

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット1)

事業所番号	0170201792	
法人名	株式会社 じょうてつケアサービス	
事業所名	グループホーム 菜の花 東苗穂館 (1階ユニット)	
所在地	札幌市東区東苗穂8条2丁目13番10号	
自己評価作成日	平成27年10月13日	評価結果市町村受理日 平成27年12月8日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kan=true&amp;JigyosyoCd=0170201792-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kan=true&amp;JigyosyoCd=0170201792-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	企業組合グループ・ダイナミックス総合研究所 介保調査部
所在地	札幌市手稲区手稲本町二条三丁目4番7号ハタナカビル1階
訪問調査日	平成27年11月5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)】

法人理念にある入居者様の喜びと希望にあふれた暮らしを支えるサービスを第一に地域から愛され信頼されるホームを目指し、町内会や近隣地域との交流を積極的に行っています。年間行事の夏祭り、敬老会、クリスマス会には町内会の方や老人クラブの方を招待しています。特に夏祭りでは町内会の回覧板や戸別にチラシを配り、広く地域の方々に開かれたホームである事を知って頂けるよう開放しています。結果、地域の方々に浸透し毎年近所の方や子供達が沢山立ち寄って頂いています。また、町内会行事にも参加しています。例年の花講習会は入居者様も楽しみにされています。ご家族とも連携を強化し、共に入居者様を支える事を理解して頂き、家族会には沢山の出席がありました。入居10年を超える入居者様も多い中、重度化の進行に伴い看取りを前提とした介護にも取り組み、昨年度は3名の入居者様がホームにて最期を迎えられました。医療関係者との連携、ご家族との十分な話し合いのもと、入居者様にとって終の棲家として頂けるよう、体制を整えています。

【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)】

当事業所は、札幌市東区の幹線道路丘珠空港通に面した住宅街に位置し、3階建て2ユニットのグループホームである。近隣にはスーパーやドラッグストアなどの商店があり、利便性のよい地域である。また、隣接して有料老人ホームがあり、共同で夏祭りや災害訓練を行うなど地域と連携した活動を行っている。法人は、大手老舗の法人グループで、市民からの信頼も厚く、介護事業所は12ヶ所あり、培ったノウハウを運営に活かしている。職員は、法人理念と七つのケア理念に基づき、家族と連携し、気づきシートを活用して、利用者一人ひとりの思いや意向に寄り添ったケアに努めている。特に最近では、利用者の重度化の進行に伴う看取りの介護となり、医療連携で、家族と話し合いながら看取りを行うチームワークでの支援が培われている。地域の一員としての相互の交流も日常的に行っているなど地域密着型サービスの拠点事業所として、今後も期待したい。

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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目	取組の成果		項目	取組の成果	
	↓該当するものに○印			↓該当するものに○印	
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (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 3 利用者の1/3くらい 4 ほとんどつかんでいない	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)	<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 全くない
59 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: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、活き活きと働いている (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している (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			

## 自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏まえた事業所理念を作り、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	事業所理念は各フロアに掲示されており、個人ネームの裏にも記入されている。一日の始まりに理念を唱和し、職員同士で共有している。また、理念に反しない行動をしていく為、職員同士で声を掛け合っている。	法人理念とケア理念は、事業所内に掲示し、パンフレットにも掲載して、利用者や家族に周知している。職員は、ネームプレートの裏に理念を記載し、一日の始まりに唱和して、理念を共有して実践につなげている。また、ユニット毎に毎月の目標を決めてケアに努めている。	
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	大きな行事である、夏まつりや敬老会に地域の方々を招待し、消防訓練では協力体制が整えられている。また町内会主催の講習会や花壇整備等、参加出来る事は参加し、相互交流を図っている。	町内会の講習会や花壇の整備などに職員と一緒に利用者も参加している。保育園園児の来所や中学校合唱部の発表会なども年2回あり楽しい行事となっている。また、事業所主催の夏祭りや敬老会は地域の方も参加され、相互の交流を日常的に行っている。	
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	運営推進会議やホームの夏祭り等の行事に参加して頂き入居者様と交流を持つ事により認知症の人を知って頂く機会となっている。また、地域の要として入居相談や見学に訪れた方にも、いつでも相談にのれる体制は整えている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、そこの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月に1度開催、認知症の勉強会や行事の取り組みを報告し、スライドショーにて入居者様の様子を紹介している。町内会や包括、ご家族より活発な意見交換があり、サービス向上に活かしている。	運営推進会議は、地域包括センター職員や町内会役員、民生委員、地域の方や家族などが参加して、定期的に開催され、スライドによるホームの様子を把握し、家族や委員からの意見を聞く機会となり、サービスの向上に活かしている。	運営推進会議は定期的に開催され、委員からの意見や要望など充実したものになっているが、各委員や家族へ配布する議事録がさらに簡潔明瞭になるよう期待したい。
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	区の担当者に挨拶に行き、疑問点があれば電話等で確認をしている。また、生活保護受給者の担当者が定期的に訪問され、入居者様が入院や他科受診時には都度連絡をとっている。連絡事項は全職員に到達している。	重要事項については、本部が対応しているが、区の生活保護担当者の定期訪問や介護保険担当者への連絡や報告、相談などを行っており、協力関係を築いている。	
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	社外、社内研修にて身体拘束を学び、「身体拘束をしない介護」に取り組んでいる。玄関は夜間以外は施錠しておらず、いつでも自由に訪問出来る環境にある。	身体拘束をしない指針とマニュアルを整備しており、職員は年1回外部研修会に参加し、事業所内でも研修して学び、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	身体拘束をしないケアに取り組んでいるが、転倒予防等安全対策の為にセンサーマット活用などあらゆることを想定し、利用者や家族の理解が得られる同意書等の整備を期待する。
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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逃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	社外、社内研修にて学ぶ機会を持ち、虐待防止に努めている。カンファレンスの場や日頃のケアの中で不適切なケアではないか、職員同士で話し合い防止に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	権利擁護や成年後見制度について学ぶ機会を持っている。ご家族から相談があった場合や入居相談時に必要があれば支援を行うことが出来る。実際に一人の入居者様が利用している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約は重要事項の説明を本社職員、管理者が行い、介護計画の説明を管理者、介護支援専門員が納得の頂けるまで説明している。また、契約後も不安や疑問点等、随時相談に応じている。		
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並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	日頃来館された時や介護計画更新時に要望を尋ね、家族会や運営推進会議で聞き取った意見を職員にカンファレンス等で伝え、また医療を始めとして外部機関に、反映させている。議事録は全てのご家族に配布し公表している。	利用者の生活状況は、ホーム便りを毎月配布して報告している。また、運営推進会議でもスライドで生活の様子を見てもらっている。玄関に意見箱を設置し、家族会を年1回開催して、利用者や家族からの意見や要望を聞く機会となり、運営に反映している。	
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	代表者は管理者、リーダー会議、ワーキング委員会で現場の声を聞き、検討、提案し必要に応じ改善を行っている。管理者やリーダーはカンファレンスの場や個人面談にて職員の意見を聞き反映させている。館で判断できない事案は本社教育課に都度確認している。	管理者会議やリーダー会議、ワーキング委員会など法人グループ全体で職員の意見を聞く機会を設けており、各事業所の運営に反映している。また、管理者が職員との個人面談を年1回実施して、個別に意見や提案を聞き、運営に反映している。	
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	代表者は個々の能力、実績を考え管理者の意見を取り入れながら準社員、正社員の登用、昇格に努めている。		
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	新人研修やスタッフ研修、ケアプラン研修等の内部研修や他の外部研修に積極的に参加をして、内容を伝達研修している。また日頃のケアの場面では管理者リーダーによりOJTが進められている。		
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組をしている	夏祭りを隣接するホームと共催で行っている。東区の管理者連絡会やその他の会議には必ず出席し、学習や交流を深める事によりサービスの質の向上に努めている。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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	入居された1ヶ月間は、ご本人の不安や要望を気づきシートやアセスメント表を活用し、細かい事も職員間で共有し反映させたケアプランを実施している。また、毎日ご本人の話に耳を傾け安心出来る様支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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	初回面談以降何度も相互に訪問し、面談を重ね信頼を得た上での入居となっている。困っている事不安な事は常に耳を傾け関係づくりに努めている。入居後も連絡を取り合い、確認し信頼関係を築いている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	ご本人とご家族の要望を頻繁に聞き取り、サービスに活かしている医療機関、リハビリ、歯科などの専門機関とも連携し、ご本人にとって今、必要な支援を見極め、相談し対応している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	常に人生の先輩としての尊厳を持ち接し方に気をつけ、職員にも指導している。生活上行動を共にし家族の一員として、家事等を一緒にこなし、感謝の言葉をかけている。アクティビティでは入居者様は職員と一緒に楽しんでいる。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	面会時や電話、菜の花新聞にて最近の様子を伝えている。行事や運営推進会議の参加を通して、ご本人とご家族との絆を大切にしている。家族会では昼食会を開催しご家族、職員で入居者様を囲み楽しめる場を設けている。		
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	ご家族や親戚、遠方の方等どなたでも来館され、賑やかに楽しい時間を過ごされている。お盆やお彼岸のお墓参りやお正月はご家族様が迎えに來られ外泊されている。今年はお孫さんの結婚式に出席された入居者様がいます。	家族や親戚などの来訪が多く、遠方の方の来所時は記念写真を撮り、次の来所に繋げるなど馴染みの人との関係の継続を支援している。また、お墓参りや正月などは家族と外泊して楽しく過ごせるよう支援している。	
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	家族の一員として日常生活を共にしている環境作りに努めている。家事を中心に助け合った毎日を送り、室内室外でのイベントにも一人も掛ける事なく参加され、穏やかに笑顔のある毎日になっている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	昨年看取りで亡くなった2名のご家族が夏祭りに参加されたりと、関係性が続いている。		
<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	ケアプランの更新時や、日々の生活上の中でご本人とご家族の意向を確認している。担当の職員やカンファレンスの場で全職員で意見交換し、ご本人の希望に添えるよう検討している。	日常のケアの中で、「気づきシート」を活用して、利用者についてのあらゆる気づきを集約して、本人の思いや意向の把握に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ご家族やフェイスシートからの情報をもとに、日常生活の様子を確認し、ご本人の意向も合わせ日常生活を送れる様に努めている。		
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	申し送りや記録にて現状の把握を行い、心身の状態や変化について伝達し情報を共有している。		
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	担当職員と計画担当者、ケアマネージャー、他の職員も含め、カンファレンスや日々の申し送りで意見交換やアイデアを反映している。その他ご家族や主治医その他関係機関の意見も含め、ご本人に合った計画を作成している。	利用者や家族の思いや意見を聞き、アセスメントシートを活用して、担当者と計画担当者が原案を作成し、主治医などの意見も含めて、カンファレンスによる職員全員で検討して、モニタリングを行いながら、本人に合った計画を作成している。	
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	日々の様子や介護計画に沿って実践した結果は都度介護記録に記入している。日々の変化はモニタリングに反映させ、1ヶ月に1度のカンファレンスにて意見交換の場を設け、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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	日頃の入居者様の様子や要望をご家族と話し合い、ニーズに対応をしている。個別対応として、ご本人の郵便振込みに郵便局に同行したり、また庭の雑草が気になる入居者様と一緒に草むしりを行い支援した。		
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	町内会との交流を図り、お誘いがあれば参加している。ホームの行事や防災訓練、運営推進会議等を通し近隣の皆様の助けを頂き、安心安全で豊かな暮らしを支援している。		
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、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	ご本人とご家族の意見を随時確認し、その希望を主治医との間に入り、納得のいく治療を話し合い、対応を決定している。常に24時間電話対応にて相談や往診があり、看取りを含め支援している。	利用者や家族の意向に沿い、かかりつけ医は継続して、個別に対応しているが、訪問診療が必要となった場合は、24時間対応の医療機関に変更もある。受診は家族同行だが、必要に応じて職員が同行している。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	週1度本社看護師が訪問し、入居者様の健康状態を情報共有し、今後の対応や主治医への伝達等相談している。また訪問日以外でも緊急の場合はいつでも連絡、相談できる体制を整えている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、また、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、又は、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。	病院医師をはじめケアワーカー等やご家族とは都度確認を取り相談や情報交換を行い、早期退院に向けた話し合いが円滑に進むように連絡を取っている。出来る限り話し合いの場に同席し、ご本人にも随時面会して様子を確認している。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	入居時には必ず意向を確認し、意向書に残している。重度化した場合は、再度本社職員や、看護師も交えて、ご家族に意向の確認を行い、今後の方針を共有し支援している。	重度化や終末期の対応や方針については、入居時に利用者や家族に説明して同意を得ている。重度化した場合は、医師・看護師・本社本部と連携して、利用者や家族と打合せしながらチームで支援に取り組んでいる。	最近、看取りの経験が顕著であるため、経験事例を集約し、マニュアル化して、職員の研修資料となるよう期待したい。
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	応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている。緊急時フローをスタッフルームと電話口に貼り、対応を行っている。		
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	年4回昼間や夜間想定で防災訓練を行っている。その方法を消防はじめ町内会や近隣住民、職員で共有して冷静に対応出来る様努めている。	避難訓練は、消防署指導の下、町内会や隣接した老人ホームなどの近隣住民の協力で、火災で3回、地震で1回を実施している。避難マニュアルや備蓄も整備して地域との協力体制で災害対策を行っている。	町内会や近隣住民の協力体制で災害対策を行っているが、地域への資源開放として、当事業所が地域での災害時の避難先として認定されることを期待したい。

#### 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	新人職員には採用当初に、言葉使いや尊厳を持つための対応を教育している。また全職員にも研修や、その場にて指導を行っており、人格の尊重や誇りやプライバシーを損ねない配慮をしている。	一人ひとりの人格の尊重とプライバシーについては、年1回研修を実施しており、新人には、採用時に接遇の研修を行っており、人格の尊重やプライバシーを確保した対応に配慮している。	
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	ご本人の思いや希望を日々確認し、自己決定して頂いている。また職員はその思いを受け入れ、ご本人が納得されるまで、行動を共にしている。		
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、その日をどのように過ごしたいか、希望に沿って支援している	入居者様のその時の状態に合わせて起床時間や食事の時間など柔軟に対応している。アクティビティなどもその方のペースに合わせて支援している。		
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	必ずご本人の希望に沿い洋服は選んで頂いている。毎日化粧している方もおり、日頃からお洒落に気を使っている。訪問美容にてカットや毛染め、パーマを希望によって定期的に来る様に支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	台所で調理を手伝い、盛り付けやテーブル拭き、食後の後片付け等、様々な事を職員と一緒に入居者様が自ら行っている。食事前には嚥下体操を行い、食事中は和気あいあいと楽しみながら食べられる様に支援している。	メニューは法人の管理栄養士が作成しており、要望は随時行っている。利用者は、職員と一緒に料理の下準備や盛付、片づけなど行っている。調理は普段の自宅の食事をモットーとしており、和やかな食事の時間である。	
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	管理栄養士が作成した献立のもと栄養のバランスが取れ一日の十分なカロリーの取れた食事を提供している。水分は24時間記録をとり、1000cc～1500ccを目安に提供している。		
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	食後口腔ケアを個別に支援している。訪問歯科の指導を受けながら口腔ケア管理を実施している。		
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向けた支援を行っている	個別に時間やご本人の様子を見て、パターンをつかみトイレでの排泄を支援している。また排泄時の介助は身支度を含めて、ご本人の出来る事を活かし、自立に向けた支援を行っている。	一人ひとりの排泄チェック表を元に、表情や仕草、様子を見ながら声掛けの誘導をして、トイレでの排泄の自立に向けた支援をしている。	
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	運動や水分量、牛乳、ヨーグルト等の乳製品やオリゴ糖を利用して便秘対策の支援をしている。また医師や訪問看護師に相談し指導を受けている。		
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ず、個々に沿った支援をしている	一人ひとりの希望に沿って温度や時間等ゆっくり楽しめる様に支援している。職員との1対1の会話も楽しみの一つと話される入居者様もいる。今後個別に近くの大衆浴場に出掛ける予定。	入浴は週2回以上だが、利用者の意向を尊重した入浴の支援をしている。浴槽は3点介助型の浴槽で介助者の負担が少ない。また、近隣の銭湯への行く支援も予定している。	
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	一人ひとりの習慣になっている就寝時間を守り支援している。またお昼寝や休息の時間も設けており、希望に沿ってソファや居室で休まれている。		
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	職員は医師の指導を受け、一人ひとりがどのような薬を服用しているかを理解し、把握している。普段の様子から症状の変化を見極め、往診時に相談している。変更があった場合は記録や回覧にて職員に周知している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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日の生活の中で各個人が発揮できる、茶わん拭きや掃除等の役割を持っている。張り合いや楽しみ事を個別に対応し、生き生きとした生活を送っている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、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	入居者様の希望を集約し、月1回の外出レクを支援している。また普段はご家族や職員と共に散歩や近くのスーパーやコンビニエンスストアで買い物を楽しまれている。	職員や家族と同行して、近くのスーパーやコンビニなどへ買い物や散歩を日常的にしている。また、月1回の行事では、百合が原公園や紅葉狩り、水族館など多彩な外出計画で楽しみな外出支援を行っている。	
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	お店やスーパーに行く時は個人の財布を用意して、その方の力に応じたお金の使い方を支援している。		
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	ご家族に手紙を書く支援をしている。遠方や普段来館することができないご家族とは電話で話すことができるよう支援している。		
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	季節の装飾は入居者様と職員が共に作成して飾り、季節に応じて、切花や鉢花、観葉植物を飾っている。また湿度を適正に保つため、加湿器や洗濯物、居室に濡れタオルを干すなど工夫をしている。	共用空間は採光や風通しもよく、利用者の作品が多く飾られている。季節の切り花や観葉植物などで季節が感じられる配慮をしている。廊下が幅広く、長いので、歩行の練習となり元気な利用者が多い。居間はゆったりとした寛ぎの空間である。	
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	テレビ前にソファを置き、入居者様同士や職員とテレビを見たり談笑したりと楽しく過ごす事が出来る場作りをしている。食席には必ず職員が一人ずつ座り、入居者様と関わりを持ちながら穏やかに毎日を過ごせる工夫をしている。		
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	各居室にはご本人の使い慣れた、なじみの椅子や家具、家族写真などが至る所にあり、ご本人の居心地の良い空間で過ごせるような工夫をしている。	居室は、一間のクローゼットがあり、収納に便利である。各室は清潔に保たれ、利用者は使い慣れた家具や馴染みの物を持参しており、居心地のよい生活に配慮している。	
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」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	入居者様の居室前にはご本人がわかるように名前が表示されている。入居者様の移動の安全の為家具や備品の配置にも気を使い動線に沿った工夫をしている。歩行の危険な方には職員が側で見守りしている。		