

令和3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	2795600150		
法人名	株式会社 ハートリンクケア		
事業所名	グループホーム 平和苑		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府泉南市樽井1-6-1		
自己評価作成日	令和3年11月24日	評価結果市町村受理日	令和4年1月7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)】

尊厳を守った支援について力を入れている。入居者様の言動や行動をまず受容し、「なぜ？」と考え、選択肢を増やすよう意識している。その方に合った関わりを考え、前向きな言葉への変換やお褒めの言葉を増やし明るい雰囲気を作るよう意識している。看取りケアにも力を入れており、最後まで自分らしく生活していただくため、できる限りご本人様の意思を尊重し支援させていただいている。意思を伝えられない方に対しては、表情などに気を配り支援させていただいている。ご家族様と過ごす時間も大切にしており、面会も随時対応している。ご家族様の気持ちも変化もあるため、看取りカンファレンスにできる限り参加していただき、思い、希望を聴いている。職員のメンタルが充実していないと、質の高いケアは提供できないと考えている為、職員へのストレスケアなどにも力を入れている。現在はひとりひとりの頑張っているところや良いところ、を匿名で伝えられる取り組みを行っている。

【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&JigvovsyoCd=2795600150-00&ServiceCd=320&Type=search

【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	大阪府大阪市東成区中道3-2-34 (JAM森の宮事務所2F)		
訪問調査日	令和3年12月16日		

【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)】

「私たちは、入居者様の尊厳を守り、ありのまま今を輝く暮らしを支援します！愛と笑顔あふれる心の家族を目指します！」を理念に掲げ、利用者の尊厳に配慮した支援を実践しています。職員の主体性と創造性が尊重され、ホーム内にはいたるところに職員のアイデアあふれる飾りつけや掲示物を見ることができます。訪問看護師による毎日の訪問をはじめ医療との連携の充実、利用者・家族の大きな信頼と安心に繋がっています。ホームでの看取りも実施し、職員は看取りの経験からの貴重な学びを「後悔のないケア」等、日常のケアに活かしています。機械浴を設置し、重度になっても安心して入浴ができます。3食ともホームで手作りする美味しい食事でも利用者の楽しみのひとつです。職員のチームワークもよく、管理者・職員がお互いに思いやる職場環境は、利用者への温かいケアの実践に繋がり、穏やかな温かい雰囲気を作っています。1年前運営会社が変わりましたが、サービスの質が落ちることがないよう、より一層の努力をしよう、管理者・職員一丸となって取り組み、さらなる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ます (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生き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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	職員全員が理念を意識し介護、支援をする上での基本姿勢にしている。又、毎月のカンファレンスにて、理念に基づいた取り組みを話し合い実践している。フィードバック面接時に理念を意識した行動が出来ているか等を管理者と職員が話している。	「ありのまま今を輝く暮らしを支援します！愛と笑顔あふれる心の家族を目指します！」の理念を掲げ、利用者の尊厳に配慮した支援を実践しています。理念に沿って、月間目標をたて、実践の振り返りも行っています。10月は、理念の「今を輝く」の部分の具体的な目標として「前向きな言葉遣いを意識する」に取り組みました。毎月発行している「平和苑だより」に理念を掲載し、家族や地域に事業所の理念を理解してもらう工夫もしています。	
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	コロナ禍であった為、以前のように地域に出たり、イベントの実施はなくなっている。	地域との積極的な関わりを通して、地域から頼りにされる事業所となっています。共用デイの実施等、地域の中での生活を大切にする取り組みにも積極的です。地域の方々が交流し、人と人がつながり、励まし合って支え合う場としての、地域住民が自由に集える「平和苑カフェ」は、地域に浸透していましたが、コロナ禍で中止の状況です。参加者からは再開希望の声が寄せられています。元施設長が中心となり取り組んだ『「W」忘れてもだいじょうぶ「A」あんしんと「O」おもいやりの町 せんなん【WAO(輪を)！SENNAN】』の認知症啓発イベントに参加しました。	
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	コロナウイルス感染拡大防止のため、泉南市地域密着型事業所交流会や平和苑カフェなど、一時中止となっている。		

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
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	コロナウイルス感染拡大防止のため、中止としている期間があったが、市役所職員、地域包括支援センター職員の方のみ参加していただき、イベントの報告や利用者様の身体状況等の報告をしている。又困難事例や業務の困り事等も報告相談し、頂いたご意見を参考にしている。外部評価についても報告をしている。	運営推進会議は、利用者・家族・民生委員・市職員・地域包括支援センター職員・介護者家族の会代表等たくさんの参加者で開催していましたが、コロナ禍のため、現在は市職員・地域包括支援センター職員のみで開催しています。会議では、活動状況や取り組み等を報告し、参加者から意見・評価・助言を得て、ホームの運営に活かしています。丁寧に作られた議事録は家族にも送付しています。	
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に取り組んでいる	コロナウイルス感染拡大防止のため、中止としている期間があったが、運営推進会議に参加して頂き、ご意見を伺っている。毎月発行している「平和苑だより」にて自施設の様子を理解して頂いている。	市の担当者とは、常に連携を図り相談できる関係を作っています。市役所が近いこともあり、相談事があれば足を運びます。毎月発行の広報誌は市にも届け、事業所を理解に繋げています。運営推進会議に市職員が参加しています。	
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	身体拘束委員会を作り、3か月に一度研修を行い、職員の意識を高めている。又身体拘束をしないケアの取り組みを行っている。玄関は施錠しているが、要望があれば、見守り、付添の元、開放している。	3ヶ月に1回、身体拘束委員会を開催しています。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。スピーチロックについても話し合いました。センサーマットを使用する際は目的を確認し、家族にも説明を行っています。管理者は日常的に職員への細かい声かけに努め、職員のストレスへの配慮を心がけています。業務改善の実施で残業が減ったことも、職員のストレス軽減に繋がりました。	
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	虐待についての研修を行い、職員間で認識を共有している。		

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	実際に成年後見制度を利用されている入居者様・ご家族様がいらっしゃるため、自施設にて研修を行っている。		
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	重要事項説明を十分に説明し、理解して頂いている。改訂の際には、その都度、重要事項変更同意書を作成し、説明させて頂き、理解・納得を頂いている。		
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	半年毎に担当者会議を開き、ご家族様・ご本人様の思いや意見を伺っている。また、面会時にも伺うよう心掛けている。、苦情等あればその都度対応し、運営推進会議で報告をしている。その内容は運営推進議事録でご家族様に報告している。	コロナ禍の現在は、家族の面会は多目的ホールで時間を制限して行っています。毎月発行する利用者の暮らしが写真入りで紹介された「平和苑たより」は、日常の様子がわかりやすい内容になっており、家族に好評です。面会ができない家族に安心してもらえるようにブログでの発信にも努めています。	運営会社が変わったこともあり、家族の意見・要望を更に有効にするため、ホームとして確認したいテーマに絞りアンケートを実施されたらいいかでしょうか。
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	毎月、業務改善カンファレンスを行い、職員からの意見を収集し、検討、話し合いを行い、ケアの向上、業務の改善に努めている。又どのような意見も言える職場の雰囲気・環境作りを心掛けている。	毎月、業務改善カンファレンスを行い、業務改善やサービスの向上について話し合っています。また毎週ケアカンファレンスを行い、一人ひとりの利用者について話し合っています。管理者は半年ごとに職員の個別面談も行っています。職員のいいところ・頑張っているところを書く「職員モチベーションアップアンケート」の実施で、職員の士気が上がりました。職員の自主性と想像力が尊重されている職場環境です。	
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	運営法人の人事考課制度が始まり、年2回個人面談を行い、半期ごとの目標・それを達成するには？と課題を明確にし、アドバイスをしている。悩み等も聞いている。		

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
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	外部研修への積極的な参加を促している。職員に、年に一度どのような研修を望むかアンケートを取り、それぞれが望む研修を企画し、苑内にて研修を行うことで不安なくケアに取り組めるよう努めている。		
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	コロナウイルス感染拡大防止のため、交流はほとんどなくなっている。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご本人の思いを傾聴し、不安なら気軽に見学してもらい、体験利用が可能。ご本人との関係性を築くよう努め、安定的に利用に移行できるよう努めている。		
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	気軽に見学に来てもらい、ご家族様の不安な思いを傾聴している。体験利用をし、安定的に利用に移行できるよう努めている。		
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	相談時のご本人様、ご家族様の事情や要望を元に、どのような支援が必要か見極め、事業所としてできる限りの対応に努めている。必要に応じて他のサービスの利用を薦めたりもしている。		
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	職員は利用者様と喜怒哀楽を共にする事の重要性を理解し、利用者様と共感できるよう日頃から努めている。日常の食事作りや洗濯干しなど、家事、作業の場面では能力を発揮して頂き、共に支え合う関係作りをしている。		

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
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	来苑時や送迎時に近況報告をし、ご家族様に把握して頂いている。担当者会議にはできるだけご家族様に参加して頂き、思いを聞き出すようにしている。行事に参加していただく事は、現在控えている。		
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	ご友人の面会の受け入れや、電話もいつでもかけられようとしている。要望があれば、買い物などの支援も行っている。(現在面会は午前中、予約者のみとしている)	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とって大切なことと理解し、支援に努めています。コロナ禍で面会に制限がある状況ですが、リモート面会をする利用者もいます。毎年、利用者全員の顔写真が入った年賀状を家族に送っています。	
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	共に支えあう暮らし大切さを職員は十分に理解している。利用者様の個性や能力を把握し、利用者様同士の協働の場面(調理・洗濯等)を多く支援している。利用者様同士の支え合う微笑ましい場面は共に喜び認め支援している。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	退居されてからもご家族様に対して、精神面でのフォローをさせていただけるよう声掛けをしている。		
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	ケアカンファレンスや計画見直し時に「その方の立場になって」思いを馳せ、又自分から思いを言えない方の意向の把握に努め、職員全員で検討しケアに活かしている。	職員は、利用者寄り添い、コミュニケーションの中で気づくことを大切にし、ケアにあたっています。管理者は職員にコミュニケーションでの「待つ『間』」「考える力」の大切さを伝えています。日常の関わりのなかでの気づきや発見は、ケアカンファレンスの中で話し合い共有しています。	

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
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	全職員が半年毎に「何でも情報」として、お一人ずつの生活歴や好きな物、嫌いな物などの情報を集め記録している。面会時にご家族様にも情報の提供をして頂いている。また定期的にケアカンファレンスを行い、情報の把握に努めている。		
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	個別援助計画書で、お一人ずつの一日の過ごし方を把握し、心身状況に合わせて随時ケアカンファレンスを行い見直ししている。さらに「何でも情報」で、新たな発見があれば、追加記入し全職員が把握できるようにしている。		
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	ご本人やご家族様には日頃の関わりの中で、思いや意見を聞き反映させるようにしている。半年ごとの担当者会議ではご本人・ご家族と共に意見交換している。定期的にケアカンファレンスを行い全職員でアセスメントし、介護計画に反映している。	利用者・家族の思いや希望を尊重した介護計画になっています。基本は6ヶ月毎に見直し、状態に変化があった場合は随時見直ししています。介護計画作成にあたっては、事前に家族の希望を聞いています。サービス担当者会議に参加する家族もあります。随時、ケアカンファレンスを開き、利用者一人ひとりについて意見を出し合い、介護計画に活かしています。	
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	ケアチェック表にて毎日のプランの実施状況を把握でき、介護計画見直しに生かしている。個別記録にも状況を記録し、毎日伝達ノート等も活用し情報を共有している。気づき、発見メモを活用し、実践に活かしている。		
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	通院支援・歯科訪問支援・入退居時の荷物運搬支援等、ご本人やご家族の情報に応じて柔軟に対応している。		

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	コロナウイルス感染拡大防止のため、地域との関わりが減っている。		
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	事業所の連携医療機関や今までのかかりつけ医や希望の病院を受診して頂いている。基本は家族同行の受診だが、必要に応じ受診に付き添いする。また連携医療機関からの訪問診察、他院歯科訪問診察も行っている。	連携している医療機関の看護師が、毎日訪問し、利用者に体調の変化がある時もすぐに対応できるようにしています。本人や家族の希望により協力医療機関の訪問診療や希望の病院を受診しています。通院は家族が付き添いますが、必要に応じて職員も同行しています。夜間や緊急時はオンコールで相談できる体制です。医療との連携の充実は、利用者・家族の大きな信頼と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	連携医療機関の訪問看護ステーションと契約し、看護師や主治医と24時間連絡を取れる状況にある。毎朝看護師と連絡を取り、利用者の体調報告をし、受診が必要と判断されればすぐに対応している。看取りでは医師の説明に担当看護師も同席し、安心して納得した最期を迎えられるよう、随時意向確認をし、家族と共に取り組んでいる。		
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。	入院の際病院関係者に情報提供し、ケアについて話し合っている。また担当医には短期間の治療で早期退院できるよう伝え、ご家族・病院関係者との話し合いの場を設けている。		

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	ご本人やご家族様の意向を踏まえ、連携医療機関の医師・看護師と職員が連携をとり、安心して納得した最期を迎えられるよう、随時意思を確認しながら取り組んでいる。定期的な、看取りカンファレンスを行い、ご本人とご家族様の意向や、問題点や不安なことに対し話し合い、意向に沿ったケア、ケアの統一にチームで取り組んでいる。ご家族様にも事業所の取り組みを公開し、了承を得ている。	ホームでの看取りを実施、看取りの研修も行っていきます。看取りカンファレンスや職員のケアを行い、職員は利用者との一瞬一瞬を大切にかかわれるように意識して取り組んでいます。無理せず、本人が自分の希望を伝えて、最期まで穏やかに過ごせるように支援しています。家族の希望で「最期は住み慣れたホームで」と、入院していた利用者がホームに戻り、褥瘡も作らずきれいな身体で職員・家族と一緒に看取ることができた事例があります。職員は看取りの貴重な経験から、いつ別れが来ても悔いが残らないように毎日の支援にあたっています。	
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	利用者様の身体状態の急変や事故発生時にも慌てず適切な行動が取れるよう定期的に研修を行い、応急手当についても訓練も実施している。連携医療機関への連絡、救急車の手配などの模擬訓練も実施している。		
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	マニュアルを作成し利用者と共に避難訓練・夜間火災を想定した夜勤者対象の避難訓練も実施している。年2回設備点検を実施する際に避難訓練の実施。そのうち1回は消防署との合同避難訓練をし、避難経路の確認、消火器の使い方などの訓練を行っている。又、毎月職員のみで夜間帯の避難訓練実施。災害時に備え備蓄、ポータブルトイレも準備、地震に備えた環境整備もしている。月に一度「防災の日」を制定し、職員の防災意識を高めている。	マニュアルを作成、6月と12月の年2回の避難訓練のうち1回は消防署員と一緒にしています。火災や災害時の利用者誘導をより安全に効率よく実施するために、首にかける紐付きの名札を各居室に設置し、誘導した職員が利用者全員の状況を確認できるように工夫しています。設備点検では、自動通報装置に煙を近づけて実際に通報されるかなども確認しています。また訓練後に職員アンケートを行うことで、その内容を次に生かしています。水や非常食の備蓄品には消費期限をわかりやすく貼って管理しています。各居室でもタンスには地震対策として転倒防止突っ張り棒を設置しています。	

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
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	丁寧な言葉かけを心掛けプライドを損ねないよう全職員が気をつけている。 尊厳・プライバシーについての研修会を行い、「自己選択・自己決定」が出来る声掛けをするよう、全職員で取り組んでいる。一人一人目を合わせ職員を認識してもらい、「○○しませんか？」という自己決定しやすい声かけを意識するようにしている。入居者様の言動に対して、受容し認める事を意識し、褒め言葉やポジティブな声掛けをし明るい雰囲気を作る事を意識している。	尊厳・プライバシーについての研修をして、コミュニケーション、相手の返事を待つ、ポジティブな声掛け等について学んでいます。職員は、自己選択・自己決定ができるように声掛けをし、利用者の意思を尊重した対応をしています。聴覚障がいの利用者とは手話や筆談で意思を確認しています。職員の言葉かけや態度は優しく、利用者一人ひとりを人生の先輩として尊重しています。	
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	お誕生日に食べたい献立などの好みを伺い、希望をお聞きしている。その日に着たい洋服を選択して頂く、食後に飲みたい物をお聞きする等、自己決定できるように努めている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	体調が悪い時、眠い時間帯等その方のペースで過ごして頂きたい。お好きなテレビ番組、音楽鑑賞、計算問題、絵を描く、塗り絵、散歩、運動等その方に合わせた、その方の能力の発揮できる過ごし方をしていたい。		
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	男性利用者様は、髭剃り支援をしている。毎朝整容など出来ない方は介助させて頂き、洋服もできる限り自己決定できるように支援している。		

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
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	できる方には食材を、調理・盛り付け・片付けを職員と一緒にして頂いている。献立は職員が立てるが、誕生日にはその方の食べたい物を伺っている。ご利用者様と職員と一緒に食事をし、楽しい会話を心掛け温かい雰囲気づくりに努めている。	みんなで作った献立は、3食ともホームで作っています。食材はスーパーへ前日注文し、当日取りに行くようにしています。利用者はできることを職員と一緒にし、職員も同じのものを食べています。誕生日には希望するメニュー（炊き込みご飯、煮魚、ちらし寿司等）を楽しむことができます。敬老御膳、お月見御膳、いなり寿司パーティ、餅つきイベント、おせち料理等季節ごとの楽しみもあります。アレルギーのある方には別メニューを提供しています。	
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	栄養スクリーニングを実施し、ご利用者様の栄養状態の把握に努めている。毎月体重測定を実施し、医師の指示がある方には食事量・水分量の記録や調節、トロミ剤を使用している。		
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	毎食後口腔ケアを実施している。ご自分で出来る方は見守りや声掛けのみにし、出来るだけご自分で行って頂き、援助が必要な方には、スポンジ・ガーゼ等にて支援している。		
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	プライバシーに配慮しながら、ご利用者様のタイミングを見逃さないようにし、身体機能に応じて支援している。日中はトイレでの排泄を支援しオムツ類も身体機能に応じて使用している。排泄チェック表を使用し、排泄状況の把握に努めている。尿意・便意のない方は時間を見計らって誘導しトイレで排泄できるよう支援している。	排泄チェック表を作り、利用者のタイミングに合わせて支援しています。尿意・便意のない方は、食事前や寝る前等、時間を決めて声掛けをして排泄できるように支援しています。必要に応じ、医師と相談して下剤を飲んだり、浣腸の必要な利用者には看護師が対応しています。	

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
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	日々の食事で出来るだけ水分や食物繊維を摂取出来るよう支援している。便秘気味な方は排泄チェック表にて、排便周期を把握し、下剤の量を調節しつつ排便コントロールを行っている。体操や散歩、腹部マッサージをし、サイクリングマシンを用いて下肢運動も実施している。		
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	体調と本人の希望に合わせて週2回の。基本は個別誘導にしている。入浴を拒否される方には、声掛けや対応等の工夫をしている。入浴時間は午後13時30分～16時までとしているが、希望により午前中の中の入浴も行っている。	利用者は週に2回入浴しています。週に3～4回入浴する風呂好きな利用者にも対応しています。入浴を好まない利用者には声掛けの工夫をしています。冬場はヒートショックを起こさないように1時間前から暖房をいれたり、機械浴を利用することで重度になっても安心して入浴ができます。季節を感じられる入浴剤を楽しむこともあります。	
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	不眠時や体調が悪そうな時は日中帯も臥床して頂くよう配慮している。なかなか寝付けない方や中途覚醒された方には温かい飲み物を提供し、じっくり傾聴する等、安心して入眠できるよう支援している。また、室温も小まめに調節するようにしている。		
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	薬の変更や臨時薬の処方があった時は受診記録や伝達ノートにて全職員で情報を共有し、状態等の変化があればすぐに医師に報告している。またいつでも調べられるよう薬情ファイルをヘルパー室に保管している。		

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
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	調理・家事・新聞・雑誌・歌・計算・塗り絵、お散歩等、能力・好みに合わせた楽しみを提供している。季節ごとのイベント(お花見・遠足・運動会・お月見等)に参加して頂き、季節を感じて頂ける支援をしている。現在はコロナウイルス感染予防のため、外出イベントは控えている。		
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	感染症予防を実施し気候が良ければ散歩、歩行訓練を兼ねた散歩にも出かけている。歩行困難な方にも、車イスにて散歩をして頂いている。	天気の良い日は、感染予防対策をして近くへ散歩に出かけています。外気浴を兼ねて、庭の花に水やりにも出ています。コロナ禍で外出が自由にならない間も運動不足にならないように歩いたら表に印をつけ、いつでも外出できるよう体力作りをしています。	
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	禁止はしていないが、現在お金を使用していただく機会がない状態である。今後以前のよう機会があればお金を使えるよう支援していく。		
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	希望があれば年賀状等を書いて頂く。電話は専用の電話を設置し、希望時にはいつでも掛けて頂けるように支援している。誕生日や母の日等の贈り物にはお礼のお手紙を書いて頂いたり、電話をかけて頂いている。		

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
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	季節を感じていただけるよう壁面担当者が利用者と共に作成した作品を壁に飾り付けている。台所ではいつも調理の音や匂いが楽しめ、家庭的な雰囲気を大切にしている。トイレは各居室にあり、ゆっくり安心して排泄して頂ける。空調管理には常に気を配っている。	玄関からホーム2階へ続く階段の壁面に手作りの額に入れられた利用者の写真が飾られています。入り口の壁には、職員の写真付きの名前が貼ってあり、出勤者は「同居人」、休みの職員は「外出中」となっており、大家族の雰囲気が感じられます。廊下には、ことわざクイズがあり、リビングの壁にはみんなで歌う歌詞が貼られています。加湿器、大きなテレビ、ゆっくりとくつろげるソファもあり、ホームで作る食事の、調理の音や匂いも楽しめます。整理整頓された清潔な環境は、居心地よく家庭的な雰囲気のある共有空間となっています。朝夜の消毒等、感染症対策も実施しています。	
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	畳みスペースがあり、ゆっくりと過ごせる様にしている。利用者の皆さんは、食堂で過ごす方が落ちつかれるようで、食席にて会話を楽しまれている。居室にて静かに過ごしていただく事もある。		
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	ご自宅での馴染みの家具や椅子、家族の写真、神棚、化粧品セット、花、人形、趣味の品等を持ちこんで頂き、利用者様に居心地の良い空間になるよう工夫している。	居室入り口には、手作りの写真入れに利用者の顔写真を入れて飾っています。個々に馴染みの時計、ぬいぐるみ、写真、アルバム、化粧品、テレビ、椅子、加湿器等を持ち込み、パッチワークや手編みの作品、塗り絵等が飾られている居室や、床にフロアクッションを敷いて転倒してもケガをしないように安全に配慮された居室もあります。各居室には洗面所とトイレがあり、気兼ねなくゆっくり過ごせるように設えています。	
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	歩行不安定な方の居室には食堂の椅子等を並べ手すり代わりにして頂き自由に過ごして頂いている。		