

令和 4 年度

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	2770103295		
法人名	社会医療法人 生長会		
事業所名	ベルアモールハウス(コスモス・チューリップ)		
サービス種類	認知症対応型グループホーム		
所在地	大阪府堺市中区畑山町211番地		
自己評価作成日	令和4年8月15日	評価結果市町村受理日	令和4年11月29日

【事業所基本情報】(介護サービスの情報公表制度の基本情報リンク先URLを記入)

[https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=2770103295-00&ServiceCd=320](https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2770103295-00&ServiceCd=320)

【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 介護保険市民オンブズマン機構大阪		
所在地	大阪府大阪市北区天神橋3丁目9-27 (PLP会館3階)		
訪問調査日	令和4年11月9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)】

個々の特性を十分に把握し、1人1人に寄り添ったケアを行っている。居室にはなじみのある家族の写真や仏壇、タンス等を持参することで安心した生活を送れるように支援している。毎日散歩の支援を行い、気分転換や季節感を味わっている。  
以前は家族も行事に参加していたが、現在はコロナウイルスの感染対策として実施できていない。その中でも入居者が外出気分を味わうために、屋外でタイ焼きを食べたり、家族参加なしの納涼祭、寿司の出前、食事・おやつ交流会を実施している。介助量が多い方においては、その日の状態に合わせて行事に参加している。なじみの習慣である暑中見舞いを書くことで、家族との繋がりがりや絆を絶やさないよう努めていると共に、何かあれば家族に相談し連携している。

【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)】

長年地域に貢献している医療法人が運営するグループホームです。「地域・家族様と共に支えるケアを実践します」「パートナーの尊厳を守ります」を理念に掲げ、職員が理念を共有し実践しています。看取りや個別ケアに力を入れ、職員は意欲的にケアの向上に取り組んでいます。管理者が医師であることや併設する老人保健施設との充実した連携体制は、利用者・家族の安心に繋がっています。ホームでの看取りも実施し、看取りを終えた家族から「自分もここに入りたい」など感謝の声が寄せられています。法人全体で事業を支えるシステムが充実しており、研修の機会も多く、職員の知識や技術の向上に積極的に取り組んでいます。コロナ禍で外出が不自由な中、利用者全員が1日1回は外に出て季節や気候を感じてもらうように、敷地内の散歩を行っています。屋上で採れた野菜を使った手作りの食事でも利用者には喜ばれています。コロナ禍で何かと制限のある毎日ですが、「コロナだから出来ないのではなく、コロナでもできるを目指して」との考えでリーダー以下職員が支える暮らしは、さらなるサービスの質向上が期待できるグループホームです。

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、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
<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	法人の「地域と職員と共に栄えるチーム」という理念をもとにベルアモールハウス独自の理念「地域・家族様と共に支えるケアを実施します」「パートナーの尊厳を守ります」を作り上げた。この理念を念頭に置き日々のケアを実践している。	「地域と職員と共に支えるチーム」の法人理念の下、「地域・家族様と共に支えるケアを実施します」「パートナーの尊厳を守ります」をグループホームの理念に掲げ、実践しています。理念は玄関に掲示しています。今年度のQC活動では「家族とのつながり」をテーマに活動し、理念の実践に繋がっています。	今後は、理念に沿ってユニットごと、または年度ごと等に目標を立て、理念のさらなる実践に繋がっていかれてはいいかがでしょうか。
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	コロナウィルスの感染拡大前までは、毎日施設周辺を散歩し、その機会に地域の方々との会話を楽しんでた。また、1週間に1回地域のスーパーへ買い物に行ったり、2ヶ月に1回、近隣の老人会の方々との詩吟交流会や、保育園児との交流、ふれあい喫茶にも積極的に参加していた。納涼祭では多数のボランティア・学生の支援があった。認知症カフェとして「アモールカフェ」を開催し、地域住民との交流も図っていたが、現在はコロナウィルスの感染拡大の予防対策として実施出来ていない。	理念の「地域と共に」の通り、開設時から地域との交流は、積極的に実施しています。新型コロナウイルス感染予防のため、現在は地域の行事はほぼ中止になっていますが、これまで様々な取り組みを行ってきました。今年度はベランダで、だんじりの見物や近くの公園の花火を楽しみました。介護福祉士の実習生も受け入れています。リーダーが認知症サポーター講座の講師として地域に行く計画もあります。	長年積み重ねた認知症ケアの知識や技術の強みを発揮して、コロナ収束後には認知症に対する地域への啓発活動が一層広がることを期待します。
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	コロナウィルスの感染拡大前までは、高校生や保育園児との世代間交流を行っていた。高齢者介護について理解を深める場を提供することを目的に、高校生の介護体験を受け入れていたが、現在はコロナウィルスの感染拡大の予防対策として実施していない。しかし、看護と介護の実習生は感染対策を行い現在も受け入れている。		

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
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	運営推進会議の結果を全職員に報告書を回覧し、サービスの質の向上に繋げている。2021年度5月の会議のみ書面開催となるも、それ以降感染対策をし開催している。	民生委員、自治会長、家族、地域包括支援センター職員、他グループホーム職員等の参加で会議を開催しています。会議では主に、ホームの状況、利用者の様子、行事等の報告を行い、参加者から評価や助言を得て、ホームの運営に活かしています。書面開催は1回だけで、コロナ感染対策の上、対面で開催しています。	
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	堺市中区認知症支援部会に参加し、また運営推進会議には、地域包括支援センターの職員に参加してもらいホームの様子を伝えている。	関係部署の担当者とは、いつでも相談できる関係が築けています。堺市中区認知症支援部会に参加し、情報の共有や連携に活かしています。	
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	日々の支援のなかで、身体拘束をしていないかを職員同士で確認しあっている。また、入居者一人ひとりの行動や思いを把握するよう努めている。家族には入居時に玄関とベランダを解錠することを説明し、承諾を得ている。しかし、3名の入居者のみ、家族が外に出て行く可能性があり心配とのことで、ベランダの鍵の解錠をできていない。現在はコロナウイルスの感染予防対策として開錠していない。	「身体的拘束適正化のための指針」を作成し、身体拘束をしない支援を実践しています。また、身体拘束や虐待に関する研修を実施し、職員で個人の尊厳を守るケアの確認を行っています。現在、コロナウイルスの感染予防対策として、各ユニットの玄関は施錠していますが、敷地内の散歩で外気にふれる自由な暮らし作りの支援に努めています。	
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	法令遵守委員が会議に月一回参加し、職員に対し、事例を用いて伝達講習を行っている。また、日頃の介護において、ストレスがたまらないよう、職員同士で連携して介護に当たるよう心がけている。		
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	法令遵守委員会より定期的に伝達講習を実施している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約する前には、施設見学し、家族・入居者の質問や不安にもしっかりと答えることで、理解され納得した上で契約している。		

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
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	毎年12月に家族交流会を開催している。会の際には家族同士の交流を深めると共に、ホームの意見を聞くようにしていたが、現在はコロナウイルス感染予防対策として実施していない。2ヶ月に1回の運営推進会議には家族にも参加してもらい、その内容を全職員に報告している。 玄関には「ご意見箱」を設置し2021年度より顧客満足度調査を実施している。	家族の面会はコロナ禍のため、併設の介護老人保健施設の副玄関でガラス越しにスピーカーを使っての面会となっています。職員は、面会が自由に出来ないことで「家族の大切さ」を改めて感じています。自由に面会できない家族の思いに応えるため、季節ごとの広報誌「ハウス便り」に加え「ユニット便り」を発行し、利用者の日常を伝えています。毎年「顧客満足度調査」も実施し、家族の意見に真摯に取り組み改善しています。 家族がボランティアで育ててくれている花壇の花を見たり摘んだりすることは、利用者にとって、毎日の散歩時の大きな楽しみとなっています。	
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	各ユニットでその都度話し合いや、職員の気づきやアイデアを共有し、運営に取り入れるようにしている。また、職員一人ひとりの思いや意見などは、都度聞くようにしている。	コロナの影響のため、職員が集まったの毎月の会議は開催できていません。申し送りを使って、意見交換を行っています。リーダーは、日常的にも意見が言いやすい雰囲気づくりを大切にしています。職員は「うちの自慢は、どうしたら利用者に喜んでもらえるかとみんなが考えていることです」と語っています。	
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1人ひとりの家庭事情や希望を把握して、働きやすい環境を整えるように努めている。		
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	年間計画として、勉強会や各委員会での伝達講習を実施している。他にアモール全体で取り組んでいるQC活動にも積極的に取り組んでいる。また日々の入居者への関わりを学会発表や、法人内のキャリアラダー研修に参加している。		
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	堺市中区のグループホーム連絡会や認知症支援部会に参加して、情報の交換を行っていた。現在はコロナウイルスの感染予防対策として会議は出来ていないが、SNSでの情報交換は現在も行っている。		

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
<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	入居前には、家族・入居者が施設見学をし、納得した上で選択している。		
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	見学の段階から、家族の状況やどのようなことに困っているかを確認し、その上でグループホームではどんな支援が出来るかを説明している。サービス導入時にはさらに詳細な要望を聴取し、対応を伝え信頼関係を築くよう努めている。		
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	安心して利用してもらえるよう前サービスの担当者から情報を聞き、本人の状態や家族の状況も理解するよう取り組んでいる。また2021年2月より面談の時に「私の終活手帳」をお渡しし、どのように最後まで生活したいか、何が好きなのか等聞き、本人の希望に沿った支援をすることで安心した生活を送って頂いている。		
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	職員は本人と食事や家事作業を共にし、喜怒哀楽を共有することで信頼関係を築いている。入居者とは、認知症の進行や、自分の思いを伝えられない苦痛に対して、寄り添い支え合う関係を築いている。また、居宅と思い安心して生活を送れる様に支援している。		
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	家族の状況も把握しながら、連絡を密にしている。また、細かく様子を伝えるようにし、共に本人を支えていくことができるよう家族との信頼関係を築いている。		

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
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	受診の際は家族と一緒に通院し、ある入居者はその帰りに馴染みのある美容院へ行くことで馴染みの関係が途切れない様、支援に努めている。現在はコロナウイルスの感染拡大の予防対策として、マスクの着用と、出来る限り受診時に人との接触は避けてもらっている。散歩の際には事務所やリハビリ職員とも会話もされ交流を図っている。	職員は、これまでの馴染みの関係を少しでも継続することが利用者に大切なことと理解し、支援に努めています。家族と一緒に受診し、帰りに馴染みの美容院に行く利用者もいます。屋上での野菜作りや梅干し作り等、利用者の昔取った杵柄を発揮する場面を作っています。	
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	リハビリ体操や歌、散歩など、入居者同士の交流の場面を設けている。また、他者との関わりが困難な入居者には、職員が間に入り孤立しないよう支援している。		
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	ご逝去された入居者の家族に、写真の提供やグリーンケアに努めている。重度になったから退去ではなく、出来る限り最期まで家族と共に看取れるように支援している。		
<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	日頃からコミュニケーションの機会を多く持ち、その中で希望や思いなどを聞き出している。また、意向の把握が困難な入居者の場合には、本人の表情などを観察すると共に、家族から意向を聞き、それらをカンファレンスや情報共有し、課題を検討してケアプランに反映させている。	職員は利用者との何気ない会話や動作から本人の意向や要望を把握し、気づいた事や新しい発見は、記録に残し、職員間で共有しています。職員との交換日記を続けている利用者が複数名います。	
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	入居前には生活の場を訪問して、暮らし方や生活環境の把握に努めている。また、入居時には、「介護に関する意向書」「私の望みシート」を家族に記入してもらい、情報を得るようにしている。		
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	掃除や食事作り、洗濯の一連の動作などの家事作業を通して、現有能力の把握と維持に努めている。文章の理解のある利用者には職員からメッセージを渡し、コミュニケーションを図っている。また、入浴や排泄の機会に身体の状態も把握している。		

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
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	ケアプランは3ヶ月ごとに更新している。更新前には、カンファレンスを開催し、家族、医師、看護師、作業療法士、支援相談員、ホーム職員が参加し、本人がより良く暮らすための話し合いをしている。そこで得た意見をケアプランに反映させている。また、カンファレンスに参加しない職員にも伝達して、情報の共有に努めている。モニタリングは、週間評価と月間評価を行い、入居者の状況に変化があれば、その都度プランの変更を検討している。また、ケアプランの更新時には、家族に面会及び電話にて確認し、同意・了承を得ている。	利用者一人ひとりの思いを大切にした介護計画となっています。介護計画作成時には、利用者・家族の希望を細やかに聴き取り、作成しています。基本は3ヶ月に1回見直します。更新時には、家族、医師、看護師、理学療法士、支援相談員等、専門職を交えた総合カンファレンスを行い支援の充実を図っています。ケアプラン実施表には、利用者一人ひとりのケア内容が記載され、介護計画に沿った支援が実施できるように工夫されています。 厚生労働省が推進しているLIFE(科学的介護情報システム)を導入し、根拠に基づいた質の高いサービス提供を目指しています。また、リーダーは加算に見合ったケアの質を意識し、高める必要性を感じています。	
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	チェック用紙やホワイトボード、ほのぼのの「申し送り」を活用し、全職員が目を通して確認後チェックをしている。これらの日常の記録や情報、カンファレンスでの意見をケアプランに反映させている。		
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	歩行が不安定で車椅子や歩行器が必要な入居者に対して、老健のPT、OTのアドバイスにより安全な移動・移乗の支援に努めている。また、本人・家族の状況に応じて、通院や送迎など必要な支援は柔軟に対応している。		
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	コロナウィルスの感染拡大前までは、書道・詩吟などボランティアの協力を得て、充実した生活を送れるように支援していた。近隣の高校の職場体験、介護学生の実習生を受け入れることにより、異世代間の交流を支援していた。他に、地域のふれあい喫茶にも参加していたが、現在はコロナウィルスの感染拡大防止のため実施していない。消防避難訓練の際には、入居者の安全を確保しながら、共に行っている。		

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
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	主治医については、訪問診療の医師、または入居前からのかかりつけ医を本人・家族の希望を尊重し選択している。家族が病院受診に付き添えない場合には、職員が付き添い事後報告をしている。歯科は併設の老健が提携している歯科または家族の希望する歯科の治療を受けている。	主治医については、本人家族の希望があれば、外部受診をしています。家族の付き添いができない場合は職員が付き添い、通院後に家族に報告をしています。訪問歯科の受診をしている利用者もいます。医療連携の充実は、利用者・家族の安心に繋がっています。	
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	併設の老健ベルアモールと医療連携体制の契約を結んでいる。また、職員と共に、日常の健康管理の支援をしている。定期的な健康チェックや緊急時には必要な助言を受けている。		
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。	入居者の入院中には、職員が面会に行き、安心して治療を受けられるように本人や家族に声をかけている。入院先の医療チームとの連携を図り、適切な療養ができ、早期に退院できるよう支援している。現在は、コロナウイルスの感染拡大防止のため面会へは行かず、電話にて状態の確認や退院の準備などを行っている。		
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	「重度化・看取り支援に関する意向書」「医療に関する意向確認書」を全入居者のキーパーソンに配布し、重度化や終末期の治療に関しての要望を聞いている。本人や家族の意向に添った支援ができるよう、主治医、看護師、家族、ホーム職員がチームとなって、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。状態が変わる毎に「意向書」の要望に変更はないかを確認するとともに、小さな変化も報告して、協力をお願いしている。また、医師、看護師にも密に連絡をとり、職員も統一したケアができるよう話し合いの場を持っている。	入居前に重度化や終末期の説明を行い、意向確認をしています。看取りや重度化に向けて、本人家族の意向の要望に変化はないか等、看取りの会議、看取りの委員会を開催して意向に沿った支援ができるようにしています。委員会では、状態に合わせて資料の読み合わせを行い、医師、看護婦、職員が密に連携をとり統一したケアができるように話し合いの場を大切にしています。ホームで看取った利用者の家族から「私もここに入りたい」等、感謝されています。	
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	入居者の急変や事故が発生した時は、老健と示し合わせた緊急対応「スタットコール」を全職員の統一事項にしている。また、ホーム内での緊急時の対応マニュアルを作成し、全職員に周知している。		



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
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	2021年度はホーム全体の避難訓練を2回実施した。今年度は、8月22日に実施済みである。	火災避難訓練を年2回実施し。夜間帯を想定した訓練も実施しています。また避難路が使用できなくなるような想定外の出来事にどう対応できるかなど、日常から安全の確保を意識しています。非常災害時用の食料は水、粥、乾パンなど備蓄しています。	
<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	援助が必要なおときには、本人の意思を尊重しながら、さりげない声かけをしている。特に排泄に誘導する場合などは、周りに聞こえないよう、またプライドを傷つけないよう声をかけ支援している。	「パートナーの尊厳を守ります」を理念に掲げ、利用者一人ひとりを尊重する支援を行っています。トイレ誘導なども、さりげなく「いきましょか？」と声をかけるなど、自尊心を傷つけないことに配慮した対応をしています。	
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	本人の言動や表情から思いを汲み取り、納得しながら生活できるよう支援している。不安などがある場合は時間をかけてゆっくりと話を聞くようにしている。また、外出を希望される時には、職員と一緒に散歩へいくことで気分転換を図っている。様々な場面において、職員は「どうしますか」「どちらにしますか」等問いかけて、自己決定できるよう働きかけている。		
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	家に帰りたいなど、帰宅欲求が聞かれた際は、職員の都合ではなく本人の希望を尊重してすぐに対応している。		
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	起床時は、洗顔、化粧水をぬる、くしで髪をとか支援をしている。毎朝起床時に、お仏壇に供えるお茶をやかんにいれる入居者にはその習慣を継続出来る様に支援している。老健ベルアモールへ毎週理美容が来られており、本人や家族の希望でカット、カラー等をしている。		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	毎日一緒に昼食の調理を行い、個々の能力に合わせた準備や後片付けを支援している。誕生日にはお誕生日メニューを用意してホームでお祝いをしている。また、畑で一緒に育てた野菜を調理することもある。	夕食は同法人の給食センターから運ばれてきますが、朝食・昼食は各ユニットで手作りし、屋上の菜園で収穫した野菜を利用することもあります。調理、準備・後片付けなど、一緒に関わる楽しみを大切にしています。青梅の季節には梅干しを作り、サツマイモの収穫期には、ポテトチップスやスイートポテトをおやつにするなど、季節を感じるメニューはとも好評で、一層の笑顔がみられます。	
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	毎日の食事摂取量の把握と毎月の体重測定、管理栄養士の助言をもらい、栄養の過不足がないよう支援している。水分摂取量の少ない入居者についてはケアプランに組み込んで、確実に水分補給ができるよう工夫している。食事の摂取量が少ない時には、本人の好む物を摂取してもらったり、家族様が持参された物を提供している。また、一人ひとり食べやすく本人に合った食事態で提供している。		
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	義歯を利用されている方には、義歯を外しうがいをしてもらい、家族が持参した義歯洗浄剤を毎日使用している。個々に合わせた口腔ケアを行い清潔の保持に努めている。歯科医療機関の協力を得て歯科往診時に口腔ケアへの助言をもらっている。		
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	排泄チェック表をもとに一人ひとりの排泄パターンを把握し、行動を観察してトイレで排泄している。また、トイレの場所を理解できるよう工夫している。	夜間の排泄は、安眠の確保のため、利用者一人ひりに合わせて工夫した関わり方をしています。パット交換も可能なら自分ですするなど、できる事を大切に介護を重視しています。	
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	スムーズな排泄のために、定時や定時以外にも水分の摂取を促している。また、適度な運動を促して、便秘の予防に取り組んでいる。排便コントロールが難しい方には、水分を多く摂取する、朝食時に冷たい牛乳を摂取する、家族にヤクルトを依頼等対応し、できるだけ薬に頼らない様支援している。		

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
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	入浴日は一人ひとりの希望やタイミングにて柔軟に対応している。	毎週の入浴に決まりはありますが、本人の状況によりタイミングを合わせ、声を掛けながら誘導に努めています。入浴を好まない利用者が、家族からの電話協力により入浴ができ、喜ばれたケースもあります。	
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	日中は散歩や家事作業、余暇活動への参加を促し、夜間に安眠できるよう支援している。一人ひとりの体調に合わせて、日中にも臥床時間を設け、休息の支援もしている。また、就寝前には他の入居者との交流の場を作り、楽しく穏やかに過ごすことで、安眠に繋がるようにしている。		
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	入居者一人ひとりが内服している薬の効果や副作用、注意事項など、いつでも確認できるようにしている。		
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	新聞を事務所まで取りに行く、食器洗い、洗濯物干しなど、一人ひとりに合わせた役割を提供している。また、散歩、計算問題、新聞を読む、屋上の畑に行くなどの楽しみごとの支援を行っている。夕食後にビールやお酒を楽しまれている方もおられる。		
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	その日の本人の気分や希望に応じて、季節を肌で感じてもらい活性化につながるよう、毎日散歩をしている。また、2年前までは近隣の店舗に買い物に出かけたり、季節の行事として花見などの外出や紅葉など家族と共にでかけていたが、現在はコロナウイルスの感染予防対策として、施設外への外出はできていない。そのため、今年度は施設内の公園で花見をしている。	コロナ禍で外出できない生活が続いていますが、季節や気候を感じられるように、毎日利用者全員が敷地内を回るコースを散歩しています。家族の協力によって丁寧に手入れされた花壇に咲く花や木々の紅葉に季節の変化を身近に感じて楽しんでいます。	
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、お金の所持したり使えるように支援している	金銭は金銭出納帳で管理し、また、外出や買い物時には、本人が支払いをできるように支援していたが、現在はコロナウイルスの感染予防対策として外出していないため、実施していない。		

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	電話をしたいとの要望があれば、家族に電話することで、不安の解消に繋げている。携帯電話で家族に連絡されている方もおられる。家族や知人から連絡があった場合は本人に電話口で対応してもらっている。		
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	各居室の玄関には自筆の表札を掲げて、居室を間違えないよう配慮している。また、窓の開放やロールカーテンの使用により、室温や光を調整している。1日3回温度と湿度をチェックして快適に過ごせるよう支援している。またコロナウイルスの感染予防対策として定期的に換気を行っている。	共用部分は見晴らしも良く明るいフロアで、利用者は新聞を読んだり、テレビを観たり落ち着いた雰囲気の中、ゆったりと過ごしています。。コロナ感染予防のために定期的に換気をおこなっています。	
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	食事と団欒の場所を分けたり、ディールームのソファの配置を工夫して、入居者が自由に寛ぐことができる空間を提供している。		
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、使い慣れたタンスや家族で撮られた写真、アルバムなどを持参し、入居者の居心地のよさに配慮している。また、生活スタイルに合わせて、毛布なども持参されている。	各部屋の入り口に自筆の表札を掲げて部屋を間違わないよう工夫しています。居室は、入居時に寝具・枕・クッション・毛布などは使い慣れた物を持ち込み、写真・アルバムなど思い出の品で生活を楽しめるよう環境を整えています。安全の為に動線に配慮し、家具などの設置に工夫するように心がけています。	
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	転倒のリスクの高い入居者でも、ベッドや家具を家族と相談しながら配置して、できるだけ自室で自由にすごしてもらえるよう支援しており、ケアプランにも組み込んでいる。夜間は、迷わずトイレに行くことができるよう、「トイレ」と大きく表示するなど工夫している。		

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つなげている	法人の「地域と職員と共に栄えるチーム」という理念をもとにベルアモールハウス独自の理念「地域・家族様と共に支えるケアを実施します」「パートナーの尊厳を守ります」を作り上げた。この理念を念頭に置き日々のケアを実践している。	「地域と職員と共に支えるチーム」の法人理念の下、「地域・家族様と共に支えるケアを実施します」「パートナーの尊厳を守ります」をグループホームの理念に掲げ、実践しています。理念は玄関に掲示しています。今年度のQC活動では「家族とのつながり」をテーマに活動し、理念の実践に繋がっています。	今後は、理念に沿ってユニットごと、または年度ごと等に目標を立て、理念のさらなる実践に繋がっていかれてはいいかがでしょうか。
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	コロナウィルスの感染拡大前までは、毎日施設周辺を散歩し、その機会に地域の方々との会話を楽しんでいた。また、1週間に1回地域のスーパーへ買い物に行ったり、2ヶ月に1回、近隣の老人会の方々との詩吟交流会や、保育園児との交流、ふれあい喫茶にも積極的に参加していた。納涼祭では多数のボランティア・学生の支援があった。認知症カフェとして「アモールカフェ」を開催し、地域住民との交流も図っていたが、現在はコロナウィルスの感染拡大の予防対策として実施出来ない。	理念の「地域と共に」の通り、開設時から地域との交流は、積極的に実施しています。新型コロナウイルス感染予防のため、現在は地域の行事はほぼ中止になっていますが、これまで様々な取り組みを行ってきました。今年はベランダで、だんじりの見物や近くの公園の花火を楽しみました。介護福祉士の実習生も受け入れています。リーダーが認知症サポーター講座の講師として地域に行く計画もあります。	長年積み重ねた認知症ケアの知識や技術の強みを発揮して、コロナ収束後には認知症に対する地域への啓発活動が一層広がることを期待します。
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	コロナウィルスの感染拡大前までは、高校生や保育園児との世代間交流を行っていた。高齢者介護について理解を深める場を提供することを目的に、高校生の介護体験を受け入れていたが、現在はコロナウィルスの感染拡大の予防対策として実施していない。しかし、看護と介護の実習生は感染対策を行い現在も受け入れている。	/	/
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	運営推進会議の結果を全職員に報告書を回覧し、サービスの質の向上に繋がっている。2021年度5月の会議のみ書面開催となるも、それ以降感染対策をし開催している。	民生委員、自治会長、家族、地域包括支援センター職員、他グループホーム職員等の参加で会議を開催しています。会議では主に、ホームの状況、利用者の様子、行事等の報告を行い、参加者から評価や助言を得て、ホームの運営に活かしています。書面開催は1回だけで、コロナ感染対策の上、対面で開催しています。	

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
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	堺市中区認知症支援部会に参加し、また運営推進会議には、地域包括支援センターの職員に参加してもらいホームの様子を伝えている。	関係部署の担当者とは、いつでも相談できる関係が築けています。 堺市中区認知症支援部会に参加し、情報の共有や連携に活かしています。	
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	日々の支援のなかで、身体拘束をしていないかを職員同士で確認しあっている。また、入居者一人ひとりの行動や思いを把握するよう努めている。家族には入居時に玄関とベランダを解錠することを説明し、承諾を得ている。しかし、3名の入居者のみ、家族が外に出て行く可能性があり心配とのことで、ベランダの鍵の解錠をできていない。現在はコロナウイルスの感染予防対策として開錠していない。	「身体的拘束適正化のための指針」を作成し、身体拘束をしない支援を実践しています。また、身体拘束や虐待に関する研修を実施し、職員で個人の尊厳を守るケアの確認を行っています。現在、コロナウイルスの感染予防対策として、各ユニットの玄関は施錠していますが、敷地内の散歩で外気にふれる自由な暮らし作りの支援に努めています。	
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	法令遵守委員が会議に月一回参加し、職員に対し、事例を用いて伝達講習を行っている。また、日頃の介護において、ストレスがたまらないよう、職員同士で連携して介護に当たるよう心がけている。		
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	法令遵守委員会より定期的に伝達講習を実施している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約する前には、施設見学し、家族・入居者の質問や不安にもしっかりと答えることで、理解され納得した上で契約している。		

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
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	毎年12月に家族交流会を開催している。会の際には家族同士の交流を深めると共に、ホームの意見を聞くようにしていたが、現在はコロナウイルス感染予防対策として実施していない。2ヶ月に1回の運営推進会議には家族にも参加してもらい、その内容を全職員に報告している。 玄関には「ご意見箱」を設置し2021年度より顧客満足度調査を実施している。	家族の面会はコロナ禍のため、併設の介護老人保健施設の副玄関でガラス越しにスピーカーを使っての面会となっています。職員は、面会が自由に出来ないことで「家族の大切さ」を改めて感じています。自由に面会できない家族の思いに応えるため、季節ごとの広報誌「ハウス便り」に加え「ユニット便り」を発行し、利用者の日常を伝えています。毎年「顧客満足度調査」も実施し、家族の意見に真摯に取り組み改善しています。 家族がボランティアで育ててくれている花壇の花を見たり摘んだりすることは、利用者にとって、毎日の散歩時の大きな楽しみとなっています。	
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	各ユニットでその都度話し合いや、職員の気づきやアイデアを共有し、運営に取り入れるようにしている。また、職員一人ひとりの思いや意見などは、都度聞くようにしている。	コロナの影響のため、職員が集まったの毎月の会議は開催できていません。申し送りをを使って、意見交換を行っています。リーダーは、日常的にも意見が言いやすい雰囲気づくりを大切にしています。職員は「うちの自慢は、どうしたら利用者に喜んでもらえるかとみんなが考えていることです」と語っています。	
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1人ひとりの家庭事情や希望を把握して、働きやすい環境を整えるように努めている。		
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	年間計画として、勉強会や各委員会での伝達講習を実施している。他にアモール全体で取り組んでいるQC活動にも積極的に取り組んでいる。また日々の入居者への関わりを学会発表や、法人内のキャリアラダー研修に参加している。		
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	堺市中区のグループホーム連絡会や認知症支援部会に参加して、情報の交換を行っていた。現在はコロナウイルスの感染予防対策として会議は出来ていないが、SNSでの情報交換は現在も行っている。		

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
<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	入居前には、家族・入居者が施設見学をし、納得した上で選択している。		
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	見学の段階から、家族の状況やどのようなことに困っているかを確認し、その上でグループホームではどんな支援が出来るかを説明している。サービス導入時にはさらに詳細な要望を聴取し、対応を伝え信頼関係を築くよう努めている。		
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	安心して利用してもらえるよう前サービスの担当者から情報を聞き、本人の状況や家族の状況も理解するよう取り組んでいる。また2021年2月より面談の時に「私の終活手帳」をお渡しし、どのように最後まで生活したいか、何が好きなのか等聞き、本人の希望に沿った支援をすることで安心した生活を送って頂いている。		
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	職員は本人と食事や家事作業を共にし、喜怒哀楽を共有することで信頼関係を築いている。入居者とは、認知症の進行や、自分の思いを伝えられない苦痛に対して、寄り添い支え合う関係を築いている。また、居宅と思い安心して生活が送れる様に支援している。		
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	家族の状況も把握しながら、連絡を密にしている。また、細かく様子を伝えるようにし、共に本人を支えていくことができるよう家族との信頼関係を築いている。		
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	受診の際は家族と一緒に通院し、ある入居者はその帰りに馴染みのある美容院へ行くことで馴染みの関係が途切れない様、支援に努めている。現在はコロナウイルスの感染拡大の予防対策として、マスクの着用と、出来る限り受診時に人との接触は避けてもらっている。散歩の際には事務所やリハビリ職員とも会話もされ交流を図っている。	職員は、これまでの馴染みの関係を少しでも継続することが利用者に大切なことと理解し、支援に努めています。家族と一緒に受診し、帰りに馴染みの美容院に行く利用者もいます。屋上での野菜作りや梅干し作り等、利用者の昔取った杵柄を発揮する場面を作っています。	



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
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	リハビリ体操や歌、散歩など、入居者同士の交流の場面を設けている。また、他者との関わりが困難な入居者には、職員が間に入り孤立しないよう支援している。		
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	ご逝去された入居者の家族に、写真の提供やグリーンケアに努めている。重度になったから退去ではなく、出来る限り最期まで家族と共に看取れるように支援している。		
<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	日頃からコミュニケーションの機会を多く持ち、その中で希望や思いなどを聞き出している。また、意向の把握が困難な入居者の場合には、本人の表情などを観察すると共に、家族から意向を聞き、それらをカンファレンスや情報共有し、課題を検討してケアプランに反映させている。	職員は利用者との何気ない会話や動作から本人の意向や要望を把握し、気づいた事や新しい発見は、記録に残し、職員間で共有しています。 職員との交換日記を続けている利用者が複数名います。	
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	入居前には生活の場を訪問して、暮らし方や生活環境の把握に努めている。また、入居時には、「介護に関する意向書」「私の望みシート」を家族に記入してもらい、情報を得るようにしている。		
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	掃除や食事作り、洗濯の一連の動作などの家事作業を通して、現有能力の把握と維持に努めている。文章の理解のある利用者には職員からメッセージを渡し、コミュニケーションを図っている。また、入浴や排泄の機会に身体の状態も把握している。		

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
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	ケアプランは3ヶ月ごとに更新している。更新前には、カンファレンスを開催し、家族、医師、看護師、作業療法士、支援相談員、ホーム職員が参加し、本人がより良く暮らすための話し合いをしている。そこで得た意見をケアプランに反映させている。また、カンファレンスに参加しない職員にも伝達して、情報の共有に努めている。モニタリングは、週間評価と月間評価を行い、入居者の状況に変化があれば、その都度プランの変更を検討している。また、ケアプランの更新時には、家族に面会及び電話にて確認し、同意・了承を得ている。	利用者一人ひとりの思いを大切にした介護計画となっています。介護計画作成時には、利用者・家族の希望を細やかに聴き取り、作成しています。基本は3ヶ月に1回見直します。更新時には、家族、医師、看護師、理学療法士、支援相談員等、専門職を交えた総合カンファレンスを行い支援の充実を図っています。ケアプラン実施表には、利用者一人ひとりのケア内容が記載され、介護計画に沿った支援が実施できるように工夫されています。 厚生労働省が推進しているLIFE(科学的介護情報システム)を導入し、根拠に基づいた質の高いサービス提供を目指しています。また、リーダーは加算に見合ったケアの質を意識し、高める必要性を感じています	
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	チェック用紙やホワイトボード、ほのぼのの「申し送り」を活用し、全職員が目を通して確認後チェックをしている。これらの日常の記録や情報、カンファレンスでの意見をケアプランに反映させている。		
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	歩行が不安定で車椅子や歩行器が必要な入居者に対して、老健のPT、OTのアドバイスにより安全な移動・移乗の支援に努めている。また、本人・家族の状況に応じて、通院や送迎など必要な支援は柔軟に対応している。		
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	コロナウィルスの感染拡大前までは、書道・詩吟などボランティアの協力を得て、充実した生活を送れるように支援していた。近隣の高校の職場体験、介護学生の実習生を受け入れることにより、異世代間の交流を支援していた。他に、地域のふれあい喫茶にも参加していたが、現在はコロナウィルスの感染拡大防止のため実施していない。消防避難訓練の際には、入居者の安全を確保しながら、共に行っている。		

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
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	主治医については、訪問診療の医師、または入居前からのかかりつけ医を本人・家族の希望を尊重し選択している。家族が病院受診に付き添えない場合には、職員が付き添い事後報告をしている。歯科は併設の老健が提携している歯科または家族の希望する歯科の治療を受けている。	主治医については、本人家族の希望があれば、外部受診をしています。家族の付き添いができない場合は職員が付き添い、通院後に家族に報告をしています。訪問歯科の受診をしている利用者もいます。医療連携の充実は、利用者・家族の安心に繋がっています。	
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	併設の老健ベルアモールと医療連携体制の契約を結んでいる。また、職員と共に、日常の健康管理の支援をしている。定期的な健康チェックや緊急時には必要な助言を受けている。		
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。	入居者の入院中には、職員が面会に行き、安心して治療が受けられるように本人や家族に声をかけている。入院先の医療チームとの連携を図り、適切な療養ができ、早期に退院できるよう支援している。現在は、コロナウイルスの感染拡大防止のため面会へは行かず、電話にて状態の確認や退院の準備などを行っている。		
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	「重度化・看取り支援に関する意向書」「医療に関する意向確認書」を全入居者のキーパーソンに配布し、重度化や終末期の治療に関しての要望を聞いている。本人や家族の意向に添った支援ができるよう、主治医、看護師、家族、ホーム職員がチームとなって、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。状態が変わる毎に「意向書」の要望に変更はないかを確認するとともに、小さな変化も報告して、協力をお願いしている。また、医師、看護師にも密に連絡をとり、職員も統一したケアができるよう話し合いの場を持っている。	入居前に重度化や終末期の説明を行い、意向確認をしています。看取りや重度化に向けて、本人家族の意向の要望に変化はないか等、看取りの会議、看取りの委員会を開催して意向に沿った支援ができるようにしています。委員会では、状態に合わせて資料の読み合わせを行い、医師、看護婦、職員が密に連携をとり統一したケアができるように話し合いの場を大切にしています。ホームで看取った利用者の家族から「私もここに入りたい」等、感謝されています。	
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	入居者の急変や事故が発生した時は、老健と示し合わせた緊急対応「スタットコール」を全職員の統一事項にしている。また、ホーム内での緊急時の対応マニュアルを作成し、全職員に周知している。		

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
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	2021年度はホーム全体の避難訓練を2回実施した。今年度は、8月22日に実施済みである。	火災避難訓練を年2回実施し。夜間帯を想定した訓練も実施しています。また避難路が使用できなくなるような想定外の出来事にどう対応できるかなど、日常から安全の確保を意識しています。非常災害時用の食料は水、粥、乾パンなど備蓄しています。	
<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	援助が必要なおときには、本人の意思を尊重しながら、さりげない声かけをしている。特に排泄に誘導する場合などは、周りに聞こえないよう、またプライドを傷つけないよう声をかけ支援している。	「パートナーの尊厳を守ります」を理念に掲げ、利用者一人ひとりを尊重する支援を行っています。トイレ誘導なども、さりげなく「いきましょか？」と声をかけるなど、自尊心を傷つけないことに配慮した対応をしています。	
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	本人の言動や表情から思いを汲み取り、納得しながら生活できるよう支援している。不安などがある場合は時間をかけてゆっくりと話を聞くようにしている。また、外出を希望される時には、職員と一緒に散歩へいくことで気分転換を図っている。様々な場面において、職員は「どうしますか」「どちらにしますか」等問いかけて、自己決定できるよう働きかけている。		
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	家に帰りたいなど、帰宅欲求が聞かれた際は、職員の都合ではなく本人の希望を尊重してすぐに対応している。		
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	家族の協力のもと整容道具をそろえたり、髪の毛を気にされる方には、鏡と櫛を用意し、自分で整容できるよう支援している。毎朝、起床時には髭剃りをしていた入居者には、その習慣を継続できるよう支援している。老健ベルアモールへ毎週理美容が来られており、本人や家族の希望でカット、カラー等をしている。		

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
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	毎日一緒に昼食の調理を行い、個々の能力に合わせた準備や後片付けを支援している。誕生日にはお誕生日メニューを用意してホームでお祝いをしている。また、畑で一緒に育てた野菜を調理することもある。	夕食は同法人の給食センターから運ばれてきますが、朝食・昼食は各ユニットで手作りし、屋上の菜園で収穫した野菜を利用することもあります。調理、準備・後片付けなど、一緒に関わる楽しみを大切にしています。青梅の季節には梅干しを作り、サツマイモの収穫期には、ポテトチップスやスイートポテトをおやつにするなど、季節を感じるメニューはとも好評で、一層の笑顔がみられます。	
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	毎日の食事摂取量の把握と毎月の体重測定、管理栄養士の助言をもらい、栄養の過不足がないよう支援している。水分摂取量の少ない入居者についてはケアプランに組み込んで、確実に水分補給ができるよう工夫している。食事の摂取量が少ない時には、本人の好む物を摂取してもらったり、家族様が持参された物を提供している。また、一人ひとり食べやすく本人に合った食事形態で提供している。		
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	義歯を利用されている方には、義歯を外してうがいをしてもらい、家族が持参した義歯洗浄剤を毎日使用している。個々に合わせた口腔ケアを行い清潔の保持に努めている。歯科医療機関の協力を得て歯科往診時に口腔ケアへの助言をもらっている。		
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	排泄チェック表をもとに一人ひとりの排泄パターンを把握し、行動を観察してトイレで排泄している。また、トイレの場所を理解できるよう工夫している。	夜間の排泄は、安眠の確保のため、利用者一人ひりに合わせて工夫した関わり方をしています。パット交換も可能なら自分ですするなど、できる事を大切に介護を重視しています。	
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	スムーズな排泄のために、定時や定時以外にも水分の摂取を促している。また、適度な運動を促して、便秘の予防に取り組んでいる。排便コントロールが難しい方には、水分を多く摂取する、朝食時に冷たい牛乳を摂取する、家族にヤクルトを依頼等対応し、できるだけ薬に頼らない様支援している。		

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
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	入浴日は一人ひとりの希望やタイミングにて柔軟に対応している。	毎週の入浴に決まりはありますが、本人の状況によりタイミングを合わせ、声を掛けながら誘導に努めています。入浴を好まない利用者が、家族からの電話協力により入浴ができ、喜ばれたケースもあります。	
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	日中は散歩や家事作業、余暇活動への参加を促し、夜間に安眠できるよう支援している。一人ひとりの体調に合わせて、日中にも臥床時間を設け、休息の支援もしている。また、就寝前には他の入居者との交流の場を作り、楽しく穏やかに過ごすことで、安眠に繋がるようにしている。		
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	入居者一人ひとりが内服している薬の効果や副作用、注意事項など、いつでも確認できるようにしている。		
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	新聞を取りに行く、洗濯物を干すなど、一人ひとりに合わせて役割を提供している。また、散歩、塗り絵、新聞を読む、ボール遊び等の楽しみごとの支援を行っている。		
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支援している	その日の本人の気分や希望に応じて、季節を肌で感じてもらい活性化につながるよう、毎日散歩をしている。また、2年前までは近隣の店舗に買い物に出かけたり、季節の行事として花見などの外出や紅葉など家族と共にでかけていたが、現在はコロナウイルスの感染予防対策として、施設外への外出はできていない。そのため、今年度は施設内の公園で花見をしている。	コロナ禍で外出できない生活が続いていますが、季節や気候を感じられるように、毎日利用者全員が敷地内を回るコースを散歩しています。家族の協力によって丁寧に手入れされた花壇に咲く花や木々の紅葉に季節の変化を身近に感じて楽しんでいます。	
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	金銭は金銭出納帳で管理し、また、外出や買い物時には、本人が支払いをできるように支援していたが、現在はコロナウイルスの感染予防対策として外出していないため、実施していない。		

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	電話をしたいとの要望があれば、家族に電話することで、不安の解消に繋げている。家族から連絡があった場合は本人が電話口で対応している。2名の入居者は携帯電話で、家族と話をしている。		
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	各居室の玄関には自筆の表札を掲げて、居室を間違えないよう配慮している。また、窓の開放やロールカーテンの使用により、室温や光を調整している。1日3回温度と湿度をチェックして快適に過ごせるよう支援している。またコロナウイルスの感染予防対策として定期的に換気を行っている。	共用部分は見晴らしも良く明るいフロアで、利用者は新聞を読んだり、テレビを観たり落ち着いた雰囲気の中、ゆったりと過ごしています。。コロナ感染予防のために定期的に換気をおこなっています。	
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	食事と団欒の場所を分けたり、ディルールのソファの配置を工夫して、入居者が自由に寛ぐことができる空間を提供している。		
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	家族の協力のもと、居室にてテーブルや椅子、思い出の写真などを置いて、居心地よく過ごしていただいている。仏壇を置かれ、毎日勤行をされている方もいる。他にも安眠できるように使いなれた寝具を持持ちこんで対応することも出来ている。	各部屋の入り口に自筆の表札を掲げて部屋を間違わないよう工夫しています。居室は、入居時に寝具・枕・クッション・毛布などは使い慣れた物を持ち込み、写真・アルバムなど思い出の品で生活を楽しめるよう環境を整えています。安全の為に動線に配慮し、家具などの設置に工夫するように心がけています。	
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	転倒リスクの高い入居者でもベッドや家具を家族と相談しながら配置し、できるだけ自室で自由に過ごしてもらえよう支援しており、ケアプランにも組み込んでいる。夜間は、迷わずトイレに行くことができるよう、トイレの電気を点けておくなど工夫している。		