

令和 4 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ーネ堺		
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5年1月18日	評価結果市町村受理日	令和5年3月23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.kajokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=2770104251-00&ServiceCd=320&Type=search](https://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2770104251-00&ServiceCd=320&Type=search)

**【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	大阪府大阪市北区天神橋3丁目9-27 (PLP会館3階)		
訪問調査日	令和5年3月8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)】**

利用者の残存機能を最大限に活かしながら、自立支援を目的としたケアを実践しています。一人ひとりの意向を尊重しながら、やすらぎとくつろげる空間づくりの為、親しみのある物を本人・家族と相談しながら自由に持ち込んで頂いています。共有空間においては、四季折々の花や利用者の作品を飾り季節感を感じて頂きながら、明るく楽しい空間づくりに努めています。可能な限り役割を持ち、意欲的に生活して頂けるような取り組みと、重度化や終末期に向けた方針の共有と支援を事業所はもちろん法人全体で支援しています。地域に根ざした施設づくりを目指し、快い空間と、安全・安心した日常生活を支援しています。

**【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)】**

▶静かな住宅地に立地し、特別養護老人ホームとデイサービス施設を併設した建物の1階部分にあるグループホームです。法人の理事長が生まれ育った地域に、誰もが安心して住み続けられるようにと設立。ホーム名の「クレーネ」はギリシャ語で湧き水を意味し、「地域のオアシスでありたい」という願いを込めています。その言葉通り、敷地内には桜をはじめ実のなる樹木や花が植えられ、地域住民や近隣の学校との交流が盛んです。▶コロナ禍で地域の祭りや行事は中断していましたが、2022年には3年ぶりに秋祭りが再開。地区の地車がホームの玄関前に来場、利用者はガラス越しに見学して盛り上がりました。▶職員は法人の理念の一つでもある「利用者の尊厳や一人ひとりの思い」を大切に、たとえ重度化しても併設する特養や地域のクリニックの主治医と連携してその人らしい暮らしを続けるための日々の支援を行っています。利用者は個々のペースでおおらかに過ごしています。▶また、外出や面会制限が続く中、ホーム内での楽しみを重視し、利用者のリクエストを受けて職員が考案した郷土料理や世界の料理など楽しい食事レクリエーションを実施しています。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55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)	<input type="radio"/> 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)	<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拡がり深まり、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、生き活きと働けている (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せている (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、安心して暮らせている (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
<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。	法人の理念のほか、5つの視点(1.その人らしいあり方 2.安心・快さ 3.心身の力の発揮 4.安全・健やかさ 5.なじみの暮らしの継続)の実現のため、「挨拶・笑顔・傾聴を大切に利用者様に接する」という事業所独自の理念を作り、エントランスに掲げています。「理念は行動の羅針盤」と言い切る職員がいます。また、毎年度、理念に基づく介護目標を作り、10月と3月には職員一人ひとりがどれくらい達成できたかを顧みる自己評価を行っています。	
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、高校生との交流会を実施、認知症カフェにも参加し交流を図っているが、コロナ禍により困難な状況が続いている。	ホームでは「地域に根ざしたホーム」を目指し、設立当時から祭りやイベントをはじめ認知症カフェ等の地域活動に参加・協力するなど住民交流に力を入れています。利用者の中には、法人の建物が鉄工所だった時代や理事長の父親を知る地域出身者も多く、街を歩けば挨拶が飛び交う環境です。コロナ禍で多くのイベントが中断する中、2022年には3年ぶりに復活した秋祭りの地車がホームの玄関前に来場、利用者はガラス越しに見学して盛り上がりました。駐車場は保育所の消防訓練の避難場所にもなっており、精華高校の環境福祉コースの生徒が見学に訪れるなど近隣の学校とも交流を続けています。	
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	法人における相談窓口や認知症カフェへの参加、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、近年ではコロナ対策や対応等についての課題改善に向けた取り組みを行っている。	運営推進会議規則に則り、ホームと法人の関係者のほか、希望する利用者と家族、民生委員と自治会長、地域包括支援センター職員、知見者として在宅福祉サービスのケアマネジャーが参加し、2カ月毎に特養の多目的ホールで開催しています。会議ではホームの利用状況や行事報告のほか情報開示の視点から事故報告もしっかり行い、意見や助言をもらっています。最近ではコロナ感染や予防対策関連の議題が多くなっています。	
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、空室状況の連携や入所相談等、円滑に行っている。	区の高齢福祉課担当者とは主にネットワーク連絡会で、地域包括支援センター担当者とは運営推進会議を通じて、相談や情報交換を行っています。また、区の援護課とも毎月連絡を取っています。	
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。	法人全体で「高齢者虐待防止と身体拘束しないケア委員会」を設置し、毎月の会議に加えて、年2回以上、職員を対象に関連するテーマで研修を実施しています。駐車場に面した玄関は安全上、施錠していますが、ユニット内の扉と居室の掃き出し窓は施錠せず、ベランダやユニット間の行き来が自由にできるようにしています。帰宅願望の強い利用者には制止せず、職員が付き添って落ち着くまで敷地内で建物の外周を回るなどして対応しています。	
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、研修会を開催し防止に対する意識を高め、話し合いや検討の場を設け見過ごされることがないように早期発見、早期対応に備えながら施設全体で取り組んでいる。		
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	研修会を通じて制度の理解を深めている。制度を活用している利用者様も入居しており、権利擁護が守れ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
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	施設内に意見箱を設置し情報の収集に努めているが、コロナ禍においては減少している。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。	本人の意見や要望は日々の暮らしの中で、家族の意見や要望は運営推進会議や、面会時に訊ね、訪問しない家族とは電話で連絡する際に聞いています。コロナ禍による面会制限中も、家族は玄関先でのガラス扉越しの面会や、必要なものを届けに来るなどホームを訪れています。コロナ禍では直接面会や外出に対する要望や希望が大半ですが、「日頃の様子を知りたい」という家族の声を受けて、近況と日常生活のひとコマを写した写真付きの個別レターを毎月送り、喜ばれています。管理者はコロナの感染状況を見ながら、家族の要望を受けて同伴外出や外泊を再開したいと検討しています。	
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	日々の申し送りや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、意思統一とケアの向上を目指している。コロナ禍において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ている。	職員は毎月の会議や毎日の申し送り等で、さまざまな意見や要望を上げています。管理者は現場の声に耳を傾け、施設長や法人に働きかけて運営に反映しています。中でもレクリエーションの内容や掲示物のアイデア、備品や福祉用具の購入等については職員の意見が数多く採用されています。	
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	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、研修への参加やレクなど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バックアップを行っている。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	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
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、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が、コロナ禍において、機会は減少している。		
<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、可能な限り時間をかけながら、現在の生活環境を把握し、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。入居後も共に支えていくことを前提として、直接対話しながら理解を深めている。コロナ禍においては課題であり充分ではないものの、毎月のお便りを詳しく状況がわかるよう工夫し、近況報告をこまめに行い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	コロナ禍において制限あり課題となっている。可能な限りの面会や手紙のやり取り、電話等による交流機会により、関係継続の支援を行っている。	外出や面会制限が続く中、利用者の馴染みの人や場との関係継続のため、手紙や電話の取次ぎ支援を行っています。携帯電話を持つ利用者には使い方や架電をフォローしています。また、直接の面会中止の際には、玄関先でのガラス越し面会に加え、複数名での面会や友人、知人の訪問に対しては、屋外に回って居室のベランダから窓越しに対面できるよう配慮しています。	
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、必要に応じてユニット移動や座席、環境の整備を行っている。また、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、共同での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
<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	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、申し送りや記録に残し職員全体で把握に努めている。また、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。	職員は日々の会話や表情から利用者の思いや意向を察知し、記録しています。介護日記にはそんな利用者の言葉や様子が端的に記録されています。記録した情報は職員間で共有し、日々のケアや献立、レクリエーション、介護計画に活かしています。また、その人らしい服や髪型を尊重し、一緒に服を選んだり、髪型を決めたりしています。コロナ禍で馴染みの美容室に行けない利用者のために職員が毛染めを手伝いました。	
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、お部屋の環境や趣味等、可能な限り入居後においても変化のないように継続的な支援を実施している。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。	介護計画は必要時または半年に一度、関係者会議を経て見直しています。計画作成担当者は、家族や職員や医療関係者から収集した情報だけでなく、日々の記録から利用者の思いや意向を読み取り、「尊厳やその人らしさを大切にしたい計画書」に反映しています。介護計画は個人ファイルに綴るほか、ユニット毎に全員分の最新版だけをファイリングし、職員がいつでも計画書を確認し、毎日モニタリングできるよう工夫しています。	

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
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。		
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、画一的なケアを行うのではなく、認知症状やBPSDの違いを理解し、併設事業所の特色を生かした支援、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。近年においては、コロナ禍により制限されている。		
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	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より週2回以上の往診があり、健康状態に不安があるときはいつでも相談もできる状況です。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。定期的に看護師の訪問もあり、24時間連絡可能で安心できる医療連携体制となっています。歯科医師・歯科衛生士による口腔内ケアの訪問や、皮膚科の訪問診療もあります。家族の付き添いで入居前からの医療機関への継続受診も可能です。家族の都合がつかない時や状況によっては職員が付き添うこともできます。	
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	診療所との医療連携体制により、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、必要に応じた処置や助言を受けている。		



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
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、定期的に情報交換を実施し、迅速に入退院出来るよう努めている。		
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を行い、必要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施設全体で支援を行い、定期的な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。	重度化や終末期については、入居時にホームの方針を伝えて、本人や家族の意向を確認しています。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。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1件の看取りがあり、職員も多くの学びを得ることができました。特養と合同で終末期をテーマにした研修も実施しています。	看取り実施に当たり「看取りに関する指針」や「事故発生時マニュアル」を備えています。今後、さらに増加傾向にある看取りのニーズに対応するため、これまでの経験を活かし「看取りマニュアル」を作成してはいかかでしょうか。職員の精神的肉体的負担軽減にもつながります。
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等を通じて、協力体制の構築に努めている。	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。日中・夜間を想定し火災発生時行動マニュアルに沿って具体的な訓練を行っています。コロナ禍では、消防局ホームページに掲載のパンフレットに基づいた座学も実施しています。食品備蓄では、刻み食も備え、調理法や味など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。コロナ感染対策用品も併せてストックしています。居室とベランダ間がバリアフリーになっていたため、2022年夏の豪雨で床上浸水し、利用者をホーム内で緊急避難させた経験があります。これを機に畳をフローリングに改修、雨が入ってこないよう対策を行いました。運営推進会議を通して地域との協力体制の構築に努めています。	各種災害マニュアルの中に水害が想定されていませんでした。最近の気象異変により水害や風害が増えています。経験を踏まえ「水害・風害対策マニュアル」の整備が望まれます。

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人情報の取り扱いには十分留意し、文書にて説明や同意を得ている。プライバシーの確保については、接遇の基本を守り法人全体での研修会等により利用者、家族との信頼関係の構築に努めている。	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。 また、法人全体で「介護現場における接遇」「プライバシー保護の取り組み」についてアンケートも実施、尊厳とマナーの理解・接遇・自己チェックシートを使い、スキルアップを図っています。 管理者は、訪室する時はドアをノックして入る、入浴時の着替えの準備は利用者と共に 行う等、細やかな配慮をすることが利用者の人格尊重の基本と考えます。	
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	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の構築に向けて職員の介護目標として掲げている。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、家族様にご用意頂いている。また、訪問内容や、行けつかけの美容院への利用など、個々の希望に応じた支援も行っている。コロナ禍においては、職員介助によりカラーを施す事があった。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、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、良好な関係を築くことが出来るよう役割として定着している。利用者の状態に応じた食事形態、「食べる楽しみ」として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、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て、献立づくりに生かしています。コロナ禍で外出できない中、誕生日・リクエストメニューやご当地グルメ、薬膳料理等、月に数回、一目で分かるよう写真入りの楽しいチラシで献立を予告し、食を盛り上げています。イベント時に「ビールが飲みたい」という利用者の要望にノンアルコールビールを提供し、盛り上がったこともあります。食事時間も画一的ではなく、利用者のリズムや状態に合わせて臨機応変に対応しています。	
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て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。		

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
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	トイレでの排泄支援のため、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・排便を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、日中はほぼ全員が目標とするトイレでの排泄につながっています。ADL(日常生活動作)が低い利用者には、本人と介護者の負担軽減や、事故回壁の観点から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。自立に向けて取り組んだ事例として、入院中オムツ使用者が退院後布パンツになった、あるいは居室にポータブルを置いたことで、夜間も自立排泄ができるようになった事例があります。希望者には同性介助による排泄支援も行っています。	
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、利用者様の希望や状態により臨機応変に対応している。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。	入浴は基本的に週2回となっていますが、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。身体状況によっては併設するデイサービスの機械浴、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、日や時間を変えたり、デイサービスの広いヒノキ風呂に誘ったりして心地よい入浴につなげています。季節を楽しむ柚子湯や菖蒲湯も実施し、喜ばれています。また、ローズマリーやラベンダー等の入浴剤で香りを感じながら入浴を楽しんでもらっています。	

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
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。寝具や室温設定等への配慮、眠れない利用者様に対しては、職員とお話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て一包化し、薬剤情報提供書を保管している。薬剤師が来所し利用者様に状態変化はないか確認を行い、常に情報交換を行っている。服薬介助は看護師および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	利用者様主体によるレクリエーションにより楽しみを持ち、残存機能を活かしながらお掃除や片付けなどの役割を担って頂き、生活の活性化を支援している。		
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	定期的に外出する機会を設け、閉じこもりにならないよう散歩や外気浴など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様と協力しながら支援しているが、コロナ禍においては制限がある中、施設外に向けての外出支援を検討中であり、課題となっている。	コロナ禍のため初詣にも行けない状況でした。地域住民と関わる機会でもあった「ふくろうカフェ(認知症カフェ)」への参加、ドライブ、おやつの買い出しなども中断しています。ステイホーム中は、職員とホーム周辺を散歩したり、桜の木や山野草が植えられた1階入口広場や梅・柚子・桃など果樹の並ぶ敷地内を歩いたり、屋上のベランダでは外気浴を楽しんだりしています。館内ではピザづくりなどおやつレクリエーションやボーリング等で楽しく身体や指先を動かせるよう工夫をしています。職員一同、早くコロナが終息することを願っています。	
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。		

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	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を実施し、コロナ禍において寂しい思いをしないよう支援している。		
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	食堂や玄関には季節を感じる事ができる工夫や利用者様の作品を展示している。空調管理や換気はこまめに行い、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設え、腰かけて靴を履いたり、一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ができ、リビングにはソファを置き、利用者が自由にくつろげるようにしています。廊下の壁には、職員と一緒に制作した季節のちぎり絵作品や折り鶴、今年の願いごとを書いた個々人の絵馬等を飾っています。	
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	ソファーや椅子を置き、談笑が出来るスペースや一人用のソファーも設置して、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をを活かして、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。	「湧き水」を意味する事業所名「クレーネ(ギリシャ語)」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。昨年夏の豪雨により浸水したため、畳だった居室床はフローリングに改修しました。今後、傷みのある壁紙は張り替える予定です。居室には洗面台と電動ベッド、クローゼット、チェストの設備があります。冷蔵庫以外は何でも持ち込みができます、利用者は家族の協力でテレビや馴染みのあるタンス、寝具類、写真等を持ち込んでいます。職員は居心地よく過ごせるよう部屋づくりを支援しています。	
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、目印などを吊り下げている。		