

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】【3Fシンビジウム】

事業所番号	2774001131		
法人名	SOMPOケア株式会社		
事業所名	SOMPOケア そんぽの家 豊中南曽根		
所在地	大阪府豊中市曽根南町2-12-25		
自己評価作成日	令和2年7月10日	評価結果市町村受理日	令和2年10月2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	
----------	--

【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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	令和2年8月11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)】

<p>①当社の経営理念として「人間尊重」を掲げております。もちろんご入居者様の尊厳を守ることが当然ですが、職員一人ひとりが、介護職員としてのプライドを持てるようにスキルアップ制度を導入し、能力の向上と処遇改善を行っています。離職率の低下と介護職員としてのプライドの向上に努め、安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供できるよう邁進しております。</p>
--

【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)】

<p>1997年岡山に誕生した1棟のグループホームが、合併・統合の結果、今や国内有数の介護事業者SONPOケア株式会社(本社)に成長し、傘下の「そんぽの家豊中南曽根」(ホーム)も開設後19年となる。駅から徒歩12分の比較的落ち着いた街並みに褐色の3階建てで、介護付有料老人ホームが併設されている。設立間もない頃に入社した職員も健在で抱負や意欲を語ってくれたのが印象的で、職員の定着率も高く、利用者家族のアンケートでも職員への信頼度が高かった。本社が、利用者の人間尊重に根差した経営方針はもとより、職場環境改善と介護職員の処遇向上や体系的で均質な研修の実施に注力していることが感じられた。ホームでは利用者のアクティビティの強化と活性化に取り組んでいるが、大手ゆえの厳格なリスクマネジメントや新型コロナ禍の現実には悩みがつかない。</p>

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している (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	事業所理念として「わたしはあなた」を掲げており、利用者・家族様・紹介者・地域の方、相手の立場になって物事や言葉の意味・行動を捉え、安心・安全なサービスを提供し、より信頼いただける施設運営を目指している。	本社の「人間尊重を経営の基本に、最高品質の介護サービスと働き甲斐のある職場の提供を通じ世界に誇れる豊かな長寿国日本の実現に貢献する」という理念のもと、ホームでは利用者をはじめ関係者の立場に立って考え行動するという「わたしはあなた」を独自の理念としている。この理念が職員の日常ケアの基本になっていることがヒアリングで確認できた。	
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	地域の自治会に協力し、入居者・職員とともに、ふれあいセンターで開催されている喫茶に月一回参加して交流を深めていた。3月末からはコロナ流行の影響にて自粛している状況である。	地元自治会を通じ、夏祭り、敬老会や隣接の憩いの家での毎月のふれあい喫茶などに参加する事で地域との交流を深めている。フラワーアレンジメントなどのボランティアも毎月受入れている。(ただし、いずれの行事も新型コロナ禍で現在一時停止中である。)	地元の保育園や小学校との交流は中断しているとの事であるが、運営推進会議等で知り合いの地元関係者の橋渡しなどで復活されることを望む。
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	ふれあいセンターにて実施されている喫茶への参加を行い、地域の方々と触れ合う機会となるべく努めていた。 3月以降は自粛中である。	/	/
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	2ヶ月に1回開催していた。ユニットでのサービスの内容などを報告し、出席者の意見を積極的に伺っている。会議に出たい件はカンファレンスで報告・記事録での回覧をし、新たな取り組みを行っている。3月開催以降は行政からの指示通り書面にての開催をし、直接会しての実施は自粛している。	運営推進会議は、3月以降はやむなく書面開催している。ホームからの報告資料は内容が豊富で、関係者に分かり易く記載されている。資料は家族等に配付されているが、出席者の評価、意見や情報提供を含めた議事録の送付が望まれる。出席者は、家族、地域包括支援センター職員、地域代表、知見者、ホーム関係者など毎回9～10名程度と盛況である。	
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取り組んでいる	介護保険サービス事業者連絡会の役員をしており、市担当者とは困った時などいつでも相談できる関係が出来ている。	市の窓口である長寿社会政策課とは必要に応じ種々報告、申請や相談を行っている。ホーム管理者は同業の事業者連絡会役員でもあることから、市の窓口とはいつでも相談等ができる良好な関係を維持継続している。また、運営推進会議に出席の地域包括支援センター職員とも円滑な情報交換に努めている。	

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
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	法人として身体拘束を行わない方針である。身体拘束を行わないケアの実践のため、法人でマニュアルがあり、年2回身体拘束に関する研修を行い、職員全員が学習し、知識を得る機会を設けている。併せて毎月の身体拘束廃止委員会を開催している。	身体拘束を行わない本社の指針およびマニュアルが整備されており、身体拘束に関する研修を年2回実施している。また、身体拘束廃止委員会を毎月開催するほか、利用者に対する声掛けや言葉遣いについても継続的に点検している。各フロア出入口は安全のため施錠されているが、職員は利用者が閉塞感を感じているかどうかを見守っている。	
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	法人で虐待防止マニュアルが作成されており、年3回研修を行って職員全員が学習し知識を得る機会を設けている。法人として、公益通報窓口を設置しており、各ユニットに掲示している。		
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	地域福祉権利擁護事業、成年後見制度の理解に努め、入居者様・家族様にいつでも情報提供できるように、情報を各ユニットの玄関に設置し、閲覧できるようにしている。		
9		○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	契約前に必ずケアプランを提示し、どのような援助を行うのか説明し、承諾頂いてから入居契約を行っている。契約の際も十分に時間をとり、説明を行っている。		
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	月一回介護相談員に訪問して頂き(自肅中)、利用者の意見や不満・苦情を含め、話を聴いて頂いていた。聞き取られた要望や、不満・苦情があった場合は、カンファレンスにて情報共有し、対策を講じるようにしている。運営推進会議の際に民生委員や包括、地域住民に参加いただいております。その場にてご意見ご要望を頂戴している。頂いたご意見等についてもカンファレンス等で話し合い、情報共有と対策の提示、実施指示を行っている。	利用者や家族等の意見は、面会時の聞き取り、運営推進会議での出席家族(通常複数)の意見、市の介護相談員(2人)による利用者の傾聴結果および本社の利用者家族等への満足度調査の結果等で把握に努めている。意見や苦情については、月2回のカンファレンス等で話し合いをし、職員間での情報共有と対策が必要な場合には管理者から適切な指示を出している。	

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
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	年1回以上個人面談を行い、意見を聞いている。管理者は各職員と積極的にコミュニケーションをとり、日頃から何でも話せる関係を目指している。	2週間に一度ユニット毎にカンファレンスがあり、7項目におよぶ検討を行い、その中で運営に関する職員の意見を聞く機会がある。また、管理者は日常介護の現場に入り職員と協働しており、双方向のスムーズなコミュニケーションを交わしている。さらに、公式的には人事目標管理制度の、年3回の個別面談もあり、職員の意見を聞く機会は多い。	
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	法人としてキャリアアップ制度がある。保持資格や能力によって給与が上がるしくみである。期初面談にて今期の目標を決め、中間面談にて進捗状況を確認し、目標達成率が低い場合はあげるための改善点を挙げてもらっている。期末面談にて達成度を確認し、内容を評価し昇給昇格を決めている。		
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	全職員対象として毎月1回の施設研修を実施(WEB)している。また、キャリアによってはウェブや集合して研修を実施し、スキルアップを図っている。		
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り組みをしている	大型病院主催の懇親会や介護事業者連絡会総会・懇親会の情報を提供し、参加を促している。		
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	入居面談では本人様より現在困っていることや不自由に感じることを数回にわたりお聞きし、入居後も定期的に困っていることをお聞きしている。意思疎通が困難な方には表情などからお気持ちを考えるよう努力している。		

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
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	入居契約前に家族様等から現在お困りになられている情報を聞き取り、対策や対処方法について話し合っている。また、ご入居後も定期的に情報提供を行い、入居者の状態をつぶさにお伝えし、必要に応じて病院受診や薬の調整について相談させていただいている。毎月入居者の様子をお手紙でお知らせしたり、コミュニケーションを積極的にとるよう努力している。		
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	入居前後に家族様・本人様のお困りごとをお伺いし、アセスメントを行った上でケアプランを提示している。必要であればデイケア等の他のサービスを提案している。		
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	家事等一緒に出来ることは行っているほか、掃除等ご自身で行いたいというご要望に沿って実施いただけるように対応している。そういったことで関係構築できるように努めている。		
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	面会は24時間可能な対応をしていた。また、家族様と外出していただく機会を作ったり、援助の一部を家族様に担っていただく等協力をお願いしている。※コロナの関係で面会は自粛中		
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	普通の生活を知る努力を行い、馴染みの人や場所とのつながりを持てるように家族様に提案や協力をお願いしている。※コロナの関係で外出制限中。	家族や親戚のほか知人や元職場の同僚が訪ねてくることもあるが、入居が長くなり、介護度が上がるにつれ馴染みの人の訪問も少なくなる傾向にある。一方、デイケアサービス等に参加する事で新しい人間関係が出来る場合もある。家族が自宅に外泊させたり、外食に出掛ける事もある。(ただし、新型コロナ禍で、面会や外出は現在一時停止中である。)	

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
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	ユニット毎にソファや飾りを変え、ソファやTVを配置してくつろげる環境を提供している。気のあった方々と過ごしていただくように援助している。毎月アクティビティを実施(職員・外部講師含め)し、利用者間の共同参加の機会を提供している。(コロナの影響により外部講師の来訪自粛中)		
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	契約が終了された方のご家族様へ必要に応じて連絡を取り、ご家族様の悩み等をお聞きし、当社の他事業所や他施設を紹介し、ご入居された方もおられる。また、現在も運営推進会議にご参加くださっている家族様もおられます。		
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	ケアプランに利用者の習慣、生活リズム、生活歴、現病歴、既往歴、本人様の気持ち、家族様の思いなどを盛り込み、本人様や家族様のご希望に沿ったサービスを提供できるように努力している。ご自身の思い等を表出できない利用者様に対しては、同年代の方だったらどうか、自分だったらどういふことを望むのかを生活歴などの情報を元にイメージし、本人様に快適な生活を送っていただけるように努めている。	在宅からホームに入所の際は居宅ケアマネジャーの、病院から受入れの際は病院の、他の福祉施設から受入れの際は施設のデータ等を参考に本人の生活歴や病歴、その他必要事項を把握する。入居申し込み時には管理者と計画作成担当者が自宅等に出向き、本人の希望や家族等の意向を聞き取りアセスメントを行い、介護計画作成に繋げている。	
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	入居情報を作成する中で、お客様の生活歴にサービス利用されるきっかけや経過を記載し、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	カンファレンスや職員からの報告、日々の状態観察と会話を行い、心身状態や能力の変化の把握に努めている。カンファレンスの際にも状態変化について話し合い、サービス内容の変更の有無や、お客様の発言内容、行動等情報を把握するよう心がけている。		

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
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	月2回のカンファレンスで話し合った内容とモニタリング等で得た情報を元に、計画作成担当者が介護計画を作成し、サービス担当者会議等で情報を整理し、現状に即した介護計画を作成している。	入居後、職員が利用者に寄り添い、より深く本人の意向等の把握に努めている。日々の観察記録、2週間ごとのカンファレンスや毎月行うモニタリングを基に、サービス担当者会議において医師や看護師を含めた関係者全員の意見やアイデアを反映させ、計画作成担当者が利用者にとって最適の介護計画を作成している。	
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	介護記録や介護日誌、申し送り等に日々取り組んだ内容を記述し、職員間で情報共有に努めている。それらの情報や入居者様、家族様の要望を伺いつつ、計画作成担当者が介護計画の見直し等を行っている。		
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、既存のサービスに捉われず、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	当社のエリア会議にて困難事例を発表し、様々な意見を出し合い、単一的な考えや偏った考えにならないように努めている。また、当社の困難事例対応チームと情報共有・意見交換を行い、情報を整理し、対策を講じている。		
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	運営推進会議の際、地域包括・民生委員・自治会の方等と話し合い、地域で行われているふれあい喫茶への参加や、敬老会等に参加・協力していた。また、毎月介護相談員に来訪いただいている。消防訓練では消防署の指導を受け、地震風水害避難訓練も年1回開催し、安全にお住まいいただけるよう努めている。※外部での催しへの参加は、コロナの関係により自粛中。		
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	入居時に本人様・家族様が複数の協力医療機関から選んでいただき、その医療機関に2週間1度の往診を受けている。入居後に医療機関の変更も可能であり、ご要望に応じてスムーズに変更できるよう手配している。入居以前から通われている病院への通院も継続していただいている状況である。	医療提携している複数の病院・クリニック等から2週間に1度の往診を受けている。歯科医往診は、その都度希望者が適切に治療や口腔ケアを受けている。その他、従来のかかりつけ医への通院を家族の付き添いで継続しているケースもある。いづれにおいても利用者の日々の健康管理に努めている。	

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
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	職員は、日頃からの関わりで容態の変化があった際は、適宜かかりつけ医に情報提供や往診などの協力を依頼している。おおよそかかりつけ医の第一窓口となるのは看護師であり、その看護師に適切なアドバイスをもらったり、主治医につないでもらったり、受診先の病院への情報提供等を行っている。		
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	利用者様が入院された際は、当日若しくは翌日までには介護等の情報提供書類を持参し、少なくとも週に1度は面会に伺う等行っている。入院時や面会時等に、退院前カンファや、在宅復帰支援加算等で必要な書類の協力も出来る旨と、退院時の受け入れにかかる日数や、どのようなご状態になれば対応可能であるかお伝えしている。病院主催の交流会や勉強会等、協力や参加ができる旨も併せて訪問時にお伝えし、顔の見える関係を作れるように努めている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合や終末期において、主治医や家族様・本人様、管理者、計画作成担当者で話し合う機会を設けている。また、家族様、主治医等の協力のもと、看取りも行っている。	終末期において主治医・家族・本人・管理者・計画作成担当で勉強会を開き、利用者にとって良い最期が迎えられるように支援している。また家族・主治医の協力のもと看取りもあり、職員の看取り研修を行い質の向上をはかっている。前年度に看取りが2例あり、担当した職員のメンタルケアにも配慮が行われている。	
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	緊急対応マニュアルを職員全員に周知している他、年に1度事故対応について研修を実施している。		
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	年2回消防避難訓練を実施(6月日中想定12月夜間想定)している他、地震風水害避難訓練を(6月)を年1回実施している。避難経路の確認や消防設備の使用法、消火器の葉いちいちの確認等訓練時に周知、実践してもらっている。緊急連絡網を提示し、災害発生時に職員が参集できるよう体制を整えている他、当社の災害時安否確認システムにて、各職員の安否や出勤可否を一元管理しており、不足施設へは緊急対策本部より応援が送られてくる体制ができている。	年2回(6・12月)消火・避難および通報訓練を実施、12月は夜間訓練を想定している。ホームは、併設の介護付有料老人ホームと防火扉を隔て廊下で繋がっているため、避難時には互いに助け合うことができる。水災時には3階へ垂直避難を想定している。災害に備えて、水や食料・トイレ・オムツ・ランタンの備蓄・備品を3日分確保し管理・整備している。	

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のしとうほうほう	職員が入居者様に対して丁寧な言葉や態度で誠実に対応できるように、年1回接遇マナーの研修を実施している。また、カンファレンスにて言葉遣いや、入室の際のマナーについてレクチャーし、居室への入室の際はノックして返答があってから入室する等、居室が入居者様のプライベート空間であることを意識づけている。	年1回の接遇マナーの研修を実施している。利用者に対して挨拶や馴れ馴れしい言葉づかいに気を付けている。入室時は必ずノックするなどプライベート空間であることを周知している。また、大手同業他社の施設を見学するなど接遇マナーの向上に注力している。	
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	援助時やお話しに伺った際、本人様の言葉だけでなく、その時のしぐさや表情等から本心を汲み取るよう努めている。本人様が落ち着かれない場合や状況にある場合は、落ち着かれる場所に移動したり、落ち着かれるまで時間をあける等工夫している。言葉を発することが難しい方に関しては、援助時の状況や状態、入居以前に聞き取ったお気持ちや要望、家族様から伺った本人様の気持ちや、自身だったらどう考えるか、本人様の世界観を理解するよう努めている。		
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	障害を終われる以前の生活を把握し、その生活に近づける、或いは本人様の望んでおられる生活に近づけるために、本人様の日頃の様子や発言、望んでおられることは何かをうかがい知り、家族様の要望もふまえ、現状に即したケアを提案しお過ごしいただいている。外部サービスとなる訪問マッサージやデイケアを提案し、利用中である。※現在コロナのため自粛中。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 とりながら	衣服や化粧品については、家族様に持参いただいております。好みの衣類を着ていただいたり、アクセサリーをつけていただいております。希望される方には白髪染めをしています。		
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	出来るだけ馴染みのある家具や写真、使い慣れたものを持参いただき、飾ったり使用いただいております。ご自身で作成された飾をかざったり、家族様からの手紙をお部屋に飾りつけて設置したり、居心地よくすごしていただけるよう努めている。	食材はグループ会社の給食会社から調達している。朝は湯煎等で提供し、昼・夕食は職員が調理して提供している。通常食ややわらか食の食事形態をとりながら楽しく食事ができるように支援している。利用者はできる範囲で配膳の準備や片付けに参加している。	

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
41		○栄養摂取や水分確保の支援	日々の食事量や水分摂取量を記録し、食事摂取量や水分摂取量が減っている場合は、体重の増減に留意し、主治医への報告と補食の提供等を行うとともに、好きなものを家族様等にご準備いただいたり、購入してお出ししている。		
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、入居者様の能力に合わせた口腔ケアを行っている。協力歯科医に口腔の健康管理をしていただいている。嚥下障害のある方には、歯科のリハビリも行えるため、都度情報提供や必要性を本人様・家族様にお伝えし促している。		
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	失禁原因のアセスメントを行い、泌尿器科受診や環境整備、排泄援助の方法の見直しやオムツやパットの見直しを行っている。	排泄パターンの記録表からひとりひとりのペースに合わせて支援をしている。失禁原因を把握するために泌尿器科受診などでオムツやパッドの見直しが自立排泄につながるよう支援している。夜間は定期的に声かけなど個別に対応している。	
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	便秘の原因をアセスメントし、主治医の協力の下、薬の服用や乳製品の摂取、腹部を温めて差し上げたりし、予防・改善に取り組んでいる。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	本人様・家族様の可能な限りご希望に沿い、安全に落ち着いている入浴いただけるよう努めている。	週2回、1日3名ずつ入浴支援をしている。入浴時間は本人の希望に沿うようにしているが入浴拒否の人には曜日や職員を変えたり、利用者の状態により足浴の対応をすることもある。しょうぶ湯などで季節感を取り入れて楽しい入浴が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
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	TVやラジオを点けたままが落ち着かれる方はそのように対応し、深夜入眠されてから消す等対応している。落ち着かれない方にはお茶やホットミルクなどの提供を行ったり、お話を聴いてさしあげるなど適宜対応している。		
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	往診後に薬局から薬の説明を受け、注意点を確認し申し送り等の記録へ記載するとともに、その場に居合わせる職員や管理者に口頭と、往診記録で情報共有に努めている。新たに処方された薬剤があった場合は、日中夜間の様子、食事時の動作、排便状況等、日常生活を営む上で支障が出ていないか観察し、異常があった場合は直ちに主治医へ連絡を取り対応いただいている。薬剤情報提供書を各ユニットに保管し、いつでも薬剤の効果や副作用が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	本人様にとって家族としての役割を継続してもらうために、出来るだけ家族様に面会いただけるようお願いをしている。嗜好品や趣味についても、一緒に行っていただけるよう準備し、ご家族様や友人の方と楽しめるよう努めている。※コロナの影響により面会自粛中。WEB面会は予約制で行っている。		
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に支援している	ご自宅に帰られたり、お墓参り、買い物、散歩等外出いただけるように家族様等の協力を頂き、実現できるように努めている。また、ディケアの通所についてもご要望どおり出かけていただけるよう手配している。※コロナの影響により、いずれも自粛中	日常的にお墓参り・買い物・散歩等に外出しているが、新型コロナ禍の影響で現在は外出が出来ず、ホーム敷地内の植木や花に水をやったり、外気浴を楽しむことしかできない状況である。ディケアサービスに2名が通所し支援しているが、現在は自粛中である。	
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	ご自身で管理できる方については、お小遣い程度お持ち頂き管理いただけるよう促している。自己管理が難しい方については、居室に金庫を用意していただいたり、当施設から立替を行い物品を購入するなどのご提案を行っている。現状は個人で管理できる方がおられず、当施設で立替えて物品購入している。		

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
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	自室に電話を設置できるようになっており、入居契約時にその旨ご説明し、要望のある方々には設置いただいている。電話がかかってきても、扱いがわからない方については、職員が使い方をお伝えしつつ会話していただいている。受話器が外れたままにならないように、毎朝夕援助時に職員が確認している。手紙を投函されたいなどのご要望があれば、はがきやお手紙、切手のご用意をさせていただき、やり取りできるよう努めている。		
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	施設の壁に鯉のぼりや季節を感じるものを掲示している。電球切れなどの不快の点滅等発見次第交換し、早期に解決している。適宜換気を行い、空気の入替えを行っている。リビングの日当たりの良い場所にソファを設置している。湿度温度に注意し適宜エアコンを使用するなど居心地のよい環境となるよう努めている。	共用空間のリビングは窓が大きく日当たりのよい場所にソファ、テレビが置かれ居心地の良い生活空間を作っている。壁には利用者の作品の掲示や、四季を表す飾りものがある。湿度・温度は施設全体の空調が設置されて適切に管理している。(注:調査員は、新型コロナの影響でユニット内には入れず、管理者に依頼したスマホの写真と補足説明を通しての判断である。)	
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	共有空間テーブル3箇所に分かれている他一人がけ用のソファ等も用意している。話の合わない方と一緒にならないように、席の位置にも気を配っている。また、他のユニットの方とも共通の趣味等を通じて会話して頂いている。		
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	出来るだけ馴染みのある家具や写真、使い慣れたものを持参いただき、飾ったり使用いただいている。ご自身で作成された飾をかざったり、家族様からの手紙をお部屋に飾りつけて設置したり、居心地よく過ごしていただけるよう努めている。	居室にはベッド・空調・カーテンや洗面台が設置されている。居室は比較的広く、居心地よく生活できるよう整備されている。利用者が使い慣れたタンス・テレビ・電話等を持ち込み、写真や手紙を飾り居心地の良い居室になっている。(注:調査員は、新型コロナの影響でユニット内には入れず、管理者に依頼したスマホの写真と補足説明を通しての判断である。)	
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	下肢筋力が低下し、歩行不安定になられている方には、動線を狭め手すり代わりとなるような家具の設置を行ったり、状態にあった福祉用具を選定して利用いただいている。トイレがわからない方のために、トイレだとわかりやすい表記を施している。転倒を繰り返す方に対してはヒッププロテクターを積極的に提案している。		