

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット2階)

事業所番号	2772200503		
法人名	社会福祉法人 弘仁会		
事業所名	グループホームやすらぎ苑		
所在地	大阪市生野区田島3-6-13		
自己評価作成日	令和2年6月8日	評価結果市町村受理日	令和2年7月20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	
----------	--

【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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	令和2年6月23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)】

・母体法人の勝山北クリニックの医師と訪問看護ステーションの連携、また定期的な歯科往診や眼科往診により利用者の健康管理面では、本人、家族の方が安心できる医療体制である。
 ・地域との交流は、年々深まり、行事の参加は増えている。定期的な公園掃除の実施等、地域との信頼関係ができ、災害時の訓練を一緒に行う等協力体制ができている。
 ・併設のデイサービスとの合同行事が多種多様である。
 ・各個人の生活歴に合わせ、その人らしく生活できるよう個別対応を重視している。(外食、居酒屋に行く、晩酌をする、昔馴染みの喫茶へ出かける、銭湯に行く、馴染みの美容院へ行く等)
 ・施設で犬を飼っています。ドックセラピー(犬の散歩、餌やり、犬に話しかける、可愛がる。撫でる)で利用者、そして職員も心が癒される。 ・月1回のやすらぎカフェ(認知症カフェ)の開催で地域交流が深まっている。

【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)】

社会福祉法人「弘仁会」が運営する「老人福祉複合施設」で、在宅介護支援センター、ケアプランセンター、デイサービスセンターと共にある。グループホーム「やすらぎ苑」は2階と3階にあり、3階は開設21年目で、2階は今年の秋に丸2年を迎える。建物のすぐ前には公園があり、日常的に散歩に出かけている。3階のベランダからは溢れる緑を楽しめる。法人の勝山北クリニックの医師の定期的な往診や、訪問看護ステーションとの連携した歯科の往診などによって、家族と利用者は医療面における安心を確保している。利用者が地域に出ていって住民と交流する機会も多く、また事業所の行事に地域住民を招くなど、生活に変化と刺激を与えている。法人の研修制度が整えられ、職員の知識・技術の向上を目指している。また資格取得のための支援や表彰制度も設け、職員の前向きな意欲を応援をしている。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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)	○	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	入居時、オリエンテーションの際説明。事務所・休憩室・フロアへの張り出し。朝礼時の唱和。	理念は「入居者の方々が地域社会の一員として、笑顔で安心して生活できる住みよい空間作りを目指します…」とあり、3階のリビングの職員がいつも目に付く場所に掲げられている。また別に法人の「呉グループ」の理念も作られて、新しく開設した2階フロアに掲げて、ミーティング時に唱和している。	
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人として日常的に交流している	地域の憩いに家での喫茶・食事会・避難訓練など参加している。地元小学校の運動会・餅つき大会の参加。地域の老人会の旅行参加。定期的に公園の掃除実施。月1回定期で、認知症カフェ実施。	地域での毎月決まった食事会や喫茶に参加して近隣住民と顔なじみになっている。避難訓練にも参加、また老人会の日帰り旅行にも参加している。事業所で行う月1回の認知症カフェには、1階に併設のランチ(地域総合相談窓口)からの声かけもあり、地域から多くの参加者を迎えて交流している。	
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	併設の在宅介護支援センターを通じて、認知症の理解や関わり方について相談対応、介護教室、いきいき教室、認知症サポーター養成講座の開催、夏祭りの開催。施設の見学、ボランティアの受け入れ。	/	/
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	地域包括職員、地域連合会長、家族参加の元2ヶ月毎に開催。会議では活動方針や運営状況、行事、入居者の生活状況について説明している。また手作りおやつ、行事食の試食をしていただき、意見を聞いている。	コロナウイルス感染予防のため、今年の3月と5月の会議は中止となった。7月に開催の予定である。事業所からは運営状況の報告や、活動内容の説明を行い、出席した包括職員や家族からの意見は運営に反映している。開設1年半となる2階フロアの家族の参加がまだ得られていない。	運営推進会議には知見者や地域関係者、また介護に関わっている人々などの参加と共に家族の参加も望まれる。堅苦しく考えられがちな会議について内容を工夫し、気軽に参加できるようPRに努められることを望まれる。コロナ禍で面会も困難な今、オンラインを利用する新しい形も検討課題に掲げられることを期待する。
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	併設の在宅介護支援センターを通じて、情報交換ができる。また2か月に1回の定例連絡会を通じて、地域包括支援センターと情報共有、協力関係を築いている。	区役所の生活支援課と生活保護関連の業務で日常的に連携している。地域包括支援センターとは困難事例などの相談のほか、2か月に1回のグループホーム連絡会に参加している。連絡会は、地区のグループホームと小規模多機能ホームが参加し、医療や、接遇マナー、レクレーションなどの研修と共に情報の交換を行っている。	

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
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	身体拘束を行わない事をすべての職員が理解できるよう研修に参加し周知徹底し、身体拘束のないケアを実践している。危険を伴いやむを得ない場合は、家族に同意書をいただき、定期的に検討している。	身体拘束のマニュアルを作成し、3か月に1度、身体拘束委員会を開催して、職員に周知徹底を図っている。職員は拘束のないケアを目指して日々実践している。やむを得ない場合の対処については家族の同意を得て、また、そのことについて定期的に検証している。	
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	常に入居者の言動について話し合い、ストレスをためる事がないように、又一人でかかえこまないように、職員の精神的ケアに努めている。3か月に1回身体拘束廃止委員会を開催し、その内容について全介護職員に周知徹底をしている。高齢者虐待・身体拘束についての研修の実施。接遇について振り返りを行っているが、スピーチロックについては、なかなか改善されない。		
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	それぞれの段階に応じた外部研修を受講できる体制が用意されている。		
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	十分に説明を行っている。改定の際は説明し、同意書のサインを行っている。解約時は、医師や看護師とも話し合いの場を持ち、十分に説明を行い、納得のいく転居先に移れるよう支援している。		
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	運営推進会議への積極的な参加を呼びかけ、利用者や家族の意見、要望、不満、苦情を地域連合会長、地域包括の方と一緒に考え運営に反映している。	家族の訪問時や、運営推進会議に参加の折に出た意見や要望は、運営に反映させるよう努めている。12月と6月に開催する家族会には殆どの家族が参加し、気軽に話し合える機会となっている。毎月作成され送られてくる「モニタリング」で家族は詳しい状況を知ることができ、要望があれば運営推進会議に提出している。	

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
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	定例のグループホームミーティング、毎日、朝・夕の申し送りの際、業務改善に関する意見や新しい行事等の試み・提案をし、その意見を反映できるように話し合いの時間を設けている。	毎月1回事業所内ミーティングを行い、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。また朝夕の申し送りの際や、日常の職員の様子を気にかけて、意見を聞くようにしている。職員一人ひとりが1年間の目標を決めて実践に向かっているが、3か月程度に1度、振り返りを行い改めて目標の確認を行っている。	
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	個々の職員を理解する為、日頃からどんな内容でも会話をする事を心掛けている。各自スキルアップの為に、研修参加や仕事の分担・役割を明確にし責任感をもってもらうようにしている。年間目標の発表、反省。		
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	外部研修を受ける機会を設けている。		
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	2ヶ月に1回のグループホーム連絡会の参加で研修や情報交換をしている。		
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1週間は生活リズム表をつけ、職員間で情報共有し、サービス内容を検討している。顔の表情、行動、しぐさを見逃さず、言葉を聞き逃さないよう心掛けている。その時、本人がどのような状況にいてるのか？理解しようと努めている。		

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
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	面会時、運営推進会議、家族会等に家族の希望や気持ちを聞ける機会を作っている。又利用者の状態を電話報告し、その都度意見交換している。話しやすい人間関係作りに取り組んでいる。		
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	利用者の主体性を重視し、アセスメントを行い、生活歴から個別の状況や特徴をつかみ支援内容を考えている。入所時は、家族の方にできるだけ細かい内容まで記入していただき情報提供してもらっている。		
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	職員は共に生活をしているという意識を持つよう努めている。その人の役割を見つけ、お互い出来る事出来ない事を補い合い、日々の生活を不安なく送れるよう努めている。		
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	本人の生活状況、健康状態等、密に報告を行い、家族と一緒に支援できるよう取り組んでいる。月に1回介護サマリー、新聞を配布し、利用者の状況を理解している。		
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	買い物、散歩、近隣訪問、外食にでかけている。又趣味活動をおこなっている。面会にいつでも来ていただけるような環境づくりに努めている。 同施設のデイサービスセンターに通われていた方に関しては、入所後も1Fデイサービスに顔をだし、交流を深める支援を行っている。	入居前に住んでいた地域で行われるふれあい喫茶に参加し、馴染みの人たちとの交流を楽しんでいる。また併設のデイサービスから入居した利用者は、デイサービスに顔を出して交流を続けている。近隣に買い物や、散歩、外食に出かけるなど馴染みの関係継続を支援している。	

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
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	気のある利用者同士、過ごせる場所、席の確保。職員は利用者との仲介役で良い関係を保てるよう努めている。居室で過ごしがちな利用者には時間を見計らい、声かけを行い孤立防止に努めている。		
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	本人に関わる保険医療、福祉関係者と情報交換と相談を行っている。引き続き、家族の悩み相談やストレス解消に努めている。		
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	利用者の意思表示や行動を見逃さないよう努めている。又その気持ちを理解しようと努めている。言語での意思表示が困難な方に関しては、生活歴や好みを勘案しながら、その人らしく暮らせるように努めている。しかしながら、職員の業務の流れに合わせた生活になってしまう事も多い。	利用者の思いや希望を、普段の会話の中で汲み取るように努めている。入居前の生活習慣を同じように続けたい思いや、趣味を継続する希望などは、できるだけ思いに沿えるよう努力している。意思表示が難しく把握困難な場合は、生活歴や家族からの情報を参考にして本人が穏やかに過ごせるよう配慮している。	
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	本人と個別に関わっていく中で、生活歴からの行動や気持ちを分析している。家族に相談し、昔話を聞かせてもらい、そこから分析していく事がよくある。		
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	毎日の朝・夕の申し送りや服薬の把握、申し送りノート、ホワイトボードの確認等、また職員同士の会話の中で、日々の変化の把握に努めている。		

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
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	各利用者の状態、また有する力等をミーティングで話し合い、把握に努めている。また、具体的に数字をいれた介護計画書を作成し、毎月、モニタリングを行っている。	利用者の健康状態やADL機能を基にして、日々の生活の様子をミーティングで話し合い意見をまとめている。看護師のアドバイスも参考にして介護計画書を作成している。毎月のモニタリングは家族に郵送し、体調変化や緊急時には見直しをして家族に説明、同意をもらっている。	
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	利用者一人ひとりの発した言葉や、行動・表情を具体的に記入。又状態の変化など具体的に記入している。毎日の申し送りやミーティングで必ず話し合うようにしている。		
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	関連法人との医療連携により必要な医療と看護を提供している。又併設のデイサービスとの交流や地域の支援を受けている。		
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	地域包括支援センターや地域との交流は密になっている。田島地域連合会との交流が密である。またボランティアの利用など地域資源の活用をしている。		
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	関連法人の医師による往診医療や訪問看護、訪問歯科を受けている。協力医療機関と連携し、夜間や急変時の対応についての体制(24時間訪問ナース)が整っている。必要に応じて眼科受診も行っている。	母体法人の医療機関の医師は2週に1回、提携歯科は週1回の往診があり、眼科は必要な時に出向いて受診している。1階の訪問看護ステーションから派遣される看護師からは、週1回のバイタル測定時に、協力医療機関の支援も受け、適切な医学的アドバイスを受けている。訪問看護ステーション連携による、24時間訪問ナースの体制が確立している。	

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
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	同関連法人は訪問看護事業を運営しており、24時間対応している。心身の変化や異常発生時には即対応でき、相談も密に行い、利用者一人ひとりの情報交換を行い、共有している。		
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	利用者が入院した場合、早期退院の為に話し合いや現状、今後の方向性などについて協力を行っている。		
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	看取り実績あり。入居時に看取りの実施の方針を伝え、家族に説明し同意を得ている。状況の変化と共に、家族、医師、看護師、ホームとの話し合いを行いながら、安心して終末期を迎えられるよう支援している。	利用者の状況が深刻化した時には、家族、医師、看護師、職員で話し合い、看取りに移行するとすれば、「看取り介護についての同意書」に家族の署名押印をもらい、同時に看取り介護計画書を作成し実行する。職員側も、「死」を前に介護者としての迷いやもどかしさを感じつつも、愛情をもって真摯に利用者に向き合い、利用者本人の旅立ちを見守ってきた。	
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	マニュアルは文章としてあるが、事例検討を行い実際の対応の仕方や連絡先の確認等定期的に行う必要がある。(特に、夜勤帯、2Fと3Fとでどのように連携をとるか等)		
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	年1回の消防署立ち合いの消防訓練実施。その際、地域の代表者に参加していたが、協力体制を整えている。事業所内で年1回の訓練を実施。又地域の避難訓練に参加している。	年2回の避難訓練(うち1回は消防署立ち合いの消防訓練)を実施している。それ以外に、年1回、地域の避難訓練にも参加しているが、これは大がかりに実施され、所属の各自治会全部が近隣の小学校へ避難し、防災訓練活動を行う。参加した利用者は、煙の体験や、地震の震度を体験することがある。	介護度の高い利用者も多く、日頃から防災意識を高く持ち続けることは大切と思われる。大規模な災害はもとより、断水や停電など、たちまちに困難が予想される異常事態を想定したマニュアル作りを、職員間で話し合いながら練り上げるなど様々に工夫して、防災意識を高めることが望まれる。

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
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	一人ひとり人生の先輩として尊重し、声かけには、かたぐるしくならないように、明るく、楽しく、優しく、丁寧を意識しながら、接している。言葉使いの基本原則(具体的なもの)や接遇マナーの資料を配布し、振り返りをしてもらう。しかしながら、一部親しみを超え、友達や下に見た発言もあるのが事実。	「言葉使いの基本原則」と題したマニュアルを作成している。慣れ親しんだ結果、つい口にしてしまいがちな「命令調の不適切な言葉」を、相手の人格を尊重する丁寧な「望ましい言葉」に言い換えたマニュアル集である。このマニュアルを元に、3ヶ月に1度はその内容を見直し日頃の言動を振り返り、正しい言葉使いを再確認して利用者の人格尊重に努めている。	
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	利用者の意思表示や反応、行動、表情を見逃さない。安心して話しができる声かけや傾聴する態度で接している。意思疎通が困難な方に対しても問いかけを行っている。		
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し、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	利用者の生活リズムに配慮し、利用者のペースで日常生活を行えるよう努力している。起床時間・就寝時間、朝食時間、入浴時間は柔軟に対応している。		
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	服装に関しては本人の好みの色やスタイルに配慮している。髪型に関しては、移動美容室の利用、又行きつけの理容店や美容室の利用など各利用者に合わせて対応している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	配膳、下膳、盛りつけは職員と一緒にしている。おやつに関しても一緒に買い物に行く。(一部の利用者)利用者の誕生日には、好みのメニューで食事作りや出前、また外食を行っている。外食では、居酒屋でお酒を飲む事もある。	同一グループ内の施設で調理された食事が車で配達される。刻み食など特別食は、その配達された標準食を、事業所の職員が更に刻んだりして作っている。平常の食事以外に、手作り昼食と手作りおやつを事業所独自で作って食べるのも楽しみである。お誕生日ケーキも手作りで、クリームやフルーツで綺麗に飾ってお祝いをする。	

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
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	個々の食べるペースに合わせ十分な時間を取り、摂取量が少ない方や栄養に偏りがある方は提供の仕方を工夫している。水分補給は定期的な提供と、自由にお茶を飲む環境を作っている。水分チェック実施。		
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、声かけ、誘導にて口腔ケアの実施。義歯の洗浄。週1回訪問歯科による、口腔衛生指導や清掃、口腔内のチェックを行っている。		
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	トイレでの排泄に向け、誘導や介助を個々に合わせ支援を実施。排泄パターンを把握、又ポータブルトイレの活用をしている。失禁・失便の不快感を和らげる為、表情や行動を見逃さないよう心掛けている。	現在自立で排泄できる利用者は16名中9名いる。排泄の自立のために、水分排泄表に逐次書き込んで排泄パターンの把握に努め、トイレ誘導をすることに努めている。トイレ誘導も「トイレに行こう」という、強い促しの命令口調の言葉使いを戒め、「トイレは大丈夫ですか」と、相手を尊重した表現に心がけ、小さな声で声掛けするようにしている。	
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	排便管理を行い、個々に合わせて、飲み物の種類を検討している。繊維類の摂取の工夫や水分量は1.5～2リットルを目標にしているが、実際には便秘薬で調整しているのが現状。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	基本週3回以上入浴予定を立てているが、希望に応じて毎日でも入浴可能な状態である。時間も利用者の気分で入れるよう、柔軟な対応をしている。また銭湯に出かける。入浴拒否の方で、銭湯好きの方は、銭湯で対応等。	週3回の入浴予定であるが、利用者各々の状況によっては毎日入浴の場合もある。銭湯でなければ入りたくないという利用者には、事業所に隣接した銭湯へ出かけて入浴したり、銭湯気分を味わうために、1階のデイサービスの浴室で他のデイサービスの利用者と共に入浴することもある。柚子・菖蒲を浮かべたり、入浴剤を使用して楽しんでもらっている。	

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
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	できるだけ日中は離床していただけるよう、レクやゲーム、体操等促すが、居室での臥床やソファでの傾眠、窓際の温かい場所で過ごす等、自由に休息して頂いている。		
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	定期薬、又臨時薬の確認は、全員が理解出来るような方法をとっている。又誤薬や飲み忘れがないよう、3重チェック、飲み込み確認を行っている。体調変化に応じて、即看護師、医師への相談を行っている。		
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	洗濯干し・たたみ。食事の盛り付け。掃除、犬の世話、散歩。囲碁、麻雀、カラオケ、音楽鑑賞、手作業、併設のデイと合同行事。ゲームや歌体操、など。また毎日の散歩。野球観戦。ボランティアの活用。喫茶店や居酒屋の利用。		
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	定期的な地域の食事会、喫茶、百歳体操の参加、おやつなど買い物に出かけている。又花見や地域の老人会の旅行に参加している。地域との交流が深まり、行事参加は増えている。プロ野球観戦等希望に応じて。嗜好品の購入等。 銭湯の利用等。	隣接する公園から神社、お地蔵さんをぐるりと巡るコースを毎日散歩している。おやつの買い物にもでかける。地域が主催し地域の会館(中でも田島会館は徒歩5分と近場にある)で行われる、喫茶・食事会・百歳体操など多くの行事に参加している。散歩で利用する隣の公園の清掃には週に1度、必ず利用者と職員が参加している。	
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	預り金は、必要に応じて職員立ち会いのもとお金の支払いを行っている。また本人、家族に内容確認をもらい、確認サインをしている。本人・家族の希望でいくらか所持。嗜好品の購入や散髪等。		

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	自由に電話ができる支援は行っている。手紙についても実際、やり取りを行っている。希望のある方に関しては、便せんや封筒を用意し、支援をしている。		
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	3Fに関しては、フロアに季節感を漂わせる装飾をしている。居間からはベランダが見え、ベランダごしに公園に緑が望まれ明るく、開放感がある。2Fに関しては、窓が少ない為、壁紙等に工夫が必要。	3階はベランダからの見晴らしもよく、明るく開放的である。ベランダでは花なども育てている。2階の利用者も、折に触れ3階の居間を利用して、雰囲気の変化を味わっている。2階の一隅には、一段高い所に畳が敷かれ、掘りごたつが作られており、冬は足を入れてくつろげるスペースがある。こたつに入った位置からは、テレビを間近に見ることができる。	
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	食堂の椅子では自分の席が決まっており、自分の場所を確保している。自分のお気に入りの椅子やソファ等その時々思い思い好きな場所に座る事ができる空間になっている。		
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	居室には表札やのれんをかけている。各居室には、整理ダンス、鏡台、椅子、仏壇、掛軸、人形、自作の俳画、手芸作品、写真など馴染みある物を持ち込み、個性的な空間になっている。	居室入り口には利用者の顔写真入りの壁飾りが掛かっている。居室にはベッド、エアコン、クローゼットが備わっているが、利用者は様々な馴染みのものを持ち込み自分らしく暮らしている。家族が大切だと考えて持ち込んだ品物なのに利用者は喜ばずにしまい込む、そんな食い違いにも、職員は利用者の思いをよく聞き本人が納得する柔軟な対応をしている。	
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	移動する空間の途中、支えや休憩場所になるように椅子やソファの配置に工夫がある。トイレの場所が分かるように、目印になる絵を貼っている。		