

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	2490200454		
法人名	株式会社福村屋		
事業所名	グループホーム花びよりかいぞう		
所在地	三重県四日市市野田2丁目6-12		
自己評価作成日	令和4年 1月3日	評価結果市町提出日	令和4年3月31日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報公表システム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	https://www.kaiqokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action_kouhyou_detail_022_unei=true&JigyouSyCd=2490200454-00&ServiceCd=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
所在地	津市桜橋2丁目131
訪問調査日	令和 4 年 2 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)】

○現在も、新型コロナウイルスの感染拡大の影響にて全く外出企画(買い物や外食等)もできず、色々なボランティアの方に来て頂く事もできておりません。地域の方々の交流の方もほとんどできていないのが現状です。当施設では、理念以外にわれわれのミッションという目標も掲げており職員は、コロナ禍でも施設内で毎日楽しく生活が送れるように、季節ごとのイベント・誕生日会など様々な事に力を入れて利用者様と共に過ごしております。来年の4月でオープン3年目となりますが、ほとんど利用者様も入れ替わりが無く、「家族」のような温かい雰囲気があります。実際に同じ事を家族様からも言って頂き、毎月のお便りを見ている家族様にも伝わっているのが嬉しかったです。

○外に出られない為、少しでも季節感を感じて頂けるように中庭に出る機会を多く設けており、中庭で行える行事も色々模索して利用者様に外出気分を味わって頂くように、努めております。

【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)】

事業所は四日市市中央から少し東寄りに位置し、北に海蔵川、南に三滝川が流れて周りは田畑が広がる静かな環境である。事業所基本理念を柱に、また全職員のミッション(目標)を年度毎の状況や変化に合わせて全員で話し合い一つ掲げて共有し、利用者日々の関わりに繋げている。コロナ禍では、季節のイベント開催や外出行事が自粛や中止となって来ているが、利用者がストレスで心身共に体調を崩さない様に、管理者と職員は少しでも戸外に出る事を積極的に取り入れようと、恵まれた中庭を活用出来る苑内行事や、季節のイベント等の企画の支援に力を入れている。現在はコロナ禍での面会の工夫や、安全第一に配慮された触れ合いの機会も拡大していけるようにと、利用者とその家族を温かく支えている事業所である。

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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12) ○
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) ○	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 ○
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) ○	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 ○
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、安心して暮らせている (参考項目:28) ○		

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	理念を玄関に掲げ、日々の介護をその理念に照らし合わせつつ、管理者・職員が常に情報を共有し、日々の実践を行っております。理念以外にも「われわれのミッション」として「利用者様一人一人が、他の利用者様と一緒に仲良く、集団生活の中で楽しく笑顔で過ごす事」を掲げ、日々の業務に努めております。	事業所理念を掲げつつ、その年毎に目標を掲げ、実践に繋がるよう努めている。「入居後に利用者の笑顔と表情が良くなった」と家族からの声も聞かれ、理念がケアに反映された場面に職員は、実感とやり甲斐を感じながら利用者を支えている。	
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	新型コロナウイルス感染防止の為、面会制限となり運営推進会議も開催できない状況で地域住民との交流を図る事が中々出来ておりません。密接に注意をはらいながら、施設周囲の清掃や草取りを行い地域の一員としての役割を努めさせて頂いております。	開設時より「野田2丁目自治会」に加入し、回覧板も廻り、年に2~3回の清掃活動には職員が参加している。地域のイベントはコロナ禍でほぼ中止となっている。	
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	新型コロナウイルス感染拡大による影響で施設への直接の来所や施設見学等は行っていませんが、電話を通して相談窓口となっております。入居申し込みが多く、説明等を行い事業所としてコロナ禍でも行える地域貢献を考え、取り組んでおります。		
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	今年はコロナ禍の為、運営推進会議の開催はできておりませんが、自治会長・民生委員・介護保険課の方に必ず2ヶ月に1回書類を届け、家族様には月の請求書と一緒に運営推進会議の書類の方を同封させて頂き、送らせて頂いております。	コロナ禍の会議実施は困難な為、2ヶ月に1回推進会議メンバーに「報告書」を届けている。管理者は手渡し時には感想や意見を聞き、職員会議の中で読み上げ、サービス向上に活かせるように努めている。	
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に取り組んでいる	今年はコロナ禍の為、運営推進会議が開催できない分書類の方を必ず2ヶ月に1回届ける際に、情報交換をさせて頂いております。なお、運営上の分からない事や疑問点があれば随時、市の担当者の方に電話や足を運ぶなどして相談・助言を頂いております。	行政の窓口へは2か月に1回、推進会議報告書を届けた時に、情報交換や相談・助言を受けている。コロナ禍での困り事等も相談したり連携が取れている。	
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	身体拘束については、職員会議にて必ず3ヶ月に1回身体拘束等適正委員会を設けて不適切なケアやスピーチロックなど、様々な議題を通して全職員で学びを深めながら意識統一を心掛け、身体拘束を行わないケアを実践しております。	身体拘束適正化委員会を3ヶ月に1回開催し、安全面の配慮と工夫や取り組みについて、ユニット会議で勉強会を実施している。また「身体拘束適正化のための指針」の作成を行い、職員への徹底理解を図れるようにしている。	
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	本来ならば、高齢者虐待防止の外部研修に行き、様々な防止策を学んで頂きたいのですが、コロナ禍の為現在は参加しておりません。職員の疲労やストレスなどが、蓄積されていくと利用者様へのケアにも影響が出てくると予想される為、職員同士が声を掛け合い、管理者は職員のメンタルケアについても意識して対応するようにしております。		

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
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	当施設では、現在1名の方が成年後見制度を利用されております。成年後見人は、弁護士の方であり定期的に連絡を取らせて頂いております。家族様の事や状況等を把握し、職員内で周知し対応しております。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約時には、丁寧にわかりやすく説明する事を心掛けております。利用者様・家族様が不安や疑問点をなくせるまで説明を行い、当施設にて可能な事と不可能な事を明確にして、理解・納得した上での契約ができるように努めております。		
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	面会時には必ず利用者様の近況報告とともに家族様の貴重なご意見・ご要望も聞かせて頂き、ユニット・職員会議で議題に上げ話し合い、運営並びに職員へ浸透反映させるように努めております。なお、直接言いにくい事などは玄関のご意見箱を利用して頂くようにしております。	利用者は日中の殆どをリビングで過ごし、又利用者同士が苗字だけでなく「下の名前」で呼び合う仲の良さに家族は安心され、職員も目を細めている。利用者の暮らしを心配される家族の声があれば、管理者は速やかな対応で経過や結果を家族に伝えている。	
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	毎朝の朝礼時に、申し送りと共に職員からの意見や提案を受ける場としております。また、管理者も現場の業務に入り業務を通じて職員と密にコミュニケーションを図っております。月に1回ユニット会議・職員会議にて意見交換させて頂き、言いにくい事なども個別面談を通して聞く機会を設けております。	管理者は年に3回、職員に人事考課で傾聴や意見交換をしている。月1回各ユニット毎の会議と、月1回全体の職員会議を行っている。業務上の小さな事でも自分の家だったらどうするかと考え、できるだけ無駄をせず節約する事などを話し合い改善している。	
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	管理者は、職員個々の努力や実績、勤務状況を現場に入りながら把握しております。人事考課表を作成し、自己評価をして貰うとともに職員の向上したい分野への意志を大切にしております。なお、その人事考課表をもとに年3回職員面談を行い、そこで出された意見・提案を聞き、環境整備改善に努めております。		
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	現在は、コロナ禍の為中々外部研修が開催されていないので、定期的に施設内で研修や勉強会を行っております。なお、講師は管理者だけがするのは無く職員一人一人にもして頂き、職員同士が切磋琢磨できる環境を整えるなどして育成に努めております。		
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	外部研修や特別養護老人ホームでの勉強会に参加し、同業者との交流を深めておりましたが、コロナ禍の為ほとんど交流が出来ておりません。仲の良い事業所さんとは電話で、情報や意見の交換を行いサービスの質の向上に努めております。		

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
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	入居前に必ず訪問させて頂き、不安や要望を確認したり当施設を見学して頂き、ご本人様が納得された上でサービス導入に努めております。入居後も少しでも早く安心して過ごして頂けるように、傾聴を積み重ね信頼関係を築けるよう努めております。		
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	入居前の施設見学時には、困っている事や不安・要望などをしっかりと耳を傾け、お話をお聞きし受け止める事で信頼関係作りを務めております。中でも入居生活にうまく馴染めるかの心配が一番多い為、職員も一緒に考え対応する姿勢をとっております。		
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	ご本人様・ご家族様の意見・要望をしっかりと傾聴し当施設で、できる事・できない事を明確にお伝えし、利用者様・家族様が見極め、選択しやすいように説明を行い、当施設での生活がより良いものになるように職員一同も協力して対応に努めております。		
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	ご本人様のできる事・やりたい事を見つけだし、利用者様一人一人に見合った役割を持って日々の生活をして頂いております。利用者様と職員と一緒に生活する家族のような関係で過ごしており、利用者様からも色々大事な事を学ぶ事が多いです。		
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	家族様が来所された際は、利用者様の日常生活・健康状態の近況報告を必ずしております。また、月に1度お便りを送り施設での状況や職員からのメッセージを添えており、家族様との関係を大切にしております。なお、コロナで自粛でない時などは行事の参加のお願いもしております。		
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	現在は、コロナ禍の為面会は出来ていない状態ですが、施設にくるお手紙やハガキには、必ず利用者様と一緒にお返事を書いており、その時に利用者様より過去の話・思い出話などを傾聴しております。今は、そうやって馴染みの方との関係が途切れないよう支援に努めております。	「昔の写真」を見て利用者の馴染みや思いへの支援を家族に伝え、若い頃の写真が届き、馴染みへの支援に繋げている。家族や姉様より葉書が届くと、職員が利用者へ寄り添って返事を書き、馴染みの人との関係が途切れないよう継続に努めている。	
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	当施設は2ユニットですが、お互いのユニットを自由に行き来出来る構造となっている為、ユニットに関係無く入居者間で友好関係を築けております。入居者様が自由に空間を利用し、孤立する事なく過ごされています。一大イベント時は、必ず2ユニットが協力して行っております。		

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
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	現在はコロナ禍の為、葬儀への参加は控えさせて頂いております。他施設・病院へ変わられても事業所のケアマネさんと連絡を取ったり、様子を伺いに行ったりなどしております。また、家族様との人間関係を重視しており何かあれば相談事などにも、協力出来るように努めております。		
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	普段から利用者様に寄り添いながら送る日々の生活の中で、利用者様が語る言葉・表情・行動などから思いや意向・希望を確認しております。意向を聞くのが困難な方には、しぐさ・雰囲気・行動パターン等から読み取るようにしており、職員間でも話し合い共有しております。	思いを言葉で上手く伝えられない利用者には寄り添い、その日の機嫌や表情を見て察知しながら把握に努めており、申し送りノートに記載して職員間で共有している。管理者を「店長さん」と呼ぶ利用者もあり、信頼関係ができています。	
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	入居時に、今までの生活歴をご本人様や家族様に聞かせて頂き、今までの馴染みのある生活に近い状態で継続できないかを検討しております。また、入居後に分かる情報などもある為職員間でしっかりと共有しております。		
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	利用者様一人一人が入居前にどのように過ごされてきたのかをしっかりと把握した上で当施設でどう生活されるのが本人様にとって一番落ち着かれるのかを検討しております。生活状況を個別記録に残し、特記事項などは申し送りノートに記入する事で職員間で共有しております。		
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	週1回モニタリングを行い、その結果をユニット会議に上げて、3カ月毎の介護計画書の見直しに反映しており、介護支援専門員と各利用者様の担当職員が協力しております。運営推進会議が開催できず家族様が出席する会議が少なくなりましたが、来所時には家族の意見を必ず聞いております。	長期1年、短期6か月として、居室担当者がモニタリングを週1回、アセスメントは6か月に1回実施している。其れを元に介護支援専門員が家族の意向を確認しながら、介護計画書を作成している。	
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	毎日の朝の申し送りにおいて全職員が情報の共有ができるように日々の様子や変化、特変などケアの改善点を記録しております。毎日の記録から介護計画の評価を行った介護実践の見直しにも努めております。ユニット会議で出た情報もケアプランに活かしております。		
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	食事の面では、場所を変更したり体調の悪い方には利用者様の状況に応じて、別メニューをお出ししたり摂取が困難な方には、きざみ食にするなど形態を変えております。予定外の事であってもできるだけ希望に沿った対応をするように心掛けております。		

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
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	現在は、コロナの為行ってはおりませんが秋祭りの近隣住民の招待・保育園との交流・お花見祭りの見学などで、豊かな暮らしを楽しむ事が出来るよう支援に努めておりましたが、現状は散歩時に地域住民の方との挨拶・最低限のコミュニケーションを図っている次第です。		
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	契約時に協力医がかかりつけ医になる了承を必ず頂いております。月1回の往診・訪問医療・緊急時には24時間対応して頂き必要に応じて救急車を手配する事もあります。受診の方も家族様に付き添いを依頼しておりますが、状況に応じて職員が付き添う場合もあります。	入居時に2箇所の「協力病院」を本人と家族の希望選択により、月1回の訪問診療を支援している。毎週金曜日の訪問看護が受けられるので、24時間緊急時対応も万全である。夜間の緊急時には連絡を受けた管理者が、協力医に指示を仰ぎ迅速に対応している。	
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	当施設では現在も看護師がいませんが、毎週金曜日に訪問看護の方が来てくださり、その際に入居者様の状態報告や、少しでも気になる事などを相談させて頂き、指示を仰いで頂いております。なお、24時間体制であり日々の利用者様の健康管理を職員さんと一緒に支援して頂いております。		
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。	入院時には、利用者様の日頃の状態や様子が分かるように介護サマリーなどで情報提供をしております。入院中は病院の方々と密に連絡を取り合い、退院の時期や今後の方針を家族様も一緒に確認していき、利用者様が安心して治療ができ、早期に退院出来るように努めております。		
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	契約時に重度化と終末期の説明をさせて頂いております。重度化については、同じ系列の特養の方で対応していく方針を伝えさせて頂き、看取りの場合は、できる事・できない事を看取りに係る指針にて詳しく説明させて頂く。医師から終末期の判断が下された場合は、主治医・家族様・訪看・職員による会議を開き今後の方向性を検討しております。	入居時に「看取りの指針」の説明を行っており、終末期を迎え、家族から要望があれば看取りに取り組んでいる。訪問看護師より「看取り」に関する心得や手順等を学ぶ機会を持っている。開設後2件の看取りを行っている。	
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・事故発生時のマニュアルを各ユニットに置いてあり職員がすぐに見られるようにしてあります。ユニット・職員会議でマニュアルに沿った勉強会もしております。消防の方から緊急法・応急手当等の勉強会を開いて頂く予定でしたが、コロナ禍の為中止となりました。		
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	災害マニュアルは、各ユニットに1部ずつあり、いつでも職員が見られるようにしております。災害時に使用する火災通報専用電話機の対応手順の方も分かりやすく提示しています。年2回昼・夜を想定した避難訓練をしております。コロナ禍が落ち着いてきましたら消防署の方や地域の方々と一緒に訓練する計画を立てております。	年2回消防署へ届出により、事業所内での防災訓練を実施している。コロナ禍で地域との協力体制が現在取り難い状況である為、今後も計画を検討中である。	事業所の立地環境の具体的な危険性を把握し、様々な機関から情報を入手して、それを元に利用者の命を守る為に出来る事は何かを話し合い、実践に繋げていく事を期待する。

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
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	利用者様一人一人の人格を尊重し、人生の先輩である事を忘れずに挨拶・言葉遣いに配慮し、優しく丁寧な声掛けを心掛け、敬意を払った姿勢で対応しております。また、トイレ・入浴時の対応ではプライバシーや自尊心を損ねないよう本人の立場に立って対応するよう取り組んでおります。	利用者の呼称は〇〇さんと、苗字や下の名前で呼んでいる。失禁汚染のリネン交換時は「水の溢れ」や「此方の不手際」等相手を傷付けない言葉掛けで取り組んでいる。夜間居室の鍵を掛ける利用者には、スペアキーで巡視を行い、又鍵を掛けて本人の生活行動を尊重するようにしている。	
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	普段から利用者様一人一人の思い・考え方・気持ちを考え、表出して頂けるような状況となるよう、心掛けております。会話が困難な方には、しぐさ・動作・表情を読み取って確認しております。本人様の希望を尊重し自己決定を促す事に努めております。		
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	基本的な1日の予定はありますが、利用者様一人一人の今までの生活の流れを確認の上、その方に合ったペースで自由に過ごして頂いております。施設で決めた行事でも本人様の希望に添わなければ、無理に参加を求めず、逆にその時に自らしたい事をして頂いております。		
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	起床時や入浴の際には、利用者様に好みの衣類を選べる方には選んで頂いております。男性の方には定期的に髭剃りを行い、女性の方には定期的に爪切りをした際にマニキュアを塗らせて頂いております。利用者様の中には、化粧水・化粧品の購入の希望もあり、美容に力を入れている方も少数ではありますが、おられます。		
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	利用者様の生活の中で一番の楽しみと思える食事は季節に応じた様々なメニューを提供しております。利用者様の出来る範囲で、台拭き・食材の皮むき・食器洗い・トレー拭きなどをして頂いております。できない方でも、フロア内で食事を作っているので音や匂いを感じて頂き、今日の料理は何かを当てるクイズなどとして楽しんで頂ける支援に努めております。	調理師免許を持つ職員の献立により、食材は母体法人の市場から毎日新鮮野菜と肉や魚が届けられる。誕生日当日の利用者の好物が皆さんにも振る舞われて好評である。調理中の匂いや物音で、今日の料理当てクイズで盛り上がり、楽しみのひとつである。	
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	食事摂取量・水分摂取量のチェック表と体重測定表を通し、利用者様一人一人の栄養状態の把握に努めております。水分量が少ない方には、本人様の好みに合ったコーヒー・紅茶・アクエリアスなどを提供しております。咀嚼・嚥下状態に合わせて、刻み食・ロミなど食事内容も変更し、支援しております。		
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	歯ブラシでの磨きが難しい方は、スポンジブラシ・ウェットガーゼなどでふき取り、利用者様に合った口腔ケアを行っております。義歯は、毎食後外してうがいや歯ブラシをし、毎夕食後、ポリドントに浸し毎日の口腔内の清潔に努めています。		

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
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	排泄チェック表をもとに自立で排泄出来る方の見守りと介助が必要な方の排泄パターンの把握をしっかりと行い、利用者様一人一人の能力に応じた排泄援助を行う事で、できるだけ自立に向けた支援を行っております。基本的にトイレでの排泄を目標としております。	基本目標はトイレでの排泄である。夜間のポータブルトイレの利用者は無く、トイレ誘導基本にしている。全員のバイタル・入浴・食事・服薬・排泄・排便が、1枚の業務日誌に記されており、排泄に関わる周辺の様子や習慣に向けた自立支援が明確である。	
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	申し送り時には、必ず利用者様一人一人の排便状況を確認し把握しております。自然排泄ができるよう毎朝ラジオ体操・リハビリ体操・歩行訓練をしております。朝食時にはヤクルトやヨーグルトを提供させて頂く。状態に応じ、主治医・訪看さんに相談し排便コントロールも行ってまいります。		
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	日曜日以外は、入浴日の方を設けております。利用者様一人一人の希望に沿えるように支援しております。また、季節に応じて柚子湯・菖蒲湯に加え、入浴剤の方でも楽しんで頂いております。入浴拒否される場合は無理せずに臨機応変に対応させて頂いております。	日曜日以外の毎日、午前中が入浴時間である。浴槽の出入りが困難な方はシャワー浴で対応し、お湯は2名毎に入れ替えている。法人系列の業者より「柚・菖蒲」等が届き季節感を楽しんで貰っている。	
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	利用者様一人一人の生活リズムは違ふ為、それぞれのペースに合わせてしております。本人様の希望により日中休みたい方や夜間眠れなかった方などは休息して頂いたり、日中の様子を伺いこちらから休息を促す事もあります。また、夜間睡眠がとれにくい利用者様は主治医と相談しながら対応しております。		
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	薬の管理は、薬局さんにして頂いております。薬の処方後は必ず申し送りノートに記入し、薬の変更・増減のある時は、利用者様の変化についての情報共有を職員内で周知徹底しております。なお、個人別に薬の説明書をファイルしてあり、いつでも職員さんが見られるようにしております。		
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	材料の皮むき・食器洗い・洗濯物、新聞たたみ・掃除など各利用者様の得意分野を活かして役割分担をしております。やりがいを感じ、楽しみや役割として実感して頂けるよう支援しております。現在は、コロナの為外食行事ができない代わりに出前を注文したり、マクドでテイクアウトするなどして気分転換等の支援をしております。		
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	現在は、コロナ禍の為外出行事は控えております。天気の良い日は、中庭のベンチにて外気浴やレクリエーションをしております。プランターの野菜や花などにも水やり等をしております。夏には、花火をしたり今年の冬には中庭に積もった雪で職員が雪だるまを作り、中から皆様で鑑賞したりして頂き、外出支援の代わりにしております。	2ユニット共にリビングから直ぐ目の前の中庭に出られるので、外の空気には毎日触れられ、車椅子の方も気軽な外出気分、外気浴や五感刺激の機会として気分転換を楽しんでいる。中庭には桜・紅葉・サルスベリの木が植えられ、季節の移り変わりも感じて貰える環境を屋外で味わっている。	

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
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	入居者様一人一人において、ご家族様よりお小遣いを預かり管理をしております。外出して買い物などに行く事が現状難しいのですが、最近訪問販売の方に依頼をして、当施設で買い物ができるように現在、お話の方を進めさせて頂いている所です。		
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	元々電話については、利用者様の希望があれば対応していましたが、コロナ禍で家族様と面会できない状況になり前より回数が増えています。家族様からのハガキやお手紙も届き、利用者様もとても喜ばれておられ、中にはお手紙を読まれ涙ぐんでおられる方もおられました。一緒にお返事を書ける方は、一緒に書かせて頂いております。		
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	共有の空間は、利用者様が不快な思いをさせる事のないように音量や障害物などに配慮しており、室温や照明の光なども利用者様に確認しながら状況に応じて調節しております。自宅のようにリラックスできるように心掛けています。窓からは、中庭が見られ四季の移り変わりが楽しめるようになっております。	ゆったりとしたリビング兼食堂の共有空間は、2ユニット共に中庭を囲んで、豊かな庭の木々や周囲の景色が窓越しに見渡せる造りである。壁面にはひと月毎の大きなカレンダーが有り、12か月利用出来る。18部屋全てに花の名前がつけられ明るく、事業所名の「花びより」の花を観るのに丁度良い天気を思わせてくれる様な共有空間である。	
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	ホールの共通スペースで利用者様が共同で過ごす時間が自然と多くなっております。ソファも設置しており、仲の良い利用者様同士が楽しく会話できるようにしております。また、自室で昼寝やゆっくりとしたい方など自由に過ごされております。		
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	居室の方は、利用者様の居心地を重視しており、今までご家庭で使用していた身の回りの品々を自由に持ち込んで頂き、居心地よい居室となるように工夫をしております。家具の配置の方も使用しやすいように家族様と相談しながら決めさせて頂いております。	各居室のベッドと寝具以外は、馴染みの家具や好みの品々が飾られている。ベッド横に敷き畳を引かれて寛がれる方もある。オムツ類はリネン庫で個別に保管され、居室も綺麗に整頓されている。壁には家族との思い出の写真が貼られている。	
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	利用者様一人一人の力量・理解度に応じて安全に自立した生活が送れるように家具の配置や個人の福祉用具の置き場所にも配慮に心掛けております。場所の表記も分かりやすくしており、各居室に関しては名前は勿論のこと花の名前でも個々に表記してあります。		