

令和 2 年度

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	2770104251		
法人名	社会福祉法人エージングライフ福祉会		
事業所名	グループホームクレネ堺		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府堺市中区福田339番地2		
自己評価作成日	令和3年1月12日	評価結果市町村受理日	令和3年3月24日

【事業所基本情報】(介護サービスの情報公表制度の基本情報リンク先URLを記入)

https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2770104251-00&ServiceCd=320

【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 介護保険市民オンブズマン機構大阪
所在地	大阪府大阪市東成区中道3-2-34(JAM森の宮事務所2F)
訪問調査日	令和3年3月4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)】

利用者一人ひとりの意向を尊重しながら、くつろいで過ごして頂く為に居室は和室とし親しみのある物を家族と相談しながら自由に持ち込んで頂いている。共有空間においても四季折々の花や作品を飾り季節感を感じて頂き、やすらげる空間作りに努めている。出来る限り役割を持ち、意欲的に生活して頂けるような取り組みや交流機会を設け、日々の生活に楽しみを感じて頂きながら自立した日常生活を営む事が出来るよう、職員や様々な関係者で利用者を支援している。

【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)】

法人の理事長が生まれ育った地域に恩返ししたいとの思いで設立し、広い敷地に特別養護老人ホーム、デイサービスセンターを併設しています。コロナ禍で現在は地域との交流は中止の状態ですが、地域に根ざした施設作りを目標に様々なイベントを実施してきました。万一、感染者が出た場合でも、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供できる体制づくりに精力的に取り組んでいます。運営推進会議の中でも、もし利用者や職員が罹患しても、一人の人間として人権や尊厳を損なわれることがあってはならず、差別や誹謗中傷のない事業所でなければならないとの考えを伝えています。事故や身体拘束防止の取り組みも工夫を凝らして積極的に行っています。施設で生活しづらく、入居先に困っている利用者も積極的に受け入れ、家族にも喜ばれ安心を生んでいます。また、主治医の心強い協力と連携は、利用者・家族そしてホームの安心に繋がっています。ホームの名前は人々が集うことを願って「クレネ(ギリシャ語で湧き水)」と名づけられています。管理者以下職員は、名前のように一日も早く家族や地域の方達が集まり、普通の暮らしを取り戻したいと願いながら、「今の暮らし」が少しでも楽しくなるように利用者の毎日を支えているグループホームです。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活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	
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	法人の理念を基に事業所独自の介護目標を掲げ、共通の視点を全ての人が目に留まる場所に表示し、日々の業務に活かしながら、毎日の申し送りや業務会議等において確認を行っている。また、虐待防止委員会においても職業倫理の理解と実践に繋がるような検討をしている。	ホーム独自の理念は「1. その人らしいあり方 2. その人にとっての安心、快さ 3. 暮らしの中での心身の力の発揮 4. その人にとっての安全、健やかさ 5. なじみの暮らしの継続（環境・関係・生活）」として、玄関に掲示し、職員間で共有しています。また、毎年度ごとに法人理念に沿った介護目標をたて、職員全員が年2回自己評価を行い、実践状況の把握と評価を実施しています。自己評価の中で職員に課題を求めて、目標に反映しています。	
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	利用者様、家族様も近隣の方々が多く、ご協力頂きながら季節ごとの地域行事や保育所、高校生との交流会に参加。認知症カフェにも参加し交流を図っている。令和2年度は、コロナ禍により中止。	法人の理事長が生まれ育った地域に恩返ししたいとの思いで設立した法人です。コロナ禍で現在は地域との交流は中止の状態ですが、地域に根ざした施設作りを目標に様々なイベントを実施してきました。イベント等の交流は出来ない状況ですが、地域住民から「大丈夫か」と心配したり、職員へ労いの声がかかります。コロナの収束が見えない状況ですが、地域密着型の事業所として地域貢献できる方法を検討中です。	
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	法人においての相談窓口や日常的な交流の中で、認知症の方への援助方法や介護サービス、社会資源などの情報提供を行っています。また、認知症サポーター養成講座を開設し、認知症の啓発活動に取り組んでいる。		

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
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	二ヶ月に一度開催し、利用者・家族・自治会長・民生委員・地域包括支援センターや他事業所の方々に参加して頂き、事業報告や事故報告等を開示し、ご意見を頂きながら課題の改善に向けた取り組みを行っている。	コロナ禍の緊急事態宣言の期間外は、利用者・家族・各地区連合自治会長・地域包括支援センター職員・他事業所職員等の参加で運営推進会議を開催しています。緊急事態宣言中も地域包括支援センター職員とは連携を取り合ってきました。会議では、ホームの活動状況報告や取り組み等を報告し、参加者から意見・評価・助言を得て、ホームの運営に活かしています。ケアの方法に悩んでいる事例では、知見を得ることができました。事故報告やヒヤリハットも丁寧に公表しています。職員は、会議を事業所内で困っていること、悩みを理解しアドバイスを得る場として活用し、サービスの向上に活かすことができると感謝しています。	
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	運営推進会議において地域包括支援センター担当者へ、また区の連絡会の際は区役所職員との意見交換、助言等を頂いている。また、管理者が他事業所との兼務において多職種との交流機会も多く、連携を密に努めている。	市職員とは連携をとり、情報交換等で協力関係を築くように取り組んでいます。地域包括支援センターとの連携もよく、センターからの相談も多くあります。施設で生活しづらく、入居先に困っている利用者の受け入れ等の際も、地域包括支援センターと連携を取り合っています。	
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	法人全体で委員会を設置し、拘束しないケアの在り方や安全性を含めた検討を行い、マニュアルを作成し全ての職員へ伝達している。利用者様が外出を希望されている場合は職員が付き添いのもと行っている。	身体拘束防止・高齢者虐待委員会を毎月開催しています。「人権を大切にケアできていますか」の研修では、不適切ケアについて話し合いました。事故対策委員会で、危険予知トレーニングを実施し、様々な場面に潜む危険要因を察知し、危険に対する気づきや予知の力を育てています。また、管理者は「正確な記録は職員を守ることになる」との考えで、職員に対して正確な情報伝達の記録の方法をアドバイスしています。	
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	法人全体で委員会を設置、研修会を開催しながら職員全体で防止に対する意識を高め、管理者を中心に見過ごされることがないように努めている。		

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
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	研修会を通じて制度の理解を深めている。必要に応じてそれらを活用している利用者様もあり、権利擁護が守れている。		
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	重要事項説明書にて十分な説明を行い、改定時も文書にて管理者が責任を持って説明することにより内容が統一され、不安や混乱を招かないよう納得して頂くまで説明を行っている。		
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	意見箱を設置し情報の収集に努めている。また、利用者様や家族様からの意見や要望等に対する窓口(担当者)を設置し、速やかに管理者に報告する体制を敷き、職員全体への共有に努め業務に反映させている。	現在、コロナ禍で家族が参加するすべての活動や行事が中止の状況です。面会の方法は、玄関でのガラス越し、時間を決めて予約制、タブレット、ライン通話、動画を見てもらう等、コロナ禍の状況をみながら工夫しています。面会ができない家族への気持ちに配慮して、毎月、利用者の写真付きの便りを利用者一人ひとりの担当者が書き家族に送っています。家族から、コロナ感染を抑止し続けている職員に感謝と労いの声が寄せられています。	
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	毎月の職員会議を通じ意見や提案する機会を設けている。また、全職員が周知徹底できるよう議事録を作成し、ケアの向上を目指している。令和2年度は、密をさける為に、会議や委員会等が中止になることがあったが、書面においての申し送りを徹底した。	コロナ禍で職員会議等中止になることがありましたが、朝夕の申し送りの機会に意見交換を行っています。利用者のケアについては、カンファレンス記録を読むことで情報の共有ができています。管理者は、職員の長所を認める事を第一に人材育成にあたっています。「職員から学ぶことも多い」と語る管理者の姿勢は、職員の士気を高めています。	今後、利用者の重度化やニーズの多様化が予想されます。さらなるサービスの向上に繋がる研修の実施が期待されます。
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	職員会議や個別面談等により個々の考えや取り組みの把握に努め、個々の希望に応じて勤務調整を行い、必要に応じて能力が発揮しやすいよう法人内で人事異動を実施。また、人事考課表を用いて職員のモチベーションが下がらないよう取り組んでいる。		

自己	外部	項 目	自己評価 実践状況	外部評価	
				実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	法人内において年間研修計画を作成し、毎月研修の機会を設けている。職員のスキルアップを図る為に職員からの要望に応じた研修内容としている。また、キャリアパスモデルの一環として個々に応じた目標設定を行い実践している。希望に応じて外部研修の参加も積極的に行い、「学びたい」思いを尊重している。		
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	グループホーム連絡会に参加し、交流機会や意見交換を行っており、活動内容も充実している。研修会実施の案内を行い、スキルアップへの支援も行っている。行事や交換研修を実施し、職員や利用者様を含めた交流も行っている。		
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	入居に至るまで面談を行い、接遇の基本を守りゆつくりと時間を掛けながら、現在の状況や意向などを把握し、必要に応じて体験入所を実施しながら本人様の不安解消に努めている。		
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	見学や面接時において、不安や要望などに耳を傾け、共感的立場になって信頼関係を深めていく努力をしている。		
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	面接時のアセスメントに基づいて必要なサービスを見極め、併設した事業所や他施設との連携を生かしながら、意向に沿ったサービスの実現に努めている。		
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	日常生活の中で、会話やレクリエーション、共同作業など関わりを多く持つことで親近感が生まれ、役割や目的を持つことで相互支え合いながら、どのような事でも話せる信頼関係の構築に努めている。		

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
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	家族様が来所しやすいよう、挨拶や接遇の 基本を守り、相談しやすい関係の構築に努 めている。家族様には少しの時間でも来所 して頂き、入居後も共に支えていくことを前 提として、ご理解頂いている。令和2年度は コロナ禍において、制限もしくは自粛中。ま た毎月お便りをして家族様との関係を大切 にしている。		
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よう、支援に努めている	家族様の協力を得ながら外出を通じて馴染 みの関係の継続に努めている。また定期的 に連絡やお便りを行い、気軽に来所して頂 けるよう環境の整備を実施している。	管理者が地元出身ということが、利用者の馴染 みの人や場との交流の支援に大きな力と なっています。コロナ禍の中で、現在は制限 していますが、友人・知人・入居前に支援して いたヘルパー、ケアマネジャー等、馴染みの 人たちが訪問していました。併設のデイサー ビス利用者との交流も、馴染みの人同士が 顔を合わせる機会でした。コロナ禍の今は、 手紙のやりとりや年賀状、電話などで馴染 みの人や場との関係継続の支援を行っていま す。手紙がよく届くようになりました。往診に 訪れるホームの内科医は、入居前からのか かりつけ医という利用者が多く、貴重な馴染 みの関係でもあります。	
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	一人ひとりの状態や関係性を把握し、座席 や環境の整備を行いながら、少しでも関わり 合いが持てるような行事やレクリエーション を実施し、共同で作業や役割が持てる支援 をしている。		
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	利用終了後においても状態の確認や必要 に応じて相談を受けている。同一法人内 での変更ケースも多く、本人様や家族様との 関係も良好であり、行事などの機会を通じ、 これまでの関係性を継続し関わりを大切に 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	
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	職員全体で本人様の意向や希望、様々な角度から状態の変化を観察し、家族様からも情報収集し把握した上でカンファレンスを実施し、計画に反映させている。	日常的なケアの中での利用者のつぶやきをキャッチすることを心がけています。職員の気づきや新しい発見は、ケース記録に残し職員間で共有しています。管理者は職員に「同じ訴えだろうと受け流すことがないように」助言し、日頃の関わりの大切さを伝えていきます。	
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	本人様や家族様、入所前の担当者からのアセスメントにより情報収集した上で、入居後においても本人様の希望や言動、家族様からの情報収集を常に行い、プライバシーに配慮しながら把握に努めている。		
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	日常生活の様々な状況の中、利用者の行動を観察し、会話に耳を傾け、状態の変化が察知出来るよう職員全体で常に意識的に取り組み、変化があれば職員間での情報共有に努めている。		
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	職員全体でアセスメント・モニタリングを行い、医師や管理栄養士その他様々な担当者からの情報を参考にして本人様や家族様の意向を基に定期的にカンファレンスを実施し、介護計画の作成を実施している。	利用者・家族の思いや希望を尊重した介護計画になっています。介護計画の実施項目のチェックで毎日モニタリングできます。一人ひとりの介護計画と実施記録が連動してファイルされ、職員が介護計画を確認・理解できる工夫がされています。計画作成担当者は、計画を作成する際には「利用者が安心して生活できる介護計画」を心がけています。	
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	利用者様の表情や仕草、発した言葉をそのまま記録するよう努め、様々な角度から観察し、業務会議や申し送りにより職員間での情報の共有を徹底し、介護計画の見直しに活かしている。		

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
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	本人様や家族様の要望に応じて安心した生活が継続出来るよう、併設事業所の特色を生かし、希望の他事業所への支援や変更、外出時の対応や入浴設備の提供、ボランティアや様々な行事への参加が可能であり、柔軟なサービスに取り組んでいる。		
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	ボランティアの慰問や保育所との交流会、地域行事へ参加させて頂き、様々な人との交流機会を支援している。令和2年度は、コロナ禍において自粛中。		
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	本人様や家族様の同意の上、協力医療機関の医師がかかりつけ医として往診を実施し24時間の相談対応可能となっている。長年通院している医療機関は継続し、また必要に応じてかかりつけ医の紹介により専門医による適切な医療を受けている。	近隣にある提携クリニックの内科医が週2回以上往診し、24時間連絡可能な体制で臨んでいます。利用者の多くは地域に暮らしていたこともあり、全員が提携クリニックの内科医をかかりつけ医として信頼を寄せています。この他、皮膚科、歯科も定期的な往診を実施しています。また、精神科受診時には文書等での情報提供の他、家族と一緒に職員も同行することがあります。	
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	診療所の看護師が定期的に訪問し、日々の健康管理や身体状態の把握を行いながら、24時間医療連携体制を整備している。		
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。	入院時は定期的に面会や状態の確認に努め、医療関係者と情報交換を行いながら早期に退院できる体制を敷いている。また診療所の看護師も含め他医療機関と連携を図り、迅速に入退院出来るよう努めている。		

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
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	契約時において重度化や終末期においての方針の確認説明を行い、状況に応じて医師を交えた治療方針の決定を行います。利用者様、家族様の希望に沿って可能な限りの支援を行い、必要に応じて看取り計画書を交わし、職員に対しては研修会等を通じて知識を深め、チーム全体で取り組んでいる。	重度化や終末期の対応については、併設の特養や協力病院とも連携し、複数の選択肢を用意しています。入所時には本人や家族にホームの方針を伝えて意向を確認し、希望があればチームで作る「ターミナルケア計画書」に沿って看取りケアを行っています。昨年度はホームで1件の看取りを実施しました。職員に対しては特養と合同で終末期をテーマとした研修も実施しています。管理者は「お見送りさせていただけるのは幸せなこと。職員共々、実際に体験して心底からそう感じるようになりました」と話します。	
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	急変時や事故発生時のマニュアルを作成し対応に備えている。また、定期的に研修機会を設け、全職員が実践出来るよう努め、24時間体制で医師や看護師の指示を仰ぎながら、迅速に対応している。		
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	マニュアルを作成し速やかに避難誘導が出来るよう備えており、消防署指導のもと、年二回の避難訓練を実施している。また運営推進会議や地域との交流機会を通じて協力が得られるよう努めている。	各種の災害マニュアルを備え、消防署立ち合いの元、消防訓練を実施しています。訓練時には利用者も交え、火災発生時行動マニュアルに沿って具体時な訓練を行っています。食品備蓄では、刻み食も備え、調理法や味等も職員が実際に使って確認した上でローリングストックしています。新型コロナ緊急事態宣言下で感染者の病床確保が深刻化する中、ホームを含む法人では万一に備え、館内にある多目的ホールを臨時隔離病床として使えるよう整備しています。	

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	
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	個人情報保護規定を作成し、利用者様や家族様には説明している。プライバシー保護について法人全体で研修会を実施しマニュアルも作成している。日常から利用者様への接遇や対応について検討し、ケース記録や個人情報記録の取り扱いや保管には留意している。	「高齢者の人権を尊重し、共感的態度で接する」は、ホームの介護目標のひとつです。事業所では独自に「接遇チェックシート」をつくり、年2回職員の自己点検と管理者によるフィードバックを行っています。チェックシートは「指示的、審判的な言葉かけをしていないか」「子どもを相手にしているような話しかけをしていないか」「相手のパーソナルスペースを侵害していないか」等、20項目に及び、日々のケアに活かしています。	
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	介護目標として掲げており、普段から利用者様に寄り添い、安心感が持てるような接し方を心掛けており、話しやすい環境や雰囲気作りに努めている。自己決定を促す場合は、本人様の能力に応じて具体的に理解しやすい選択肢を示している。		
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、希望にそって支援している	利用者様の意向やペースを尊重した支援を行っている。日々の日課により規則正しい生活援助は行っているが、入浴や散歩など一人ひとりの日々の希望を汲み取れるよう努めている。		
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	衣類に関しては利用者様の好みに合わせ、家族様がご用意して頂いた衣類を身に付けて頂いている。また、訪問理容や、行けつめの美容院への利用など、個々の希望に応じた支援を行っている。		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	可能な限り食事の準備片付けは一緒に行い、何気ない会話から良好な関係を築くことが出来るよう役割として定着し、やりがいとなるよう支援している。利用者の状態に応じた食事形態、行事食やおやつを提供を行い、生きがいとなるよう支援している。	3食とも管理栄養士のいる併設の特養の厨房でつくり、刻み食やミキサー食にも対応しています。特養と合同でつくる法人の給食委員会を設置し、毎月の給食会議で利用者の好みや味を検証し、献立づくりに生かしています。イベント食のほか、世界の料理や駅弁も好評です。朝食はパンか米飯が選べるほか、米飯では茶粥や青菜粥などバラエティに富んだお粥を提供しています。利用者は職員と一緒におやつレクリエーションとして、たこ焼きやホットケーキなどをつくっています。食事時は配膳や片付けを手伝う利用者もあります。検食当番以外の職員は食事介助に専念して別室で摂っています。	
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	毎月給食会議を実施し、管理栄養士の指導のもと定期的に嗜好調査を行い、利用者の状態に合わせた食事形態を提供し、好みに応じた食事内容や飲み物を提供している。また、医師の指示のもと栄養不足や脱水、褥瘡予防に努めている。		
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	歯ブラシの使用が可能な利用者様やスポンジブラシでケアをする方など、本人様の状態に合わせ声掛けや見守り介助にて毎食後口腔ケアを行っている。また、治療が必要な方、義歯が合わないなどの場合は、毎週の訪問歯科診療により口腔状態の確認を実施し対応したうえ、家族様にも報告している。		
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	排泄チェック表を活用して排泄パターンを把握しながら、個別に定時介助を実施している。夜間帯は必要に応じてポータブルトイレを設置してトイレでの排泄や自立に向けた支援を行っている。	排尿・排便チェックリストに記録し、一人ひとりの排泄パターンを把握して日中はほぼ全員がトイレで排泄しています。その際、ADL（日常生活動作）が低い利用者には、本人と介助者の負担軽減と事故回避の観点から2人介助を行っています。居室を挟んで2室毎にトイレがあるため、夜間もできる限りトイレでの排泄を支援しています。	

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
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	水分チェックや食事量の確認に努め、散歩や運動機会を設けて自然排便を促す取り組みを行っている。また、便秘傾向のある利用者は医師へ報告し薬剤の調整を行っている。		
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、個々にそった支援をしている	入浴は日曜日以外毎日実施しており、基本的に週二回入浴して頂いています。利用者様の希望や状態により臨機応変に対応しています。また、菖蒲湯・ゆず湯などを実施し季節感を感じて頂けるよう工夫している。ADLの低下などにより一般浴での入浴が安全に実施出来なくなった利用者様に対しても機械浴での対応を実施している。	利用者は原則、週2回入浴しています。各ユニットで日中交互に実施しているため、希望すれば毎日でも入浴できます。季節を楽しむゆず湯や菖蒲湯も実施し喜ばれています。身体状況によっては併設するデイサービスの機械浴や、座位が保てなくなった場合は特養の寝台浴を利用しています。入浴を好まない利用者には、無理強いせず、日や時間帯を変えたり「広いお風呂に行きませんか」とデイサービスにある広いヒノキの風呂に誘ったりして、心地よい入浴につなげています。事故対策委員会の危険予知トレーニングでは、入浴場面も取り上げ、安全・安心な入浴介助に繋がっています。	
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	生活のリズムを整える為、日中は外気浴や散歩、レクリエーションなどにより活動的に過ごして頂き、自然な睡眠がとれるよう支援している。眠れない利用者様に対しては、職員とお話をしたり温かい飲み物を提供し、安心して眠れ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	提携している薬局に依頼し一包化し、薬剤情報提供書を保管している。服薬介助は看護師もしくは介護職員にてマニュアル化し、誤薬防止に努め、状態変化や異常発見時は速やかに医師に報告し指示を仰いでいる。		
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	利用者主体によるレクリエーションにより楽しみを持ち、お掃除や片付けなど役割を担って頂き、生活の活性化を支援している。		

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
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	定期的に外出する機会を設け、職員付き添いのもと自由に外出して頂いている。普段は行けない場所は家族と調整しながら支援している。	日常的に行われていた散歩や、地域住民を交えて法人が実施していた「ふくろうカフェ」(認知症カフェ)への参加、ドライブレクリエーション、おやつの買い出しなどもコロナ禍で中断しています。ステイホーム中の現在は、桜の木や山野草が植えられた1階入口広場や、屋上のベランダに出て外気浴しています。昨年春にはベランダでプランター栽培したイチゴを摘みました。 外出気分が味わえるよう、「ふくろうカフェ」で使用していたコーヒーマシンを活用して、ホーム独自のカフェを開くことも計画中です。	
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	家族様の同意のもと、可能な利用者様には所持して頂いている。管理が困難な利用者様は、要望に応じ立替にてお金をお渡しして、使えるよう支援している。		
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	要望のある利用者様に対しては、随時電話を掛けて頂いている。手紙のやり取りに介助が必要な利用者様には代筆やポストへの投函援助も行っている。		
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	食堂や玄関には季節を感じる事ができる工夫をしている。温度・室温はこまめに調節し、やすらげる空間と落ち着いて過ごして頂けるよう配慮している。	利用者や家族が出入りする玄関左手の小さなエントランスにはソファを備え、腰掛けて靴を履いたり、ひと休みしたりできるようにしています。両ユニットは自由に行き来でき、それぞれのリビング兼食堂にもクッションや毛布が置かれたソファを置き、利用者が自由にくつろげるようにしています。 廊下の壁に職員と一緒に制作した季節のちぎり絵作品や手作り作品を飾っています。気になる掲示物を剥がす利用者もいますが、管理者は「禁止するのではなく剥がせばまた貼ればいい」と、おおらかに対応しています。	

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
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	ソファや椅子を置き、談笑が出来るスペースや一人用のソファも設置して、ゆっくりと落ち着いて過ごして頂ける工夫をしている。		
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	利用者様一人ひとりの意向を尊重し、居室には親しみのある使い慣れた物を自由に持ち込んで頂けるよう家族様と協力しながら、居心地よく過ごして頂けるよう努めている。	事業所名の「クレネ」(ギリシャ語で「湧き水」)にちなんで、居室には動物や植物などの名前が付いています。各扉には表札とは別に、職員が描いた動植物のイラストや利用者の似顔絵を貼って親しみを持たせています。居室は畳敷きの和室ですが、車椅子の利用者にはフローリングシートを敷き、使い易く工夫しています。洗面台と電動ベッド、クローゼット、チェストを備えていますが、利用者や家族はこたつや食器棚、仏壇、座卓等を持ち込み、家族の写真やぬいぐるみや人形を飾って自分らしく使っています。居室でクロスワードパズルなどを楽しむ利用者もいます。	
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	一人ひとりの残存機能を生かし、歩行しやすいように手摺りや環境作りに努め、車椅子の方でも自走しやすいよう配慮している。また、自分の部屋が認識しやすいよう目線に合わせた大きな表札やプレートを吊り下げている。		