、今後の再開が待たれる。	

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	3か月に1回、身体拘束適正化検討委員会を開き、職員間で再認識、再確認に努めている。(DVD鑑賞、アンケート実施)	ホームでは身体拘束ゼロで取り組んでおり、日中の玄関施錠も行っていない。3か月毎に身体拘束適正化委員会を開催するとともに、職員はホーム内の勉強会を通じて身体拘束をしないケアについて再確認し、意識を高めている。尚、入居者によってセンサーを利用する方もおり、センサーの使用方法を家族に説明し承諾を得ている。	
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	1回/月の職員会議やケアカンファレンスでの意見交換、DVD鑑賞などで日々の振り返りや情報の共有を行い、虐待防止に努めている。		
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	以前、研修で学んだ事を振り返り、活かせるよう努め、また、個々の必要性に応じて活用できるよう定期的に書類の確認や助言を頂いている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	丁寧に理解しやすいような言葉で説明するように心がけ、利用者や家族が、契約や改定の際、その不安や疑問点を解決できるよう努めている。		
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	利用者が日々の暮らしの中で、話しやすい雰囲気作りを心掛け、想いを引き出せるよう努めている。家族には毎月請求書送付や運営推進会議資料の送付の際に意見や要望を文書で求め、意見があった場合は記録や報告を行っている。	ホーム玄関に意見箱を設け、意見や要望があれば投函できることを家族へ説明するとともに、家族との面会時や運営推進会議、電話連絡、請求書等の各種資料送付時などに入居者の健康状態や普段の様子を伝え、ホームに対する意見や要望を聴取している。また、定期的に発行する『うたし新聞』も活用し入居者の様子を知らせている。	

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	毎月職員会議を開催し、職員間で意見や要望を聞いてコミュニケーションを図っている。また日頃から申し送りの際や、食事時間、休憩時に話しやすい雰囲気を作り、相談しやすい環境づくりを心掛けている。	管理者は毎月開催する職員会議のほか、日頃の申し送りの際や食事時間、休憩時など職員とコミュニケーションを図ることで職員の意見や要望を聴取し、業務改善や物品の購入など職員の意見を運営に反映している。有給休暇の取得もできており、新人職員に対して介護福祉士実務者研修の受講料をホームで負担したり、外部研修に参加した日は出勤扱いとするなど人材育成への意識も高い。	
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	資格手当などを設け、また、それぞれが担当する業務の役割を持ち、やりがいが感じられるよう配慮している。希望休や有給休暇が取りやすい環境作りに努め、また、各自ロッカーを使用できるよう整備して頂いた。		
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	コロナ禍の影響でオンライン研修が主になっているが職員それぞれに必要な研修を率先して受講できるよう促している。		
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	オンライン研修になり、本人の希望や必要性のある研修には進んで参加を促し、ネットワーク作りや情報交換、サービスの質を向上できるよう努めている。		
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	入居予定者には出来る限り来所してホーム内を見学して頂いている。また、こちらから面接に出向き、本人が不安や疑問に思っている事は丁寧に傾聴して寄り添い安心して生活ができるよう声かけに配慮し良い関係が築けるよう努めている。		

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
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	ホームに来所された際や、面会時に、家族の不安や疑問を傾聴し、安心して頂けるよう丁寧な対応を心掛け、良い関係が築けるよう努めている。		
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、家族が主に必要としている支援を見極めることができるよう、日頃の様子や、本人、家族の思いをしっかりと把握し、状態に応じたサービス利用が出来るようサービスの選択肢を提供し、援助に繋がるよう努めている。		
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	本人が出来る事を可能な範囲で取り組んで頂けるように食事準備や片付け、掃除など一緒に取り組んでいる。また日頃の会話や言動を見守り、職員、入所者同士、良い関係で過ごせるよう努めている。		
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	家族の思い、本人の思いを大切にし入所後も絆が途切れることなくお互い支えあう関係が築けるよう面会や手紙、電話などを通じて援助している。		
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う、支援に努めている	コロナ禍の影響で外出や面会禁止、制限が続いている。出来る限り本人の希望に添えるよう家族や馴染みの方との交流は電話での会話を促し援助している。	今年度はコロナ禍の影響で家族や友人・知人との面会制限が続く中、入居者のストレス緩和に繋がるよう近隣を散歩して外気に触れたり、ホーム内でも入居者が楽しく過ごせるよう職員がアイデアを出し合い、交流している方のメッセージやコーラスのDVDを流すなど工夫している。また、趣味活動の継続や年賀状作成など個別支援も行っている。	

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
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	共に交流出来る場所や時間を設け、一緒に 体操や学習、それぞれ出来る範囲での家事 手伝いに参加を促し、談笑や交流を図りなが ら協力し関わり合えるよう努めている。		
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	入所者、家族の要望があれば、これまでの関 係性を大切に、必要に応じた支援ができる よう、医療機関への連絡や、家族との電話な どで経過のフォローや支援、相談に努めてい 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					
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	日常生活の中で何気ない会話や、寄り添い ゆっくり話をする時間を設け、本人の思いや 希望の把握に努めている。	職員は入居者に対して否定的な言葉を使わ ないよう努め、家族からも情報を得ながら本 人本位に検討している。難聴の方や意思表 示が困難な方に対しては筆談やゆっくりと時 間を掛けて寄り添うことで情報を収集し、職 員と意見交換を重ねながら問題解決に取り 組んでいる。	
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	入所前の面談時や、入所後も、本人や家族 の情報を参考にして、これまでの生活歴や環 境、本人の希望が暮らしに反映できるよう努 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	日常生活の中での行動や会話等で本人の心 身状態にあった過ごし方や有する力を把握で きるような環境作りを心掛け、寄り添い交流を はかりながら援助している。		

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
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	入居者にそれぞれ担当スタッフを設け、現在の状態や今後の課題、本人の思いや気づきなどを話し合っている。ケアカンファレンス時は本人、家族の意見意向、スタッフの意見やアイデアを話し合い、計画書作成に反映できるよう努めている。	ホームでは入居者毎の職員担当制とし、職員それぞれが定期的にモニタリングを実施している。介護計画作成に際するケアカンファレンスでは、入居者本人の状態や課題等について担当職員を中心に内容を検討し、職員の気づきやアイデアを活かしながら入居者の残存能力を引き出せる介護計画の立案に取り組んでいる。また、家族とコミュニケーションを図り、要望等を介護計画に反映するよう努めている。	
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	入居者1人1人の介護日誌へ記録を残している。日常生活の中で特変や気づきがある場合、メモ用記録へ記載し申し送り等で情報を共有して介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人の体調変化や心身の状態に合ったサービスが提供できるよう日常生活での気づきを大切にしてスタッフや本人、家族の意見を取り入れながら柔軟な支援が出来るよう努めている。		
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	コロナ禍の影響で地区の行事や老人会などの中止により交流の場が減ったが、外出や面会が一時緩和された際に、散歩などで地元の方と会話して少しでもふれあう時間を持ち楽しく生活できるよう援助している。		
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	本人や家族の希望を尊重し納得されるかかりつけ医を定期的に通院介助している。コロナ禍の影響で受診困難時は、緊急時を除き、電話にて報告や相談を行い内服のみの処方などで連携を図り援助している。	ホームでは入居者の状況に応じて訪問診療を受けられる体制を整えている。入居前からのかかりつけ医や専門医への受診についても入居者本人や家族の希望を尊重し、かかりつけ医への受診は職員が同行し支援している。管理者は今後新型コロナウイルス感染症の発生に備え、BCP(事業継続計画)を含めた対応を進める意向である。	

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	日常生活の中で体調変化や気づきを早期発見できるように心掛け看護師や訪問看護師に報告や相談を行い適切な対応が出来るよう支援している。		
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	入院時は病院に出向き病院関係者と情報交換行っていたが、コロナ禍の影響で出向くことができなかった為、定期的に電話をして情報共有や相談を行い治療に専念できるよう努めている。		
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	病院受診や往診の際、情報提供や相談を行い、病院で開かれるカンファレンスにも参加している。家族とも相談を行い、今後のホームでの出来る範囲を見極め医療機関との連携に努めチームで支援出来るよう取り組んでいる。	ホームでの看取り支援は行っておらず、医療行為が必要となった時点で医療機関等への引き継ぎを行っている。家族には入居時にその旨を伝えるとともに、ホームとしてできることを説明している。管理者は、今後ホームで看取り支援ができるよう体制を整える意向である。	
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	職員は緊急時や事故発生時に備えて医療機関からの指示や指導を共有し、また、日頃から、研修で得た知識や情報を振り返り急変や事故に備えている。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。 また、火災等を未然に防ぐための対策をしている	ホーム内での火災訓練は年に2回行い、業者による点検も定期的実施している。職員は日頃から災害に備え防火管理や備品の管理も行い、また、地域の方々にも協力依頼の同意を頂き体制を整えている。	年2回、日中及び夜間帯を想定した避難訓練の実施に加え、今年度9月には大型台風の接近に伴う避難に関する会議を開催し、実際に避難受け入れ施設への避難を行った。今回、避難経験を積んだことで職員一人ひとりが様々な課題を発見する機会に繋がっている。地域との協力体制についてはSOSネットワーク(緊急時の連携体制)を構築し、地域ぐるみでの協力関係を築いている。	

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
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	1人1人を尊重してそれぞれの状態に合う言葉かけで対応できるよう工夫している。	職員はその方に応じた言葉掛けで対応するよう心掛けるとともに、入居者の呼称は「さん付け」を基本とし、スピーチロック(言葉による拘束)などに留意しながら尊厳を損なわないよう努めている。入居者が人生の先輩であることを念頭に置き、不適切な言葉遣い等は職員が互いに注意し合うよう心掛けている。尚、接遇研修を受講するよう計画していたがコロナ禍のため参加できていない現状にある。	管理者及び職員は入居者の自尊心を傷つけたり不快感を与えない言葉掛けに留意しているが、ついつい緩んでしまいがちな場面があることを認識している。今後、新人職員やベテラン職員も含め改めて接遇の基本を確認することで、職員の更なるプロ意識の向上に繋げていくことを期待する。
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	本人の意思や希望が言える環境、雰囲気作りを心掛け、自己決定や選択ができるよう努めている。また本人の意思を確認して、行動の見守りや援助が出来るよう支援している。		
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	本人の心身状態に合わせ、その日、その時の本人の思いや希望を尊重し自分のペースで過ごせるよう支援している。		
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	本人の希望時や状態に合わせて行きつけの美容室へ出かけたり訪問美容師をお願いしている。また本人に合った身だしなみができるよう買い物も支援している。		
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	本人の能力に合わせ出来る範囲のお手伝いをお願いしている。時には一緒に献立も考えて頂き、食事を楽しんでもらえるよう心がけている。	食事は地元で獲れた魚や無農薬野菜など可能な限り地域の食材を活用し、調理担当の職員を中心に調理している。食事の準備や後片付けを行う中で、職員は入居者の状態に応じて本人ができることを手伝ってもらうなど入居者の役割づくりを行っている。時季に応じた行事食では盛り付けの仕方の工夫や重箱を使用し提供するなど、楽しく食事を摂れるよう配慮している。入居時には嗜好やアレルギー状況の調査を行い、必要に応じて代替食を提供している。	

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		○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	それぞれの摂取量、食事の形態に合わせて援助している。毎食の摂取量、水分量を把握できるよう記録をしている。		
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	毎食後の声かけ、1人1人状態に合った口腔ケアの見守りや一部介助行っている。本人の状態に合った口腔ケアの用品も準備している。		
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	排泄パターンを把握し状況に応じて早めに声かけ、誘導し、トイレでの排泄が出来るよう支援している。	職員は排泄チェック表を活用し、入居者一人ひとりの排泄パターンに応じてトイレ誘導ができるよう努めている。夜間帯のみポータブルトイレを使用する方もおり、安眠に配慮しながらトイレ誘導やパットの交換など個々に応じて支援している。トイレは適宜清掃を行っており、清潔に使用できるよう努めている。	
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	入所者それぞれ、食事や水分摂取量の把握に努め必要時は下剤の調整行う。なるべく自然排便が出来るよう日常的に乳製品や食物繊維の摂取を促し体操や腹部マッサージ等も取り組んでいる。		
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ず、個々にそった支援をしている	本人の気分や体調に合わせて入浴介助が出来るよう心がけている。リラックスできるよう入浴剤を準備し支援している。入浴日以外でも足浴や手浴をして気分転換が図れるよう援助している。	ホームでは週2~3回を目途に入浴支援を行っており、職員は入浴を拒否する方には無理強いせず、声掛けを工夫することで安心して入浴できるよう支援している。また、必要に応じてシャワー浴のほか足浴や手浴を行っている。冬至の日にはゆず湯を準備するなど、季節に応じて入浴を楽しめるよう工夫している。	

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
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	1人1人が安心して休息、安眠できるよう居室の環境整備や室温調整を心がけている。また日中、活動促し夜間良眠できるよう支援している。		
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	個々のカルテに薬剤説明書は添付している。変更時は通院報告書、日常の介護日誌に記録し申し送りを確実に職員全員が確認できるよう努めている。		
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	1人1人に合った援助が出来るよう生活歴や本人の現在の能力を活かした役割を大切に張り合いや喜びを持って生活できるよう支援している。活動時は本人の好まれる塗り絵や学習プリント、パズル等に参加促したり散歩や日光浴を楽しんで頂けるよう支援している。		
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	体調や本人の気分に合わせて天候が良い時は日光浴や散歩を行っている。コロナ禍の影響で、人が集まる場所への外出は控え、花見はドライブで車内から眺めるなどの工夫をした。	今年度はコロナ禍のため人が集まる場所への外出は制限しているが、職員は入居者の気分転換やストレス緩和に繋がるよう近隣を散歩し外気に触れたり、季節の花を車の中から眺めるなど工夫している。また、ぬり絵や学習プリント、パズルなど室内活動の充実に向けて工夫している。	
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	自分自身でお小遣い程度のお金を所持されている方は、受診などで外出した際、希望があれば買い物ができるよう支援している。		

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
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	コロナ禍の影響で面会や自宅への帰宅を禁止したため、時々、家族へ電話をして会話できる時間を作り、お互いに安心して過ごせるよう援助している。また、手紙に写真を同封して日常の様子を伝えるよう心がけている。		
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	入居者の作品をリビングや居室に飾り、また、それぞれの家族の写真も居室に飾り居心地良く過ごせるよう工夫している。近所の方からお花を頂いた時もリビングやトイレ等に飾り生活感や季節感を感じられるよう工夫している。	ホーム共用空間には感染症及び消臭対策として次亜塩素酸水生成器を設置し、換気や清掃の徹底により清潔保持に努めている。リビングには入居者が制作した作品を掲示したり、職員が季節の飾りつけを行うなど季節感を感じてもらえるよう配慮している。	
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	それぞれ思いのまま穏やかに過ごせるよう椅子やソファの種類や配置を工夫し食事の際も気の合う方と思い思いに過ごせるよう座席も考慮している。		
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	入所前に本人や家族に説明し出来るだけ使い慣れた物や好みの物を用意して頂き居心地良く過ごせるよう工夫している。	居室への持ち込み品は家族と話し合い、筆筒や家族写真など本人が使い慣れた物や好みの品などを持ち込んでもらうことで、入居者が安心して居心地良く生活できるよう支援している。また少額の金銭を持ち込む方もおり、これまでの生活が継続できるよう配慮している。	
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	座りやすい場所へソファや椅子を設置している。家電製品は入居者がケガや事故にあわないよう安全な場所へ設置するよう心がけている。		