

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット2)

事業所番号	0170503908		
法人名	㈱じょうてつケアサービス		
事業所名	グループホーム菜の花 上野幌館 2階		
所在地	札幌市厚別区上野幌1条4丁目2-1		
自己評価作成日	平成28年11月11日	評価結果市町村受理日	平成29年2月8日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/01/index.php?action_kouhou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170503908-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.jp/01/index.php?action_kouhou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170503908-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	企業組合グループ・ダイナミックス総合研究所 介保調査部
所在地	札幌市手稲区手稲本町二条三丁目4番7号ハタナカビル1階
訪問調査日	平成28年12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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・開設10年を経過し要介護の重度化が進行し、看取りケアへの対応がホームとしての重要な取り組みの一つとなっている。ホーム・ご家族一体となって支えるケアを目指している。</li> <li>・入居者様お一人おひとりが集団生活であっても『個』が重視され、ご自身のペースが守られるようなケアを心掛けている。天候が良い日の散歩や外気浴・屋外ティータイム、厳冬期を除く毎月の外出レクなどを行っている。</li> <li>・1階2階合同行事として夏祭り・敬老会・バーベキュー大会・クリスマス会などを行い、内容も入居者様の状況や趣向に合ったものになるよう配慮している。入居者様を中心にご家族とホームが一体となり支援していくことに努めている。</li> <li>・年4回の火災避難訓練に加え最近の自然災害を考慮し地震や水害の避難訓練も実施している。災害備蓄食料や発電機・手動点火の石油ストーブなどの機材も準備している。</li> </ul>
---

当事業所は札幌市厚別区の南方国道274号線に程近い、閑静な住宅地に位置する2階建て2ユニットのグループホームである。開設10年を経過しているが、ホーム内は明るくゆったりとしており、温度や湿度も適切に管理され、居室は南向きが多い為、採光がよく、居心地のよい住まいである。法人は老舗のグループ会社で地域からの信頼も厚く、平成14年から介護事業に関わり、長年培ったノウハウが活かされている。法人理念と7つのケア理念があり、毎月目標設定しながら、毎朝の申し送りや唱和して共有し実践につなげている。当事業所は、利用者の「個」を重視し、利用者ひとり一人に寄り添ったケアを実践しており、特に夏祭りやバーベキュー大会、敬老会などの行事には家族の多数の参加を促し、家族と協力して一体的な運営を心掛けている。外出が遠く冬には駐車場に雪像を作って、利用者を楽しませるなど、家庭的な雰囲気グループホームである。これからも地域に於いての認知症ケアの事業所として期待したい。

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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目	取組の成果				項目	取組の成果			
	↓該当するものに○印					↓該当するものに○印			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目: 23、24、25)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者の	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての家族と	<input type="radio"/>
			2 利用者の2/3くらい				2 家族の2/3くらい		
			3 利用者の1/3くらい				3 家族の1/3くらい		
			4 ほとんどつかんでいない				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)	<input type="radio"/>	1 毎日ある	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	1 ほぼ毎日のように	<input type="radio"/>
			2 数日に1回程度ある				2 数日に1回程度		
			3 たまにある				3 たまに		
			4 ほとんどない				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)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目: 4)	<input type="radio"/>	1 大いに増えている	<input type="radio"/>
			2 利用者の2/3くらい				2 少しずつ増えている		
			3 利用者の1/3くらい				3 あまり増えていない		
			4 ほとんどいない				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)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目: 11、12)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての職員が	<input type="radio"/>
			2 利用者の2/3くらい				2 職員の2/3くらい		
			3 利用者の1/3くらい				3 職員の1/3くらい		
			4 ほとんどいない				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)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>
			2 利用者の2/3くらい				2 利用者の2/3くらい		
			3 利用者の1/3くらい				3 利用者の1/3くらい		
			4 ほとんどいない				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している (参考項目: 30、31)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての家族等が	<input type="radio"/>
			2 利用者の2/3くらい				2 家族等の2/3くらい		
			3 利用者の1/3くらい				3 家族等の1/3くらい		
			4 ほとんどいない				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)	<input type="radio"/>	1 ほぼ全ての利用者が	<input type="radio"/>					
			2 利用者の2/3くらい						
			3 利用者の1/3くらい						
			4 ほとんどいない						

## 自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏まえた事業所理念を作り、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	全事業所統一された法人理念、ケア理念があり常時確認できるようにリビング、スタッフ・管理者ルームに掲示している。また毎朝スタッフ全員で理念の唱和をしている。スタッフが携帯しているネームの裏にも記載している。	法人の理念とケア理念は、事業所内に掲示し、パンフレットにも掲載している。また、理念を基に毎月目標を立て、カンファレンスで振り返り、職員のネームの裏にも記載されており、毎朝の申し送りの時に唱和するなどして共有し実践につなげている。	
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	町内会に入会し町内会主催夏祭りにはバザー出店、ゴミ拾い清掃、町内会総会等は毎年参加している。また近隣幼稚園が毎年各クラス毎に来館し歌や踊りを披露、一緒に手遊びなど行い交流を深めている。	町内会に加入し、利用者と共に町内清掃活動や会合、夏祭りなどの行事に参加しており、事業所には、近隣の幼稚園児の発表会や少年消防団がクリスマスに来訪するなど、地域での日常的な交流をしている。	町内会や近隣の幼稚園など地域での交流が日常的に行われているが、まちづくりセンターなどを活用して、事業所主催の行事に地域の方々の参加を促し、さらなる相互の交流を期待したい。
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	運営推進会議を通して日常的な関わり方や対応方法などを説明している。また夏祭りやバーベキュー大会等で直接地域の方にケアの様子を見てもらっている。認知症110番登録。地域向け菜の花通信の発行をしている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、そこの意見をサービス向上に活かしている	日常生活の様子や取り組み、行事活動はスライドショーを活用しながら報告している。参加者より意見があったAED訓練開催は地域消防団が講師となり毎年実行している。	運営推進会議は、包括支援センター担当者や町内会役員、消防団、家族が参加して、定期的開催し、スライドショーで運営状況を報告して、AED訓練など勉強会も行い、参加者の意見を聞く機会となっており、サービス向上に活かしている。	
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	地域包括は毎回運営推進会議に参加しており、実情やケア内容を報告している。札幌市への報告書類は必要時随時直接持参して提出するなど協力関係の構築に努めている。	利用者の状況報告や事故報告などの報告書類は随時持参して、担当者との関係づくりに努めている。また、運営推進会議に地域包括支援センター担当者が参加しており、意見を聞いたり、情報交換など行い地域との協力関係構築に取り組んでいる。	
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	定例ユニット会議内の研修の議題に取り上げマニュアルに沿って具体的な拘束行為の確認と理解に努めている。日常業務中、物による拘束の他、言葉遣いや態度等疑問や不安に感じたことは管理者を含めその都度話し合ったり本社教育課に相談を行うなどしている。	身体拘束をしないケアについての指針やマニュアルを整備して、毎月のユニット会議内で検討して研修を行っている。毎日の業務中にも気を配り、必要な都度話し合いをしながら身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃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	上記身体拘束同様マニュアルに沿って定例ユニット会議にて具体的内容の理解に努めている。全体的に疑問や不安に感じたことはその都度管理者含め話し合っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	管理者は札幌市主催で行われた権利擁護研修に参加し、その内容を定例ユニット会議を通じて職員に報告している。現在これらを活用する対象者はいない。		
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	契約締結や解約時は本社営業担当と管理者が立ち合い入居者様やご家族に説明を行っている。その際入居者様やご家族が話しやすくリラックスできるよう堅苦しい雰囲気にならないよう努めている。		
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並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	入居者様には日常の関わりの中でその都度意見や要望等を伺えるよう努めている。ご家族には面会時や電話の機会を通して伺うようにしている。特に面会時には介護記録をご覧いただき、その時々々の意見をお聞きし運営に反映させている。	利用者の生活状況は、毎月のホーム便りで家族に報告しているが、運営推進会議でもスライドショーで報告している。また、意見箱は玄関に設置し、事業所主催の年3回の大きな行事に多数の家族が参加しており、意見や要望を聞く機会となっており、運営に反映している。	
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	管理者は日常的に現場に入り全体的に職員の意見や提案を聞くようにしている。代表者は管理者が毎月作成する月報により現況把握に努める他、行事や会議等の機会を通じてその都度意見を聞く姿勢を取っている。	毎月のユニット会議があり、全体の職員間の交流は行事の際に行っている。管理者と職員との個人面談は必要な都度実施しているが、法人全体でのサービス向上委員会などでも職員の意見や提案を聞く機会となっており、運営に反映している。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	代表者は職員の勤務労働状況等を教育課や管理者から報告を得ており就業規則に則って給与や手当、公休等に反映させている。管理者は各職員の生活実情や体調等に配慮しながら勤務状況に反映させている。		
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	内部では新人研修や感染研修などの機会を設けている。代表者は1年以上勤務し介護資格がない職員に対して介護従事者初任者資格取得の助成や実践者研修等を積極的にスタッフが受講できるよう体制作りを行っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組をしている	代表者は管理者や職員が札幌市や区が開催する研修会・勉強会に参加する機会を通じ、他事業所や他施設との管理者や職員との意見交換や交流できる場を設けサービスの質の向上に繋げる取り組みを行っている。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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	入居するに当たって事前にご本人やご家族と面接を必要に応じて複数回行っている。話しやすい環境や雰囲気作りに努め、安心して信頼関係が築けるよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	入居希望の問い合わせ、見学、相談時の段階からご家族に不都合が無い範囲で困り事、不安内容に思うことをお聞きし関係作りに努めている。サービス開始が決まった段階では更に必要な情報収集や確認を行っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	入居相談時や面接時からご本人やご家族様の意見や要望、以前利用していたサービス内容や情報などを基に必要としている支援を見極め対応に努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	職員は日常生活の中で入居者様ができることを見極め、一緒に洗濯物干しや畳み、古新聞畳みの家事参加、行事の飾り物を作る創作活動を行うなど役割を持ちながら過ごしている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	夏祭りでは会場での出店見物同伴、敬老会では入居者様への祝辞とゲーム参加と食事、バーベキュー大会では準備・食事・片付け等を含めた協力など職員と一緒に支援している。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	ご友人やご家族、遠方のご親戚が面会に来ている他電話もある。慶事の贈答品やお手紙が直接送られてきた時はお礼の電話を掛ける支援をしたり、ご家族に報告を入れるなどして馴染みの関係が途切れないように努めている。	利用者は地元出身が多く、家族や友人などの来訪が多い。また、家族の支援で、正月やお盆の墓参、外食など馴染みの人や場所への関係継続を支援している。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入居者様同士でお話しや雰囲気を楽しめるように食事席の位置の工夫を行い、体操や創作活動、行事などでは職員が入居者様の隣で介入しお話しや取次や補足を行う支援を行っている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	入居者様のご家族がダスキンの仕事をしており、そのことからレンタル利用していた。退居後もそのまま継続し、毎月取り替えと集金に来た時に近況を伺っている。		
<b>Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	日常生活での関わりの中で会話が通じる方も通じない方も本人の発する言葉や行動、様子を職員の複数の目で観察し、ご家族からの情報も基になるべく本人の希望や意向に沿えるように努めている。	利用者ごとに職員が担当しており、日常生活の中で職員のそれぞれの見方で、本人の思いや意向を把握することに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	入居前、若しくは入居時にご家族に生活歴の基本シート記入の協力を頂き、他の介護サービスを利用していた場合はその情報を取り寄せている。入居後はご家族の面会時等に必要な生活歴を随時伺っている。		
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	各入居者様との関わり、生活記録、体調・排泄・水分摂取・食事量チェック表等を参考に職員間で日々申し送りながら情報共有を行い、個々の入居者様の現状把握に努めている。		
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	定例ユニット会議や日々の業務内での気付きや意見、アイデア、面会時のご家族との話し合い、訪問診察時の主治医や毎週来る本社看護師の意見等を参考に現状に即したケアプランが作成できるように努めている。	利用者ごとの担当している職員が毎月モニタリングを行い、本人や家族の意見や要望を聞き、主治医や看護師の意見も含め原案を作成しカンファレンスで検討して、現状に即した介護計画を作成している。また、3ヶ月毎に見直しを行っている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の様子やケアの実践、状態変化時も含め都度個別記録に記入している。入居者様の担当スタッフが毎月ケアプランに対する評価を行い、ユニット会議にて職員全体で評価検討を行っている。		
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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご家族が遠方居住ですぐ対応できない場合など対応が困難な時には、専門外来受診や個別の買い物代行を行い柔軟な対応が出来るよう支援している。入院時にはお見舞いを行っている。		
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	介護度の重度化により娯楽場所や外食場所へ出向くのが難しくなっているが、施設の下見や施設側担当者との打ち合わせにより、問題解決をし安全に楽しく過ごせるよう支援している。		
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し、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	入居契約締結時、かかりつけ医について説明を行い本人やご家族が検討された上でかかりつけ医を選択、決定している。月に2回定期訪問診療の他、必要時は24時間対応の診療を受けている。	従来の専門医等のかかりつけ医は、家族が同行して受診している。月2回の訪問診療は24時間対応で行っており、看護師は週1回の訪問で適切な医療を受けられるように支援している。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	週に1回本社看護師が訪問、医療的な健康管理の報告・相談を行っている。専門外来受診の必要有無の判断等のタイミングや様子観察等の指示をもらい、受診した場合は経過報告を行い共に観察を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、また、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、又は、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。	入院時は介護添書にて情報を提供している。入院中は都度面会に行き本人の状態や状況確認で信頼関係保持に努めている。医師からの説明時ご家族の了承を得て同席し体調変化時はすぐ主治医と連携を取るよう定期診療時情報交換を行っている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	入居契約締結時に書面で説明の上、現時点の看取りの意向書を記入し頂いている。状態変化の時は看取り介護指針に則りご家族・主治医・本社職員・管理者との話し合いの場を設け、今後の意向を再確認している。	重度化や終末期についての方針や対応については、入居契約時に意向確認書に同意を得ており、重度化した場合は、本人、家族、主治医、職員と連携して打合せをし、意向を再確認し、チームで対応している。	
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	緊急時マニュアルに沿って対応できるよう常時職員が閲覧できる場所、職員室に掲示している。また緊急時を予想できる場合直接主治医に指示をもらい職員間で情報共有を図り対応している。		
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	年4回に渡り日夜間想定避難訓練を実施している。自然災害に備え食料品や定期薬確保、発電機準備もある。発電機操作は訓練に含めている。緊急連絡網には地域消防団や町内会も登録している。	避難訓練は、消防団の指導の下、町内の方などが参加して、年4回開催している。地震・停電・断水などの自然災害に備え、発電機や電池式ストーブ、食材の備蓄なども行っており、地域との協力体制を築くよう取り組んでいる。	

#### IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	○一人ひとりの人格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	トイレ誘導時の声掛けは人前で行わない、失敗時は職員が騒がずに迅速に後始末対応する、言葉掛けする時の向きやタイミングに配慮する、入浴時には下半身をタオルで覆うなどの対応を意識している。	法人グループ内のサービス向上委員会が中心となり、接遇向上の検討を進めており、9月10月は「すてきな言葉さがし」を目標として取り組むなどひとり一人の利用者の人格を尊重した対応をしている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	日常の関わりや観察から、ご本人の意思を尊重できるよう掛けている。笑顔が多かったり、スムーズに取り組める時は言葉もしくは身振り手振りを駆使しながら伝え自己決定できるよう努めている。		
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、その日をどのように過ごしたいか、希望に沿って支援している	入居者様の現況に合わせ、なるべく個々のペースが守られ生活しやすいよう、生活リズムに合わせて業務内容を見直し統一したケアができるように努めている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	訪問美容ではご本人の希望により、髪を染めたり髪型を決めてもらっている。衣服は自身で選び好きな衣類を着て頂いている。日中も衣類や頭髮の乱れがないか注意し身だしなみに配慮している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	行事や外出時のメニュー、おやつは、その時の入居者様のリクエストに沿った内容を心掛けています。ミキサー対応の方は彩や形態も考えながら対応している。また食器拭きを行って頂き一人一人の力を活かすよう努めている。	食材や献立は外部委託だが、後片付けなど利用者が職員と一緒にしている。駐車場でバーベキュー大会も準備から片付けまで、家族も参加して職員と一緒にしており、外食では、回転すしやランチビュッフェなど楽しい食事を支援している。	
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	旬な季節の食べ物も取り入れながら栄養バランスを考慮した献立メニューを作成している。食材も配達されるのでメニューに基づいて調理している。本人の状態や状況に合わせて水分も含め食形態を工夫している。		
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	毎食後口腔ケア実施している。各入居者様の状態に合わせ、硬さの異なる歯ブラシ、スポンジブラシ、口腔ケアティッシュ、歯間ブラシを活用している。		
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向けた支援を行っている	排泄チェック表を用いて把握し定期的に誘導や介助を行っている。ベッド上でオムツ対応の入居者様も排便状況を見て、二人介助でトイレで排便を促し十分な排泄が出来るよう介助している	利用者それぞれの排泄パターンのチェック表を基に職員間で共有し、ひとり一人の表情や仕草で個別にトイレへ誘導し、排泄の自立に向けた支援を行っている。	
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	便状態や食事の咀嚼・嚥下状態などを観察、検討し、本社看護師からもアドバイスをもらいながら個々の状況に合わせて食形態の工夫を提供している。軽い運動の働きかけを行い便秘の予防に努めている。		
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、個々に沿った支援をしている	本人のその日の体調や気分に加え、本人なりの理由にも耳を傾けるようにしている。その日の入浴予定順番も特別な理由がない以外本人の意向に添うように努めている。	1階の浴槽は3点介助型で、介助しやすい浴槽となっている。入浴は週2回以上だが、利用者の状況に合わせて、午前や午後など本人の意向に沿った支援をしている。	
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	日中の関わりを大事に夜間安眠に繋げるよう職員間で連携している。個々の安眠を邪魔せず、皮膚の状態を考慮し定期的にパット確認やオムツ交換を行っている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬のタイミングや量、方法について不安や疑問がある時は、その都度主治医や本社看護師に相談を行い、指示をもらって対応している。服薬内容も含めた受診内容は受診記録で情報共有を図っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	食器拭きや洗濯物畳みを自分のペースで納得いくまで取り組む、職員と一緒に創作活動を行う、リビングにかかるCDの曲を選んでもらう、散歩や外気浴するなど、個々に嗜好に合った支援に努めている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、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	職員と一緒に外出・外食したり、ご家族と一緒に外食する機会がある。ご本人の希望する外出先は認知症の進行により、入居者様全の希望に添えない場合も出てきている。添えない場合はご家族の面会機会を増やせるように努めている。	天気の良い日は、公園や町内など近隣を日常的に散歩や外気浴をしている。外出行事は、開拓の村や由仁ガーデン、白い恋人パークなどの見学と食事、町内の夏祭りに参加するなど家族と協力しながら外出を支援している。	
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	敬老会では屋台村を作り縁日風の催しを行い、輪投げや射的、金魚すくいなどで楽しんで頂き、食事は焼きそばや綿あめ、お好み焼きなどを揃え、ご家族同伴でゲームや物品購入が出来るよう支援を行った。		
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	友人から贈り物が届いた時は、ご本人からお礼の電話を掛け、お孫さんやご家族からお手紙やはがきが届いた時は、すぐに手渡し、要望により読み上げなどの対応をしている。電話があった時は都度電話に出れるよう支援している。		
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	リビングではリラクセスできるような優しい音楽やお好みの音楽を掛け、日差しが気になる時はこまめにカーテンを開け閉めして、光や温度管理をし、過ごしやすい場所を提供している。入居者様が作成した季節の作品等を掲示し日々の移り変わりを感じて頂くようにしている。	共用空間は採光や風通しもよく、室温や湿度も適切で、広々とした空間である。壁には、利用者の作品や行事の写真などが掲示されており、ひとり一人の思いでが感じられる。明るくてゆったりとしたリビングは、利用者の寛ぎの居場所である。	
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	ソファを複数配置し団欒できるようにしている。テーブルや椅子の配置を工夫し、気の合った入居者様同士お話できるようにしたり、一人の時間を過ごせるよう席を空けたり、その時の状況に合わせた空間づくりをしている。		
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	在宅時からの馴染みの家具や、テレビ、装飾物、写真などに囲まれている。配置は本人の使い勝手、身体状況を配慮しながら、安全を確保した動線を考え、ご本人ご家族と相談して行っている。	居室は、大きな収納が配置され配慮されている。利用者が、使い慣れた家具や馴染みの物を持参して、居心地よく過ごせるよう工夫している。	
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」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	建物全体がバリアフリー、トイレや浴室は車椅子でも広い空間が確保されている。対面キッチンが食事の準備段階から自然と五感を通じて理解を促せる。居室には写真付きのネームプレート、トイレなどには立体的な表示をつけている。		