

### 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	0990800294		
法人名	社会福祉法人 ふれあいコープ		
事業所名	コープグループホーム喜沢(ほのぼのユニット、ひだまりユニット共通)		
所在地	栃木県小山市大字喜沢1475番地98		
自己評価作成日	令和3年2月18日	評価結果市町村受理日	令和3年4月22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アスク		
所在地	栃木県那須塩原市松浦町118-189		
訪問調査日	令和3年3月26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)】**

ふれあいコープの介護指針である10の基本介護という生活そのものがリハビリになる介護手法を取り入れてます。自分ができることが増え生きる意欲や役割ができ自分らしい生活が送れます。10の基本介護を行うことで車いすで入居された方も歩けるようになり食事も自分で摂ることができるようになりました。また、一人一人の気持ちに寄り添い尊厳をもって対応することで暴言・暴力が減少し排泄や入浴ができるようになりました。どんなに小さなことでもできることは行っていただき喜びや生きがい繋がるように支援しています。草履つくりが役割・夢中になれることとなり周辺症状が改善されています。今年度はコロナ過で一旦休止していましたが収束した際には再開したいと考えています。本人の持っている能力を最大限に活かせるよう日々職員同士が話し合いチームワークを大切にしています。

**【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)】**

グループホームは同法人のデイサービスやその他の事業所が併設されている建物の2階部分にある。法人の理念及び事業所独自の理念を土台に、毎年4月にホームとしての目標を立て、その目標に添って、職員が毎月自分の目標を定めてケアを実践している。管理者は、この取り組みにより、ケアの質が統一され一定水準に保てていると評価している。職員は、利用者の行動や表情をよく観察して、今何をしたいのか、何を言いたいのかを考えてさりげなく介助しており、声かけの際はゆっくりわかりやすく簡潔な質問をするようにして、利用者が混乱しないで「はい」「いいえ」で答えられるように配慮している。隣接する医療機関の訪問診療が受けられ、事業所職員には看護師がいて、医療連携が図れる環境にあり、併設する24時間対応の定期巡回・随時対応型介護看護及びデイサービスにも看護師がいるので、看取りの体制が整っている。コロナ禍以前は、同じ法人の事業である「おたがいさま」の活動に、障子の張替え等利用者ができることでボランティア参加して地域との関わりを持ってきた。今年度、新型コロナウイルス感染予防のため外出の機会が少なくなっても、毎日午後に体操を行い、職員が交代で内容を考えてレクリエーションを実施して利用者の楽しみを創出している。

**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、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

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
<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	毎日のミーティング時に法人理念・グループホーム理念を唱和し常に念頭に置き業務に就いている。また、入居時にも理念を伝え共有を図っている。	法人の理念は、「多くの人々と協同して、一人一人が尊厳を持って、安心して暮らせる、地域福祉を目指します」であり、グループホームの理念は「さりげなく対応します。表情を観察し目を見て穏やかに話をします」である。これらの理念を土台に、毎年4月に事業所としての目標を立て、その目標に添って、職員が毎月自分の目標を定めてケアを実践している。管理者は、この取り組みにより、ケアの質が統一され一定水準に保っていると評価している。理念の「目を見て話す」を実践することにより、利用者と職員とのコミュニケーションが円滑になり双方の思いが伝わるようになった。また、職員の变化として利用者が今何を求めているのかよく考えるようになってきている。	
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	今年度はコロナ過で地域の行事は全て中止となり感染予防対策として外出や外部との交流も自粛していたため実施していない。	事業所の近隣に住んでいた利用者が多く、これまで自治会の行事に参加し地域の人と交流が図れていた。新型コロナウイルス感染予防で地域のお祭りなどすべてが中止となり、事業所への人の出入りも制限していたため何もできなかった。3月になり、併設事業所と合同で取り組んでいた地域の高齢者が参加する体操教室が再開され、そのスタッフとして管理者が関わっている。	
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	地域の方向けの体操教室や認知症予防などを開催し認知症の理解を深めている。今年度はコロナ過のため実施できない月もあった。		
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	今年度はコロナ過のため書面での開催とした。運営状況・利用状況を報告し意見をいただいた内容は部門会議にて内容を報告し共有している。	今年度はコロナ対策のために、すべての会議が書面での開催となった。会議の資料と議事録は委員や家族全員にも送付しており、意見や提案を面会時や電話等で確認している。家族からの意見はほとんどないが、自治会長からはコロナ対策に努力する職員への励ましの言葉があり、地域包括支援センターからは、家族との面会ができない代わりに対策を充実させ、意欲の低下や認知症が悪化しないようにとの助言があった。外出自粛の要請があり、外部との接触を避けるため散歩もままならなかったが、助言を受けたこともあり、併設の事業所や保育園等の人の出入りの状況を把握して接触を回避し、ドライブや散歩を実施するようにした。	

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
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	市役所地域包括推進課の職員と顔の見える関係が築けており感染症予防対策やその他些細な事でも相談できている。	市からは感染症予防対策等の情報や助言がこまめに寄せられており、相談にもものってもらっている。昨年4月頃の不織布マスクが手にはいらぬ状況だった時に、サンプル付きで布マスクの作り方を教えてもらった。それをきっかけに、利用者にも参加してもらってマスク作りを実施し、当面のマスク不足をしのぐことができた。	
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	居室が建物の2階にあり階段やエレベーターには防犯上セキュリティがかかっている。本人・家族様には十分説明し理解していただいている。部門会議・委員会を通して身体拘束について確認している。	3か月毎に、管理者・計画作成担当者・看護師・介護職員による「身体拘束適正化委員会」を開催し、ユニットそれぞれについて身体拘束につながるような出来事がないかの確認を行っている。又、管理者が毎日のミーティング時に言葉かけについて介護職員に注意を促し、スピーチロックになっていないかを検討している。もしそのような言葉かけがあれば、その原因や対策を皆で話し合っている。利用者の暴力や破壊、他者に対する迷惑行為が激しい場合は、専門医に相談して薬を処方してもらっている。内服することで日常生活が落ち着いて送れるような状態にもっていくために、用量の調整の仕方についても医師に指導を仰いでいる。薬の服用はすべての症状がなくなるようにするのではなく、混乱を減少させ本人が楽に生活できることを目的としている。多少の暴力・暴言の場合は薬の服用はせず、対応の仕方を検討して利用者が落ち着けるように支援している。	
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	不適切なケアを含め部門会議において説明し虐待防止に努めている。また、入職時には自己チェック表や不適切なケアの資料をもとに説明し指導している。職員にストレスや悩みなど抱えていないか聞き取りを行い防止に努めている。		
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	現在成年後見人制度等の対象者はいない。権利擁護の学習会を2回/年行っている。		
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	契約の際には十分に説明し不安な事や心配事に対しては十分配慮している。入居後も面会時や電話等で不安や疑問点などないか確認しその都度説明している。		

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
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	面会時に家族の要望等を伺い反映している。日頃より利用者・家族とコミュニケーションを図り要望等をくみ取るようにしている。毎月担当者より写真付きの利用状況を報告している。	毎月、請求書とともに利用者それぞれの日常の写真を添えた報告書を家族に送っている。開設当初から意見箱を設置しているが、これまで投函はなく、面会時や電話連絡した際に直接意見を聞いている。又、管理者の携帯にメールやラインでの意見・要望・質問等が寄せられることもある。今年度はコロナ禍のために家族等の面会を制限しているが、家族の要望や運営推進会議からの提案もありオンライン面会を行った。又、感染状況に応じて、1階の会議室を利用して窓越しの面会も実施している。	
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	部門会議や改善提案書・定期的な面接において意見や提案を聞き改善につなげている。管理者で解決できない内容は事業部に相談している。	改善提案書を職員から随時管理者へ提出してもらっている。提案内容について職員会議（部門会議）で話し合い、実施するか否かは全員で決めている。提案者の名前は伏せられ、全員参加型の運営を行っているため意見が出しやすくなっている。提案の内容は、業務についての時間配分や担当割り変更、ケアの仕方の気づき等の他、フライパンが焦げやすくなったので購入して欲しいなどの身近な内容の提案もある。	
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	就業規則は事務所内にいつでも閲覧できるようにしている。キャリアパス制度の実ではグループホームの評価基準を作り適正に評価する等職員のやりがいにつなげている。。職員の状況については事業部に報告している。		
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	法人で行っている研修（基礎・実践・OJT・10の基本介護）にてスキルアップを図り外部研修にも参加できる取り組みをしている。また、研修後には報告書を閲覧・部門会議にて報告し共有している。		
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	今年度はコロナ感染症予防のため交流は行っていない。		

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
<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	入居前に見学(動画視聴)していただき雰囲気を感じてもらい不安なことや心配事など傾聴している。また、生活歴やこれまで行ってきた習慣などを記載していただき職員全員で共有し馴染みの関係が築けるよう努めている。		
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	本人・家族の困りごとを十分傾聴し解決に向けた取り組みを行い安心して暮らしてもらうよう努めている。入居後すぐの様子は電話等で報告している。		
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	入居相談時には見学に来てもらい本人の状態や要望などを伺い本人・家族にとって最も適したサービスが受けられるよう他のサービスを提案することもある。		
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	本人のできる事を見極め役割をもった生活が送れるよう支援している。少しでもできることは職員と一緒にいき喜びが共感でき信頼関係が築けるよう努めている。		
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	面会だけではなく外 出や外泊などしてもらい家族と過ごす時間を大切にもらっていたが今年度はコロナ感染症予防のため実施できなかった。		
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	これまでの生活歴の把握に努めかかりつけ医など馴染みの関係が継続できるよう努めている。友人や親戚の方に面会に来てもらっていたが感染症予防のため手紙や電話などで交流が図れるように努めている。	職員は利用者一人ひとりのアセスメントを必ず確認して、それぞれの生活歴や好みなどを把握している。入居前から通院していた整骨院や、美容院・床屋を入居後も継続して利用することができていた。しかし、今年度はコロナ禍で、親しい人との交流ができず、外出等も制限された。その代わり、日替わりで担当が考え実施する、午後の体操や全身を使ったレクリエーションを行っている。又、歌や編み物、縫物、布切り等、その人の好きなことを行ってもらい、生活が単調にならないように努めている。	

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
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	職員は利用者同士の関係性や個々の生活などを把握し利用者同士が自然に交流が図れるように努めている。また、利用者同士のトラブルには十分配慮している。		
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	ご逝去された方の夫が事業所主催の体操教室に参加されている。その際生活状況や精神的な落ち込みがないか傾聴しフォローしている。		
<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	入居前や生活の中で要望等を把握し実現できるように努めている。センター方式やひもときシートを活用し本人の想いに沿えるよう心掛けている。	アセスメントのために「センター方式」を利用し、一人ひとりの生活歴や、現在できることとできないことを利用者視点で把握して意欲向上につなげ、認知症の症状を少しでも遅らせるようケアに取り組んでいる。又、徘徊や暴力、暴言等が続く利用者に対して統一したケアを実践するために、「ひもときシート」を活用している。それぞれの職員がどう対応したらよいか一人で悩んでいたことが、意見を出しあうことで悩みを共有し、さらに利用者本位に考えることによってその思いに気づくことができ、統一したケアができるようになった。	
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	生活歴やこれまでのサービス状況を家族・関係機関より情報収集し把握に努めている。また、本人との何気ない会話を記録し情報を共有するよう努めている。		
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	身体状況や認知症の症状・行動などの気づきを記録し職員全員で共有できるようにしている。		

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
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	法人のアセスメント・センター方式を活用し本人・家族の想いを・これまでの習慣を踏まえ計画書を作成している。毎日行っているミーティングなどで聞き取りし計画書を作成している。	各種アセスメントや本人と家族の希望等を踏まえて、サービス担当者会議を行い、介護計画を作成している。担当者会議には本人と家族、管理者（計画作成担当者兼務）、看護師、介護職員が参加している。3か月毎に計画作成担当者がモニタリングを実施し、毎日のミーティングや申し送りノート、職員会議のケアカンファレンス内容を踏まえて、要介護認定更新時や退院時、訪問診療等新たなサービス導入時、明らかに状態が変化しニーズの変化があった時等には、計画の見直しを行っている。入居前から通院していた整骨院へ継続して通院したいとか、美容院・床屋を入居後も継続したいとか、たくさん食べたい、義歯が合っていないので歯科受診を検討して欲しいとか、歩きたい等の本人の希望を取り入れた介護計画の具体的な例がある。	
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	日々の身体状況や認知症の状況を記録し職員全員が情報共有できるよう努めている。ケアプランの実施状況は毎日記録し実施状況等把握に努めている。毎月ユニット会議を行い対応方法など検討している。		
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	事業所だけではなく家族などにも協力してもらって柔軟な対応を心掛けている。デイサービスや有償ボランティアの応援者（障子の張替え）となり参加している。		
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	今年度はコロナ過のため前年度行っていたことはできなかった。感染予防に徹し安全に安心して暮らせるように努めた。		

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
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	基本的には入居前のかかりつけ医を継続してもらうようにしているが本人・家族の希望に応じ隣接している医療機関への変更についても情報提供している。医療機関と連携を図るため通院は基本的には看護師・ケアマネジャーが同行し家族にも定期的に同席してもらっている。	入居前からのかかりつけ医を受診している利用者は数名いて、特に変化がない場合は家族が対応している。その際看護師が状況を記載したノートを渡し、主治医から返書もらうことにしている。コロナ禍の現在、小山市では家族のみの受診が特例で認められているため、採血等の検査がない限り利用者本人は受診していない。遠方等で家族の協力が得られない場合は隣接する協力医療機関へ転院してもらっている。かかりつけ医が事業所に近い場合は看護師が対応することも可能である。採血等の検査結果は請求書等と一緒にコメントを記載して家族に送付している。利用者に変化があった場合はその都度家族に電話連絡し、場合によっては受診に同席してもらっている。受診後の情報はミーティング時に口頭で申し送りし、個人記録、日報・申し送りノートに記載し職員間で情報共有している。	
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	看護師1名配置し些細な事もすぐに相談し早期対応できるようにしている。また、同施設内の事業所の看護師とも情報共有し昼夜問わず24時間相談できる体制をとり早期対応に努めている。		
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。	入院時にはケアマネジャーが入院時連携シート作成しをソーシャルワーカーに情報提供している。退院目標を早期の段階で決め常に情報交換し定期的に面会し受け入れ態勢を整えている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に重度化に備えて意向を伺い希望に沿った対応ができるよう努めている。また、面会時には状況報告し緊急時に備え現在の意向を伺い職員全員が共有できるように努めている。受診時に看護師・家族が主治医に相談し適切な対応ができるようにしている。	入居時に、重度化した場合や終末期にむけた意向を書面で確認している。そのような状況になった時には主治医から状況を説明してもらい、最終的な意向を確認して、希望があれば看取りの支援を行っている。隣接する医療機関で訪問診療が受けられ、事業所職員に看護師がいる他、1階にある同法人の24時間対応の定期巡回・随時対応型介護看護及びデイサービスにも看護師がいるので、看取りの体制が整っている。コロナ禍ではあるが、厚労省の方針により終末期の場合は家族の面会を可能としている。看取り期に入っても、利用者本人の意向に沿って普段と変わりなく過ごしてもらい、カレーが食べたいという本人の希望を叶えるため急遽作って食べてもらい数日後に臨終を迎えた事例がある。職員には基本的な研修を行っており、管理者が精神的なフォローもしている。	



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
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	職員全員がわかるところに事故発生時等マニュアルがあり緊急時の対応に備えている。 法人内のOJTでは看護師の緊急時の対応について学習会を行い職員へ共有した。		
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回防災・災害訓練を実施している。ハザードマップを掲示し意識を高めるようにしている。 今年度はコロナ過のため職員のみで訓練は実施	火災・風水害・土砂災害を想定した避難訓練を行っている。特に、夜間想定訓練は全職員が参加して行った。訓練の結果把握できた課題については、有効な対処方法を検討して職員間で共有している。近隣の民生委員や利用者家族にも、火災や災害時に避難させた利用者の見守りをしてもらうよう協力を依頼しており、訓練にも参加してもらう了承を得ているが、今年度はコロナ禍のため実際に参加してもらうことができなかった。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	言葉遣いや声掛けに配慮し利用者一人一人が尊厳をもって生活できるよう努めている。さりげない声掛けを心掛けている。	自室での生活スタイルはできるだけ本人の意向を尊重し、職員は利用者それぞれの生活歴に配慮してプライドを傷つけない話し方をするよう心がけている。入浴はひとりずつ行い、脱衣所でも他の利用者と重ならないようにしている。リビングでの食事中には目の前にあるトイレではなく別の場所に誘導したり、トイレや着替えの際は必ずドアを閉める等してプライバシーを確保するよう配慮している。また、申し送りの際には利用者の名前ではなく部屋番号で行うようにしている。	
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	利用者の話を傾聴し利用者本人が選択し実行できるように努めている。言葉が出にくい方には「はい・いいえ」で答えられるよう工夫し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、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	利用者それぞれのペースで穏やかに過ごせるよう努めできる限り本人の本人の希望に沿った支援を心掛けている。日々その時々、その人のしたいようにやりたいように過ごしてもらっている。		
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	起床時にさりげない声掛けをし身だしなみを整えてもらい身支度などはこれまでの生活習慣を継続してもらうようにしている。		

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
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	利用者のできることを見極め野菜の皮むきやカット・盛り付けなどを行ってもらっている。食後の食器拭きやテーブル拭きなど行ってもらっている。利用者の好みやその時々で食べたい物を聞いて提供するように心掛けている。	毎日三食職員が手作りで食事を用意している。時には、ファミレスなどから出前を取ったり、毎月5の付く日には利用者のリクエストに応じてバラエティーに富んだ食事を提供している。特に、ホットプレートを使った料理や、土鍋を使った七草がゆ、煮込みラーメン、すきやきなど温かい鍋を囲んでの食事は雰囲気を楽しめて人気がある。季節を感じられるような旬の食材を使った献立の日には、調理中の匂いに誘われて自室からフロアに出てくる利用者もいる。また、たくさん食べたい人には、おかわりしてお腹いっぱい食べてもらえるように配慮している。	
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	食事・水分摂取量は記録し職員全員が情報を共有している。また、利用者それぞれに合わせた好みや量・食形態で提供している。		
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	毎食後口腔ケアを行い清潔が保てるよう支援している。また、希望された方には歯科衛生士による口腔内の状態を確認してもらい口腔ケアの指導をしてもらっている。必要に応じて治療も行っている。		
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	自尊心に配慮し一人一人の身体状況に応じて声掛け・誘導を行いトイレで排泄できるよう努めている。	日中は布製のびったりしたパンツとパッドを併用していて、介護度が高くてもトイレで自立して排泄ができるように支援している。夜は紙パンツとパッドを併用して、夜間のみ確認や軽介助が必要な人もいる。利用者の表情や立ち上がりなどの行動から個々の排泄サインを読み取って対応している。トイレが3か所あるが、戸惑ってしまう利用者がいたので、トイレとわかるよう赤い布をドアの手すりに付けたことにより、間違わないで自分でトイレに行けるようになった。	
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	毎日乳酸菌飲料やヨーグルトを提供してできるだけ水分を多くとれるよう工夫し散歩や掃除などで活動量を増やし便秘予防に努めている。		

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
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	本人の希望を聞きながら週に2～3回程度入浴を行っている。個々のその時の気分なども考慮し気持ちよく入浴してもらえるよう工夫している。	入浴したい時間を申し出る利用者は今のところいないが、人員体制などを整える必要があるため、現在個々の希望には応じていない。入浴に対して強い拒否がある利用者については、次の日に変更したり別な職員が対応するなどして本人が納得して入浴できるようにしている。湯船は三方向から介助できる作りになっており、手すりに掴まる等して安全に湯船に入れるように、その人に合った介助方法で入浴支援をしている。プライベートに配慮して、個浴でゆっくり入ってもらっていて、お湯の温度や湯船に浸かっている時間もそれぞれの利用者の好みに合わせている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	日中適度に身体を動かし夜間安眠できるようにしている。また、居室の照明についてはこれまでの習慣を家族に聞いて対応している。夜間せん妄のある方に対しては傾聴し安心してもらえるようにしている。		
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	個人ファイルに薬情を保管いつでも確認できるようにしている。服薬は職員2名で呼称し誤薬がないようにしている。副作用等に関しては看護師が説明し変化があった場合は記録して共有し受診時主治医に報告相談している。		
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	個々のできる事を把握し自らができるように支援している。また、役割をもってもらい日々の感謝の言葉掛けをしてやりがいとなるよう努めている。		
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	今年度はコロナ過のため外出・外泊は自粛してもらっている。敷地内の散歩やドライブなどは定期的に行った。	コロナ禍以前は、公園や動物と触れ合えるところへの外出が人気で、動物や鳥に餌をあげたり、ジェラートを食べたりして楽しい時間を過ごしていた。現在は看取り期の利用者以外は、体調を見ながら、密にならないように敷地近辺を散歩したり、ユニットごとにドライブに出かけて、車窓から季節の花を楽しんでもらっている。できるだけ外部との接触を避けるよう配慮しており、散歩に出る際も、1階のデイサービス職員や利用者や保育園の子ども達と接触しない時間帯を選んでいる。	

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、お金の所持したり使えるように支援している	本人所持にに関しては本人の希望に応じて家族と十分相談のうえ判断している。また、いつでも買い物ができるよう少額の現金は金庫で預かっている。出納帳で管理し毎月領収書・出納帳のコピーを家族に送付している。		
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	個々の希望に沿って対応している。個人の携帯電話は自由に使用してもらっている。年賀状を出したり友人や家族に手紙を出すなどの支援を行っている。		
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	フロアには大きな窓で眺めがよく木々が生繁っており季節を感じることができる。家庭的な雰囲気を大切にしている環境である。	リビングの壁には職員と利用者で作った大きな季節の花の貼り絵が飾られている。大きな窓から陽が差し込み、窓の外の色が良く見えて、明るく落ち着いたリビングである。対面式キッチンでは、利用者と職員が向かい合いながら食事の支度をしていて、家庭的な雰囲気である。片方のユニットではリビングでテレビを見ることができるが、利用者により見たい番組が違って混乱するユニットでは、リビングでは穏やかに過ごせるようにテレビを置かず、利用者それぞれの部屋で好きなテレビを見てもらうように配慮している。	
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	空間的な制限はあるが利用者同士が気兼ねなく過ごせる空間となるようにしている。また、個別でゆっくり過ごしたい時には談話室の利用も可能となっている。		
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	入居時にこれまで自宅で使用していた馴染みのものを持参してもらうよう協力依頼しているが何も無い環境の利用者もいるため馴染みの環境がなぜ必要かを理解してもらえようさらに努めていきたい。	居室には、エアコン、洗面台、カーテン、介護用ベッド（3モーター）、テレビ、筆筒が備え付けられている。筆筒の上に、毎年楽しみにしている年賀状を書くための道具が置かれている居室や、自宅で愛用していた寝具類を持ち込んで使用している居室等がある。利用者本人のこれまでの習慣をそのまま尊重して、ベッドの上の手の届くところに何でも物を置いている居室もある。アルバムや写真、置物等を持ってきてくれる家族もいるが、家具等に関しては古く汚い、重い等の理由で使い慣れたものが持ち込まれないケースがある。	依然として本人の部屋らしく整えられていない居室について、引き続き家族に対して理解と協力を求める働きかけを期待したい。

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
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	車いすの方でも床に足をつけて座ってもらえるよう車いすから椅子に移乗してもらっている。また、臥床時も掛け布団を自分で行える方には見守りにて自分で行ってもらっている。個々の状態に応じてできることをさ探し無理のないように見守りしながら行っている。		