

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	2774002170		
法人名	有限会社 岸本総合企画		
事業所名	グループホームアミティ豊中		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府豊中市蛸池南町3丁目8-1		
自己評価作成日	令和3年2月3日	評価結果市町村受理日	令和3年3月29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.kajgokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=2774002170-00&ServiceCd=320&Type=search](https://www.kajgokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2774002170-00&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16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)】

「その人らしさを大切に、住み慣れた町で仲良く、ゆったり、豊かに楽しい生活を」という、運営理念を基に地域での生活の中で、活動に参加し、地域の方々との交流を深めたり、様々な季節行事を通じて、楽しみや四季を感じて頂けるように努めています。また、ご本人の出来る力を少しでも維持して頂けるように、生活の中で、その方の役割や意欲に繋がる声掛けをしながら、介護職としての心構えを大切にケアを行っています。医療面では、日々の状態を観察しながら、内服薬の減量や調整なども行えるように、主治医と密に連絡を取り、定期的な往診の他に休日や夜間も対応して頂いています。精神的な症状が悪化した場合などは家族様と相談し、メンタルクリニックへの受診や往診に繋げています。

【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)】

有限会社岸本総合企画が運営する2ユニットのグループホームです。設立後17年を経過し、自治会にも加入した、地域に密着したホームです。近くには公園や小学校、保育園があり、都心を離れてモレールが走り、心が和む環境となっています。利用者は公園で、職員と共に近隣の方々との交流も愉しめます。4階建ての建物の2・3・4階が居住空間で、屋上には広いテラスがあり、家庭菜園で花や野菜を育てたり、洗濯物を干したり、外気浴をするなど気分転換の場ともなっています。館内は空気清浄機や乾湿計等を配置して清潔で明るく居心地良い環境になっています。ホームでは提携医師の協力により24時間医療連携支援を行い、利用者の体調変化があればいつでも往診を受けることができます。利用者や家族の要望に添って終末期支援にも取り組んでいます。代表者や管理者は職員研修を充実し、業務改善などにつなげ、家族や地域とも連携したサービス向上を目指し、きめ細やかな利用者支援を実践しているホームです。

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、活き活きと働いている (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
<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	職員室横と各フロアに掲示しており、出勤時、退勤時、目に付くようにしている。1人1人が確認できるようにし、スタッフ全員が内容を理解し、ユニット会議では、個人個人の入居者様にとってのその人らしさを話し合いケアにつなげている。	「その人らしさを大切に住み慣れた街で仲良くゆったり、豊かに楽しい生活を」を理念として掲げ、目に付くところに掲示しています。理念のもとに気付きがあれば職員間で情報を共有しています。理念の他にも職員間で考えた「アミティ豊中介護職員の心構え」では、「介護という仕事は専門職です。プロ意識を持って、自分がされて嫌なことはせず、思い込む事無く、相手を受け入れ寄り添い、安心、安全、明るく、楽しい、心安らぐアミティを目指しましょう。」と掲げ提示しています。	
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	隣接した公園に職員や入居者様と近所の方々との団欒の場がある。職員は出勤時、退勤時に挨拶や会話を交わしている。地域とのつながりとして、運動会や盆踊り、敬老会等に参加したり、近隣の保育園児やアカペラサークルとの地域交流を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、中止している。	散歩で訪れる近隣の公園は季節の花が咲き、利用者、職員共に地域の方々との交流の場になっています。地域の方から、しばしばウエスの寄付もあります。ホームは自治会に加入し、地域のお祭りや盆踊り、運動会や餅つき等の行事に参加しています。中学生の職業体験の受け入れや、年2回の近隣保育園児の訪問、大学生のアカペラサークルのコンサート、敬老の日の催し、法人内利用者間で行う「金曜クラブ」、介護相談員の来訪等、利用者は様々な交流の機会を持っていましたが、現在コロナ禍でイベントは中止の状況です。	地域行事などに参加したことや参加してもらった時の利用者の状況や感想を次のステップに向けての振り返りとして記録されてはいかがでしょうか。
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	電話相談に対しても、おおむね状況を聞かせていただき、当ホームの限界をお伝えし、納得していただいた上で、他のサービス等の紹介をしている		

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
4	(3)	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>コロナ対策として会議は中止している。メンバーの方々とは電話などで近況報告やサービス向上のための助言を頂いている。ウエスの寄付は今まで通り行ってもらっている。</p>	<p>運営推進会議は規定に沿って2カ月に1回、年6回開催していましたが、コロナ禍で会議は中止の状態です。メンバーの方々には電話や来所持に近況報告やサービス向上の助言をもらっています。これまでと同様にメンバーの方からウエスの寄付もあります。参加メンバーは利用者、利用者家族、地域住民代表、知見を有する者、地域包括支援センター職員、事業所職員です。会議ではホームから利用者の状況や運営、行事の報告等を行い、参加者からは地域の行事のお知らせや事業所に関する情報提供等があります。質疑応答で活発に意見交換をしています。会議の内容は家族に送ると共に玄関横にも置いて、職員はいつでも目を通せるようにしています。</p>	<p>議事録の内容には、ヒヤリハットがあまり報告されていない状況です。ヒヤリとしたことを沢山挙げて報告することを試みてはいかがでしょうか。書類の中に、「支援経過記録」があり、その項目にもヒヤリハットの欄があります。事故を防ぐ手段としての活用を期待します。</p>
5	(4)	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>書類提出等で市の窓口を尋ねたり、分からない事は電話でも相談できる関係作りに力を入れている。そのほか社会福祉協議会からの相談員の受け入れや110番子供の家、市民救命サポーター・ステーションになっている。</p>	<p>書類提出や事故報告で市の窓口を尋ねたり、電話でも相談できる体制を取っています。社会福祉協議会からの介護相談員の来訪もコロナ禍で中止の状況ですが、電話での対応時には利用者とも話をしてもらっています。「110番子供の家」「市民救命サポーター・ステーション認定」を受け、市が推進する取り組みに積極的に参加して、市との協力関係を築いています。市民救命サポーター・ステーション認定申請書の内容は『目的：本要綱は自主防災の理念を基に「安心して暮らせるまちづくり」を推進するため、豊中市内の事業所等を対象として、日常及び災害時における事業所内及び地域で発生した負傷者等の救護活動を実施する事を目的とする。』と掲げてあります。職員は救急対応ができる講習会を受講しています。</p>	

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	拘束は、基本的には一切しておらず、すべての職員に対し、徹底している。 電子ロック錠に関しても、横に暗証番号を掲示しているため、3階の入居者様は、リビング、居室を自由に昇降される方も居られる。言葉の拘束に対しても、その都度話し合い、行動を抑制するような声掛けは極力せず、入居者様お一人お一人が思い思いに過ごせるよう心掛けている。	身体拘束適正化委員会会議を1年に4回開催し、身体拘束は一切しないことを基本としています。ホーム玄関・エレベーターは終日電子ロックとなっていますが、解錠の際にはボタン横に表示している暗証番号を押すようにしています。自分で暗証番号を押してエレベーターで昇降している利用者や、職員の見守りのもと帰宅願望で駅まで行った利用者もいます。閉じ込め感がないよう、コロナ禍の終息と共に外出の機会を増やし、「鍵をかけないケア」を実践していきます。職員間で提案した「アミティ豊中介護職員の心構え」項目の中にも「1ケア、1スマイル。利用者さんが笑える瞬間を作りましょう。」と掲げています。職員にもストレスがたまらないよう管理者の面談も行っており、何でも話せる関係作りに努めています。	
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	動画研修やミーティング、管理者とスタッフの個人や集団での話し合いの場をもつ中で、不満や意見を聞き、常に職員の心のケアに勤めるよう心掛けている。人と人のかかわりの中で性格上合う、合わないがあり、時間やタイミングによっても変わってくる。そのことを踏まえ、スタッフ同士で助け合い、交代し合える様に努めている。		
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	管理者およびケアマネジャーが対応しており、職員への説明はその都度行っている。		
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	契約時、図表を取り入れ、わかりやすく簡素化した上で、それを基に口頭で説明を加え理解していただけ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
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	<p>コロナ対策として、介護相談員の訪問は中止しているが、通常、定期的な来所により、入居者様からの相談事については、相談員さんから施設側へのフィードバックできる体制を取っていた。</p> <p>家族様に対しては、面会にこられた際に話を聞いたり、電話でも常に相談できる対応を取らせて頂いている。</p> <p>玄関には、公的な苦情受付機関や介護相談員の来所日をお知らせし、相談、苦情解決の第三者窓口を紹介している。</p> <p>その他、ホーム内での相談(苦情)受付担当者や相談(苦情)解決責任者を掲示している。</p>	<p>玄関には公的な苦情受付機関や介護相談員の来所日をお知らせし、相談、苦情解決の第三者窓口を紹介しています。ホームでの相談または苦情受付担当者やその解決責任者も提示しています。その他、エレベーター横にはご意見箱も設置しています。相談記録は職員間で共有して業務に活かしています。毎月、利用者の様子を知らせる写真入りの「アミティ通信」を家族に送付して、家族からの意見が出やすいようにしています。コロナ禍で運営推進会議は中止の状態となっていますが、電話や感染防止の工夫をした面会での対応等で常に相談や意見をもらう体制ができています。利用者の要望事例としては、テレビで野球観戦中、勝利で「ビールを飲みたい」の声に即対応したこともあり、職員間で要望を共有しています。</p>	
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	<p>ユニット会議など、リーダーはスタッフより意見を集め、管理者と意見交換ができる時間を設けている。また、必要に応じ、代表者も含め適宜、会議を開き、意見交換できるようにしている。</p> <p>その他、代表者、管理者はスタッフと個別に話し合う時間を設けるように努めている。</p>	<p>代表者や管理者は職員と個別に話し合う時間を設け、ストレスの軽減、勤務体制、希望する研修への参加等、職員の声を聞き対応しています。ミーティングやユニット会議で出された意見を活かし業務の改善につなげています。理念の他に職員間で考えた『アミティ豊中介護職員の心構え』は、「介護という仕事は専門職です。プロ意識を持って、自分がされて嫌なことはせず、思い込む事無く、相手を受け入れ寄り添い、安心、安全、明るく、楽しい、心安らぐアミティを目指しましょう。」・上から目線にならず、やさしい言葉遣いをしましょう。言葉に消しゴムはありません。・1ケア、1スマイル。利用者さんが笑える瞬間を作りましょう。・包んで、練って、思いやる「ホウレンソウ」でスムーズなチームケアを行いましょう。・大丈夫？その行動はきっと誰かが見えていますよ。・素直・謙虚・感謝の心で仕事に打ち込みましょう。・いろいろな情報を敏感にキャッチし、向上心を持ちましょう。』と掲げています。</p>	

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		○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、スタッフ個人の職務に関し、管理者やリーダーと話し合う機会を持ち、個人のストレスの軽減や予防、研修への参加希望等にも耳を傾けている。		
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	全員が受講できるように、動画研修を取り入れ、勤務終了後やプライベートでの空いた時間を利用し、研修を行っている。 法定研修だけではなく、個人のスキルアップとして、介護技術や重大事故にならない為に、ヒヤリハットの時点で気付ける様にするトレーニング動画、資格取得のための研修動画も受講できるようにしている。 外部の研修も現在は難しいが、今後、希望があれば随時検討していく。		
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	コロナ対策として、事業者連絡会や地域のグループホームの合同運営推進会議への参加は中止している。研修や事業所で抱えている悩みは書面で送付し、情報の共有や相談を行い、意見交換に繋げている。		
<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	入居当時は不安が多く、混乱されていることも少なくない。そのことを踏まえ、家族様より生活歴、趣味趣向を聞き、コミュニケーションの時間を多く持ち、各スタッフを信頼し、安心して過ごしていただけるよう努めている。 また、記録やスタッフ間での情報の共有をしっかりと行うことで、より一層利用者理解を深められる。		

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
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	申込時や面談の際に、おおむね状況説明をして下さるが、ご入居されて、落ち着き安心されると、何度か来訪されるうちに信頼関係が築け、辛かった日々を打ち明けられる。		
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	電話相談時におおむね状況を聞かせていただき、当ホームの限界をお伝えし、納得していただいた上で、他のサービスの紹介をしている。		
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、人に頼られたり、役割を持ってもらう事の重要性を考え、女性の入居者様に味見をして頂いたり、食材を盛り付けていただいたり、リビングの掃除を手伝ってもらったりしている。 身の上話などを、何気に相談したり、一緒に考えたりして良好な人間関係を築けられるように心がけている。		
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	家族様来訪時には、職員との意見交換が出来る時間を設けており、現在の状況や生活暦、本氏からの言動等の疑問を相談し今後のケアの方針を話し合うようにしている。面会等不十分な場合は電話などで話し、意見や要望を聞かせてもらう。		
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	馴染みの人の来所はなされていたが、現在はコロナ対策として、中止。親戚や知人等と外食やお散歩に行かれる方も居られた。電話では本人様におつなぎして話や近況報告をしている。	家族以外にも親戚や知人等馴染みの方の来所があり、外食・散歩に出かけることもありましたが、コロナ禍で交流ができてない状況です。電話は本人に繋ぎ、近況報告もしています。	

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
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	行事やレクリエーションを通して、ユニット内でお祝い事や協力、共存していく中で、馴染みの関係を作り、共に作業したり、お互い助け合ったりされている。 日常生活の場においても、入居者様同士困っておられたら助け合う関係が出来ているので、人間関係を考慮し、席を考え、入居者様同士親睦を図れるよう心がけている。		
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	介護度の関係や入院治療等の理由で退所された方に対しても、電話連絡やお手紙を送り、本人様の容態や、家族様の悩みを尋ねるよう努めている。		
<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	本人様の思いや暮らし方を尋ね、それに沿って支援できるよう心がけている。本人様から聴取が困難な場合は、家族様より生活歴や趣味等を聞き、本人様に楽しんで頂ける様に心がけている。入居後に会話等の中で出た新たな情報はアセスメントシートに記入し、職員とも情報の共有をしています。	入居時のアセスメントシートや日々の関わりの中で、一人ひとり思いや意向をさりげなく聞き取っています。また、担当者を決めて、思いや意向の把握にも努め支援できるように心がけています。本人より聴取が困難な場合は、家族から生活歴や趣味等を聞き、楽しんでもらうよう心掛けています。入居後の新たな情報もアセスメントシートに記入し職員間情報の共有をしています。得た情報により、共通の嗜好を持った利用者がノンアルコールビールを飲んで楽しむこともあります。	
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	入居される際、所定の用紙を家族様に記入して頂き、その情報を元に本人様とコミュニケーションを取り、情報を得ていくようにしている。 入居後、家族様からの情報をアセスメントシートに記載し、ユニットの職員が出来る限り同じ情報を共有できる様、連絡ノートなども活用している。		



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
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	体操やレク、散歩、昼寝等、毎日の習慣として行う以外に、利用者個々にその日の状態によって違った一日を過ぎて頂いている。又、一人、ひとりが日々過されていく中でも、有する力が変化して行く事を頭に入れ接し、何気ない動作の中にもいつもと違う何かを感じ取れるように努めています。その日の出来る事、出来ない事を判断し、状態に応じて対応も変えられる様に心がけている		
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	面会時、家族様に希望、要望を聞くだけでなく、現場職員の意見を反映する為に、担当者会議やフロアミーティングにより話し合う場を設け反映している。	介護計画書は、職員間でアセスメントを行い利用者・家族の意向を確認し、担当者会議やフロアミーティングで話し合って作成しています。必要時には医師や看護師等のアドバイスを受け、利用者家族を交えて話し合いをしています。介護計画書は職員間で共有し実施記録を残して、モニタリングを行い、3カ月毎に見直しをしています。介護計画書は家族に説明し了承を得ています。日々の支援で業務日誌に援助内容を挟み、一人ひとり利用者のサービス内容を職員に分かりやすくしています。そのサービス内容には、#(シャープマーク)と番号を付けて識別しやすく表示し、業務日誌に状況を記録して共有しています。計画作成担当者は、ケアプランを見れば誰のものかがすぐわかるような個別性を出す事を大切にしています。	
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	ケアチェック表はケアプランがすぐに見れるようにしており、それを基に毎回確認しながら、スタッフの気づきや発見、入居者様の言動等を記入するようにしている。		
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	通院等家族様の意向により職員や管理者が付き添い出かけている。		

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
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	コロナ対策として中止としているが、普段は選挙や敬老の集い、市民健診等に参加し、小学校や中学校に出向いる。その他、地域の季節行事も自治会長や地域の方から声を掛けていただき参加している。		
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	入所以前からかかりつけ医が居られる場合は、入所されてからも継続していただけるよう体制を取りドクターと事業所との信頼関係を構築し保てるよう心掛けている。病状が変わられた場合に関しても、本人様、家族様と相談し、新規に病院と本人様、事業所の信頼関係を築けるよう心がけている。ターミナルケアも視野に入れ、夜間や急変時にすぐ往診して頂ける医師に主治医になって頂いている。	主治医による定期健診は月一回ですが、緊急時や夜間の受診も主治医と連携のもと臨機応変に対応できる体制をとっています。歯科の往診も定期的にあります。ホームの看護師は利用者の健康管理に積極的に関わっています。アミティ通信を通して定期健診の受診状況や利用者の様子を写真等で家族に報告しています。	
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	介護職の疑問や相談などを、看護師の視点から医療的に話してもらい、かかりつけ医との連携にも繋げている。受診などは基本、管理者やスタッフで行っているが、看護師からも今後の方向性や対応方法などの意見をもらっている。		
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。	主治医と連絡を密にとり、症状が悪化しないように早期発見、早期対応を心掛けており、入院された場合は、入院された医療機関とも連携し、ドクターや看護師から状態の予後聞き早期退院に努めている。ターミナルケアも視野に入れ、夜間や急変時にすぐ往診して頂ける医師に主治医になって頂いている。		

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
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	早い段階で、ホームの限界を説明し、理解していただいております。家族様とは、面会の際、常に話し合いの時間をもち、終末期の方向性を検討し、主治医や看護師から助言をいただき、本人様の意向になるべく添えるようにしています。	最近の年間看取りは3名です。重篤化した場合は本人家族と話し合いを繰り返し意思確認をしています。職員は終末期に向けた方針を共有しています。人生の最後に立ち会えたことに感謝し悔いが残ることのないよう支援に努めています。	
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	定期的なフロア会議等で緊急時の対応を再確認したり、緊急時対応マニュアルを必読するよう声掛けしている。不安なスタッフには、個々に管理者やリーダーからも声掛けを行っている。		
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	災害対策のマニュアル、緊急連絡網を作成し、災害時対応出来る様に体制を整えている。年2回避難訓練を実施している。また、火災や地震等の有事の際には駆けつけて頂ける地域の方々と職員から成る「アミティグループ地域防災支援組織」を結成している。	災害対策マニュアルを作成し救急救命研修も受講しています。コロナ禍の中でも、ホーム独自の避難訓練を実施、消防署に報告書を提出しています。課題であった訓練の実施記録は写真等も取り入れ改善しつつあります。昇降機を設置ベランダからの垂直避難に繋げたり、備蓄品リストを作成して保管管理もしています。地域の野球チームとの支援体制を構築しています。	
<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	言葉づかいやプライバシーについては会議や委員会、動画研修のお題としても取り上げている。日頃のケアの際も、耳障りな表現や不適切な声掛け等を互いに注意し合える関係作りをしている。	個人情報保護法方針については研修や会議等で取り上げ職員が共有しています。不適切な言動が生じた場合は話し合いの場を持ち、お互い注意喚起しています。職員の心構えの中の一つ「上から目線にならず優しい言葉を」を大切に個人を尊重し安心して過ごすことができるように支援しています。	

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
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	本人様の希望や要望を理解力に合わせた表現方法で納得して頂き、職員には本人の自己決定を引き出せるように声掛けしてもらっている。		
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	運営理念にもあるように「その人らしさを大切に」を念頭に置き、日々の業務を優先するのではなく、まずはコミュニケーションを優先し、笑顔が見られる対応をしている。		
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	入浴の更衣の際は本人様に出来るだけ服を選んでいただいている。女性入居者様には必要に応じて、化粧水を習慣で行って頂いたり、行事としてもお化粧品をして頂く機会も設けている。 理容、美容に関しても、基本的にはホームへ来訪し行なっていただいているが、希望に沿える様な体勢をとっている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	手伝っていただける方には、食食用マット拭き、机拭きに参加していただいている。 箸や茶碗、湯飲みに関しては、使い慣れたものを持ってきていただき使用していただいている。 希望があれば、外食やホームでお好み焼き、たこ焼きを作り食していただいている。おはぎ作りや流しそうめん、バーベキュー、出前の寿司、地域の和菓子など年間を通じて食を楽しむイベントを行っている。	食事は業者に委託し、白飯とお味噌汁は各フロアで作っています。利用者は各自出来ることを手伝います。年間行事に合わせたおせち料理や七草粥等の特別食も提供しています。外食自粛中ですが敬老の日は出前のお寿司で楽しみました。口腔内の状態に合わせ刻み食やとろみ食で対応しています。起床時間が遅い利用者、食事のペースが遅い利用者も最後までゆっくり食べられるよう支援しています。	

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
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	食事の摂取量をケアチェック表に記録し、全職員が情報を得られるようにしている。水分に関して、嚥下困難な方に対しては、トロミをつけたり、ゼリーにするなど摂取しやすいように対応している。食事に関しても、咀嚼の状態に合わせ、刻み等その方の食べやすい形態にしている。栄養状態が低下している時は、家族様にも協力して頂き、嗜好品を確認したり、持参頂いたりしている。		
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	起床時、毎食後、就寝時の歯磨き、口腔ケアを実施している。又、歯磨きが不十分な方には、再度磨き直しをさせて頂き、ご自身で無理な方にはこちらで介助させて頂いている。義歯使用の方には、毎晩、ポリドントを使用し洗浄している。協力歯科医院の往診を行っており、口腔内の衛生管理や適宜、対応も行ってもらっている。		
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	入居者様一人、ひとりの排泄リズムを把握するため、チェック表を作成し、パターンをつかむよう心掛けたり、サインを読み取って、トイレ誘導に繋げたり、出来る限りトイレでの排泄習慣を心がけて行っている。	排泄チェック表を作成、利用者毎の排泄パターンを把握し、トイレ誘導をしています。柔軟な声掛けで排泄の自立支援に取り組むことでオムツ着用者は減少しています。夜間はポータブルトイレの使用やパット着用の利用者もいますが、個々に合ったきめ細かい支援を心掛けています。	
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	便秘の予防として、朝食時の牛乳や水分補給、ホットパック、歩行練習等にて体を動かして頂いている。トイレに着座して頂き腹部マッサージを行う等支援させて頂いている。入居者様によっては、下剤の使用や食事の際お茶をゼリー状にしたものを食べて頂き便秘の予防に努めている		

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
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	週2回は確保しつつ、入居者様の気分やその日の体調で無理強いせず、曜日や時間を変更し、極力本人様の希望に沿えるようになっている。 菖蒲湯やゆず湯など季節感を感じて頂ける様にしている。車椅子の方が多く、多少の難しさは有るが、シャワーキャリーを使用し、状態に応じて2人介助を行うなど、安全にも配慮している。	入浴は週2回ですがその他希望があれば入浴可能です。利用者の体調や当日の気分を考慮し臨機応変に対応しています。入浴を好まない利用者も職員の根気よい声掛けで入浴に繋げています。柚木湯や菖蒲湯で入浴を楽しむ工夫をしています。浴室は広く家庭的で利用者が不安なく入れるよう職員は細心の注意をはらい介助しています。	
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	入居者様一人、ひとりの生活習慣は違うので、帰室しテレビをゆっくりと見て過ごされる方もいれば、昼間にソファで休んでおられる方もいる。個々のスタイルを崩さないよう心掛け、一日の中で睡眠時間を確保している。		
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	症状、服薬に関して申し送りノートに記し、薬を組む者、確認する者、服薬支援する者、その薬が本人様のであるか確認する者、という風に薬に関する確認は二者確認しており、入居者様全員の内服に関しては、内服一覧表と、写真入で作用、副作用を確認できるようファイルを作っており、職員全員が閲覧している		
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	洗濯物干しや洗濯たたみ、盛り付け、テーブル拭き、フロアの掃除等ご自分の出来ることを無理の無い程度に行ってもらい、ありがとうの言葉を必ず入れて、次も気持ちよく行って頂けるように、取り組んでいる。一人ひとりを見ながら、挨拶や会話など小さなことの積み重ね等からも喜びや次のステップに繋がられることを大事にしている。		

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
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	屋上への外気浴や洗濯物干し、本人様の希望に沿って、散歩、近所の公園には出かけている。コロナ対策として面会制限をしている間は、外出制限を行った。ベランダや屋上にプランターを置き、野菜や花を植え、水遣りをしていただいている。家族様やボランティア等の協力による外出については検討はしているが実現できていない	外出ができない中、季節の行事やお誕生日会、お習字など室内ではより多くの支援をしています。屋上は広く、洗濯物を干したりプランターで菜園を楽しむなど外気に触れ、季節を感じる事ができます。外出自粛で筋力低下が危ぶまれますが、簡単な体操や生活リハビリで補っています。	
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	家族様と相談し、安心のために特定の方は現金を所持されている。 おやつのお買い物に付き添ってもらう事はあがるが、個人的な使用には至っていない。		
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	事務所へご案内し、電話をかけていただいている。時間帯によっては、フロアからも電話できるようにしている		
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	オープンキッチンになっており、視、聴、嗅覚で料理を感じていただける。毎月、エレベーター前やリビングに装飾をして季節感を出している。各居室にはそれぞれの名前を明記し、トイレも場所が分かりやすいように表示している。また、カーテンを2重にする等不快な光を極力なくし、各居室、リビングの照明に関しても段階的に調節できるようになっている。	玄関、廊下、居間には利用者の作品が掲示してあり手作りの季節のオブジェを楽しめます。食堂兼リビングは明るく、庭に面した大きな窓からは季節の花を見たり風を感じたりできます。食堂は対面式で職員が調理する姿を見ながら寛ぎます。居室からトイレへは分かりやすく表示誘導しています。温度計、乾湿計、空気清浄機を設置し、居心地良い環境作りをしています。共有空間は職員が衛生管理に努め、清潔に保たれています。	

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	少し離れた場所に、ソファを置き、お一人や気の合う者同士でくつろいでいただいている。 食事の席で、気の合う方同士塗り絵を楽しまれたり、新聞や雑誌を読まれたりされる。又、別のソファでもお話やテレビを楽しまれている		
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	今まで使用しておられた馴染みのある家具や寝具等を、入居時に出来る限り持って来てもらい、使用して頂いている。入居者様の中には家族様、ご友人から頂いた花や写真等を飾っておられたり、テレビを設置し見ている方もおられる。 安全性と生活スタイルに合わせ、ベットを撤去し床での生活環境にも合わせている。	居室の入り口には、好みの絵や飾り物で分かりやすくした表札を掲げています。居室には大きな窓があり外気に触れ、外の景色も楽しめます。毎朝換気と温度管理をしています。ベッド、エアコン、タンスを設置、洗面台では常に清潔保持が可能です。利用者は馴染みの物を持ち込み、好きなテレビを観たりして安心した毎日を過ごすことができます。ベッドを撤去した床での生活も提供しています。	
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	各居室には、手作りの表札を作り、トイレに関しても手作りで案内や札を作り、わかりやすいよう配慮している。動線にはなるべく物を置かず、十分なスペースを確保している。 必要な方の居室内、廊下等入居者様が不安に思われるところには手すりを設置し安全な環境づくりを心掛けている。		