

### 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	3270400694		
法人名	島根県社会福祉事業団		
事業所名	おやま事業所 認知症対応型共同生活介護 ハートフルおやま		
所在地	島根県出雲市小山町456-1		
自己評価作成日	2020年1月10日	評価結果市町村受理日	2020年3月4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	株式会社 ワイエム
所在地	出雲市今市町650
訪問調査日	2020年1月30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)】

住宅地に位置し、近隣にはコンビニエンスストアや大型商店等あり、利便性のよい地域に立地している。【個人の尊厳が保たれ、その人らしい生活を】の理念の下、歳をとっても、認知症になっても、自らのもつ力を発揮し、家族や仲間、地域と入居前と変わらず繋がりをもち、いきいきと生活していけるグループホームを目指している。そのため、今までの暮らしぶりなど、一人ひとりの背景を理解できるよう心がけ、毎日の生活行為一つひとつをご本人の意思を伺いながら、それぞれの力や生活習慣に応じてやっていただくことで、今までの暮らしの継続に繋がるよう意識をして取り組んでいる。また、入居者の方の思いを汲み取る努力と、それを叶えるためにご家族やかかりつけ医の先生等と連携を図りながら、その方にとって最善のケアは何かをチームで話し合い、ケアを行っている。同一法人の特別養護老人ホームや認知症デイも隣接しており、行事等で交流したり、医療面の相談をするなど、様々な場面で連携を図っている。

#### 【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)】

特別養護老人ホームは2ユニットのサテライト、認知症デイサービス、グループホームが整備され、市街地の中で落ち着いた佇まいとなっている。園内に広場や花壇のある公園ができ、畑もあって、自然と触れ合う環境が整っており、利用者さんは、職員とともに、外での活動もできる。9人の利用者さん方は、職員と共に、近所の散歩や、手作りの昼食のための食材、日用品などの買い物に街に出かけるなど、ホームに閉じ籠らない暮らしとなっている。それぞれに居場所があり、作業や趣味をしながらゆったりと過ごしている。職員もそれぞれが個性を発揮しており、楽しく笑顔でふれ合っている。運営推進会議においても活発に意見が交わされ、質の高いケアのための話し合いとなっている。

### 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)	○ 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)	○ 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、活き活きと働けている (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している	採用時には、事業所長、管理者から理念について説明をしている。また、理念を掲示し、全体会議、ケア会議、日々のミーティングの中で職員に周知し、理念を念頭においたケアを心がけている。	社会福祉法人としての「私たちは福祉の実践集団として高潔な自覚を持ち利用者はもとより、広く地域の方々に親しまれ、愛される施設を目指します」の理念の下、グループホーム独自の理念である「…尊厳がたもたれ、その人らしい…」の理念の実践は、その方の思いや気持ちを大切にしてくることから始まるのだということに思い至り、職員は個人や個性を大事にしている。	
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員として日常的に交流している	地域の夏祭りに参加をしたり、近隣の保育園児と交流を行っている。また、入居者の方と一緒にホームのお便りや梨狩りで収穫した梨を日頃お世話になっている地域の方に配っている。	周辺市街地を散歩して挨拶を交わしたり、野菜や手作りお菓子などの差し入れもある。入居者も近隣の方が多く、毎日のように家族や知人の面会があり、賑わいともなっている。	
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	県立大学の看護学生、市役所職員、インターンシップ、職業訓練生の実習を受け入れている。		
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	2ヶ月に1回開催。会議では報告だけでなく、委員の方から様々な助言やアドバイスをいただき、サービスに反映している。ボランティアや避難を伴う事態を想定した対応などについて、様々な情報提供もしていただいている。	会議は、法人全体のそれぞれの事業の代表も参加し、また、利用者家族、住民の代表などが、親身になって、忌憚のない意見交換がされており、管理者や計画作成担当者は、よりよい運営のために、出された意見を採用して、実践している。法人のバックアップも手厚い。	
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	運営推進会議で情報交換を行っている。また、その他事故報告や介護保険制度等随時疑問点等、市の担当者と連絡を取るようし、連携を図っている。	高齢者福祉、障害者福祉の様々な事業をしている島根県社会福祉事業団としては、唯一の認知症グループホームだが、地域密着事業の出雲市の担当職員は、利用者さんの事情に配慮した対応でホームに応援してくれている。	
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「介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	施設の理念でも個人の尊厳を保持することが謳われており、それを意識したケアに取り組んでいる。身体拘束についての研修も行い、また、身体拘束廃止・虐待防止部会(4回/年)を行い、廃止や虐待防止等に向けた取り組みを行っている。日中は玄関に施錠することなく、自由に出入りできる環境である。安全面に配慮しつつ、不安な様子が見られた場合なども付き添うなどし行動を制限することなく見守り、自由に過ごしてもらえよう対応している。	身体拘束はまったくない。また、不注意な言葉かけなども行われないことがないよう、職員自身が安定した精神状態を維持できるように管理者や計画作成担当者などが心理的ケアなどについてよく学び、スーパーバイズに心がけている。	
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	管理者、職員とも内部や外部の研修に参加し、学ぶ機会を確保している。全体会議やケア会議等で不適切なケア、スピーチロックについて考えたり、自分自身のケアを振り返る機会を作り防止に努めている。また、職員のストレスが虐待につながることはないよう、職場の雰囲気づくりや声をかけるなどの配慮をしている。		

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
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	管理者は研修などを通して学ぶ機会を持っている。他の職員については、制度に関する理解は十分とは言えない。		
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	担当者より契約書や重要事項説明書の説明を行っているが、専門用語を避け、解り易い説明を心掛けている。不明な点は特に重点的に説明をし、理解、納得されたか確認をしながら話を進めている。医療が必要になった場合等の説明も行っている。		
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	日頃から意見や要望が言い易いような雰囲気作りに努め、面会時や電話でお話を伺うようにしている。苦情受付窓口、また事業所には意見箱を設置している。家族アンケートも実施し、それらの意見をケア会議等で話し合い、周知し運営に反映している。新年会等の行事にも参加をしていただき、意見を聞く機会がある。	ご家族さんの面会は多い。もともと近隣に在住していたという入居者も多いので、自ずと意見は言いやすい雰囲気である。遠方の家族にも、写真入りのお便りを発送して様子を知らせるとともに、意見を言ってもらえるよう取り組んでいる。家族アンケートにおいても満足度は高い。	
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	全体会議(1回/年)やケア会議(1回/月)日々のミーティングで意見が言い易いよう、雰囲気作りに配慮している。また、日々の気づきを大切に共有して対応している。会議前には、事前に職員アンケートを実施し、その意見を全体会議で議題としてあげている。	法人母体の特別養護老人ホームの本部の事業所長が、職員の面接をする機会もあり、直属の上司だけでなく、トップにも直接意見を言える職場環境もあり、職員間の風通しはよい。いろいろなアイデアは皆で検討して実践している。	
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	正規職員には人事考課制度が設けられ、また、他職員もここで目標をもつことでやりがいやモチベーションアップに繋がっている。年に1～2回、事業所長や管理者との面談もあり、それぞれの思いや職場環境等については把握・改善に努めている。		
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	法人での研修や母体施設での園内研修、外部研修へ参加をする機会を設け、復命や資料等で他職員にも周知を行い、スキルアップに努めている。資格取得についても情報提供を行っている。		
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	出雲地域の認知症グループホーム連絡協議会主催の研修や研究・実践発表会に参加し、知識や技術を習得したり、他事業所での取り組みを知る機会を設けている。他事業所と交流を図り、情報交換も行い、サービスの質の向上に努めている。代表者会には管理者が参加している。		

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>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	入居前の面談の際、ご本人の要望や生活歴をしっかりと伺い、言葉の奥にある思いを汲み取るよう努めている。また、日々の会話を傾聴し、その情報を話や気持ちを引き出すことができるように配慮している。その情報を職員間で共有している。		
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	事業所見学时に丁寧にお話を伺い、納得された上で入居申込書を記入していただけるよう努めている。入居前後も一つ一つ説明をしたり、相談がしやすいようこちらから声をかける等し、良好な関係が築けるよう努力している。		
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	真摯な対応を心掛け、他のサービスが必要だと思われる時には併設の特別養護老人ホームや居宅介護支援事業所などにも相談をするようにしている。		
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	入居者の今までの生活や価値観を尊重し、様々な経験や知識を教えてもらいながら、それを発揮できる場面作りをしている。家事や農作業、年中行事など、教えていただきながら協働して行っている。		
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	ご家族も一緒にご本人を支えていくという事をお互い共通認識とし、相談をしながら対応している。通院や外出、衣替えや居室内の整理整頓など、ご家族にも協力していただいている。面会も多く、近況を伝えたり、昔のお話など伺ったりと、対話の機会を設けるようにしている。		
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	ご家族やご友人の面会もあり、ゆっくり過ごしていただけるよう配慮している。関係が継続できるよう、次に繋がる声かけを心掛けている。電話や手紙のやり取りを支援したり、馴染みの地域の商店の利用も行っている。	家族は、遠方在住の利用者さんもいるが、ご本人は、ホーム周辺の住民が多く、希望があれば、いつでも、懐かしい場所に行くことができる。家族とも電話で話せるように細やかに配慮している。	
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	入居者同士の関わりはもてているが、基本的には職員が仲介しながら会話を深めたり、協力して家事等行える場面作りをしている。入居者同士の人間関係が良好になるよう、また、気持ちよく生活できるよう、ちょっとした変化やトラブルに気づけるよう努めている。		

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	
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	母体の特別養護老人ホームへ転居された方には、入居者の方と一緒に顔を見に行ったり、ご家族と一緒に散歩がてらハートフルに立ち寄り下さっている。入居されていた時から引き続き、お菓子を差し入れて下さることもある。入居時の情報提供も行っている。			
<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	日頃の会話などからご本人の意向や要望を汲み取り、ケース記録に残し、思いを反映した施設サービス計画書の作成に努めている。できるだけ日常的に自分で選択できるように言葉がけを行うようにしている。意思表示が難しい方は表情やご家族から聞き取り、生活歴等から推測をして検討している。	職員は利用者さんの、入居に至るまでのライフヒストリーを知ることで、その方の生活スタイル、希望、意向などを把握できると考えている。心を傷つけることなく、尊厳が守られる介護を心がけているのが、言葉掛けや態度から伺える。利用者さんは、穏やかな表情でいて、自由に行動している。		
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	入居前の面談、ご家族からの聞き取りや生活歴や好み等記載するアンケートの実施、ケアマネージャー等から情報収集している。また、入居後もお話の中から少しずつ情報を集め、職員間で周知し、ご本人の理解に努めている。個別の生活歴ノートも作成し、少しずつ情報を深めている。			
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	入居者一人ひとりの言動や状態をケース記録に残すことで、職員間で情報共有している。日々の変化や気づきについてもミーティング等で話し合い、現状の把握に努めている。24時間シートの作成にも取り組んでいる。			
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	計画作成担当者はご本人やご家族から生活に対する意向を聞き、センター方式の気持ちシートを活用しながら居室担当を中心とする職員からの気づきを取り入れ、介護計画を作成している。毎月のケア会議で実施状況の振り返りを行っている。	ケア計画は、利用者、家族からの話に加えて、認知症ケアの専門的見地からの検討も行い、職員全員で話し合っ作られる。健康状態や、状況などに応じて変更し、日々のケア記録も詳細に記されている。		
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	日頃から介護計画書やご本人の思いを意識したケース記録を残すよう心掛けている。日々の記録でもプランの評価を行い、それを基にケア会議で話し合い、プラン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	必要に応じて通院送迎等の支援を行っている。個別ニーズに対応できるよう柔軟な支援を心がけ実施している。			

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
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	運営推進会議に地域住民の方や地域包括支援センターの方に参加していただくことで、地域の情報を知ることができ、地域の行事にも参加させていただいている。		
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	入居前からのかかりつけ医や希望の医療機関に受診できるよう、ご家族とも連携を図っている。通院困難な場合は訪問診療を依頼し、ご家族が同行困難な場合は職員が同行し、日々の状況を申しながら、適切な医療が受けられるよう支援している。	利用者さんや家族と話し合いながら、病状に合う、医療機関につなげている。受診や、内服薬など管理が行き届いている。体調の変化に気を付け、早めの対応に心がけている。状況を家族に逐次報告し相談しているので、家族も安心している。	
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	当ホームには看護師の配置はないが、特変時等、母体の看護師に相談を受けたり、かかりつけ医に連絡をし、指示を仰ぐようにしている。必要に応じて医療での訪問看護も利用し、点滴や健康観察も行っている。		
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	入院時には情報提供書を作成し、医療機関に渡している。特に留意して欲しい点については口頭で伝えるようにしている。入院中も病院へ面会に行き、看護師やソーシャルワーカー、理学療法士等から様子を聞き、回復状況の把握に努め、スムーズに退院できるようにしている。入院中は出来るだけ面会に伺い、認知症状の緩和に努めている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	看取りの体制はとっておらず、重度化した場合や医療行為が必要になった際の対応について、入居前や体調変化時に都度相談をしている。できるだけ希望に添えるよう、かかりつけ医と連携を図っている。	法人本体が、看取りの万全な体制をとっていることから、終末期には隣接する特別養護老人ホームでの看取りへと移行する選択もできる。利用者さんや家族は、そのことで安心して将来を考えることができる。	
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	母体施設で開催される救急法の研修に参加したり、緊急時の応急処置等マニュアルを作成しているが、定期的な訓練には至っていない。AEDは設置されている。		
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	防災訓練は2回/年実施し、水害時の避難訓練、炊き出し訓練も行い、実際の災害を想定した訓練を行っている。訓練後にはその時の反省を活かし、改善をしている。マニュアル等で周知を図っているはあるが、全職員が身につけていくとは言い難い。周辺自治会や消防団と協力体制は築けているが、より強固な体制づくりが必要である。	年に2回ある避難訓練のうち1回は、ホーム独自で行う。利用者さんも参加しており、消防団や近隣の住民が協力する。個室は、掃出し窓で庭に続いており、避難路は安全である。備蓄食料なども完備している。	

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>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	親しみの中にも目上の方に対して失礼のない言葉かけと対応を心掛けている。それぞれの人格を尊重した対応と、排泄や入浴などは特に羞恥心に配慮して対応を心掛けている。	ホームの職員の会話や、利用者さんへの話しかけは、穏やかで、敬意に満ちている。職員は同じ目線で利用者さんに話しかけている。個室には、ノックして伺い、所有物なども大切にされており、プライバシーは守られている。	
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	日々の会話のなかで意向や希望を傾聴している。お茶の時間の飲み物や着替えの衣類の選択等、日常の中で自己決定できる場面作りや、したい、したくないの自己決定ができる声がけを心掛けている。		
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	入居者や家族の意向を尊重し、無理強いせず一人一人に合わせた生活をしている。その日の睡眠状況や体調に合わせ、ご本人の思いを尊重した対応をしている。外出などは職員体制上難しいこともあるが、可能な限り希望に添えるよう努めている。		
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	洋服を選んでいただいたり、お化粧をされる方には継続していただけるよう声をかけて促し、ご本人の嗜好に合ったお洒落を楽しんでもらっている。衣類の汚れや髪の乱れ、爪の伸び等に留意し、身だしなみにも配慮している。		
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	調理、盛り付けや片づけなどの一連の工程を、入居者の方と一緒にしている。それぞれの力が発揮できるような働きかけを行い、買い物と一緒に出掛けたり、お誕生日の方の希望献立なども取り入れている。	毎日昼食は、利用者さんとともに手作りしており、包丁や調理器具も上手に扱っている。野菜や魚など、旬の食材と創作料理で皆さん楽しんでいる。共にいただいた食事は心がこもった美味しいものでした。	
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	食事量や水分量を記録し、把握に努めている。毎月、体重測定も行い、栄養状態を観察している。摂取量が少ない方には補助食品や間食で補ったり、ご家族に協力していただき、嗜好品を取り入れて工夫をして対応している。		
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	誤嚥性肺炎の予防も含めて、口腔ケアの大切さを理解し、個々に合ったケアを実施している。口腔内に異常があればご家族と相談をしながら歯科の往診を依頼している。ご自分で口腔ケアをされる方に対しては、できることを尊重している。口腔体操も行っている。		

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
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	排泄チェック表に記入して排泄パターンを把握したり、行動を見ながらトイレ誘導を行ったり、パッドの片づけをする等、個々に合った排泄支援を行っている。	個別の排泄支援は、業務の中に位置づけられており、途切れることなく継続されている。歩いてトイレに行って排せつするというケアに取り組んでいる。個室に専用のトイレがあるので、プライバシーが守られ、衛生面でも優れている。	
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	日常生活の中で散歩等身体を動かして運動をする機会を設けたり、水分量が少ない方には好みの飲み物を時間に促われずに勧め、水分量の確保に努めている。オリゴ糖を使用したり腹部マッサージ等も行い、できる限り自然排便があるよう促している。		
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	1日おきの入浴を基本とし、ある程度入浴時間は限定されてしまうが、希望時には入浴していただけるよう体制を整えている。同性介助等、出来る限り希望に添えるように対応している。また、リフト、浴槽ボード等福祉用具を使用し、入居者の状態に応じて対応している。柚子湯など、季節を味わう入浴を取り入れたり、歌がお好きな方は歌を歌ったり、ご本人のタイミングでお誘いし、楽しんでもらえる工夫をしている。	浴室からは歌声が聞こえ、利用者さんは、十分にお風呂を楽しんでいる。入浴を嫌がる利用者さんもいるが、職員はいろいろと知恵をしぼって、気持ちの良い入浴ができるように取り組んでいる。	
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	ご本人の意思や行動を見ながら就寝支援を行っている。前夜の睡眠時間や活動内容、疲れや眠意があった場合は休息がと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	服薬マニュアルを作成し、服薬時は最新の注意を払い、飲み込みまで確認をしている。一人ひとりの薬の効能や副作用について記載してある説明書をファイルの閉じてまとめ、すぐ取り出せるように保管してある。処方の変更の際にはケース記録や連絡ノート、ミーティング等で周知を図り、症状の変化にも意識して対応している。		
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	それぞれの楽しみや得意なこと、趣味などの把握に努め、生活歴なども考慮し、それに組みあわせるよう支援している。調理、洗濯物干し、たたみもの等希望に応じてもらっている。また、作品の掲示や歌を披露する場を設けたり、食べ物の好き嫌いなど嗜好品に考慮して提供している。		
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	季節を感じていただけるよう季節毎に外出を計画し、買い物など、ご本人の希望に沿った場所への外出もしている。ご家族にも外出の協力もお願いをしており、天気の良い日は園庭等散歩も日常的に行っている。	園庭の散歩や日向ぼっこ、近くのスーパーへの買い物など、日常的にホームから出かけている。街の喧騒を感じたり、出先で人々と交わす挨拶など、ホームに閉じこもることのない生活を支援している。車でのドライブや行楽、食事などのお出かけも、その日の天候や体調に合わせて随時行われる。	

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
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	ご自分でお金の管理をされる方もおられる。管理に関しては入居時に入居者、家族と相談をしている。各自お財布に小額のお金を所持してもらい、外出時等に飲み物や嗜好品など、ご自分で財布からお金を出し、支払ってもらっている。		
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	ご家族から電話が掛かってきた際にはご本人にも代わって直接お話しをしてもらったり、ご家族への手紙を書いたり、代読も行っている。		
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	居心地のよい空間作りを心がけ、季節の花や掲示物、置き物等、五感で感じていただけるよう配慮している。それぞれの場所で使用しやすいよう、また、温度や湿度への配慮も行い、快適な環境作りにも意識している。また、正月飾りなど季節感を取り入れるよう工夫している。	職員は、ばたばた動くことなく、穏やかに行動し、話すときにはイスに座ってゆったりと利用者さんに向き合っている。居心地の良い空間とは、職員のそのようなたたずまいなのだと感じた。ホールのしつらえは、明るく清潔で、花生けや季節ごとの装飾も目を楽しませている。	
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	少人数で過ごせるよう椅子やテーブルを設置したり、ソファを置き、共有スペースでも個々が安らげるよう工夫している。また、入居者間の関係性を考慮して椅子の配置をしている。和室を改修し、フローリングにしたことで、入居者の方が自身でテレビを観る等、活用できるようになった。		
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	入居時にはご本人の使い慣れた馴染みの物の持ち込みをお願いし、入居後もご本人にとって居心地のよい落ち着いた着く場となるよう、相談しながら写真等飾ったり、家具などの持ち込みも行ってもらっている。	利用者さん自ら案内して下さった個室は、ご自分でも気に入っているのが、自慢げに披露される言動からうかがわれた。職員は、利用者さんと一緒になって、清潔で住みやすいお部屋を演出している。	
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	建物内はバリアフリーとなっており、手すりも設置しており、安全に移動できる環境となっている。個々の状態に応じて場所等の把握ができるよう表示したり、電気をつけておく等配慮している。		