

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	2775502194		
法人名	医療法人 幸晴会		
事業所名	こうせい苑グループホーム		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府八尾市北木の本5-6-1		
自己評価作成日	令和3年8月20日	評価結果市町村受理日	令和3年10月29日

【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&JigvosyoCd=2775502194-00&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10月5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)】

昨年から続く新型コロナウイルス感染症が未だ終息の状況にない中、職員の緊張感を持った生活が長期間に及んでいますが、正しく恐れ、対策を徹底し、利用者様の安心安全と家族様の信頼を頂けるよう日々業務に励んでいます。通常時は気軽に訪問して頂けるような雰囲気作りを心掛け、24時間医療連携体制という強みを発揮し、常に看護師と相談しながら、利用者様に寄り添う介護を実践出来るよう、職員一丸となって取り組んでいます。利用者様や仲間への思いから長年働き続ける職員が多く、職員の年齢層も高くなっています。全ての事を職員皆で話し合い、利用者様・職員双方が笑顔で過ごせ、居心地良いと思える場所にする為協力し合える関係でありたいと思っています。

【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)】

「介護を医療がバックアップする必要がある」とする創設者の意志を引き継ぎ「地域に貢献したい」との思いを込め開設されたグループホームです。医療法人の強みを生かし看護師との連携も強く、看取りも早い時期から行っています。介護の現場を通し、職員間での思いやりの心も育ち、自分たちで話し合い解決できる力を発揮、「現場を任せることができる職員」とホーム長は自信をもって話しています。少しの変化やおさなな雰囲気、緩みを感じた時は、現場職員の生の声を集め「介護の心得」として全員に周知し、理念に立ち返り乗り越えています。永年勤続の職員が多く、職員同士の絆も強いので、家族や医師・看護師の対応、行事の企画など非常勤職員にも安心して任すことができる信頼関係が築かれています。食事の後は、利用者と職員の話し声が聞こえ、柔らかな歌声が自然に湧き上がり、心休まるひとときになっています。フロアの入り口には、市で開かれるグループホーム展に出展する色鮮やかな花がたくさん作られていました。3階フロアには「白百合町会」と名付けられた利用者自治会があり、町会記録には日常の何気ない風景が書き込まれています。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、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	法人理念と共に事業所理念をホーム内に掲示し、常に意識出来るよう心掛けている。全体会議などでも発信、共有し実践出来るようにしています。	各フロアに法人と施設の理念が掲示されています。現場が少しでもおざなりな雰囲気になった時には、職員の生の声を集めて文書にして配り、「理念」に立ち帰る機会にしています。「目配り・気配り・心配りの『自立支援』優しく・親切・丁寧で『その人らしさを尊重』地域と和合して『安全安心』」の理念を実践しています。職員の生の声は「介護の心得」としてファイルにまとめています。		
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	新型コロナウイルスの感染防止対策の為、日常的な交流は出来なかったが、裏の神社への花見や個別の散歩など、感染防止をした上で出来る範囲で地域に出掛けた。道ですれ違う時に挨拶を交わしている方もおられる。	対面することが少なくなっていますが、近くの公園や神社へ散歩に出た時に挨拶をかわすようにしています。幼稚園児との交流も今は止まったままですが、感染が収まれば利用者の楽しみの一つでもあり、再開したいと思っています。		
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	新型コロナウイルス感染症対策を優先した為例年のようには出来なかったが、年1回の地域主催のグループホーム展はコロナ禍でも続けられ、利用者の作品や年間行事を写真で紹介するなどし地域の方に伝えている。			
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	新型コロナウイルス感染症対策の為、会議を開催することができず、紙媒体でサービスの実施状況や近況の報告を行ない、写真を添えて利用者様の表情を見て頂いたり、ご意見を頂戴したりし意見交換を行った。	八尾市包括センター職員・民生委員・利用者家族が参加しています。今は対面での会議は中止し、写真を添えた書面での連絡会議を行っています。2階と3階交互に施設の様子を実際に見てもらうこともしています。会議の報告書は職員も確認しています。		

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
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	市町村担当者とは常に連絡・相談できる環境です。新型コロナウイルス感染症の為、介護メルマガなどからの情報提供に注意し活用しています。	八尾市からはメルマガをはじめ色々な情報がメールで届きます。わからないことはすぐに相談できるように連携がとれています。	
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	3カ月に1回身体拘束廃止委員会を開催し、対象となる具体的な行為の復讐をしています。それ以外の日常的に気を付けなければいけない色々な「ロック」についても注意喚起の為会議の議題にし、全職員に周知しています。	身体拘束委員会会議は3カ月に1度開いています。法人の学習会でも取り上げ、拘束をしないケアに日々取り組んでいます。閉塞感をなくすため、ウッドデッキを利用した食事や外気浴を行い、スピーチロックにも気をつけるように呼びかけ常に注意をしています。	
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	職員は毎日小さな傷・打ち身などが無いか全身確認をし報告するようにしています。日々虐待につながるようなケアが行われていないか職員同士注意を払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	実際成年後見制度を入居途中から利用を始められた方がおられます。お互い連絡を取り合い相談できる関係です。制度について都度復習確認をするようにしている。		
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	契約の際は重要事項説明書に基づき行い、利用者や家族の不安や疑問に答えつつ時間をかけて丁寧に説明し、ご理解と納得が得られるように努めている。変更時は書面及び口頭にて家族にお知らせしています。		
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	面会簿に意見欄を設けており、記入して下さるご家族様もおられます。契約時に苦情窓口の説明もしている。何より、普段から何でも話して頂ける関係でいれるよう努めている。今年は新型コロナの影響で面会が制限された時期もあり、電話でのやり取りで意見を伺うことも多かった。	意見箱を設置し、面会簿には意見の記入欄をつくっています。今は面会が少ないため記載はないので、電話で連絡をするときに意見を尋ねています。コロナ禍の中、面会でも十分な時間が持てない悔しい思いを職員も抱き、感染の1日も早い終息を願っています。	

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
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	常に職員は運営等に関心を示し、管理者に意見を伝えられる環境にあると思います。業務の改善やケアの質の向上につながっています。	職員間の話し合いで解決することも多く、管理者にも気兼ねなく伝えることができています。職員間、また上司との信頼関係も厚く、職員・利用者の笑顔がたえない環境です。職員は気づきや学びの大切さを喜び、元気に溢れ仕事を楽しんでいます。	
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	年2回職員のセルフチェックと個人面談を行い、管理者は職員個々の状況を把握し、代表者に報告相談し整備に努めている。		
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	今年は新型コロナウイルス感染症の為外部研修も制限されている。法人内研修は各事業所がテーマに沿った内容の資料を作成し、各事業所内で勉強をする予定です。介護福祉士試験に向けた勉強会は例年通り実施している。事業所内でも会議や勉強会を通じ意識の向上につながるようにしている。		
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	介護事業者連絡協議会に入会しており、そのグループホーム分科会を通じ、同業者と交流する場を設け、勉強会や見学会に参加している。		
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	家族様や関係者を書いて頂く本人像や生活歴の情報を把握し、普段の様子や本人の言葉もそのまま記録し、思いを感じ、職員間で共有し要望や不安な事、本人の意向をできる限り実現し、安心して頂けるような関係を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	入居に対しての不安や要望を聞き、安心して頂けるよう会話を重ねている。サービス計画書に家族様の気持ちを取り入れ、電話や来苑時には利用者様の様子を伝え関係作りに努めている。		

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
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	本人・家族が何を求めているかの把握に努め、希望に添える支援が出来るよう努めている。		
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	一緒に出来る家事を行ったり、時には会話の中で「なんか疲れてるな、気をつけや」等と職員を気遣って言葉をかけてくださる時もあります。人生の大先輩から教えて頂くことも多く、職員は娘や息子のようにお話を聞くことも多い。コロナの為、一緒に食事出来ない時期が長く続き非常に残念です。		
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	新型コロナウイルス感染症の為、面会の制限を行わざる負えない状況だが、利用者様にとって家族様の存在は大きく、変化があった時は報告し状況を共有し共に支えていくようにしている。		
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	新型コロナウイルス感染症の為、家族以外の方との交流は更に難しい日々が続いています。 友人が訪ねてきたり、家族と毎月外食に行っていた方も実現できていませんが、電話で話して頂いたり届いた手紙を読んで聞いて頂いたりしています。	面会や外出がままならない状況の中では、馴染みの友人を話題にあげて「元気になっているかな」など利用者が思い出しやすい内容を糸口に話しかけています。家族に書いてもらった七夕の短冊をフロアに飾って利用者にも伝え、家族の思いが伝わるように工夫しています。家族にはファミリー通信や近況報告を通して仔細に様子を報せています。	
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	利用者様の状況に合わせ、職員が間を取り持つ場面もありますが、利用者様同士が関わり合えるよう席の配置を常に考え、支え合えるような支援に努めている。		
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	毎年お母様の命日に花を送ってこられる方(コロナの前は来苑され思い出話を職員としていました)や、近くまで来たのでと顔を見せて下さる方や手紙を下さる方もおられます。		

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	
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	家族様の意見も聞きながら、日々の関わりを通して言葉や行動を記録に残し、本人の会話や表情などからも把握に努めている。意思表示が難しい方には関わりの中から思いを汲み取り寄り添えるよう努めている。	利用者の様子をよく見て、その中で利用者が言ったことを「話し言葉そのまま」で記録しています。新しい気づきにつながり、また家族にも伝えるようにしています。	個人ケース記録や業務日誌には様子観察を短い言葉で的確に記録されています。それぞれの心の内側にあるものを共有できるよう利用者の何気ない言葉や動きの記録をもう少し増やしてはいかがでしょうか。	
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	家族様にもご協力頂き出来るだけ多くの情報を集め、入居時のサマリーと共に情報の共有に努めている。本人様から大切な思い出話や苦労話が聞けるときもある。			
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	毎日の関わりの中でその方の現状の把握に努めています。変わった事があれば職員間で共有しています。			
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	毎月のモニタリングや4か月に一度のカンファレンスで職員全員の意見やアイデアを出し合い、関係者の意見も反映させ介護計画を作成している。変化があれば随時見直している。	利用者のできることや得意なこと、更に色々なことをしてほしいといった思いも計画に取り入れています。カンファレンスでは職員の気づきを書き込んで話し合っています。計画実行の確認・チェックを行い、毎月のモニタリングにつなげることで、全員で介護計画に関わることができています。介護計画の見直しはカンファレンス後や状態変化があればその都度行っています。		
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	介助量が増え記録に集中する事が難しくなっているが、ケアプランに関しては項目番号で記入する等簡素化に努め、実践した事やその時の気づきを記入し、特に変わった事があれば申し送りをしっかり行い情報共有を図って見直しに生かしている。			

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
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	その人にとってその時に必要な事に対応出来るよう関係機関と連携し対応している。脳梗塞の後遺症で歩行が不安定な方に法人内理学療法士の指導の下、毎日職員が運動をして頂いている方がおられます。		
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	地域主催のふれあい祭りに参加したり、ボランティアの方々や近くの保育園児の来苑を楽しみにされていましたが、昨年よりコロナ禍の為実現できていません。グループホーム展に出品する作品と一緒に作成し、展示中に見学に行っています。		
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	入居時に今までのかかりつけ医を継続か、協力医に変更するかお聞きしています。家族様との相談で眼科・歯科・整形外科・精神科などの往診も受けている。	入居前のかかりつけ医への受診は希望があれば可能で、往診という形で受診を継続している利用者もいます。通院時、家族の付き添いがむずかしい場合は職員が同行しています。月に2回定期的にホームの主治医による往診がありますが、必要時は適宜臨時往診も受けられます。看護師は毎日訪問し健康管理を行っています。また、夜間や緊急時の対応も24時間オンコールで対応できる体制が整っており利用者、家族、職員の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	看護師は毎日訪問し、緊急時は休日夜間問わず相談に乗ってくれる。日々の状態・少しの変化も報告し、毎日指示ノートに書いて職員間で共有している。必要な時は看護師からすぐに主治医に繋げてくれる。		
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。	入退院時はお互いに医療・介護の情報提供をし、本人・家族の意思確認のもと、早期の退院に向け情報交換をしている。退院に向けての家族と医師の話し合いには同席させて頂くようにし、苑での生活にスムーズに戻るよう配慮している。		

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
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	入居時に指針を基に説明し、終末期の過ごし方の意向を聞いている。状態により都度家族様と連絡を取り、実際重度化となられた場合は家族様の意向を大切に、苑としての対応を十分ご理解頂いた上で、家族・医療・介護がチームとなり穏やかに終末期を送って頂けるよう支援に取り組んでいる。	入居時に重度化や終末期についての説明を行い利用者、家族の意向を確認しています。重度化し、終末期の状態になったときは再度「緊急時の対応及び看取りに関する指針」を管理医師も同席し説明、意向を再確認しホームで出来る限りの支援を行い、家族と一緒に個々の利用者らしく旅立てよう努めています。昨年は2名の利用者を看取りました。また看取り後のデスクカンファレンスを開催し振り返りを行い、次の介護に繋げています。看取りをはじめて10年、職員と一緒に祖母を看取ったお孫さんが介護職に従事したとのうれしい知らせがありました。	
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	緊急時の対応について事業所内に掲示し、いつでも見れる状態にしている。緊急時冷静に行動出来るよう普段からヒヤリや事故報告を共有し実践力を身につけるようにしている。		
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	定期的な避難経路確認と、年2回の火災・地震・水害を想定した消防避難訓練を行い、消防の方への質問等行いアドバイスをもらっている。	年2回の避難訓練を実施し1回は消防署の指導を受けています。風水害や防災対策マニュアルを作成、緊急時の対応や避難対応については業務日誌にファイルし、緊急時はもとより日常的に閲覧出来るようにしています。災害時の備蓄品は飲料水食料品は3日分各階に、衛生用品は1階の倉庫に保管しています。消費期限のあるものは事務所に掲示しチェックしています。運営推進会議を通して地域には緊急時の協力を呼びかけています。	地域の一員として緊急時に助け合えるような協力体制が築かれることを期待します。
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	一人ひとり性格や認知度、身体状況も違うのでその方に合った言葉かけや対応を心掛けている。	職員は利用者一人ひとりの思いやプライバシーを尊重した声かけ、対応を心がけています。特に接遇マナーのマニュアルには管理者が職員より聞き取った具体的な対応を「介護の心得」として記載し実践に活かしています。	

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
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	どんな状態の時でも利用者の思いを汲み取れるよう傾聴し、利用者が希望を表せるような声掛けに努めている。		
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	入居者様の介護度も上がり介助量が増えている。業務マニュアルを基本としているが、都度見直しを行い、出来るだけ個々の方のペースを考え支援している。		
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	ご自分で服を選んで更衣できる方は各階1名ずつおられます。他の方は家族様が用意して下さった洋服を職員が選び着て頂いています。訪問美容では家族様の意向を聞いたりもしています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	コロナ禍の為一緒に食事は出来ていないが、献立の説明をしたり美味しいですかなど声掛けをしている。出来る方には食器拭きやお盆拭きをして頂いている。利用者から「手伝おうか」と声を掛けて下さる時もある。	食事は3食セントラルキッチンに委託し、米飯とみそ汁をホームで作っています。以前は職員も一緒に同じテーブルで食事をしていましたが、コロナ禍の為、現在は利用者のみで食べています。利用者は食器拭きやお盆拭きなど出来ることを手伝っています。毎月1日は縁起よく始まる様にと赤飯を食べ、敬老会やクリスマス、家族交流会等の行事食を楽しみ、天気の良い日は2階ウッドデッキでガーデンランチを行うなど利用者が食事を心待ちに思えるような工夫をしています。時には家族や職員と一緒におやつを作ったりもします。又業者との給食会議では利用者の声を届け、献立の改善等に繋がっています。	

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
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	食事はセントラルキッチン方式になっている。個々に応じてミキサー食や刻み食、食習慣により代替品を提供している方もおられる。食事量が少なく栄養状態が保てない方には経腸栄養剤を摂って頂いている。水分量が確保出来るよう、本人や家族様に好みを聞いたりしながら、コーヒー・ポカリ・カルピス・紅茶など目先を変えて提供している。		
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	毎食後に全員個々の状態に合わせた口腔ケア援助を行っている。義歯は夜間預かりポリドントで除菌し清潔に努めている。		
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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、様子や排泄チェック表も見ながら、出来るだけトイレでの排泄を目指し対応しています。見守りは必要だが動作自立の方は夜間ポータブルトイレを置き自己にて終われるよう支援している。	職員は利用者一人一人の排泄パターンや習慣を把握し、基本トイレでの排泄を心がけています。夜間は安易にオムツを使用せず、ポータブルトイレを設置したりと排泄の自立支援に努めています。又トイレへの声掛けや誘導時は尊厳やプライバシーを損ねないように配慮しています。	
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	水分摂取の工夫をしたり、乳製品の提供、毎日のラジオ体操等行っている。便秘がちの方には看護師とも相談し便薬調整を行い、スムーズな排便・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むように、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	医療処置のある方は看護師との調整が必要となり、決まった時間や曜日になる場合もあるが、基本順番に入浴して頂き、体調や希望により都度変更している。断られた場合など無理に進めることはせずどのようにしたら気持ちよく入浴して頂けるか声掛けを考え工夫している。	入浴は個浴で週2回を基本としていますが、利用者の状況や体調にあわせ柔軟に対応しています。同性介助も希望があれば可能です。入浴を渋る利用者には歌を歌いながら風呂場まで行くなど声掛けを工夫しています。一般浴槽の出入りが困難になってきても浴室内の室温に気を付け足浴をしながらシャワー浴を行うなど寒さを感じず気持ちよく入浴できるよう努めています。ゆず湯や菖蒲湯、温泉の湯などの行事浴、個人のシャンプーの使用など入浴を楽しんでいます。	
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	一人ひとりの生活習慣やその日の体調・その方の体力等を考慮し、居室で横になったり、ソファに座って頂いたり休息出来るよう支援している。夜眠れない時は一緒に過ごしホットミルクを飲んで頂くなどし安眠に繋げられるよう支援している。		
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	往診対応・薬のチェック等全職員が行えるようにしており、薬の効能・用法など薬情報を個別記録に綴じ、確認・把握出来るようにしている。処方に変更があれば薬剤師とも協力し一目で分かるように申し送り書をつけてもらい、体調の変化にも注意している。		
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	一人ひとりの得意な事を理解し、出来ることを日々探しながら支援している。好きなコーヒーを飲んだり、好きな音楽を聴いたり、新聞や絵本を見たりして頂いている。役割で食器拭きや洗濯物畳み・干しをして頂いている。		

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
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	新型コロナ感染防止の為積極的な外出支援は出来ていないが、正月とお花見の時期に少しでも気分転換になるかと、ソーシャルディスタンスを守り近所の神社に出掛けた。日常的にはベランダや1階に降りて花を見たり外気に触れて頂いている。気候の良い日には少人数で2階ウッドデッキでの食事等継続し行っている。	現在は積極的な外出支援は出来ていませんが、正月の初詣でや花見等は感染症対策を行いながら実施しています。又、少しずつ近隣の神社や公園まで足慣らしの散歩を再開しています。ホーム内でも季節を感じられる様、壁面の飾りつけを工夫したり、閉塞感を感じさせない様に2階のウッドデッキや1階の玄関前のアプローチを活用し外気に触れる機会を多く持てる様に努めています。	
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	お金を持つ事で不安になられる方が複数おられ、現在所持している方はおられません。		
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	希望があれば家族の方に電話を掛けたり、家族様からの電話に出て頂いたりしている。コロナ禍でラインのビデオ通話を活用した方もおられます。手作りの暑中見舞いハガキを職員と一緒に作り家族様に送らせて頂いたりもしました。		
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	季節を感じれるような壁面になるよう貼り絵を工夫したり、季節の花を飾るなど心地よい空間作りに努めている。常に温度・湿度なども気を付けすしやすい空間であるよう努めている。新型コロナの事もあり、換気には十分注意し、加湿空気清浄機を新たに設置しました。	玄関までのアプローチには草花が植えられ、ベンチが2台置いてあります。ホーム内は白を基調とし明るく広々としています。リビングや廊下の壁面には家族交流会や行事の写真、季節を感じる貼り絵の作品が飾られ、家族、利用者、職員全員の気持ちがこめられた暖かい空間になっています。2階にはウッドデッキが設けられ、天気の良い日には昼食を食べたり、外気浴をしたりしています。8月には夏祭りをウッドデッキで利用者だけで行い、アメリカンドッグや焼きそば等を作り楽しみました。日中の殆どを過ごすリビングには畳敷きのコーナーやゆったりと寛げるソファが置かれ思い思いに居心地よく過ごせる場所になっています。	

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
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	皆で集う空間と、ソファでゆっくりくつろげる空間作り、又、利用者の様子を見ながらその都度席の配置を考え思い思いに過ごせるよう配慮している。		
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”自分の部屋”と安心出来るよう、使い慣れた馴染みの物を設置して頂き、家族様を近くに感じて頂けるよう家族の写真なども貼ったりしている。	利用者がこれまで過ごしてきた環境に少しでも近く安心して生活出来るように家族の協力を得ながら居室を整えています。居室は洋室のつくりでベッド、洗面台、クローゼット、カーテン、エアコンが備え付けてあります。室内には使い慣れた馴染みのタンスや写真、椅子、鏡台等が持ち込まれ、歌が聞けるようにとCDデッキを置いてある部屋もありました。中にはベッドが嫌と夜間、布団を使用している利用者もあり、それぞれその人らしい居心地の良い部屋になっています。	
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	トイレは分かりやすく大きな方向指示をしている。車いすでも自由に動ける空間の確保、バリアフリーで安全に歩行出来るよう環境整備に努めている。		