

# 1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2890100205		
法人名	株式会社ニッコー・ケイサービス		
事業所名	グループホーム紫陽花		
所在地	兵庫県神戸市東灘区住吉山手2丁目11番26号		
自己評価作成日	令和3年2月12日	評価結果市町村受理日	令和3年4月12日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/28/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2890100205-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/28/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2890100205-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

【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 はりま総合福祉評価センター		
所在地	姫路市安田三丁目1番地 姫路市総合福祉会館内		
訪問調査日	令和3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)】

<p>今期は新型コロナの影響で高齢者・スタッフ共に大変な中、利用者様の状況・状態に合わせたケアの提供に力を入れた。ご家族様の面会も中止となっている中、利用者様の心のケアには特に注意を払っての年となった。御影の山手の閑静な住宅地に立地するグループホーム紫陽花は地下1階から地上6階建てのビルの3階・4階部分にあり高齢者の方々と一緒に皆様の生活に寄り添いながら、サービス提供に取り組んでいる。</p>
--

【第三者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)】

<p>閑静な住宅街の中にあるビルの3・4階部分に位置している。同建物内には、看護小規模多機能居宅介護、訪問看護ステーションもあるため、医療との連携にも強みがある。新型コロナウイルス感染症の影響により、以前のような地域住民との交流や家族の面会、自由な外出は難しい状況下にある一方、地域振興等を目的とする団体からの感染症対策に関する支援により、当団体との関係性が深まったこと、感染症対策への意識向上により事業所内で感染症が発生しなかったこと、家族へ利用者様の様子を伝える方法や頻度に関して様々なアイデアを駆使したこと等、コロナ禍故に改善や工夫につながった事例も多く確認できた。介護計画についても、職員間で共有できるよう以前より会議の方法を工夫している。職員の精神的側面からのフォローについても、実現に向けて期待したい。</p>
---

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、安心して暮らさせている (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				

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	第三者	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	地域密着型サービスを基本にした理念として、「ご利用者様一人ひとりに寄り添い、お気持ちを受容し、自己決定を大切にします。」を制定し職員一同となって日々の業務を遂行している。コロナ禍において、業務を遂行するにあたってこの理念を自らの業務の基本として確実更にはお互い啓蒙していくことに苦心しているが、正しい知識と技術を持って日々その成果は、実りつつあるとの自負を持っている、今後も終わりの見えない状況ではあるが、継続していきたい。	法人理念ならびに併設する事業所全体の理念のほか、3年前に策定された事業所独自理念が職員の目に触れるよう、各ユニット入り口に掲げられている。理念に基づいた実践状況の確認は、毎月行われるフロア会議や全体会議の中で、利用者の支援や関わりを振り返ることにより行われている。新任職員に対しても入職時のオリエンテーションの中で業務の流れと共に理念の成り立ちや考え方について管理者から説明が行われている。	
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	山田地区の自治会員となっている中、コロナ禍の状況で例年のようにはいかない年となっているが、住吉会とも連絡を取り合い、近況情報の交換や関わりを築いている。	新型コロナウイルス感染症拡大以前には、隣接する区域の自治会や老人会などが主催する地域行事や、「オレンジカフェ(認知症カフェ)」と称した地域の高齢者と交流する機会があったが、現在は実施出来ていない。地域の一般社団法人から、新型コロナウイルス感染症対策に関わる支援を受けたり、事業所内で「オレンジカフェ(認知症カフェ)」と位置付けたユニット間での交流の機会は確保されている。	
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	みかげ倶楽部は認知症カフェの登録を行っているが今期は例年の活動が出来なくなっている中、フロアの利用者様とお茶をすることで、気分転換の場としてオレンジカフェを実施している。		
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	本来であれば2か月に1度の開催であるが、地域包括支援センター・民生委員・地域の他の事業所へ書面にて進捗状況の報告を行い情報交換に努めた。	新型コロナウイルス感染症拡大以前には、2か月に1回の運営推進会議が実施されていたが、現在は、事業報告や内部研修の実施状況、ヒヤリ・ハットや事故の状況等を、運営推進会議の委員である地域包括支援センター職員や民生委員、他事業所へ、書面にて報告を行っている。報告した内容については、各委員から確認印を頂き、会議の議事録として書面で残している。	
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	地域包括支援センターで開催されるzoomによる研修への参加や、行政・介護指導課等のメールでの情報交換をすることで、協力関係を継続している。	グループホーム連絡協議会の中で各事業所の情報交換を行う機会が設けられている。地域包括支援センター主催の研修会にはZoomによるオンライン形式で参加している。行政の介護保険課担当者から届くメールで、通知された情報の把握や必要に応じた回答、申請や提出等のやり取りが行われている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「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	身体拘束を検討する場合において、すべての職員が「身体拘束」についての理解を深め身体拘束3原則に「ご利用者様の安全確保を念頭に置き身体拘束を避ける方法でケアに努めている。やむを得ず実施する状況の場合においてはご家族様に十分に説明し同意を得て書面に捺印をいただいている、また記録に残すよう配慮している、年2回の研修も実施し身体拘束の理解を深めている、構造上の問題で玄関に施錠を行っているが、暗証番号で開錠可能である。	身体拘束適正化委員会が、2か月に1回開催される運営推進会議の中で実施されている。また、法令に基づいた年2回の研修会や新任職員の入職時オリエンテーションの中でも身体拘束に関する知識の伝達が行われている。日常業務の中での気づきは、毎月実施されるカンファレンスの中で共有している。エレベーターへ続く入り口は暗証番号による施錠が行われている。玄関の施錠についても身体拘束にあたることを認識しながら年2回行われる研修会の中で全職員に周知を図っている。	

自己 評価	第三 者	項目	外部評価		
			自己評価 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	
7	(6)	○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	職員が法の定める「虐待」の意味・範囲を正しくするため年2回の虐待研修を実施し虐待の種類・を範囲認識してもらえる環境を作っている。ご利用者様の置かれている立場を十二分に理解し、受け止め虐待のない介護職務を果たすよう努めている。また家族様間における関係についても折に触れ感知し適時に関係機関とも協力するよう努めている。	年2回行われる身体拘束に関する研修会にあわせて、全職員に対して高齢者虐待防止についても学ぶ機会が設けられている。研修は、職員個々が行う日々のケアを振り返る機会になっている。また、不適切なケアが疑われる際には、管理者が職員と個別に面談を行い、ストレスによる不適切なケアに繋がらないように配慮している。今後は、さらに職員の思いを聞き取るための意見交換会の開催を予定している。	
8	(7)	○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	神戸市の成年後見支援センターの資料等を活用し「日常生活自立支援事業」「成年後見制度」等の活用について、周知、理解を深めていくよう努めている。これまでに1名のご利用者様が成年後見制度を利用されている。	過去に成年後見制度を活用されていた方がいらっしゃったが、現在はいらっしゃらない。行政から情報提供を受けた成年後見支援センターの資料や日常生活自立支援事業などの情報を備え付けることで、権利擁護の制度を必要とされる利用者、必要に応じて関係機関へ繋ぐことができる支援体制が設けられている。	
9	(8)	○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	利用契約書・重要事項説明書を用い事業所とご利用者様・ご家族様との契約及び契約改定、解除の際には丁寧に説明する取り組みを心掛けご利用者様・ご家族様に誤解・不安が生じないように配慮している。	入居の契約時には、重要事項説明書を中心に家族が不安に感じている費用や支払い方法、終末期における支援の考え方、解約に関する内容など、ポイントを絞って理解が得られるまで説明が行われている。また、報酬改定に伴うサービスの変更や料金改定についても説明が行われている。	
10	(9)	○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	ご利用者様・家族様からのご意見やご要望についてお聞きするためにご意見箱・ホームページでの意見連絡を介護に活用するよう努力している。	利用者を担当する職員を中心に家族との連絡調整が行われている。特に新型コロナウイルス感染症拡大に伴う面会制限による、利用者、家族の不安に対して、担当者による家族への細やかな連絡が行われている。具体的には、利用者の様子を映した動画の送付、電話の取り次ぎなどが行われ、新型コロナウイルス感染症拡大以前よりも、家族からの意見や要望を汲み取り、日常支援に反映させていくための取り組みが行われている。	
11	(10)	○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	現場の「情報」を職員が見逃さず察知することが、必要である。日々の申し送り・フロア会議を開催しその情報が速やかに的確に上司・管理者に伝わるのが重要で、まず情報を察知する「聞き上手」「察知力」の涵養と活きた組織、経営力が必要であることを常々思い努めている。	毎月、各フロア会議と全職員を対象とした全体ミーティングが行われている。それぞれのミーティングの中では、過去に職員間で検討した内容の実施状況の確認や振り返りが行われているほか、業務に関する内容や備品の購入等、職員の意見を聞く機会が設けられている。管理者との個別面談が年2回行われ、職員の意見から勤務時間を変更した事例が確認できた。	
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	職員の向上心の醸成が職員教育には欠かせない。日頃の職員の業務態様とそれに対する的確な評価・報酬が重要であると認識している。		
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	職員一人一人の力量を把握し、職員育成の為、出来る限りの研修等学びの機会を設け、OJTをベースに育成を図っている。		

自己 番号	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	○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	コロナ禍の中、書面にて他のグループホームとの情報交換を行いネットワークの継続に努力している。今後はグループメールを作成し情報交換の場を設ける予定を組んでいる。		
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	ご利用者様入所の段階では、ご本人様の不安・声・気持ち等を十二分に傾聴し、理解を深め、家族様との信頼関係を構築できるよう努めている。		
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	入所相談・サービス導入段階でご家族様の思い・不安・お困りになっている事等に理解を深めご家族様と信頼関係が構築できるよう努めている。		
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	入所時の面接・カンファレンスの時点でご本人様の想いや家族様の想いを慎重に聞き取り計画に取り入れるよう取り組んでいる。		
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	ご本人様の意向や求めておられるもの、必要とされる介護を職員が一方的に与えるといったような方向性でなく、ともに問題解決を信頼関係の構築により解決していくといった両方向性のものとして認識するよう努めている。		
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	職員はご利用者様の介護についてご家族様の支援であると同時に基本的にご家族様とコラボレーション関係を築くことによる介護の質向上を図っていくよう努めている。		
20 (11)	○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	ご利用者様のこれまでの地域社会との関わりを出来るだけ継続していただけるように協力を惜しまないよう努めている、携帯アプリのストリートビューなどを用いて懐かしい街並みを見て頂いている。	新型コロナウイルス感染症拡大により外出制限や面会制限などをせざるを得なくなり、これまで利用者が繋がっていた関係の継続が難しくなっている。代替の支援として、インターネットを活用した地図のアプリケーションを活用し、生家や街並みなどを画面上で閲覧する取り組みが行われている。その他、年賀状のやり取りや職員が家族へ電話したり、友人からの電話を取り次ぐなど、関係が途切れないよう支援している。	



自己	者	第三	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	各ご利用者様の性格・気性・好み等を把握し集団の中での利用者間の人間関係の機微を察知し、各ご利用者様が孤立することなく和やかな雰囲気を作れるよう細心の注意を持ち行動している。		
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	サービス契約が終了するケースには、ご利用者様・ご家族様のアフターケアにも温かく対応するよう努めている。また入所施設の相談員・ケアマネと連携し入所先での生活がスムーズにスタートできるよう配慮している。		
23	(12)		○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	利用者一人一人がその人らしく生活していけるように、常時各利用者の思いや意向について把握していくように努めている。そして希望や意向を聞き取ることで、本人の望まれる生活が出来るように配慮している。	介護計画を作成する段階で利用者を担当する職員とともに家族や利用者へ介護に関する意向の確認が行われている。意思疎通が困難な方には、家族からの聞き取りを中心に、利用者の生い立ちや嗜好、性格など細やかな聞き取りが行われ、アセスメントシートに記入されている。また、介護計画の見直しの時期には、アセスメントシートの更新とケアチェック表の見直しが行われている。	
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	利用者の個々の履歴・生活歴・サービスに至った経緯などについて、折に触れ調べ利用者それぞれの暮らしをサポートすることに努めている。家族様からもその方のこれまでの生活背景や、人柄などを聞きとるよう努めている。		
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	利用者の1日の過ごし方、心身状況・趣向など現在の状況を注意深く観察し日々の対応に生かしている。各専門職からのアドバイスを頂きその方への個別のケアを実施している。		
26	(13)		○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	活きた介護計画をキープするよう努めている。日頃からアセスメントとモニタリングを実施し、利用者がよりよく暮らせるように介護計画を臨機応変に見直すよう努めている。また多職種との連携のもとプランを作成するよう努めている。	全体ミーティングの前に医療職を交えた医療連携ミーティングや看護師による勉強会が開催され、医療的な指示やケアの方法について指示を受けている。また、介護支援専門員を中心に担当職員、管理者によるサービス担当者会議が実施され、ケアの方法や医療的な指示を介護計画に反映されている。	介護計画に基づいた支援内容の実施状況の確認として、ケース記録がより有効に活用されることを期待したい。また、利用者の願いを叶える「夢プラン」の実現に向けた介護計画の作成についても今後取り組まれることを期待したい。
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	日々の記録の内容は、まさに「現場の生の記録」が本筋でありそれが爾後のより良い介護のスタートであることを承知している。日々の記録や申し送り含めて介護記録の実践に努めている。		

自己 番号	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	当事業所はすでに多機能化を実現しており利用者・家族様の様々なニーズに適切に応えられるよう柔軟な姿勢を維持している。介護保険上のサービス以外でも柔軟なサービスを提供できるよう心掛けている。		
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	利用者の有用な地域資源を最大限に活用すべく地域包括支援センターとの協働を図りながら利用者の便宜を図るように努めている。常に地域の社会資源を活用できるよう心掛けている。		
30 (14)	○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	利用者の馴染みのかかりつけ医による往診と同時に事業所独自の協力医療機関の2本立てで対応している。また夜間時の急変など医療連携している訪問看護ステーションとのオンコール体制を構築している。	利用者のかかりつけ医療機関と事業所の協力医療機関での受診や往診については、利用者や家族が選択できるようにされている。併設する訪問看護ステーションとの医療連携体制を構築し、24時間のオンコール体制や急変時などの指示を受けられる体制となっている。新型コロナウイルス感染症拡大前には、家族による受診の付き添いが行われていたが、現在は必要に応じて事業所に対応されている。	
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	介護者が利用者の心身の異常・変化を察知した際、看護職に連携し、応急処置についての指示と爾後の対応については指示を仰ぐ。というシステムを構築している。常に変化には注意を払い看護師への連携を行うようにしている。		
32 (15)	○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。	入院中については、看護師が主導して病院関係者と情報交換及び相談を実施している。また入院時は医療機関に向きカンファレンスを行う等、普段から顔の見える関係性づくりを心掛けている。	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、医療機関との直接的な連携が難しくなり、家族からの情報提供を基に入院中の状態を把握されている。また、地域連携室との退院前カンファレンスについても、現在はコロナ禍によって開催されておらず、家族からの情報を基に、退院後の支援内容を検討されている。	
33 (16)	○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	重度化及び終末期のケースには、利用者・家族・医療関係者との間でさらには事業所の力量の範囲内で把握に努め万事抜けのないように努めている。主治医・訪問看護と連携を取ることで、終末期の看取りのケアについても実施できる体制を取っている。	過去1年で事業所内での看取りを行った事例が3名となっており、利用者や家族の思いに寄り添った看取り介護が行われている。入居の際には「重度化した場合における対応にかかるケア対応指針」や「看取りについての事前確認書」、「終末期の看取り指針」の説明を行い、事業所における終末期のケアの考え方を説明するとともに、家族に対する意向の確認が行われている。また、終末期に近づいている事が医師より告げられた場合においては、改めて「看取りについての事前確認書」の内容を再度家族に確認されている。	看取り介護計画書は、家族への支援内容の説明や介護職員の支援方法の標準化を図るために重要な計画である。今後は刻一刻と変化する利用者の状態に合わせ、見直しや実施期間について、再度事業所内で検討することにより、さらに質の高い看取り介護の実践に期待したい。
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	利用者の急変や事故発生時に備え、職員は応急処置など初期化が出来るよう実践力をつけるべく努めている。また定期的に医療連携ミーティングを実施し、医療研修を実施している。		

自己	第三者	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	(17)	○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	災害発生時の対処法はマニュアルで用意している。日頃から災害に備えマニュアルを熟読し、利用者の避難が支障なく出来るように年2回の避難訓練を実施し、消防署からの改善の指示があれば改善している。	年2回火災を想定した避難訓練が実施されている。避難訓練実施による警報の鳴動や訓練への参加を呼び掛けることを目的として地域住民にお知らせされている。運営推進会議の中でも地域住民への協力をお願いされている。「火災発生時マニュアル」が備え付けられ、併設する看護小規模多機能型居宅介護や高齢者住宅と共に食料の備蓄を3日分確保されている。	
36	(18)	○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	個人としての尊厳は、プライバシーの確保も含め業務遂行の原点として考え(？)めている。また接遇研修などを通して、職員の意識を高め普段のケアを見直しより良いサービスの提供に努めている。	接遇研修が年1回実施されている。研修では、入浴や排泄場面などの支援時の声かけ等、不適切な言葉かけによって、利用者のプライバシーが侵されないよう注意喚起を図られている。その他、写真の使用についても事前に確認をとられている。不適切な声かけがあった場合には、管理者との面談やその場での話し合いを通してケアの見直しを促し、職員の意識を高める取り組みが行われている。	
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	介護業務を行う際、利用者各々の希望に気を配らず、介護者のペースで行いがちであるが、絶えず介護業務の原点を考え、例えば衣類選びひとつをとっても利用者の希望・意思に沿えるよう努めている。		
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	利用者各々の生活ペースを大切に、日々の生活を組み立てるように努めている。職員主体のペースになってしまわないように、管理者を中心に、利用者本位のサービス提供が出来るように心がけている。		
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	生活に変化を持って頂くために、おしゃれ・身だしなみは大切な人間の営みであり相応の配慮を心掛けている。衣類に関しても気候や季節に合ったものを利用者様本人に選んで着て頂けるように配慮している。		
40	(19)	○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	食事は生活リズムの中で最も重要なイベントと言ってよいかわかりませんが、楽しい食卓になるように利用者様と一緒に職員が食事を摂るようにして会話を交えた楽しい食事を心掛けています。	朝食は事業所で全て用意されている。昼食・夕食は、セントラルキッチンから主菜・副菜が届けられ、ご飯・お味噌汁・お茶は事業所で準備されている。盛り付けや、配膳などは利用者と共に、職員も同じテーブルを囲んで食事をされている。おやつ作りとして、ピザやお好み焼き等を作ることも多く、鍋パーティを開催したり、出前のお寿司をとることもある。日頃から、利用者の好みや食べたいものを聞き、日々の食事の楽しみに繋げられている。	
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	利用者個々の食事に於ける嗜好・習慣・形態などを考えた食事対応を図ると同時に、栄養摂取、水分確保にとりわけ傾注している。食事摂取量が減っている時は、その要因を探り看護師にも相談しながら改善に努めている。		

自己 番号	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
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	毎食後の口腔ケアは各利用者それぞれの野力に応じて洩れなく実施する事で、口腔内の清潔の保持が出来るように努めている。		
43 (20)	○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	利用者のそれぞれの生活リズム更には排便・排尿の状況に合わせて、極力トイレでの排便を目指し、対応している。また羞恥心には配慮し、場合によっては同性介助を行うなどの配慮を行っている。	トイレは各ユニットに4箇所設けられ、うち2箇所は介助用トイレ、もう2箇所は自立向けのトイレが備え付けられている。安易なおむつの使用にならないように、また、費用負担や本人の昼中と夜間の状況も勘案し、カンファレンスを通して様々な角度から検討し、支援方法を決定されている。なるべく、同性による介助を行うよう配慮されている。	
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	利用者各々生活リズムに応じた食事・給水・排尿・排便を心掛け、便秘の予防を図っている。又トイレ使用時に腹圧を掛けるように促すことで自然排便が出来るように心がけている。		
45 (21)	○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むように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	原則として利用者各々の希望をベースに、入浴日、時間帯を決め入浴を実施している。又地下の大浴場を足湯として利用することで、入浴日以外でもリラックスして頂ける時間を提供している。	基本的に週2回の入浴となっているが、利用者の希望に応じて臨機応変に対応されている。過去には毎日夜間に入浴されている方もおられた。現在は新型コロナウイルスの影響で、併設する看護小規模多機能型居宅介護事業所との時間の兼ね合いから、地下の大浴場の利用はできなくなっている。好きな音楽をかけるなど、入浴を楽しむことができるような工夫も確認できた。	
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	利用者様各々の状況に応じた睡眠、休息をとって頂くことで生活リズムを整えられるように配慮している。		
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	服薬は利用者及び介護者にとり、大変重要且つ管理の厳格性を持つべきである。厳重な管理意識のもと、業務遂行している。また往診時に主治医に薬に関しての助言などを頂き、副作用の飲み合わせなどについての意識を高めるようにしている。		
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	各々の利用者の生活に喜びや潤いを持っていただく為、各人の好み、役割り、活動の機会を設け、利用者の自立心、生活意欲などの滋養を図っていくように努めている。その方その方の背景を理解し、各々生活が足いものに近づくよう支援している。		



自己	者	第三	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	(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	コロナ禍の影響により通常のように外出が出来なくなっているが、少人数にして予防対策を徹底してドライブなどの外出支援業務を実施している。車から降りることは出来ないが車窓から山の景色など見て季節を感じていただいている。グーグルストリートビューなども使って懐かしい場所を見てもらうことも実施している。	月2・3回、ドライブに出かけられている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、外部との接触を避けるため、車内から神戸の風景や海を楽しんでいただいている。また、ほぼ毎日、事業所近隣を散歩している。外気に触れることが利用者の生活に必要なことと認識され、積極的に取り組まれている。緊急事態宣言明けには、少人数での外食も計画されている。		
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	基本的に現金の所持はして頂いていないが、中には個人で現金を所持して買い物をするこも、家族様と相談の上ケースバイケースで実施している。			
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	利用者様の携帯電話や手紙による通信も、ケースバイケースで出来るようにしている。手紙の返信を希望される方には一緒に手紙を書くようにしている。			
52	(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	共同生活空間が、利用者様にとって家庭に繋がる感覚を持つところであったり、憩いの場となるように配慮している。また利用者様が作成した品々を廊下に展示し楽しんで頂けるように配慮している。	訪問時には、利用者が作成した桜の装飾品や書、お雛様が飾られていた。窓が広く、外周と中庭から十分な採光を得ることができ、空気清浄機や加湿器、アロマオイルを利用するなど、湿度やにおいにも配慮されている。廊下の一角には、落ち着けるようなソファも設置されてあった。		
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	集団生活の中でも、共有空間の中で一人になれるところ、2・3にんで過ごせるコーナーなどを作り、集団からくるストレスの緩和が出来るように配慮して、思い思いの時間が過ごせるようにない場所づくりを心掛けている。			
54	(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	各人の居室は、一人に慣れる・安心して過ごせるスペースであるよう、利用者・家族ともども相談の上、整備するように努めている。また本人様の想いで品々を持ってきていただき、自由に配置して頂いている。	洗面所、キャビネット・クローゼットが標準で備え付けられている。持ち込みの制限は行っておらず、ドレッサーやミシン、茶道具などの持ち込みをされる方もおられる。利用者のなじみのある品々で、それぞれの居室の個性と快適さを感じることができる居室となっている。		
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」「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	利用者各々の活動力、特性に見合った施設内の環境整備を施し、居室及び共有部双方でのあらゆるリスクの極小化を図るよう努めることで円滑に生活が行えるように配慮している。			