

1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2890100205		
法人名	株式会社 ニッコー・ケイサービス		
事業所名	グループホーム紫陽花		
所在地	兵庫県神戸市東灘区住吉山手2丁目11番26号		
自己評価作成日	令和4年1月23日	評価結果市町村受理日	令和4年4月11日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/28/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2890100205-00&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 はりま総合福祉評価センター		
所在地	姫路市安田三丁目1番地 姫路市総合福祉会館内		
訪問調査日	令和4年2月14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)】

コロナ禍において世界的な被害の中、全国の高齢者施設のご利用者様・介護従事者またそのご家族様の胸中を思うと、大変心苦しい状況でありました。そんな中、感染対策の徹底・研修による知識の向上また、外出制限でのストレスの緩和に配慮した日常生活を送ることに細心の注意を払いそれを実践致しました。利用者様・ご家族様の状況・状態に合わせたケアの提供に日々研鑽しより良いサービス・介護の実践に取り組んで居ます。

【第三者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)】

元社員寮を利用したビルの3・4階部分にある、2ユニットのグループホームである。駅近の閑静な住宅地にあり、開設10周年をひかえ、地域にしっかり根ざした印象がある。一人ひとりに寄り添う支援を理念に掲げ実践している。今年度は、ターミナルで退院してきた利用者に対し、適切な個別支援で口から食事が摂れるまでに回復できた。管理者は、看取りの支援に職員全員で取り組むことで、全体の介護のスキルが上がったと感じている。1階に同法人の訪問看護の事業所があり、利用者・職員に安心感がある。コロナ禍、オンラインでの職員会議を導入し、全員が参加することができるようになり、活発な意見交換に繋がっている。今後、コロナ禍でもできることを工夫しながら増やして、コロナ禍収束後の取り組みに活かしてほしい。

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 (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		

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己 者 第 三	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	「ご利用者様一人ひとりに寄り添い、お気持ちを受容し、自己決定を大切にします」との理念をきっかけ、地域でのそれぞれの利用者様がその人らしく暮らし続けることを支えて行く事を基本に日々の業務を遂行している、同時に地域住民の地域活動、意識の希薄化の現況下「地域密着」とは何かという命題に対し常に志向をめぐらしながら、逡巡することなく適切な解決策を見出し具体的な行動に反映している。	3年前に制定した、独自の理念がある。フロアの入り口に掲示し、職員間で共有するとともに、訪問する家族や関係者にも周知している。一人ひとりに寄り添うことを大切に、会議の場などで実践状況の振り返りをしている。コロナ禍で現在は難しいが、地域に開かれた事業所を目指して尽力している。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	当地域として、山田地区を中心にその自治活動への積極的参加を心掛けています。しかしながら、上記①に述べたように地域との共生をいかに推進すべきか、更に考えていきたい。	コロナ禍で地域とのつきあいはほぼ行われていない。ボランティアの受け入れも難しい状況である。地域の方とは書面やメールで連絡をとっている。	
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	「みかげ倶楽部」は認知症カフェの登録を行っているが、当今のコロナ禍による状況を踏まえながら、利用者を中心にした「オレンジカフェ」の実施にとどまる。		
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	本来であれば2か月に1度の開催であるが、地域包括支援センター・民生委員・地域の他の事業所へ書面にて進捗状況の報告を行い情報交換に努めた。	運営推進会議は新型コロナウイルス感染予防のため、今年度対面での開催はできなかった。メンバーには2か月に1回、活動報告やひやりハット報告などを書類で発送し、意見があればファックスでの返信をお願いしている。	
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	地域包括支援センターで開催される研修への参加や行政介護指導課との情報交換を通じ市町村との協力関係の更なる深化を図るべく協力している。	コロナ禍で市との連絡はメールで行っている。新型コロナウイルスの3回目ワクチン接種などの情報を得て、指示に従っている。3回目のワクチン接種は事業所にて全職員摂取済みである。摂取後の体調不良に備え、日をずらしての摂取となった。	
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「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	全ての職員が「身体拘束」についての理解を深め、その実践現場に於ける身体拘束三原則の実現を図っている。利用者様の安全確保の為やむを得ない状況がある場合はご家族様に十分に説明を行い同意を得て書面に捺印を頂いている。職員の意識昂揚の為、年2回の研修を実施している。	身体拘束についてのマニュアルを備えている。2か月に1回、運営推進会議内で委員会を実施している。今年度は7月と2月に研修を実施した。エレベーターには暗証番号のロックをしているが、居室の掃き出し窓からはベランダに出れるようにしている。(外にはつながっていない)	

自己	第三者	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
7	(6)	○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	職員が法の定める「虐待」の意味・範囲を正しくするため年2回の虐待研修を実施し虐待の種類を範囲認識してもらえ環境を作っている。ご利用者様の置かれている立場を十二分に理解し、受け止め虐待のない介護職務を果たすよう努めている	身体拘束の研修と共に虐待についての研修を行っている。管理者は職員がストレスをためないよう、こまめに話を聞くなどの配慮をしている。夜勤時、頻繁なセンサーでストレスになるようなら、センサーなしで対応してみるなど、ストレスを回避する方法を職員とともに考えている。	
8	(7)	○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	神戸市の成年後見支援センターの資料等を活用し「日常生活自立支援事業」・「成年後見制度」等のかつようについて、周知。理解を深めていくよう努力している。これまでに2名のご利用者様が成年後見制度を利用されている。	以前、成年後見制度を利用し、後見人の訪問を受けていた利用者がおられた事例がある。後見人の訪問や利用者の預貯金の管理などを通して、制度の理解をしている。権利擁護に関するパンフレットを玄関に備えている。	
9	(8)	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	利用契約書・重要事項説明書を用い事業所と「ご利用者様・ご家族様との契約及び契約改定・解除の際には丁寧に説明する取り組みを心掛けたご利用者様・ご家族様に誤解・不安が生じないように配慮している。	契約は、利用者や家族と面談し、契約書・重要事項説明書を丁寧に説明している。終末期の希望を把握し、看護師による、訪問看護の契約も交わしている。	
10	(9)	○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	ご利用者様・家族様からのご意見やご要望についてお聞きするためにご意見箱・ホームページでの意見連絡を介護に活用するよう努力している。	コロナ禍で面会はできていない。家族へのアンケートは年1回、意見や要望を聞いている。ほぼ利用者個人に関する要望のみである。月1回、請求書とともに紫陽花便り(利用者の様子を写真にまとめたもの)を同封している。	
11	(10)	○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	現場の「情報」を職員が見逃さず察知することが必要である。日々の申し送り・フロア会議を開催しその情報が速やかに的確に上司・管理者に伝わるのが重要で、まず情報を察知する「聞き上手」「察知力」の涵養と生きた組織、経営力が必要であることを常々思い努めている。	月1回のユニットごとの会議と月1回全体会議を行っている。以前は夜勤や休暇の職員は、伝達での参加だったが、コロナ禍でオンラインを利用するようになり、全員がリアルタイムで参加できるようになった。参加人数が増えたことで、意見や提案が活発に出されるようになった。提案があれば迅速に検討し、改善につなげている。	
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	職員の向上心の醸成が職員教育に欠かせない。日頃の職員の業務態様とそれに対する的確な評価・報酬が重要であると認識している。		
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	職員一人一人の力量を把握し、職員育成の為、出来る限りの研修等学びの機会を設け、OJTをベースに育成を図っている。		

自己 番号	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
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	コロナ禍の中、書面にて他のグループホームとの情報交換を行いネットワークの継続に努力している、知りえた情報はグループラインにて情報共有している。		
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	ご利用者様入所の段階ではご本人様の不安・声気持ち等を十二分に傾聴し、理解を深め、家族様との信頼関係を構築できるように努めている しかしながら利用者様のご要望・希望・その身体的状況とうに於いて時には利用者様とご家族様との間に微妙な違いがある場合もあり最新の注意をもって対応している。		
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	入所相談・サービス導入段階でご家族様の想い・不安・お困りになっている事等に理解を深めご家族様と信頼関係が構築できるよう取り組んでいる。		
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	入所時の面接・カンファレンスの時点でご本人様の想いやご家族様の想いを慎重に聞き取り計画に取り入れるようにしている。		
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	ご本人様の意向や求めておられるもの、必要とされる介護を職員が一方的に与えるといったような方向性ではなく共に問題解決を信頼関係の構築により解決していくといった両方向性のもので確認するよう努めている。		
19	○本人と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	職員はご利用者様の介護についてご家族様の支援であると同時に基本的にご家族様とコラボレーション関係を築くことによる介護の質向上を図っていくよう努めている。		
20 (11)	○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	ご利用者様のこれまでの地域社会との関りを出来るだけ継続していけるように協力を惜しまないよう努めている。携帯アプリのストリートビューなどを用いて懐かしい街並みを見て頂いている。	コロナ禍で、家族との面会もできない状態である。馴染みの場所への外出もできない。それに代えて、電話やオンライン面会などを活用している。Youtubeで昔の神戸の街並みを見ても良かったり、自宅周辺をGoogleのストリートビューを見たりしている。	コロナ禍で、面会できない期間が長くなっている。家族と触れ合う場が持てるよう、工夫してもらいたい。時間制限や、3回目ワクチン接種を条件に対面できるようにしてもらいたい。

自己 者 第	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	各ご利用者様の性格・気性・好み等を把握し集団の中での利用者間の人間関係の機微を察知し、各ご利用者様が孤立することなく和やかな雰囲気を作れるよう細心の注意を持ち行動している。		
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	サービス契約が終了するケースには、ご利用者様・ご家族様のアフターケアにも温かく対応するよう努めている。また入所施設の相談員・ケアマネと連携して入所先での生活がスムーズにスタート出来るよう配慮している。		
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 (12)	○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	利用者一人一人がその人らしく生活していけるように常時柿利用者の思いや意向について把握していくように努めている。そして希望や意向を聞き取ることで、本人の望まれる生活が出来るように配慮している。		
24	○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	利用者の個々の経歴・生活歴・サービスに至った経緯などについて、折に触れ調べ利用者のそれぞれの暮らしをサポートすることに努めている。ご家族様からもその方のこれまでの生活様や、人柄などを聞き取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	利用所の1日の過ごし方、心身状況・趣向など現在の情今日を注意深く観察し日々の対応に生かしている、特に個々の心身状態・症状の進行推移の変化を細心の注意をもって把握し、職員間で協議、相談のうえ対処策を工夫し本人像として共通認識を得るようにしている。		
26 (13)	○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	利用者様の今現在の状況にフィットした正に「活きた介護計画」キープするよう努めている。日頃からモニタリングとアセスメントを繰り返し利用者様がよりよく暮らせるように介護計画を臨機応変に見直すように努めている。また多職種との連携のもとよりよいプランを作成するよう考えている。		
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b記録の内容は、まさに「現場の生の記録」が本筋でありそれが爾後のより良い介護のスタートであることを承知している。日々の記録や申し送り含めて介護記録の実践に努めている。		

自己 番号	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
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	介護保険サービスだけにとどまらず利用者様・ご家族様の様々なニーズに柔軟に対応できるよう多機能化を実現している。		
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	利用者の有用な地域資源を最大限に活用すべく地域包括支援センターとの協働を図りながら利用者の便宜を図るように努めている。常に地域の社会資源を活用できるよう心掛けている。		
30 (14)	○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	利用者の馴染みのかかりつけ医による往診と同時に事業所独自の協力医療機関の2本立てで対応している。また夜間時の急変など医療連携している訪問看護ステーションとのオンコール体制を構築している。	利用者や家族の希望によるかかりつけ医に受診している。契約時に主治医を決めてもらい、入居時に主治医との面談もしている。5か所の協力医があり、ほぼいずれかがかかりつけ医にしている。協力医、歯科医などの往診を受けている。眼科など、家族の介助で受診している事例がある。	
31	○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	介護者が利用者の心身譲許の異常・変化を察知した際、看護職に連絡し、応急処置についての指示と爾後の対応については指示を仰ぐ。というシステムを構築している。常に変化には注意を払い看護職との連携を行うようにしている。		
32 (15)	○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。	入院中については、看護師が主導して病院関係者と情報交換及び相談を実施している。また入院時は医療機関に出向きカンファレンスを行う等、普段から顔の見える関係性づくりを心掛けている。	入院時は情報提供書を提出している。コロナ禍で入院中の面会ができないため、地域医療連携室の担当者と電話で連絡を交わしている。複数の協力医による状態把握が行える体制となっている。	
33 (16)	○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	重度化及び終末期のケースには、利用者・家族・医療関係者との間でさらには事業所の力量の範囲内で把握し、い努め、万事遺漏のないように努めている。主治医・訪問看護と連携を取ることで、終末期の看取りのケアについても実施できる体制を取っている。	前回の第三者評価後、目標達成計画に挙げた項目である。看取り介護計画書の期間設定を短くして、より現状に即した計画作成に取り組んだ。契約時に終末期の対応について説明しており、利用者や家族の希望を把握している。今年度は2例の看取りを行った。同法人の訪問看護の事業所が同じ建物内であり、医療面での支援を受けやすい。看取りの研修も実施し、経験を通してより良い看取りができるよう尽力している。	
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	利用者の急変や事故発生時に備え、職員は応急処置など初期的処置が出来るよう実践力をつけるべく努めている。また定期的に医療連携ミーティングを実施し、医療研修を実施している。		

自己 番号	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 (17)	○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	災害発生時の対処法はマニュアルを用意している。日頃から災害に備えマニュアルを熟読し、利用者の非難が支障なく出来るように年2回の避難訓練を実施し、消防署からの改善の指示があれば改善している。	年2回、火災時の避難訓練を実施している。事業所は2・3階に位置するため、利用者を非常階段近くまで誘導して救助を待つこととなっている。地震や水害時のマニュアルも備えている。車いす利用の利用者が増えてきているので、実際にどう避難するのか、職員とシミュレーションして検討してほしい。3日分の水・食料を備蓄している。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36 (18)	○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	個人としての尊厳は、プライバシーの確保も含め業務遂行の原点として考え始めている。また接遇研修などを通して、職員の意識と研鑽をを推進し、より良いサービスの提供に努めている。	「一人ひとりに寄り添い、お気持ちを受容し、自己決定を大切にします」と理念にも挙げており、尊厳を損ねない支援に努めている。今年度は10月に接遇研修を実施した。接遇マニュアルも整備している。	
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	介護業務を行う際、利用者各々の希望に気を配らず、介護者のペースで行いがちであるが、絶えず介護業務の原点を考え、例えば衣類選びひとつをとっても利用者の希望・意思に沿えるよう努めている。		
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、希望にそって支援している	利用者各々の生活ペースを大切に、日々の生活を組み立てるように努めている。職員主体のペースになってしまわないように、管理者を中心に、利用者本位のサービス提供が出来るように心がけている。		
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	生活に変化を持って頂くために、おしゃれ・身だしなみは大切な人間の営みであり相応の配慮を心掛けている。衣類に関しても気候や季節に合ったものを利用者様本人に選んで着て頂けるように配慮している。		
40 (19)	○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	食事は生活リズムの中で最も重要なイベントと言ってよいかもしれません。楽しい食卓になるように利用者様と一緒に職員が食事を摂るようにして会話を交えた楽しい食事を心掛けています。	昼食と夕食は業者のものを利用している。汁物とご飯は事業所で用意する。朝食は夜勤が担当で調理している。(パン・スープ・コーヒー・ヨーグルトなど)月1回特別食としてリクエストに応じたメニューにしたり、新年会にはすき焼き、忘年会にはお鍋などを一緒に調理している。お誕生日会やおやつレクなども楽しんでいる。コロナ禍、宅配業者を利用して、ファストフードを注文され、普段とは異なる食事を生き生きと食された事例がある。	
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	利用者個々の食事於ける嗜好・習慣・形態などを考えた食事対応を図ると同時に、栄養摂取、水分確保にとりわけ傾注している。食事摂取量が減っている時は、その要因を探り看護師にも相談しながら改善に努めている。		

自己 番号	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
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	毎食後の口腔ケアは各利用者それぞれの能力に応じて洩れなく介護実施する事で、口腔内の清潔の保持が出来るように努めている。		
43 (20)	○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	利用者のそれぞれの生活リズム更には排便・排尿の喫緊の状況に合わせて、極力トイレでの排便を目指し、対応している。また羞恥心には配慮し、場合によっては同性介助を行うなどの配慮を行っている。	排泄チェック表に記録し、タイミングを見計らった声掛けで排泄の支援をしている。現在はおむつ使用の方はいない。以前おむつの方もトイレ誘導することによって、リハビリパンツでの対応ができるようになったり、リハビリパンツから布パンツに改善した事例もある。トイレは各フロアに2か所あり、車いす用と一般のトイレが併設されている。	
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	利用者各々生活リズムに応じた食事・給水・排尿・排便を心掛け、便秘の予防を図っている。又トイレ使用時に腹圧を掛けるように促すことで自然排便が出来るように心がけている。		
45 (21)	○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てしまわずに、個々にそった支援をしている	原則として利用者各々の希望をベースに、入浴日、時間帯を決め入浴を実施している。又地下の大浴場を足湯として利用することで、入浴日以外でもリラックスして頂ける時間を提供している。	基本週2回、午前入浴を支援している。希望があれば毎日の入浴も可能である。夏場には、毎日シャワーをある方もいた。1日の入浴人数を3人とし、一人ひとりゆっくり時間を取って入浴している。利用者こだわりのシャンプーを持ち込んでもらったり、アロマを利用した足湯を用意するなど、楽しんで入浴できる工夫をしている。	
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	利用者様各々の状況に応じた睡眠、休息をとって頂くことで生活リズムを整えられるように配慮している。		
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	服薬は利用者及び介護者にとり、大変重要且つ管理の厳格性を持つべきで問題ある。厳重な管理意識のもと、業務遂行している。また往診時に主治医に薬に関する助言などを頂き、副作用の飲み合わせなどについての意識を高めるようにしている。		
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	各々の利用者の生活に喜びや潤いを持っていただく為、各々の好み、役割り活動のきかいを設け、利用者の自立心、生活意欲などの函養を図っていくように努めている。その方の背景を理解し、各々生活が満足いくものに近づくように支援している。		

自己	第三者	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
49	(22)	○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	コロナ禍の影響により通常のように外出が出来なくなっているが、少数にして予防対策を徹底してドライブなどの外出支援業務を実施している。車から降りることは出来ないが車窓から山の景色など見て季節を感じていただいている。グーグルストリートビューなども使って懐かしい場所を見てもらうことも実施している。	新型コロナウイルス感染予防のため、外出はほぼできていない。毎日の散歩も中止し、現在はゴミ出しに出る程度である。しかし、車で車外には出ずにドライブに行ったり、インターネット上で馴染みのある場所を見たり、工夫をしている。	コロナ禍の出口が見えない中、外出は難しくても、事業所の屋上に行ったり、ベランダに苗を植えて世話をするなど、外気に触れる機会を確保してもらいたい。
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	基本的に現金の所持はして頂いていないが、中には個人で現金を所持して買い物をするこも、家族様と相談の上ケースバイケースで実施している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	利用者様の携帯電話や手紙による通信も、ケースバイケースで出来るようにしている。手紙の返信を希望される方には一緒に手紙を書くようにしている。		
52	(23)	○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	共同生活空間が、利用者様にとって家庭に繋がる感覚を持てる場所であったり、憩いの場となるように配慮している。また利用者様が作成した品々を廊下に展示し楽しんで頂けるように配慮している。	食堂とリビングは別室になっている。新型コロナウイルスまん延防止のため、椅子は対面にならないよう、同じ向きに設置している。寒くても2時間に1回、窓を開けて換気をし、手の触れる部分の消毒を行っている。透明ボードの設置も検討している。廊下にはにぎやかに利用者の方の名前の短冊がついた提灯がぶら下がり、廊下にはそれぞれに作った、トラの張り子が飾られていた。職員の気分は明るくという思いが込められている。	
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	集団生活の中でも、共有空間の中で一人になれるところ、2・3人で過ごせるコーナーなどを作り、集団からくるストレスの緩和が出来るように配慮して、思い思いの時間が過ごせるように、場所づくりを心掛けている。		
54	(24)	○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	各人の居室は、一人になれる・安心して過ごせるスペースであるよう、利用者・家族ともども相談の上、整備するように努めている。また本人様のお身での品々を持ってきていただき、自由に配置して頂いている。	居室への持ち込みに制限はない。ベッド・タンス・洗面台が備わっている。それぞれ使い慣れたタンスやソファ、こたつなどを持ち込んで、その人らしい居心地の良い居室にしている。	
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	利用者各々の活動力、特性に見合った施設内の環境整備を施し、居室及び共有部双方でのあらゆるリスクの極小化を図るよう努めることで円滑に成果tyが行えるように配慮している。		