

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	3370400610
法人名	株式会社 アール・ケア
事業所名	グループホーム はるや (東ユニット)
所在地	岡山県玉野市東高崎25-183
自己評価作成日	令和 3 年 9 月 18 日
評価結果市町村受理日	

※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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JiyogyoCd=3370400610-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18
訪問調査日	令和 3 年 10 月 4 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)】

利用者様一人一人の生活ペース、習慣、食事を楽しむこと、排泄の自立など利用者様本位で考え、できる限り希望に添えるよう、チーム一丸となって支援している。筋力維持を図るため、リ個々に合った午前・午後のTV体操、ステップ台運動、マッサージなどを行い、活気ある生活を支援している。日常的には、外気に触れる機会を設けている。看取りケア時は御本人、御家族の希望に添えるよう、主治医、看護師、スタッフが密な連携をとり、支援している。理念教育を徹底するために、毎月のミーティングで話し合いを行っている。

【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)】

あまり語られない利用者が、敬老会でブルーの服を着ていたので、「顔色がくすむから、赤い服にしたらいかが」と促したら、どんどん活き活きされ、笑顔がほころんだ。そんな投げかけが、意向の汲み取り方として印象的で、顧客満足だけではなく、ご飯は自分の食べたいものを食べたいという職員意見で食事を持参するようになったことで、職員の気持ちを管理者は十二分に理解し、職員のやる気を高めるなど、従業員満足に反映させている。職員の仕事には厳しく、でも職員に優しいことで、利用者への介護の充実を目指している。ベテランの職員のもつ人生の片鱗の経験から、新人職員を支えるそんな人間愛が満ち溢れた施設であった。

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、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	理念を職員一人ひとりが理解、把握してもらうよう、いつでも見える位置に理念を掲示している。又、毎月ミーティングを行い、理念に沿ったケアについて話し合い、考え方の統一を図っている。	会社の理念と施設の理念の2つがある。2つの理念をうまく融合できるように、毎月のミーティングにて話し合いを行っている。ミーティングの際には、1項目ずつ丁寧にきみ砕いて説明し、考え方の統一を図るために、目標をホワイトボードに記入して、いつでも振り返られるようにしている。	
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	新型コロナウイルスが流行する前までは、月1回の地域のサロン会や地域の祭り、保育園のイベントにも参加していた。また、月に1度認知症カフェを開催していたが、コロナウイルス流行後は、開催できていない。夏のボランティアや専門学生による現場実習も新型コロナウイルス影響で自粛している。	季節に応じた新聞を年4回、回覧板にて回して頂いている。町内の縁で、施設が避難場所になり、職員・利用者が共に参加する救命講習・避難訓練にて消防の立ち寄りも深い関係となっている。とくに、地域の役どころの方と「大丈夫？」と声をかけ合える関係となっている。	
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	地域で開かれている認知症サポーター養成講座にキャラバンメイトとして参加し、地域の方に理解を深めている。はるや新聞を年4回に作成し回覧板で見いただき地域の方に理解を深めている。今年度より、認知症予防事業として、玉野アクティブクラブを開催し、地域の方が認知症についての理解を深めることが出来るよう取り組んでいる。		
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	運営推進会議は、新型コロナウイルス感染予防のため、議事録のみ、送付している。外部評価の結果や避難訓練、看取りの振り返りなど施設での取り組みを議事録で送付している。	町内会長、民生委員、包括、家族で、話し合いをしていたが、現在は、資料として写真付きの議事録を2か月に1回作成し、年6回書面での報告の形としている。前回は、避難訓練や新人職員の紹介など、馴染んで頂いている。拳がった意見から中高生ボランティアの実現に繋がった。	
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	月末に待機者数の連絡を行っている。相談員の方が年に5回、2時間程来居されたり、年に一度、三者懇談会(施設、相談員、長寿介護課)に参加し意見交換を行っていたが、感染予防のため、中止となっている。運営推進会議の議事録を市役所、地域包括支援センターに送付している。	窓口は管理者で、施設に来て頂き、意見を聞いて支持を仰いでいたが、現在は実施できていない。保険加算についても解釈の違いがないようにするために、メールだけではわかりにくいので、電話で相談し、納得がいくように対応して頂いている。また、認知症予防について理解を深めている。	
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	身体的拘束適正化検討委員会を設立し、指針を整備している。研修に参加した内容は、ミーティングで共有している。身体拘束にならないよう、3か月に1回、委員会にてミーティングを行い、全スタッフに情報を発信している。また、毎月、不適切なケアや利用者様の介助や対応に困っていることなどについてアンケートを行い、スタッフ全員で改善案を考え、取り組んでいる。新型コロナウイルス感染予防の為、ミーティングはリモートで行っている。	玄関に身体拘束はしないと掲示し、アンケートを参照としている。委員会で答え合わせできるようにしているので職員の意見が出やすい。「ちょっと待って」のロックを、言葉を変えて「すぐに行きます」というようにした。直近であった出来事についての話し合いを具体的なケースで解決している。	
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	介助の方法、入居者の方への声掛けの仕方など、気になることがあれば職員間で話し合い、目標に掲げ、職員同士で注意し合っている。研修に参加し、内容などを職員間で話し合っている。		

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
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	研修に参加し、その中で学び、ミーティングなどで他の職員に説明をし、話し合う機会を作っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	入居前に契約、重要事項説明を家族の方に時間を作って頂き、利用料金、初期加算、サービス提供体制強化加算(1)、医療連携体制加算、処遇改善加算(1)、介護職員等特定処遇改善加算(1)、入退居の条件、看取り、口腔衛生管理体制加算、科学的介護推進体制加算、入退院支援の取組、身体拘束適正化、個人情報取扱いについても理解できるように説明し、同意を得ている。長期入院時における自室のショートステイ利用についても説明し、同意を得ている。		
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	外部評価機関のアンケート集計結果を元に、結果について職員間で話し合い、解決している。会社より御家族の方に、苦情・相談葉書を1枚お渡しし、意見があれば投函していただくようお願いしている。苦情・相談葉書が届けば、内容を本社より連絡があり、職員に伝え話し合い、解決している。御家族の方にも解決策を説明するようにしている。	ハガキでの要望が殆どないので、家族には電話連絡して確認している。月1回が基本で、状態が変われば連絡するようにしている。介護保険の更新やコロナワクチンについての連絡が多い。相手の状況に合わせて連絡するようにしていて、2か月に1回は手紙にて郵送で配布を行っている。	
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	ミーティング、申し送り、行事等、職員が自発的に考えた意見を前向きに取り入れ、運営している。職員の不満、要望などは管理者が会社に伝えて理解して頂ける様にしている。年に1回個人面談を行っている。	プライベートの話[結婚、出産、育休の話]も多く、それを知る事で、勤務形態に役立てている。プライベートを大切にしているので、管理者とスタッフが話をする機会も多く、アレルギーの人のメニューの変更や好き嫌いのある人にも臨機応変に対応でき、さらに何でも話せる聞き役の職員もいる。	
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	年1回人事考課を用いて情意効果、職務要件などから等級を決めることにより意欲・質の向上に努めている。勤務が不規則な為、可能な限り希望日に休みが取れる様配慮している。働き方改革がスタートし、有給5日取得できる体制が整っている。資格取得の為、会社自体が勉強会、費用などをバックアップし、各自の向上に努めている。		
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	新型コロナウイルスの影響により、例年通り開催されていない場合もあるが、外部研修の情報を収集し、職員が参加出来る様に計画を立て、研修内容については研修報告書を提出、参加終了後に、グループLINEに研修内容を報告し、ユニットごとで研修発表を行っている。参考になったことについては、取り入れて行く様になっている。また、質の向上に向けキャリア形成訪問事業などを利用している。		
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	研修などにも他のグループホームに参加させていただき、職員同士で意見交換など交流を図っている。認知症キャラバンメイトとして研修に参加し、同業者と交流を図っている。		

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
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、御本人、御家族に見学をして頂き、生活の様子、精神面での不安についての状況を把握している。入居後は、御本人が安心して生活出来る様に御本人の言葉、表情に耳を傾け、職員間で話し合っている。		
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	入居申し込み時、見学時などに現在の様子、入居希望理由などをお聞きすると共に契約時にも御家族の話を再度お聞きしている。		
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	相談時に話しを伺い、介護保険施設の説明、他施設への申し込み、相談などを勧め、必要なサービスの提供をしている。場合によっては、ケアマネージャーや他の事業所のサービスに繋げるなどの対応をしている。		
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	御本人が家族の方への思い、昔の生活の様子、今の不安などを話しやすいような環境や話題作りを行ったり、一緒にレクリエーションや家事的な事を行う中で馴染みの関係を作っている。		
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	新型コロナウイルス流行後は、窓越し面会やお電話で日々の様子、健康状態についてお伝えしている。2カ月に1度手紙、写真などを御家族に送らせて頂き、生活の様子を伝えている。またZOOMやLINEを使用したWeb面会も可能であることを御家族にお伝えしている。新型コロナウイルスが流行する前までは、行事などにも参加して頂けるように案内をしていた。		
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	御本人の希望により、ご家族の方と相談し冠婚葬祭などの行事にも参加して頂いている。感染状況をみながら、御家族が馴染みの散髪屋へ連れて行って下さり、定期的に散髪をされている。また、利用者様にとって馴染みのある場所へドライブに出かけている。	コロナ禍でも継続して、冠婚葬祭、散髪、ドライブ、マッサージを途切れないようにしている。日常生活でできることを模索していて、裏の畑へ行き野菜と友だちになったり、テラスで、お茶やお喋りを日向ぼっこしながら自然と触れ合っている。外から内へ転換させ、身近なことから始めている。	視野を変えて、GHを馴染みの場所にしてみてはどうでしょうか？フラストレーション解消の一つが、馴染みの人や場所の形成と見ると職員さんも楽になり、介護が充実させる大切さではないでしょうか？
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	個々の性格を理解し、関りが持てる様職員が間に入り、会話・レクリエーションなどを行っている。居間での席も、利用者同士の相性、折り合いを見ながら考えるようにしている。西ユニットへも自由に入出りでき、交流を図れるようにしている。		

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
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	新しい生活の場所への日常生活の様子、精神面、特に気をつけて欲しい事などの情報提供を行ったり、面接時に職員が情報提供している。退居後、ご家族様より生活や制度について相談があれば支援に努めている。		
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	日々の会話の中から、御本人の暮らしの希望を尋ね把握に努めている。又意思表示が難しい方は、今までの好みや昔の事を御家族に尋ね、御本人の意向把握に努めている。	敬老会の写真を撮る際に、ブルーの服を着ている、赤の服に変えようと言ったら、「うんうん」と頷くなど、目の動き、仕草から「喜びを感じる」雰囲気を読み取るように工夫している。ちょっとした言葉かけや、さりげないトントンとする指示へのちょっとした肩への呼びかけにも反応していた。	
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、家族、ケアマネージャーの方から、以前の様子を尋ねたり、利用していたサービスの把握に努めている。本人の話の中で、職員が把握して出来ていない所があれば、家族に尋ね把握するように努めている。		
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	一人ひとりの生活のリズムを理解し、身体的変化などの観察、会話の中から精神的な面を把握し、生活の中で声を掛けながら、手伝いなどを通し有する力を引き出せる様に心がけ、記録にも残すようにしている。		
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	日常生活の中で、本人の思いや意見を把握し、家族の方にも意見などを尋ね、職員同士でモニタリングカンファレンスを行っている。必要に応じて医師やリハスタッフ、看護師の意見やアイデアを反映している。	ケアプランは、入所時、入所1か月、6か月、看取りは3か月の基本で、入退院の場合や異変があった場合は、その都度見直しを行っている。日々の介護でモニタリングし、普段の会議で意見交換をしている。看護師は週に1回来所し、ケアスタッフが中心となり、ドクターに様子を連絡している。	
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	令和3年3月より、電子記録を導入。記録アプリに食事摂取量・健康状態の変化・排泄・日常の様子・精神面・訪問診療などを分類し記載している。皮膚疾患や傷などのお客様の身体の異変については、出勤者2人以上で確認し、写真を撮り、記録に残している。職員間の申し送りでは特に大きな変わりなどを伝える様にしている。お客様のことで気になることがあれば、当日の出勤者で話し合い、情報共有している。		
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	緊急を要する場合や、本人や家族の状況に応じて、通院など必要なサービスを行っている。		

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
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	新型コロナウイルス感染予防のため、地域や外部との関わりを持つことができていない。		
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、家族が希望するかかりつけ医となっている。急に体調不良になられた時、家族の方に状況を伝え、可能であれば受診に同行しいただいている。緊急時や夜間帯も指示がもらえるようかかりつけ医と連携を図っている。	かかりつけ医は継続している人が過半数で、提携医は訪問診療して頂いている。お花をプレゼントしてくれる先生もおられ、一緒に写真を撮るほど親密な関係を築いている。24時間対応して頂き安心感が高い。	
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	非常勤看護師の採用により、日常的な体調の変化があれば相談、連絡をしている。また、場合によっては看護師から家族、医師に連絡を取り、的確な対応が出来るようにしている。		
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	入院時には、本人の食事・排泄・ADLの状況・精神面での様子・処方薬・特に気をつけていただきたい事などを情報提供している。病状にもよるが、面会に行き担当医師、看護師の方より情報をいただき早期の退院をアプローチしている。		
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、事業所です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	本人や家族の希望を聞き、その時にどのように対応していくかを話し合うように契約の時に説明をしている。看護師を採用したことにより、重度化や終末期における対応が可能となっている。看取りケア後はミーティングで振り返りを行い、両ユニット共に情報を共有している。	延命はしない看取りを基本としている。何かあれば管理者が対応し、連絡をしすぎると不安になるので、相手の気持ちに合わせて電話対応している。家族の中でも意見が分かれることもあるので、しっかりとわかりやすく説明し、納得して頂いている。また、デスクカンファレンスはミーティングで行っている。	
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	急変時、事故発生時に対応出来る様に、マニュアルを作り勉強を行っている。また、救命救急やAEDの使用法の講習に参加している。		
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	昨年の12月は玄関先への避難訓練、今年の6月には2階への避難訓練を実施。備蓄については、お客様・職員分の3日分の食材・飲料水・生活用水を確保している。防災マニュアルを作成し、食糧等の備蓄品や災害時の避難場所、各職員の役割等を明記している。また、職員全員が災害用伝言ダイヤルと円滑に使用出来るよう、月に2回、録音練習を行い、管理者が確認をしている。	年2回、火災通報と消火の訓練や津波訓練をし、2階に避難している。防災マニュアルの話をカンファレンスにて話している。備蓄は、ローリングストックできるものとし、賞味期限にも気を配っている。温かいものが提供出来るように水を多めにしている。	

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
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	利用者一人ひとりの思いや性格をきちんと把握しミーティングでも話し合いを行い、自己決定しやすい様その方に応じた声掛けの仕方、声の大きさ等に配慮しながら対応をしている。	呼称は「名字にさん付け」。不適切ケアのアンケートに「ちゃん」付けはどうかという意見があり、「さん」づけを徹底している。居室に入るときは、必ずノックをしている。排泄失敗時は、失敗に触れずに、「ちょっとこっちにいこう」とさりげなく伝え、声のトーンも落とす工夫に心掛けている。	
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	御本人の思いに添える様、写真や物を見ていただくなどその人に合った選択しやすい方法で提案して自己決定出来るようにしている。		
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	一日の流れの中で希望があれば優先的に行っており、食べたい物があればメニューを変更したりし希望に沿えるようにしている。入眠・起床時間などもその方の意思を尊重し皆と同じではない。		
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	更衣は本人の意志で決めていただき、職員が見守り、支援が必要な方については手伝う様にしている。自分で選ぶことが出来ない方については、選択肢を用意し、自分で選んでもらう様に心がけている。カラー、パーマ、カットを希望される方には出張福祉美容室が利用出来る事を伝えている。行事や外出時には女性のお客様がお化粧ができるよう、化粧品を揃えている。		
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	一人ひとりの好みを聞いたり、料理の本と一緒に見てメニューを考えたりしている。食事作りや、洗物、食器拭きなども利用者の方が積極的に行って下さっている。誕生日には、御本人が好きなメニューやおやつを用意している。	朝と夜は手作り。昼はケイタリング。畑で採れたトマト・キュウリ・ナス・ピーマンを食卓に出し、旬を感じて頂いている。名月には月見団子、冬至には南瓜[最後に【ん】が付くもの]で四季を感じて頂いている。ゆっくりとした雰囲気の中で、毎日、日本酒や赤ワイン、ノンアルコールを嗜んでいる。	ケイタリング食の業者や管理栄養士に来て頂き、実際の食事風景や雰囲気など、プロセスを通して、食事を体感して頂いてはいかがでしょうか？
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	利用者の方の好み、食事量・水分量・栄養面を職員が把握している。1日の水分摂取量を計算し記録に残している。好みの物を勧めたり、毎食後にゼリーなどを勧めて、少しでも水分が摂れる様にしている。また、食事低下の方に対しては御家族、主治医と相談し御本人が好まれる物や高カロリー飲料などを提供している。空腹を訴える方には、個人購入のお菓子などを食べて頂いている。		
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、歯磨き・うがいをして頂く様に声掛け、介助し口腔ケアを行っている。希望により、訪問歯科の口腔ケアを受けておられる方もいらっしゃる。月に1回、訪問歯科から技術的助言、指導を受けている。食事前に、嚥下体操を行っている。		

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
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	排泄記録を記録アプリに入力して管理している。利用者の排泄パターンを把握し、排泄間隔が空いていれはさりげなく声掛けを行い、トイレでの排泄を支援している。その方に合わせたパット、紙パンツを使用し、失禁が多くなればパットの見直し、トイレ誘導の間隔の見直しを行っている。	各ユニットに4つのトイレがあり、トイレの数を増やしたことによって我慢して失禁する人が減った。スタッフと相談して、紙パンツから布パンツに変わった人もいる。家族の経済負担を考えて、本当に紙パンツが必要なのか？を考えている。	
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	排泄記録を記録アプリに入力して管理している。排便の確認、便秘の方にはスポーツドリンク、寒天、大麦若葉などで水分補給を行っている。献立にも、野菜を多く取り入れるように工夫している。		
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	一般浴と機械浴があり、その人それぞれに合った負担の少ない入浴方法を行うようにしている。入浴時間はだいたい決まっているが、希望があれば入浴時間に限りず行っている。また、異性介助に抵抗がある方には同性職員が対応するようにしている。希望される方には、化粧水や乳液等による入浴後のケアも行っている。	一般浴と機械浴があり、その人の体の状況に応じた介護をしている。湯船に入る人は8割くらいいて、お風呂行こうと言うと行かない人もいるので、「ちょっとこちらに来てください」と声掛けをし誘導する。良い言葉掛けができるように、どのような言葉かけが良いのか、スタッフ間で話し合っている。	
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	日中、本人の意志に添った活動(体操・ぬり絵・パズル・風船バレー・家事の手伝い)をして頂き、生活のリズムを整える様努めている。夕方からは、出来るだけ穏やかに過ごしていただき、入眠しやすい環境作りをしている。		
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	一人ひとりの薬の処方箋をファイルし、電子記録にも写真で保存し、職員が内容を把握出来る様にしている。薬のセットは、一週間分ビルケースにセットし、間違いないようにしている。服用時には、職員が声を掛けながら本人に手渡し、服用確認をしている。薬の変更などがあれば、状態を記録し、体調に変化があれば主治医に相談している。		
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	一人ひとり得意なこと、興味を持たれていることを探し参加して頂き、力が発揮出来る場面作りをしている。仕事に参加していただいた時には、感謝の言葉を伝えている。		
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	日常的には、玄関先やウッドデッキの花や裏庭を見に行ったりしている。又、花見や紅葉の時期には、馴染みの場所へドライブに行っている。一人ひとりの状態に合わせ、御家族に協力して頂き、希望する場所に出かけていただく等している。	ストレスやフラストレーションの解消として、身近な外出支援をしている。ユニット間の移動も含め、家に帰ることはないが、コロナになってからの楽しみとして、施設周辺での散歩したりすることも喜びの一つとしている。	

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
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	金銭の所持については、御家族の方と相談しながら行っており、御本人が希望されれば小額を持っていただいている。		
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	御本人の希望があれば、御家族の方と相談しながら、電話や手紙のやりとりをしている。以前は、年賀状を出していただいていた。		
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	利用者の方と一緒に季節ごとの壁画を作り季節感を出すようにしている。居間には季節を感じられる飾りや花などを飾ったり、観葉植物を置いて温かみのある空間にしている。ウッドデッキには花を植えている。書道の展示や外出先での思い出の写真も飾っている。	テラスから外の温かい光が差し込み、眩しいくらい利用者の気持ちを温かくしていた。スタッフが風船を投げて、利用者が笑顔で手で打ち返す楽しい様子も窺えた。職員・利用者の願いが込められた七夕の短冊や、十五夜の貼り紙が利用者の素直な気持ちと一緒に季節を感じられるリビングである。	
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	椅子・ベンチ・ソファなどを色々な場所に置くことにより、利用者様が思い思いに過せる様に工夫している。		
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	居室には以前から使っていた馴染みのある物を持って来ていただける様にしている。家具・ベッドの配置も、御本人が使い易く落ち着ける様に部屋作りをして頂いている。御家族との写真なども飾っている。	ダンスとペットが備え付け。家族が持ってきてくれた仏壇を置き、毎日手を合わせることで、先祖に感謝しながら家族を常に感じ取っていた。壁面には、誕生日のメッセージや写真が飾られ、その隙間からフクロウのお守りが語りかけていた。センサーマットの活用も安全面に配慮している。	
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	一人ひとりの状態の変化を把握して、変化に合わせた環境整備を行う様、職員同士話し合い、本人の不安を取り除き、安心して生活して頂ける様に工夫している。		

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	3370400610		
法人名	株式会社 アール・ケア		
事業所名	グループホーム はるや (西ユニット)		
所在地	岡山県玉野市東高崎25-183		
自己評価作成日	令和 3 年 9 月 18 日	評価結果市町村受理日	

※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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JiyosyoCd=3370400610-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス		
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18		
訪問調査日	令和 3 年 10 月 4 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)】

家庭的な雰囲気を大切にし、一人ひとりの生活リズム・ペースに合わせ寄り添ったケアを心がけている。残存機能を生かせるようその方に合わせた家事的なお手伝いや生活リハビリ、午前午後にはTV体操・足の体操を行っている。また食事前には、嚥下体操も行っている。御家族の希望に添えるよう、主治医、看護師、スタッフが密な連携をとり、支援している。理念教育を徹底するために、ミーティング時に理念やクレドに沿ったケアについて話し合い、意識統一を図っている。

【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)】

あまり語られない利用者が、敬老会でブルーの服を着ていたので、「顔色がくすむから、赤い服にしたらいかが」と促したら、どんどん活き活きされ、笑顔がほころんだ。そんな投げかけが、意向の汲み取り方として印象的で、顧客満足だけではなく、ご飯は自分の食べたいものを食べたいという職員意見で食事を持参するようになったことで、職員の気持ちを管理者は十二分に理解し、職員のやる気を高めるなど、従業員満足に反映させている。職員の仕事には厳しく、でも職員に優しいことで、利用者への介護の充実を目指している。ベテランの職員のもつ人生の片鱗の経験から、新人職員を支えるそんな人間愛が満ち溢れた施設であった。

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、活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	理念、 credoを職員一人ひとりが理解、把握出来るように、ユニットに掲示している。また退勤時に暗唱。ミーティング時に理念や credoに沿ったケアが出来ているかを話し合い、具体的な取り組みを決め、実施している。また不適切ケアへの取り組みとして、月に1回職員にアンケートを行い、理念に基づいたケアを考え、職員全員で取り組んでいる。	会社の理念と施設の理念の2つがある。2つの理念をうまく融合できるように、毎月のミーティングにて話し合いを行っている。ミーティングの際には、1項目ずつ丁寧にきみ砕いて説明し、考え方の統一を図るために、目標をホワイトボードに記入して、いつでも振り返られるようにしている。
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	新型コロナウイルスが流行する前までは、月1回の地域のサロン会や地域の祭り、保育園のイベントにも参加していた。また、月に1度認知症カフェを開催していたが、コロナウイルス流行後は、開催できていない。夏のボランティアや専門学生による現場実習も新型コロナウイルス影響で自粛している。	季節に応じた新聞を年4回、回覧板にて回して頂いている。町内の縁で、施設が避難場所になり、職員・利用者が共に参加する救命講習・避難訓練にて消防の立ち寄りも深い関係となっている。とくに、地域の役どころの方と「大丈夫？」と声をかけ合える関係となっている。
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	地域で開かれている認知症サポーター養成講座にキャラバンメイトとして参加し、地域の方に理解を深めている。また、認知症カフェを開催しつつでも相談に応じられる関係が作れるように努めているが、新型コロナウイルス流行後は、行っていない。年に4回、はるや新聞を作成し、回覧板見て頂き、地域の方々への理解を深めている。今年度より、認知症予防事業として、玉野アクティブクラブを開催し、地域の方が認知症についての理解を深めることが出来るよう取り組んでいる。	
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	運営推進会議では、事業所内で行われている行事、連絡などを行い、その都度参加者の意見を聞き、質問に答えるようにしている。参加者は、5名～10名。又、行事や日常のケアについて写真を使い、ご家族にわかりやすいように説明している。外部評価の結果や身体拘束について、看取りケアの振り返りなども行っている。新型コロナウイルス流行後は、議事録のみを送付している。	町内会長、民生委員、包括、家族で、話し合いをしていたが、現在は、資料として写真付きの議事録を2か月に1回作成し、年6回書面での報告の形となっている。前回は、避難訓練や新人職員の紹介など、馴染んで頂いている。拳がった意見から中高生ボランティアの実現に繋がった。
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	月末に待機者数の連絡を行っている。相談員の方が年に5回、2時間程来居されたり、年に一度、三者懇談会(施設、相談員、長寿介護課)に参加し意見交換を行っていたが、感染予防のため、中止となっている。運営推進会議の議事録を市役所、地域包括支援センターに送付している。	窓口は管理者で、施設に来て頂き、意見を聞いて支持を仰いでいたが、現在は実施できていない。保険加算についても解釈の違いがないようにするために、メールだけではわかりにくいので、電話で相談し、納得がいくように対応して頂いている。また、認知症予防について理解を深めている。
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	身体的拘束適正化検討委員会を設立し、指針を整備している。研修に参加した内容は、ミーティングで共有している。身体拘束にならないよう、3か月に1回、委員会にてミーティングを行い、全スタッフに情報を発信している。また、毎月、不適切なケアや利用者様の介助や対応に困っていることなどについてアンケートを行い、スタッフ全員で改善案を考え、取り組んでいる。新型コロナウイルス感染予防の為、ミーティングはリモートで行っている。	玄関に身体拘束はしないと掲示し、アンケートを参照としている。委員会で答え合わせできるようにしているので職員の意見が出やすい。「ちょっと待つて」のロックを、言葉を変えて「すぐに行きます」というようにした。直近であった出来事についての話し合いを具体的なケースで解決している。
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	介助の方法、入居者の方への声掛けの仕方など、気になることがあれば職員間で話し合い、注意している。研修に参加し、内容などを職員間で話し合っている。また、ミーティングの際虐待事例などを通し、職員間での話し合いを行っている。	

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
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	研修に参加し、その中で学び、ミーティングなどで他の職員に説明をし、話し合う機会を作っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	入居前に契約、重要事項説明を家族の方に時間を作って頂き、利用料金、初期加算、サービス提供体制強化加算(1)、医療連携体制加算、処遇改善加算(1)、介護職員等特定処遇改善加算、入退居の条件、看取り、口腔衛生管理体制加算、科学的介護推進体制加算などの加算についてや入退院支援の取組、身体拘束適正化、個人情報取扱いについても理解できる様に説明し同意を得ている。長期入院時における自室のショートステイ利用についても説明し同意を得ている。		
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	外部評価機関のアンケート集計結果を元に、結果について職員、運営推進会議で話し合い、解決している。会社より御家族の方に、苦情・相談葉書を1枚お渡しし、意見があれば投函していただくようお願いしている。苦情・相談葉書が届けば、内容を本社より連絡があり、職員に伝え話し合い、解決している。御家族の方にも解決策を説明するようにしている。	ハガキでの要望が殆どないので、家族には電話連絡して確認している。月1回が基本で、状態が変われば連絡するようにしている。介護保険の更新やコロナワクチンについての連絡が多い。相手の状況に合わせて連絡するようにしていて、2か月に1回は手紙にて郵送で配布を行っている。	
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	ミーティング、申し送り行事等、職員が自発的に考えた意見を前向きに取り入れて運営している。不満、要望などは、管理者が会社に伝え理解を求めている。また社会貢献活動などに取り組みたい場合は、プレゼンテーションを行い、会社全体で取り組みが行えている。	プライベートの話[結婚、出産、育休の話]も多く、それを知る事で、勤務形態に役立てている。プライベートを大切にしているので、管理者とスタッフが話をする機会も多く、アレルギーの人のメニューの変更や好き嫌いのある人にも臨機応変に対応でき、さらに何でも話せる聞き役の職員もいる。	
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	年1回人事考課を用いて情意効果、職務要件などから等級を決めることにより意欲・質の向上に努めている。勤務が不規則な為、可能な限り希望日に休みが取れる様配慮している。働き方改革による業務改善後、有給5日取得できる体制が整っている。資格取得の為、会社自体が勉強会や費用などをバックアップし各自の向上に努めている。		
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	新型コロナウイルスの影響により、例年通り開催されていない場合もあるが、リモート研修を主とした外部研修の情報を収集し、職員が参加出来る様に計画を立て、研修内容については研修報告書を提出、参加終了後に、グループLINEに研修内容を報告し、ユニットごとで研修発表を行っている。参考になったことについては、取り入れて行く様にしている。また、質の向上に向けキャリア形成訪問事業などを利用している。		
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	新型コロナウイルスが流行する前までは、他のグループホームが開催する運動会に参加させていただくなど交流を図っていた。研修などにも他のグループホームに参加させていただき、職員同士で意見交換など交流を図っていた。認知症キャラバンメイトとして研修に参加し、同業者と交流を図っていた。		

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
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、御本人、御家族に見学をして頂き、生活の様子、精神面での不安についての状況を把握している。入居後は、御本人が安心して生活出来る様に御本人の言葉、表情に耳を傾け、職員間で話し合っている。		
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	入居申し込み時、見学時などに現在の様子、入居希望理由などをお聞きすると共に契約時にも御家族の話を再度お聞きしている。		
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	相談時に話しを伺い、介護保険施設の説明、他施設への申し込み、相談などを勧め、必要なサービスの提供をしている。場合によっては、ケアマネージャーや他の事業所のサービスに繋げるなどの対応をしている。		
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	御本人が家族の方への思い、昔の生活の様子、今の不安などを話しやすいように話題作りを行ったり、一緒にレクリエーションや家事的な事を行う中で馴染みの関係を作っている。		
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	新型コロナウイルス流行後は、窓越し面会やお電話で日々の様子、健康状態についてお伝えしている。2カ月に1度手紙、写真などを御家族に送らせて頂き、生活の様子を伝えている。またZOOMやLINEを使用したWeb面会も可能であることを御家族にお伝えしている。新型コロナウイルスが流行する前までは、行事などにも参加して頂けるように案内をしていた。		
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	新型コロナウイルス影響により、県内にお住まいの方に限られているが、友人などが面会に来られた際、ゆっくりと話が出来た環境作りを行っている。	コロナ禍でも継続して、冠婚葬祭、散髪、ドライブ、マッサージを途切れないようにしている。日常生活でできることを模索していて、裏の畑へ行き野菜と友だちになったり、テラスで、お茶やお喋りを日向ぼっこしながら自然と触れ合っている。外から内へ転換させ、身近なことから始めている。	視野を変えて、GHを馴染みの場所にしてみてはどうでしょうか？フラストレーション解消の一つが、馴染みの人や場所の形成と見ると職員さんも楽になり、介護が充実させる大切さではないでしょうか？
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	個々の性格を理解し、関りが持てる様職員が間に入り、会話・レクリエーションなどを行っている。居間での席も、利用者同士の相性、折り合いを見ながら考えるようにしている。東ユニットへも自由に出入りでき交流を図れるようにしている。		

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
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	新しい生活の場所への日常生活の様子、精神面、特に気をつけて欲しい事などの情報提供を行ったり、面接時に職員が情報提供している。退居後、ご家族様より生活や制度について相談があれば支援に努めている。		
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	日々の会話の中から、御本人の暮らしの希望を尋ね把握に努めている。面会時、家族の方とも話をし、少しの間でも御本人の希望の場所へ行く様に検討、お願いをしている。	敬老会の写真を撮る際に、ブルーの服を着ている、赤の服に変えようと言ったら、「うんうん」と頷くなど、目の動き、仕草から「喜びを感じる」雰囲気を読み取るように工夫している。ちょっとした言葉かけや、さりげないトントンとする指示へのちょっとした肩への呼びかけにも反応していた。	
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、家族、ケアマネージャーの方から、以前の様子を尋ねたり、利用していたサービスの把握に努めている。本人の話の中で、職員が把握して出来ていない所があれば、家族に尋ね把握するように努めている。		
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	一人ひとりの生活のリズムを理解し、身体的変化などの観察、会話の中から精神的な面を把握し、生活の中で声を掛けながら、手伝いなどを通し有する力を引き出せる様に心がけ、記録にも残すようにしている。		
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	日常生活の中で、本人の思いや意見を把握し、家族の方へも意見などを尋ね、職員同士でモニタリング・カンファレンスを行っている。	ケアプランは、入所時、入所1か月、6か月、看取りは3か月の基本で、入退院の場合や異変があった場合は、その都度見直しを行っている。日々の介護でモニタリングし、普段の会議で意見交換をしている。看護師は週に1回来所し、ケアスタッフが中心となり、ドクターに様子を連絡している。	
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	令和3年3月より、電子記録を導入。記録アプリに食事摂取量・健康状態の変化・排泄・日常の様子・精神面・訪問診療などを分類し記載している。皮膚疾患や傷などのお客様の身体の異変については、出勤者2人以上で確認し、写真を撮り、記録に残している。特に重要な事項に関しては、「申し送り機能」を使用し、分かりやすく、確認しやすいようにしている。職員間の申し送りでは特に大きな変わりなどを伝える様になっている。お客様のことで気になることがあれば、当日の出勤者で話し合い、情報共有している。		
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	緊急を要する場合や、本人や家族の状況に応じて、通院など必要なサービスを行っている。		

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
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	ボランティアの方によるオカリナ演奏、や近くの保育園から園児のボランティアなど、交流を図っていたが、新型コロナウイルス感染予防の為、現在は実施出来ていない。		
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、家族が希望するかかりつけ医となっている。急に体調不良になられた時、家族の方に状況を伝え、可能であれば受診に同行しいただいている。緊急時や夜間帯も指示がもらえるようかかりつけ医と連携を図っている。	かかりつけ医は継続している人が過半数で、提携医は訪問診療して頂いている。お花をプレゼントしてくれる先生もおられ、一緒に写真を撮るほど親密な関係を築いている。24時間対応して頂き安心感が高い。	
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	看護師の採用により、日常的な体調の変化があれば相談、連絡をしている。また、場合によっては看護師から家族、医師に連絡を取り的確な対応が出来るようにしている。		
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	入院時には、本人の食事・排泄・ADLの状況・精神面での様子・特に気をつけていただきたい事などを情報提供している。病状にもよるが、面会に行き担当医師、看護師の方より情報をいただき早期の退院をアプローチをしている。		
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、事業所です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	本人や家族の希望を聞き、その時にどのように対応していくかを話し合うように契約の時に説明をしている。看護師を採用したことにより、重度化や終末期における対応が可能となっている。重度化に伴う状態の変化は、その都度、御家族に連絡をしている。看取りケア後はミーティングで振り返りを行い、両ユニット共に情報を共有している。また運営推進会議でも取り上げ、御家族にも看取りについての報告を行っている。年に1回、看取りに関する研修に参加し、ミーティング時に情報を共有している。	延命はしない看取りを基本としている。何かあれば管理者が対応し、連絡をしすぎると不安になるので、相手の気持ちに合わせて電話対応している。家族の中でも意見が分かれることもあるので、しっかりとわかりやすく説明し、納得して頂いている。また、デスクカンファレンスはミーティングで行っている。	
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	急変時、事故発生時に対応出来る様に、マニュアルを作り勉強を行っている。また、救命救急やAEDの使用法の講習に参加している。		
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	昨年の12月は玄関先への避難訓練、今年の6月には2階への避難訓練を実施。備蓄については、お客様・職員分の3日分の食材・飲料水・生活用水を確保している。防災マニュアルを作成し、食糧等の備蓄品や災害時の避難場所、各職員の役割等を明記している。また、職員全員が災害用伝言ダイヤルと円滑に使用出来るよう、月に2回、録音練習を行い、管理者が確認をしている。	年2回、火災通報と消火の訓練や津波訓練をし、2階に避難している。防災マニュアルの話をカンファレンスにて話している。備蓄は、ローリングストックできるものとし、賞味期限にも気を配っている。温かいものが提供出来るように水を多めにしている。	

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
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	利用者一人ひとりの思いや性格をきちんと把握し、ミーティングでも話し合いを行い、自己決定しやすい様その方に応じた声掛けの仕方、声の大きさ等に配慮しながら対応をしている。	呼称は「名字にさん付け」。不適切ケアのアンケートに「ちゃん」付けはどうかという意見があり、「さん」づけを徹底している。居室に入るときは、必ずノックをしている。排泄失敗時は、失敗に触れずに、「ちょっとこっちにいこう」とさりげなく伝え、声のトーンも落とす工夫に心掛けている。	
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	御本人の思いに添える様、ホワイトボードに文字で表したり、写真や物を見ていただくなどその人に合った選択しやすい方法で提案して自己決定出来るようにしている。		
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	一日の流れの中で希望があれば優先的に行っており、食べたい物があればメニューを変更するなど希望に沿えるようにしている。入眠・起床時間などもその方の意思を尊重し皆と同じではない。		
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	更衣は本人の意志で決めていただき、職員が見守り、支援が必要な方については手伝う様にしている。自分で選ぶことが出来ない方については、選択肢を用意し、自分で選んでもらう様に心がけている。洗顔後、御本人、家族の希望により化粧水、乳液などを使用している。外出時には女性のお客様がお化粧ができるよう、化粧品を揃えている。2カ月に1回出張福祉美容室を利用出来る事を伝えている。		
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	一人ひとりの好みを聞いたり、料理の本と一緒に見てメニューを考えたりしている。いりこの腹わた取りやお茶葉つめ、食器拭きなど手伝って頂いている。お誕生日には、御本人の好きなメニューやおやつを提供している。食事に関しては、新型コロナウイルス流行前までは、お客様と一緒に食べていたが、流行後は、職員は別テーブルでお客様を距離を取っている。	朝と夜は手作り。昼はケイタリング。畑で採れたトマト・キュウリ・ナス・ピーマンを食卓に出し、旬を感じて頂いている。名月には月見団子、冬至には南瓜[最後に【ん】が付くもの]で四季を感じて頂いている。ゆっくりとした雰囲気の中で、毎日、日本酒や赤ワイン、ノンアルコールを嗜んでいる。	ケイタリング食の業者や管理栄養士に来て頂き、実際の食事風景や雰囲気など、プロセスを通して、食事を体感して頂いてはいかがでしょうか？
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	利用者の方の好み、食量・水分量・栄養面を職員が把握している。また食事・水分摂取量は記録アプリに記載することで、摂取量の変化をグラフ等で把握することが出来る。体調の変化、水分量が少ない方に関しては、1日の水分摂取量を計算し、好みの物を勧めて、少しでも水分が摂れる様にしている。水分摂取が苦手な方には、寒天ゼリーを提供し、食べて頂いている。その人に合った食事形態を把握し、食べやすい状態で提供している。また、タンパク質維持の為、白米に粉豆腐を混ぜて炊き、提供している。食欲低下の方に対しては、御家族・主治医に相談し、御本人が好まれる高カロリー飲料などを提供している。		
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	歯磨き・うがいをして頂く様に声掛け、介助し口腔ケアを行っている。口腔ケアが難しい方は、口腔ケア用スポンジやマウスウォッシュを使用するなど、その人に合った口腔ケアを実施している。希望により、訪問歯科による口腔ケアを受けておられる方もいらっしゃる。月に1回、訪問歯科から技術的アドバイスや指導を受け嚥下体操を取り入れている。		

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
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	排泄記録を記録アプリに入力することで、利用者の排泄パターンを把握し、排泄間隔が空いていればさりげなく声掛けを行い、トイレでの排泄を支援している。その方に合わせたパットを使用し、失禁が多くなればパットの見直し、トイレ誘導の間隔の見直しを行っている。	各ユニットに4つのトイレがあり、トイレの数を増やしたことによって我慢して失禁する人が減った。スタッフと相談して、紙パンツから布パンツに変わった人もいる。家族の経済負担を考えて、本当に紙パンツが必要なのか？を考えている。	
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	排泄記録を記録アプリに入力することで、排便の確認、便秘の方には牛乳、乳酸菌飲料などで水分補給を行っている。また、飲み物をあまり飲まれない方に対してゼリー状で提供したり、一人ひとり摂取しやすい形状での提供に努めている。献立にも、野菜を多く取り入れるようにし、便秘予防に努めている。		
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	一般浴と機械浴があり、その人それぞれに沿った負担の少ない入浴方法を行うようにしている。入浴時間はだいたい決まっているが、希望があれば入浴時間に限りず行っている。また、異性介助に抵抗がある方には同性職員が対応するようにしている。希望される方には、化粧水や乳液などの入浴後のケアも行っている。必要に応じて足浴も実施している。	一般浴と機械浴があり、その人の体の状況に応じた介護をしている。湯船に入る人は8割くらいいて、お風呂行こうと言うと行かない人もいるので、「ちょっとこちらに来てください」と声掛けをし誘導する。良い言葉掛けができるように、どのような言葉かけが良いのか、スタッフ間で話し合っている。	
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	日中、本人の意志に添った活動(ぬり絵・裁縫・体操・家事の手伝い)をして頂き、生活のリズムを整える様努めている。夕方からは、出来るだけ穏やかに過していただき、入眠しやすい環境作りをしている。眠れない場合は、ホットミルクの提供など、お客様に応じた対応をしている。		
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	薬の変更があれば申し送りなどで職員に伝え把握している。処方箋をファイルしすぐに確認出来るようにしている。1日の薬のセットを早出の勤務者が確認をして間違いのないようにし、薬は職員間で声掛けを行い、手渡して服用、見守りを行っている。また、錠剤が一包化されていない場合や薬の種類が多い場合は、小さな袋に入れ、飲み忘れやセットミスを防いでいる。		
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	一人ひとり得意なこと、興味を持たれていることを探し参加して頂き、力が発揮出来る場面作りをしている。仕事に参加していただいた時には、感謝の言葉を伝えている。		
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	一人ひとりの状態に合わせ、本人の希望する買い物に行ったり、御家族に協力して頂き、希望する場所に出かけていただく等している。また花見や紅葉の時期には、外出をしていたが、新型コロナウイルス流行後は、感染予防の為、外出が出来ていないが、玄関先・ウッドデッキの花や敷地内の花壇を見て頂くことで季節を感じて頂いている。	ストレスやフラストレーションの解消として、身近な外出支援をしている。ユニット間の移動も含め、家に帰ることはないが、コロナになってからの楽しみとして、施設周辺での散歩したりすることも喜びの一つとしている。	

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
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	金銭の所持については、御家族の方と相談しながら行っており、御本人が希望されれば小額を持っていただいている。		
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	御家族の方と相談しながら、電話や手紙のやり取りをしている。携帯電話を持たれている方は、御自分で御家族に連絡をとられている。		
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	利用者の方と一緒に季節ごとの壁面や飾りなどを作り季節感を出すようにしている。居間には季節を感じられる花を飾ったり、観葉植物を置いて温かみのある空間にしている。玄関・ウッドデッキには花を植えている。	テラスから外の温かい光が差し込み、眩しいくらい利用者の気持ちを温かくしていた。スタッフが風船を投げて、利用者が笑顔で手で打ち返す楽しい様子も窺えた。職員・利用者の願いが込められた七夕の短冊や、十五夜の貼紙が利用者の素直な気持ちと一緒に季節を感じられるリビングである。	
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	窓側に椅子やベンチを置き、利用者の方同士で話をされたり思い思いに過ごせるよう工夫している。		
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	居室には以前から使っていた馴染みのある物を持って来ていただける様にしている。家具・ベッドの配置も、御本人が使い易く落ち着ける様に部屋作りをして頂いている。御本人が好きなお本、家族の方の絵なども居室に飾り、暖かい雰囲気を出す様にしている。	ダンスとペットが備え付け。家族が持ってきてくれた仏壇を置き、毎日手を合わせることで、先祖に感謝しながら家族を常に感じ取っていた。壁面には、誕生日のメッセージや写真が飾られ、その隙間からフクロウのお守りが語りかけていた。センサーマットの活用も安全面に配慮している。	
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	一人ひとりの状態の変化を把握して、変化に合わせた環境整備を行う様、職員同士話し合い、本人の不安を取り除き、安心して生活して頂ける様に工夫している。		