

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	3570200869		
法人名	有限会社 ミセスヘルパー		
事業所名	グループホーム 喜楽苑		
所在地	山口県宇部市大字西岐波5224-3		
自己評価作成日	令和4年6月26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7月25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)】

グループホーム独自の理念を基に、利用者ひとり一人の身体状況や、それぞれのペースに合わせて過ごせるように支援している。必要な通院介助も行っており、利用者の健康状態を把握し健康管理に努めている。また、訪問看護や訪問歯科の協力も得て、指導・助言を受けている。利用者の高齢化に伴い、ADLの低下もみられるが、個別ケアに重点をおいて支援している。季節の行事を大切に、日々楽しく過ごして頂けるように努めている。

【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)】

職員は、「その人らしさ」を大切に、誰もが安心して、穏やかに暮らせるよう利用者に寄り添われ、「今、何をすべきか」、優先度を大切にして、一人ひとりが満足できるように日々のケアに取り組んでおられます。入居時には、センター方式の「私の姿と気持ちシート」を活用され、利用者の願いや願望、要望、やりたいこと、嬉しいこと、快と感ずることなどを把握され、1年毎に更新されています。手書きの容姿は利用者の現状を良く表現しておられます。季節行事の七夕の短冊に「楽しいことをいっぱいしたい」「毎大福を食べたい」と書かれた内容にも注目され、その人らしさを見逃さないように取り組んでおられます。外出支援は、感染予防対策を十分にされて、周辺の散歩や買物、季節の花見、ドライブ(空港、常磐公園、自宅付近等)、家族の協力を得て、馴染みの美容院の利用や法事、外食等、利用者の希望に添って日常的に出かけられるよう、個別に支援されています。

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. 全くいない
60	利用者は、職員が支援することで生き生き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、生き活きと働いている (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
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	法人理念を念頭に置き、グループホーム独自の理念を作成しており、日々のケアに繋げるよう取り組んでいる。	地域密着型サービスの意義をふまえた理念をつくり、事業所内に掲示している。管理者と職員はミーティングやケア会議の中で理念に沿ったケアになっているかを話し合い、「その人らしさ」を見逃さず、笑顔で接することを共有して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	避難訓練に、地域の方にも参加していただけるように回覧板等を通して声をかけている。また、初詣や節分祭などを通して地域の方との交流に努めている。	自治会に加入している。定期的に自治会報が届いており、地域の情報は把握しているが、コロナ禍の為、これまで利用者や職員が参加してきた行事は中止となっている。季節行事である初詣や節分祭には参加している。近隣の散歩時や馴染みのスーパーマーケットで買物時に会う人と挨拶を交わし、季節の花や野菜の差し入れがあるなど、日常的に交流している。今年度実施予定のラン伴マラソンに職員は参加する予定である。	
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	法人内家族会にて、外部講師による講演会等を実施しているが、もっと地域に向けてなにかできることはないか模索中である。		
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。	自己評価及び、外部評価の結果は、ミーティング時に報告し、職員全員で把握した上で評価を活かして改善に取り組んでいる。	管理者はミーティング時に評価の意義を職員に説明し、自己評価をするための書類をもとに、項目毎に職員全員から意見を聞いてまとめている。新人職員には3ヵ月が経過してから各評価項目について、状況を聞くこととしている。前回の外部評価結果を受けて、目標達成計画を立て、内部研修で「転倒」時の対応について、実践力を高められるように取り組むなど、評価を活かして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	2ヶ月に1回開催し、市職員、民生委員等地域の方、利用者の家族に参加していただき、状況報告を含め、意見交換を通してサービスの向上に努めている。	会議は年6回(コロナ禍の為、9月は書面開催としている)、小規模多機能型居宅介護事業所と合同で開催している。家族や民生委員、市関係者、地域包括支援センター、第三者委員、暮らしの相談室から参加があり、利用者の状況や活動報告、行事予定、事故、ヒヤリハット報告後、意見交換をしている。参加者からは、コロナ禍で負担の多いケアへの感謝やグループホーム便りの担当者コメントが利用者の様子がよくわかり安心していること、事故への適切な対応、感染防止対策の徹底等についての意見があり、サービス向上に活かしている。	
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	運営推進会議の場で、情報交換を行っている。	市担当者とは運営推進会議時や電話で情報交換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運営推進会議時に情報交換を行い、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	法人の研修会を実施している。利用者の状況を職員全員で把握し、やむを得ずベッド柵を使用する時には、記録を残している。	職員は、「身体拘束マニュアル」を基にした法人研修や3ヵ月毎に実施している「身体拘束委員会」の中で学び、身体拘束、虐待の内容と弊害について正しく理解している。職員の集う会議室に「人を幸せにする10項目」を提示し、スピーチロックやドラッグロック、フィジカルロックについても理解を深めている。玄関には施錠をしないで、外出したい利用者があれば職員が一緒に出かけたり、周辺の散歩をして気分転換を図るなど、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	

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
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	法人の研修会を実施しており、虐待についての理解を深め、防止に努めている。		
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	法人の研修会を実施しており、権利擁護に関する制度について理解できるようにしている。利用者お一人活用されている。		
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	利用者、家族には十分な説明をし、理解を頂いている。		
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	相談・苦情については、受付窓口を玄関先に掲示しているが、意見はほぼないので、面会時に家族の要望や意見を伺い、運営に反映できるように努めている。	相談、苦情の受付窓口を明示し、第三者委員や処理手続きを定めて、契約時に家族に説明をしている。家族からは面会時（玄関で2名迄15分間、市内居住者）や運営推進会議参加時、電話、手紙等で聞いている。2か月毎に発行している「事業所便り」に利用者の写真や状況、担当者からのコメントを記載して、家族に送付し、意見が言いやすいように工夫している。意見や要望は「終礼ノート」に記録して職員間で共有している。現在、新型コロナウイルス感染症防止の爲に面会制限をしているが、家族からの衣類や食品の差し入れは玄関で受け取り、その際には利用者の状況を知らせている。利用者の末期状態での、家族による事業所での看護や自宅へ緊急外泊等、家族の要望に対して、丁寧に対応、調整をして家族の要望に応じている。個別ケアに関する意見や要望はその都度対応し、ケア記録に記録している。	

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
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	職員会議で職員の意見や提案できる機会を設けている。また、必要時にはいつでも意見等を言える機会がある。	管理者は月1回のミーティング(職員全員参加)や月1回職員会議(常勤職員のみ)の中で職員の意見や提案を聞いている他、日常業務の中で、いつでも気軽に意見が言えるよう、雰囲気づくりに努めている。新人職員には管理者の方から出勤時や退勤時には「困っていることはないか」と言葉をかけている。特に雇用3か月間は職場に慣れて、安心して働けるよう支援に取り組んでいる。職員からは備品(洗濯機やミキサー)購入や設備の改善による留意点(ガスから電気になったこと、壁掛け式エアコンなど)、勤務変更や休暇希望等について意見や提案があり、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	賃金体系は整備されており、職場環境や条件も維持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
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	非常勤も含め、職員全員が法人内外の研修を受ける機会があり、働きながらトレーニングを行い、資格取得の機会を得ている。	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。WEB研修「認知症の非薬物的アプローチ」を管理者が受講している。受講後は研修報告書を提出し、ミーティング時に伝達して全員が共有している。法人研修は、併設3事業所(グループホーム、小規模多機能型、宅老所)からの委員により年間計画を立て、管理者や各事業所から選出した職員が講師となって、事故・緊急時の対応や食中毒予防、身体拘束の改善、高齢者の尊厳の保持、虐待防止法、認知症ケア、BPSD、感染症、個人情報保護法、接遇・マナー・コミュニケーション力、ヒヤリ・ハット・事故報告等を実施している。内部研修は、事故・ヒヤリ・ハット内容を検討して実技支援や新型コロナウイルス感染症予防対策、看取りケアなどについて実施している。新人職員は、日々の業務の中で管理者や先輩職員の指導を受けて、介護の知識や技術を働きながら学べるように支援し、週1回、管理者による新人職員指導を実施している。代表者は、資格取得に関する研修会に参加できるよう勤務調整をして便宜を図っている。	
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	山口県宅老所・グループホーム連絡会に加入し、ブロック研修に参加し、勉強会や情報交換を行っている。		

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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	本人や家族との面談で、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、安心できるための関係作りに努めている。		
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	本人や家族との面談で困っていること、不安なこと、要望をしっかりと聞いて、それらに添うことができるように努めている。		
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	利用者の面接にて本人と家族がその時に必要としている支援を見極め、他のサービスも含めた対応ができるように努めている。		
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	利用者と職員という壁を作らず、お互いに支えあえる関係を築いていけるように努めている。		
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	家族には面会時や、必要に応じて電話にて日々の様子、受診の結果を伝え、家族と本人を支えていく関係を築けるよう勤めている。		
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	希望があれば、電話をかけたたり、訪問して下さる馴染みの方との関係が途切れないように努めている。	家族の面会(予約制、市内居住者、1回15分、2名まで)がある他、電話での交流を支援している。コロナ禍の為、友人や近所の人への来訪はない。家族の協力を得て、馴染みの商店での買物や馴染みの美容院の利用、墓参、法事への参加、一時帰宅、外泊等、馴染みの人や場所との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	利用者同士の関係性を職員全員が把握し、孤立することなく、支え合えるよう努めている。		

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
23		○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	契約が終了した利用者にも、必要に応じて本人や家族の相談に応じ、支援に努めている。		
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					
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	入所時の面談にて、思いや暮らし方の希望を聞き意向の把握に努めている。意向に添えない場合も、それに近い近況を作れるよう本人本位で検討している。	入居時にはセンター方式の「私の姿と気持ちシート」を活用して願いや願望、嬉しいこと、楽しいと感ずることなどを聞き取り、思いの把握に努めている。心身の状況は変化が大きいので、1年毎に記録し、利用者が何を求めているかを把握している。日々の関わりの中で利用者に寄り添い、笑顔になった場面や楽しそうにしていること、気持ちよさそうにしていること、何度も念を押されることなどの言葉や表情、行動をケア記録に記録して、思いや意向の把握に努めている。季節行事を実施する中でも、一人ひとりの思いを大切に把握しており、七夕の短冊に書かれた「楽しいことをいっぱいしたい」「苺大福を食べたい」などの内容にも注目して支援している。困難な場合は職員間で話し合い、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	入所時の基本情報に加えて、家族や利用者との日常生活の関わりの中から把握できるよう努めている。		
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	一日の過ごし方、心身機能等個人別に記録しており、日々の現状把握に努めている。		

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
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	本人、家族、職員全員で話し合い、意見やアイデアを反映させ、現状に応じた介護計画を作成している。	利用者を担当している職員と計画作成担当者が中心になって、月1回、カンファレンスを開催して、本人の思いや家族の意向、医師、訪問看護師の意見を参考にして話し合い、職員全員で介護計画を作成している。ケア記録は、利用者一人ひとりのケアプランと「私の姿と気持ちシート」、ADLなどの身体状況、その日の介護状況を一面で見ることのできる大判カードデックスを活用して取り組んでいる。モニタリングは毎日このケア記録で行い、6ヵ月毎にまとめて計画の見直しを行っている。利用者の状態や家族の要望に変化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。	
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	カードデックスを使用することにより、利用者ひとり一人のバイタル値、食事量、水分量、排泄状況、介護計画、モニタリングの実施状況、日々の様子等を共有しながら、介護計画の見直しに活かしている。		
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	家族の希望にて外出したり、買い物に同行したりと、柔軟な支援やサービスに取り組んでいる。		
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	現在、利用には至っていない。		

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
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	入所時に話し合い、希望の医療機関と連携し、受診支援や情報の伝達を行っている。かかりつけ医の希望も多く、受診記録を保管し、家族と共有している。	本人や家族の希望するかかりつけ医としている。協力医療機関からは2週間毎の訪問診療がある。その他のかかりつけ医への受診は、4週間毎に事業所が支援している。他科受診は家族の協力を得ているが、都合がつかないときは事業所が支援している。歯科は必要に応じて往診がある。受診結果は「医療受診記録」に記録して職員間で共有し、家族には面会時や電話で報告している。2週間に1回、訪問看護師の来訪があり、利用者の健康状態に関する助言や指導を受けている。夜間や休日、緊急時には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	訪問看護師(隔週)来訪時、個々に利用者の状態を記録し伝えている。都度、助言や指導を受けており、状態に応じて受診できるように支援している。法人内の看護師への相談、連携も密に行っている。		
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、職員が同行し情報交換を行っている。退院に向けての相談、退院時にも情報交換を行い、病院関係者との連携を図っている。		
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	指針、同意書を作成し、本人、家族と話し合って方針を決めている。病院、訪問看護、家族、職員でチームケアに取り組んでいる。看取りの経験あり。	「重度化に関する指針」を基に契約時に家族に説明をして同意を得ている。実際に重度化した場合は早い段階から本人や家族の意向を聞き、主治医や訪問看護師等、関係者と話し合い、方針を決めて共有し、チームで支援に取り組んでいる。今年度は3名の看取りをしている。	

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
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。	事故やヒヤリハットに関する報告、記録はミーティング、運営推進会議で検討、共有している。応急処置や初期対応はマニュアル作成し、法人内での勉強会も実施している。今後も実践力を身に付けられるよう訓練を重ねていく。	事例が生じた場合は、「事故報告書」、「ヒヤリハットシート」に原因や対応、対策、事故防止策を記録して回覧し、月1回のミーティング時に話し合い、一人ひとりの事故防止に努めている。運営推進会議でも発生場所や時間帯の報告をして話し合い、再発防止に努めている。法人研修で、事故・緊急時の対応、感染症について学び、内部研修で「緊急時対応マニュアル」を基に転倒や誤薬、コロナ対策等の実践研修を実施している。	・全職員が応急手当や初期対応の実践力を身に付けるための定期的訓練の継続
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	併設施設と合同で、避難訓練を実施している。地域との協力体制も築けるように務めている。 ※コロナ禍の為、消防署立ち会いはなし。	法人3施設合同で年3回(各施設を発生場所として)、昼間の火災を想定した通報訓練、避難訓練、消火器の使用方法、避難経路の確認を利用者も参加して実施している。運営推進会議の中で、災害時の地域の避難場所として、事業所を活用してほしいことを提案している。災害時の水や食料は備蓄している。	・地域との協力体制の構築
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	法人での研修を実施している。ミーティングで日常的に声かけや対応についての指導を行っている。	職員は法人研修(接遇、マナー、コミュニケーション力)で学び、管理者からの日常の言葉使い(命令口調をしない、声のトーン、強さなど)の指導を通して、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している。個人記録の保管や取り扱いに留意し、守秘義務は遵守している。	
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	コロナ禍であるが、できるだけ買い物や外出の希望あれば対応し、本人の希望を聞いたり、自己決定できるように努めている。		
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、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	一日を通して、その人の身体状況に応じた対応をし、一人ひとりのペースに添った支援をしている。		

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
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	一緒に衣服を選んだり、整容に関しては、さりげなくカバーして身だしなみを整えている。		
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	準備や片付けは職員が行っているが、台拭きお盆拭き等できるお手伝いをしてもらっている。食事の盛り付け時、利用者もお膳を覗く方もおり、楽しみにしている。利用者と一緒に食事をしている。	昼夕の副菜は法人の配食を利用し、朝食とご飯、汁物は法人から食材を調達して事業所で調理している。利用者はテーブル拭きやお盆拭き、下膳等、できることを職員と一緒にしている。利用者と職員は同じテーブルについて食材の話をしながら食事を摂っている。毎食、職員の検食があり、味付けや食べやすさなどを「検食記録」に記録して法人厨房に情報提供をしている。おやつづくり(ゼリー、ケーキ、カステラ)や誕生日のケーキ、母の日、父の日の刺身の付くランチ、赤飯、季節行事食(おせち料理、節句の寿司、桜餅、夏のソーメン、クリスマス、年越しそば、雑煮)、家族との外食など、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	食事や水分摂取は、一人ひとりの状態に応じた食事形態で支援している。		
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	毎食後の口腔ケアを実施し、義歯洗浄の援助をしている。必要に応じて、訪問歯科でのケアを行っている。		

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
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	行動や排泄パターンを把握することによって、トイレでの排泄を支援している。	ケア記録を活用して排泄パターンを把握し、利用者一人ひとりに合った言葉かけや誘導をして、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。紙パンツやパットを利用する際には根拠をはっきりさせ、家族にも説明をして使用している。	
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	排便パターンを把握し、必要に応じて医師の指示による服薬調整、腹部マッサージ、水分摂取の強化等を行っている。		
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	曜日や時間帯は一応定めているが、個々の体調や希望に添って柔軟な対応をしている。	入浴時間は、9時から11時30分までとし、毎日入浴できる。順番や湯加減、好みのシャンプーや石鹸の利用、季節の柚子湯等、利用者の希望に応じてゆったりと入浴できるように支援している。入浴時には皮膚観察を徹底している。入浴したくない人には無理強いしないで、入浴時間を変更したり、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部分清拭やシャワーチェアを活用等、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	傾眠がちな利用者や、体調不良がみられる時など状態に応じて、安心して休めるように支援している。		
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	薬の情報は、一覧表やファイルに保管し、職員全員が把握できるようにしている。薬は手渡し、又は介助にて飲んでいただき、確実に飲み込まれるのを見届けている。必要な情報は医師に報告している。		

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
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	個々の生活歴を踏まえて、利用者が気分転換を図れるよう支援している。	洗濯物の始末(干す、たたむ、収納)やカーテンの開閉、プランターの水やり、餌やり(亀、金魚)、お盆拭き、テーブル拭き、下膳、テレビやDVDの視聴、本、雑誌、新聞を読む、折り紙、ぬりえ、切り絵、貼り絵、歌を歌う、かるた、トランプ、坊主捲り、フーセンバレー、ボール遊び、ゲーム(黒ひげ)、双六、しりとり、間違い探し、ラジオ体操、口腔体操、芋ほり、ドライブ、季節行事(初詣、雛祭り、お花見、敬老会、七夕、花火大会、クリスマス、餅つき)、外出、買物、散歩等、一人ひとりに合わせた楽しみごとや活躍できる場面を多くつくっている。季節行事は起案をして、許可を得て準備、実施し、次回に活かせるように反省をして、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	コロナ禍であり、以前のように外出できないこともあるが、苑周辺の散歩や、季節に応じた外出も個別ケアを中心に実施している。	周辺の散歩や買物、外庭での外気浴や日光浴、季節の花見(桜、菖蒲、薔薇、紫陽花、紅葉)、ドライブ(空港、常磐公園、自宅付近、道の駅)、初詣、家族の協力を得て馴染みの美容院の利用、馴染みの商店での買物、法事に参加、墓参、外食、一時帰宅、外泊等、感染症予防対策を十分にして、利用者の希望に添って日常的に出かけられ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
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	買い物や外出時には、本人の預り金を持って行き希望に応じて使えるように支援している。		
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	電話のきぼうがあれば、対応している。手紙も渡すが、困難な場合は読んで説明することもある。		
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	共有空間は静かで明るい環境となっている。ゆったりとしたソファや和室がある。玄関には、季節の花を飾り、来訪者を温かく迎えている。	玄関には小さなテーブルと椅子を3脚置いて、季節の花を飾り、家族の面会時に話し合える場所になっている。入り口には新型コロナウイルス感染症防止の爲、手指消毒、体温測定、来訪者の記録簿(アンケート式)が備えてある。リビングは明るく、広々としており窓からは山の緑を眺めることができる。室内には机や椅子、ソファ、テレビ、金魚の水槽がゆったりと配置してある。台所からは食器を洗う音やご飯の炊ける匂いがして生活感を感じることができる。温度や湿度、換気、清潔、定期的消毒をして、利用者が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	ソファで過ごしたり、椅子に座って気の合う利用者同士でお話をされたりしている。和室は洗濯物たたみに利用することもある。		
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	居室には、タンスや椅子など馴染みの家具や写真が持ち込まれ、本人にとって居心地の良い居室となるようにしている。	箆箆や衣装ケース、洋服掛け、机、テレビ、ビデオテープ、雑誌、時計、ぬいぐるみ、メモ帳、文具、整容道具等、本人が使い慣れたものや好みの物を持ち込み、カレンダーや家族写真、短冊、壁飾りを飾って本人が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	バリアフリーの造りで居室の入り口には、表札と写真があり分かり易く表示している。トイレもカーテンと引き戸、開き戸があり、使い易いように配慮している。		