

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	4372801037		
法人名	社会福祉法人嘉悠会		
事業所名	認知症対応型共同生活介護 グループホーム康寿苑		
所在地	熊本県上益城郡嘉島町上六嘉2268		
自己評価作成日	令和2年10月12日	評価結果市町村受理日	令和2年12月11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	http://www.kaijokensaku.jp/43/index.php
----------	---

【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 あすなる福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205
訪問調査日	令和2年11月10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)】

毎日定時に行われる体操・レクリエーションの他、季節に応じたイベント、個人に合わせた作業活動や家事での役割作りを通して、認知症予防・運動機能低下予防への働きかけを積極的に行っています。また、地域の小学校の運動会や地域の祭り(足手荒神祭など)等への参加を通して、地域の方々とのふれあいも行われています。今年度は新型コロナの影響で、外出イベントやそういった地域への参加は少なくなりましたが、その分、健康面への配慮を行いながら、室内での作業(マスク作りなど)やイベントを行っています。

【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)】

法人の「利用者本位」の精神が受け継がれており、職員は入居者のニーズの引き出しと支援の在り方を日々の関わりや、各研修から会得している。外出傾向にある入居者への対応に、職員の接し方の重要性をあげ、好きなことをしてもらいながら、落ち着いた時間を提供するなど入居者主体の考えが活かされている。個別の研修計画を作成し、職員一人ひとりのレベルアップとケアの統一、充実を図り、入居者支援に反映させていることは運営推進会議でも紹介しており、参加者の意見を更にホーム運営に反映させるよう努めている。コロナ禍による外出自粛を受け、室内活動の充実を図りながら、入居者同士の関係性を深め、先人の手仕事にマスクを作り取り入れる等、工夫しながら危機を乗り切る努力をしている。馴染みの職員による支援が入居者の安定した日々となっており、退所後も家族が訪れるなど信頼の厚いホームである。

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 ↓該当する項目に○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
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	法人理念「利用者本位」の精神を大切にしながら、ご利用者様・ご家族様と職員・地域の方々が笑顔で楽しく、健康に過ごせるように事業所理念の共有を行っている。	法人の「利用者本位」の精神を継承しながら、ホーム独自の理念をケア指針としている。管理者は入居者、家族のニーズをしっかりと受け止め、その時々の変化に対応しながら、最良の着地点を見つけるよう職員とともに努力しており、介護相談員からの情報なども支援に反映させている。	
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	今年は新型コロナの影響で、地域との交流が難しい状況ではあるが、運動会や地域の祭りへの参加のほか、老人会やサロンへのご利用者様の参加も計画している。	例年参加する地域行事(運動会・まつりなど)が、コロナ感染症の影響により見送られているが、地元職員の情報から車中からひまわり畑を見学し、芋ほり際には、社会の同行を見ながら密集を避け出かけている。職員は地域交流が難しい時だからこそ室内活動に切り替え、出来る事で入居者の笑顔を引き出すよう工夫している。	コロナ終息後には是非認知症啓発活動の再開や、地元小・中学校のナイストライなどの受け入れも検討いただきたい。
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	今後の予定として、認知症サポーター養成や地域の認知症カフェへの参加などを計画し、職員の経験やスキルを地域に還元できるように働きかけている。また、新型コロナで今年度は行えていないが、老人会やサロンへの出前講座も引き続き計画している。	/	/
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	奇数月に年6回運営推進会議を開催し、その中で毎回違うテーマで意見交換を行っている。参考になる意見を事業所運営に生かしている。	コロナ禍により書類報告とした回があったものの開催時には会場にもゆとりを持ち、行政や社協、包括や地域代表者が参加し、家族や法人関係者も同席している。入居者の普段の生活の様子や、行事、職員研修の報告などを行い、参加者へホームの取り組んでいる研修計画や資料から意見を求め、どの介護事業においても、利用者目線でケアをする必要がある事など貴重な意見があがっている。会議内容は面会の折などに家族に伝えられ、共有を図っている。	事故については会議の中で報告はされていないが、10月よりしりもちも行政への報告対象としており、今後は事故及び身体拘束についても取り組みを紹介することで、よりホームの透明性が図られるものと思われる。

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
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	今年3月に実地指導もあり、その中で細やかな連携をとれ、事業運営の改善にもつながった。また、運営推進会議に嘉島町の町民課・社協の方が参加するため、その中でも連絡・連携を取れている。	行政担当者や包括職員が運営推進会議に参加しており、ホームの現状を伝えながら、適切なアドバイスを受けている。管理者は報告書の提出などで直接役所を訪れ、相談事にも気軽に応じてもらいながら良好な関係を築いている。介護相談員からもたらされる入居者の情報を全職員で共有し、支援に反映させている。	昨年度末の実地指導から、ケアプランについてはグループホームも自宅復帰を目指し、内容を盛り込む必要があるとの指導を受けている。計画作成担当者は家族と連携しながら外泊の機会を依頼していきたいと語っている。
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「介護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	毎年二回、拘束廃止に関する勉強会を行い、3ヶ月に一度、拘束廃止委員会を事業所で行い、拘束廃止に対する職員の理解を深め、その廃止に努めている。	職員は法人の全体研修やホームの勉強会で身体拘束について正しい認識を持ち、自身の感情をコントロールするために、アンガーマネジメントについて共有する機会を持っている。外出傾向にある方の接し方次第で落ち着いた時間を過ごしてもらえることを、日々の関わりから引き出すなど、入居者を取り巻く人的、物的環境作りに努めている。夜間帯にセンサーマットを使用する方には、家族の同意を得て実施している。	
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	高齢者虐待の勉強会も毎年行い、その中で高齢者の方への適切なケアを再確認している。また、サービス向上委員会による接遇ポスター作成などにより、より良い接遇への意識を高めている。		
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	高齢者権利擁護の勉強会や話し合いをミーティング等で行い、啓蒙に努めている。成年後見制度の利用はなく、学ぶ機会は少ない。		
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	懇切丁寧な説明を時間をかけて行い、契約を行っている。不安や疑問点などに対しては管理者・職員が随時対応し、理解・納得を図っている。		

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
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	日頃からご利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを通してモニタリングを行い、その求められるニーズを抽出し、ケアや環境に反映させるようにしている。	本年度は家族会も中止となったものの、例年であれば会議の席や普段の面会、運営推進会議などで家族の意見や要望を収集している。管理者は入居者を担当する職員に、出来るだけ自身で入居者・家族のニーズを拾ってもらうように働きかけており、誕生日のプレゼントなども入居者との関わりから引き出すようにしている。	
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	合同ミーティングの中で意見交換を行ったり、随時提案を拾い上げる事で、ご利用者様・ご家族様に有益である意見等を運営に取り入れたりしている。	職員意見から勤務時間の見直しを行い、退出者の出勤を30分早める等、業務改善を図っている。希望休(月に3~4日)や、有給(2~3か月に1回)取得については、個別に意見を聞き取り、積極的に取り入れるようにしている。地元から通う職員の地域情報が運営に活かされ、入居者の活動の幅を広げている。	重要書類、マニュアルなどの見直しや改定が行われているが、書類上に施工開始時の明記が必要と思われる。
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	希望休や働き方などの相談を聞き、できるだけ勤務表や環境に反映出来る様に試みている。課題としては、今年度は新型コロナで余暇の過ごし方が制限を受けやすい点(外出を控える等)などが挙げられる。		
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	スキルアップの為に勉強会・研修の年間計画を立てており、施設内でスキルアップがはかれる様に働きかけを行っている。外部研修に関しては新型コロナのために研修そのものが開催されず、参加が難しい。		
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	今年は前述の通り、新型コロナの影響で、集会等への参加が難しく、例年に比べ交流する機会は減っている。		

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
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	ご利用者様は認知症があるケースが多く、声なき声の抽出のため、ご本人様の周りの方々(ご家族様、CMなど)からも情報を収集し、ご本人様の求められるケアを提供出来る様に働きかけを行っている。		
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	契約前の事前訪問や、契約時にご家族様には希望や不安に思うことなどを聞き、説明し、その上で利用していただく際はこまめな状況報告を行います。		
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・ご家族様のほか、ご本人様を取り巻く関係者の方々に意見を聞き、必要な支援を見極めてサービスを提供している。		
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	家事やイベントの実施など職員と協力し、共同生活を行えるように支援している。そういった生活の中で生きがいを見つめられるようにも支援を行っている。		
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	新型コロナの影響で、面会制限が行われ、共に本人を支えるという理想的な介護の実現は難しかった。あえない状況下でも、職員を通して好きなものを持ってきていただいたり、状況をこちらからご報告したり、絆		
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	嘉島町在住の職員も働いているので、地域の話や資源の紹介も職員が行え、ご家族・馴染みの方が来訪しやすい環境を作っている。	入居者の活動が制限される1年であったが、馴染みの室内活動や季節の行事を通して入居者同士、職員との関係継続に努めている。4月の花見はホーム庭で開き、敬老会では馴染みの料理や童謡を歌って祝い、マスク不足の解消に先人の力を発揮してもらい、手縫いの作品を完成させている。管理者も自ら夜勤に入り、入居者との会話の時間を持つよう努力している。	

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	環境や活動を通して、ご利用者同士がコミュニケーションをとりやすいように働きかけを行っている。性格・嗜好を念頭に置き、仲良く会話できるような働きかけを行っている。		
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	利用が終了しても、ご家族との連携を図り、その配偶者の方の入居につながったケースもあった。同じ地域に住むもの同士、関係性を大切にしながら、相談・支援を行っている。		
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	担当職員を中心に、その方の性格や嗜好などを把握し、その方の思いや希望を汲み取りながら、より良い施設生活を提案・実践している。	職員を入居者の担当制としており、普段の会話の中から思いをくみ取り、ケア会議で情報を共有してプランに反映させている。家族の面会も制限されており、電話などを通じさらに入居者の意向を代弁してもらいながら本人・本位となるよう努めている。	
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	アセスメントや同じく地域に住む職員からの情報により、その方の生活歴・生活環境等を把握し、それをケアに反映させている。		
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	日々の申し送りや記録、月1回のミーティングなどにより、それぞれのご利用者様の暮らしの状況を把握している。		
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	月1回のケアカンファレンスにて職員間の情報交換、アプローチの確認と提案などを行い、その情報に基づいてケアプランを作成している。	プラン作成には本人・家族の意向を優先し、担当職員を中心として全職員の気づきを反映するようにしている。入居間もない入居者の帰宅願望に寄り添い、家族と連携し今後自宅への外泊に向け取り組むとした内容や、身体機能の低下が心配される入居者には、立位をとれるわずかな時間でもトイレ誘導を支援し、リビングでの他者との関わりを生活リハビリとしながら支える内容などを掲げている。ケアカンファレンスで現状を評価し、職員の新たな提案などを反映させている。	

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
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	観察や実践の結果等はケース記録に記載し、申し送り等で情報交換・状況確認等を行っている。また、申し送りノートも活用し、情報共有を図っている。		
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	状況に応じたニーズや希望などを拾い上げ、臨機応変にケアを行っている。認知症のご利用者の、その人の今を見つめるケアを徹底している。		
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	新型コロナの影響で地域資源の活用が今年度は難しくなっているものの、日々の生活支援の中で地域資源を活用し、心身機能の維持への働きかけを行いながら、安全な生活が出来る様支援している。		
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、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	本人様・ご家族様の希望を汲み取りながら、かかりつけ医の選定を行い、そのDr・医療機関と連携を図りながら、本人様に健康に過ごして頂ける様に働きかけを行っている。	本人・家族の希望するかかりつけ医を支援している。系列の医療機関へは徒歩や車いす、車輦で出かけており、他の医療機関には家族による受診が行われている。また、家族からの健康や医療に関する相談には、速やかに応じ適切な医療が受けられるようにしている。また、体調の変化や気になることがあれば、主治医や連携病院看護師に連絡を行い、指示やアドバイスを受けている。	
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	併設の施設看護師に相談し、日々の変化に対して必要な看護的アプローチを話し合っている。また、連携病院の看護師とも関係構築され、体調不良時の対応などをその都度臨機応変に行っている。		
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。	口頭や紙面により、現在の情報や既往歴等を入院先に伝えたり、逆に報告を受けたりなど、連携を図っている。		

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
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	日々のバイタルや受診後のDrの予後見解を考慮しながらケアカンファで職員間で話し合っ、ご家族に今後の提案を行い、重度化した場合や終末期の過ごし方をご家族も交えて検討している。	重度化・終末期支援に関しては、入居時にグループホームの機能や役割と、ホームにできるところまで支援することを伝えている。家族の心配や要望はその都度聞きながら支援しており、この1年でギリギリまでホームで対応し、系列の医療機関で最終を迎えられた方がおられる。管理者は入居者にとって1日の大切さを語っており、今後も本人・家族の思いを尊重した日々の支援に努めたいとしている。	
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	急変時の対応については、勉強会などで冷静な対応が行えるように訓練を行っている。また事故等が起きた場合は管理者等への連絡を速やかに行い、適切な対応を行っている。		
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、地域との協体制度を築いている	火災避難訓練や勉強会などを通して、災害への対応を職員ひとりひとりが考え、速やかな避難ができるようにしている。また消防署や役場にも相談し、適宜連携がとれるように働きかけを行っている。	災害時には職員一人ひとりが、速やかに対応できるよう、訓練や勉強会で周知が図られている。今年度は消防機器業者の参加・協力を得て、4月、10月に避難訓練を実施している。訓練の中で所在確認方法がスムーズであった点が評価されている。災害備蓄はホームで準備しているが、リストの作成には至っていない。	今後は火災に加え、自然災害についても机上を含めた訓練や熊本地震、先般の豪雨被害などを風化させないような取組も必要と思われる。また、備蓄についてはあらためて職員間で必要な品について意見を出し合い、リストを作成し準備されることを期待したい。
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	人権擁護や個人情報取り扱いの勉強会を行い、ご高齢者に対しての接遇意識の向上に努めている。また、サービス向上委員会の取り組みで接遇の勉強会や接遇目標ポスター作成を行っている。	個人情報取り扱いを含め、接遇に関する勉強会を開催し、職員の周知徹底に努めている。呼称は苗字にさん付けを基本としているが、ご夫婦での入居時には下の名前など、状況に応じて検討し、了解のもと対応している。また、入居者一人ひとりに向き合いながら、その方らしい時間を過ごしてもらえよう自己決定の場面を大切にしている。身だしなみやおしゃれへの支援については、家族の協力を得ながら取り組んでいる。	

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
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	ケアの中でご利用者様おひとりおひとりに向き合いながら、ご家族にお話を聞き、その方の生活歴を知ったりする事で、その方の希望を汲み取り、自己決定が出来る様に支援しています。		
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	その方の生活歴や嗜好を知る事で、その方のペースで生活出来ることを大切にして、日々の支援を行っています。		
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	衛生面での支援を行いつつ、日々身だしなみやおしゃれが出来る様に働きかけを行っている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	バランスを考えた家庭料理を提供し、その方での食事に能力や嗜好を知り、その方に合わせた食事を提供する事で、美味しいとの評判を頂いている。	献立は法人のものを参考にしながら、肉・魚のバランス、差し入れ野菜などの活用や入居者の好みを取り入れながらホームで作成している。入居者は煮物などばかりでなく、コロッケなどの揚げ物類も好まれるようである。肉・魚は専門店から配達され、中庭で栽培したゴーヤ・なす、サツマイモなど季節の食材を生かし、調理担当者を中心にした手作りの料理は、入居者の楽しみであり、家族からも好評である。食事は見守りや必要な介助が行われ、キザミやトロミなど個々の嚥下状態に応じて提供されている。	盛り付けにもこだわりながら日々の調理が行われている。味見は調理担当者が行っているが、同じものを同じ量食べることで気づきや思いを共有できるものと思われる。今後は検食者などの形で検討されることを期待したい。
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	定時での水分補給を行い、脱水予防に努めている。また、食事量の記載を行い、栄養面での管理を行っている。		
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	毎食後、ご利用者様の能力に合わせた口腔ケアの支援を行い、口腔内の衛生を維持していただいている。また、就寝前は洗口液を使用しうがいする事で、二次疾病予防への働きかけも行っている。		

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	排泄チェック表を使用し、排尿・排便のサイクルを日々確認し、必要な介助・支援を行っている。また、使用するパットやおむつなども最小限に行えるよう働きかけを行っている。	職員は排泄チェック表を共有し、残存能力を活かしながら個々に応じた支援に努めている。日中は布パンツやリハビリパンツにパットの併用などオムツに頼らない支援が実践されており、夜間テープ式おむつの方も昼間はリハビリパンで過ごすことで、自尊心への配慮や快活な動きにつながっている。定期的な水分補給や野菜・根菜を使ったバランスの良い日々の食事により、可能な限り自力での排便に努めている。	
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	繊維質のものを長事で摂取したり、定時で水分補給をしたり、午前中に運動を行う事で腸が働きやすい・排便しやすい環境を作っている。それでも排便が難しい方は、病院に相談し、無理のない排便を試みている。		
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	入浴拒否のある方は、実施日を見合わせたりなど、ご本人様のペースを大切にしながら、入浴の提供を行っている。また、体調不良の方などは、その方に合わせて清拭なども行っている。	週2回の入浴支援の他、汚染時などはその都度シャワー浴や清拭などにより不快なく過ごしてもらえるようにしている。シャワー浴が中心になられた方には、足浴を並行し温まってもらっている。マンツーマンでゆっくりと入ってもらうことで、会話の中から入居者の思いを引き出す機会にもなっている。季節湯(菖蒲・柚子)は継続して支援しており、3日間実施することで全員が楽しめるようにしている。入浴後の浴室は次亜塩素酸消毒により、清潔な管理に努めている。	コロナ禍の中、入浴が楽しみなものとなるよう、今後も一人ひとりの入浴の楽しみを見出し、支援されることを期待したい。
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	睡眠状況を把握し、その人その人が安心して休めるように支援を行っている。また、不眠のご利用者様には原因を検討し、その方が良眠できるように検討し、働きかけている。		
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	利用前から服薬情報を得て、その情報を職員間で情報共有を行なっている。また、薬の量などが変わった場合もその都度確認し、適切な服薬支援が行えるように努めている。		

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
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	その方に合った活動や役割作りを行い、日々の楽しみを創出できるように働きかけを行っている。今年度は新型コロナの影響で外出が難しい年となったため、室内での活動を多く行っている。		
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	今年度は新型コロナの影響で外出行事は春から行えていないが、それ以前はコスモス見学や外食などのイベントを行い、家族や地域の方の支援を得ながら行っている。	昨年までは運動会やどんどや、スーパーへの買い物など地域への外出や盆・正月の帰省や外泊などが行われていたが、今年はコロナ感染症の影響により中止や困難な状況になっている。しかし、敷地内の散歩や、芋ほり・ひまわり見学など、可能な限り実践し、入居者が外気に触れ戸外に出る楽しみを支援している。入居者・家族、職員もコロナ感染症の早い終息を願っており、それまで出来る外出支援に努めていきたいとしている。	
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	外出等で買い物が行えるように、金銭をお預かりしており、スーパーでの買い物などにご利用様が随行し、買い物をしている。認知症の方ですので、1人での買い物は難しく、職員が支援している。		
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	ご利用様が不安に感じたり、寂しいなどの訴えがある時は、ご家族様に相談し、電話で話をさせていただいている。特に妄想が多く、ご家族の言しか信用されないご利用者様には効果的であった。		
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	ご利用者様・ご家族様のほか、運営推進会議のメンバーの方の感想を聞きながら、不快はないか?などを確認し、心地よい生活空間の提供を心掛けている。また、それぞれの方の過ごしやすさを検討し、日々働きかけを行っている。	ホーム内の廊下には外出やイベント時の写真、入居者のぬり絵の作品などを掲示し、2カ月ごとに見直すことで楽しみや季節に応じた環境につながっている。換気を含め共用空間の掃除に努めており、入居者や家族、運営推進会議のメンバーなど、来訪者にも臭気など不快な点はないか聞き取り改善に活かしている。オープンな台所からは、調理の音や匂い、賑やかな会話の声が聞こえ、日常の光景が伝わってきた。	

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	それぞれの方の居心地を考えながら、過ごしやすさ・楽しみなど複合的に考えて、生活の支援を行っている。		
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	ご本人様の今までの生活を基本に、自分らしく生活出来る様に生活の支援を行っている。世話好きの方には人形をお渡しし、居心地よく生活して頂ける様に配慮している。	これまでの生活の延長として、その方らしく安心して過ごせる居室環境作りに努めている。持ち込みの量は多少それぞれであるが、物品の配置も安全面に配慮し検討している。居室内の整備は担当職員を中心に、特に感染症への対応として掃除を心掛けている。ホーム周辺は長閑な昔ながら雰囲気が残る環境であり、居室からの眺めも入居者にとって安心できる住み心地になっている。	コロナ感染症のため、家族の来訪も制限されており、引き続き家族に代わって居室環境の整備や必要な品の伝達などを継続されることを期待したい。また、尿器の設置において、使用しない間はクロスをかけるなどの工夫も必要と思われる。
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	居室の位置や手すりなどはそれぞれの方に合わせて検討し、楽しみながら安全に生活を行えるように働きかけている。また、職員も過介助にならない様にその方の「出来ること」に着目し、働きかけている。		