

### 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	4071401568		
法人名	協栄興産 株式会社		
事業所名	ふれあいの家 百道		
所在地	〒814-0006 福岡県福岡市早良区百道3丁目13番30号 Tel 092-833-8081		
自己評価作成日	令和05年08月26日	評価結果確定日	令和05年10月28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)】**

お一人おひとりにしっかり向き合っ、その方がこれまでどのように暮らしてこられたのか、今どのように暮らしておられるのか、その方の思いに寄り添っていけるように努めています。したいことが自由にできるように、思いを自由にいえるような雰囲気作りをし、積極的に関わることで、その方のお好きな事、得意な事、できることを見出し、役割を持っていきいきとその方らしく日々の暮らしを送れるように支援しています。

※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	<a href="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/40/index.php">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/40/index.php</a>
----------	---

**【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)】**

川や海、小・中学校、公園が近い静かな住宅街の中に19年前に開設された定員18名のグループホームである。理念の下、職員一人ひとりが目標を定めて半年毎に振り返り、その努力や能力を適切に評価することでやる気と向上心に繋げている。ホーム協力医の隔週往診と病院看護師の週1回の訪問、介護職員との連携で、24時間安心の医療体制が整っている。毎月発行する個別の「ふれあい通信」で利用者の暮らしぶりを詳細に伝え、家族に大変喜ばれている。職員が交代で作る家庭的な料理を提供し、誕生日のリクエストメニューや土用の丑の日の鰻等、いつもと違う「食」の提供は利用者の大きな楽しみである。コロナ対策で地域交流や面会等の制限がある中、川沿いを歩いたり、公園まで散歩する等、利用者の気分転換を図り、「その方が望んでいることはその時に」をモットーに、利用者の笑顔とその人らしい暮らしの支援にチームで取り組んでいる、グループホーム「ふれあいの家 百道」である。

**【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 北九州シーダブル協会		
所在地	福岡県北九州市小倉北区真鶴2丁目5番27号 Tel 093-582-0294		
訪問調査日	令和05年10月02日		

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~57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	
58	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:25,26,27)	○ 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	65	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:9,10,21)	○ 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
59	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:20,40)	○ 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	66	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:2,22)	○ 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
60	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	○ 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	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
61	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:38,39)	○ 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
62	利用者は、日常的に戸外へ出かけている (参考項目:51)	○ 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	69	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
63	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:32,33)	○ 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	70	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
64	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:30)	○ 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
<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	「その人らしく生活されることを支援し、また、入居者ご本人だけでなく、ご家族、地域の方々とともに笑顔の絶えない施設である」を施設の理念とし、職員全員で日々努力し取り組んでいる。また、意識づけしていく為にも、毎月のミーティング時に行った事や反省などの話し合いをし、職員全員で読み上げている。	理念を玄関の見やすい場所に掲示し、職員が常に目にすることで確認している。施設長の「思い描く理想のホームにしたい」という思いから、毎年ホームの目標を策定し、職員一人ひとりが目標を立て半年毎に振り返っている。笑顔の絶えないホーム、その人らしい生活の支援を目指して取り組んでいる。	
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	散歩にてご近所の方には、必ず挨拶をしている。現在はコロナで中止しているが地域の行事や近隣保育園の園児を施設に招き交流会レクリエーションを開催したり、近隣の講師を招き音楽セラピーを実施したりしていた。コロナが明け次第再開予定。	コロナ禍以前は、町内会の一員として地域の行事や活動に積極的に参加し、中学校の職場体験やボランティアの受け入れ、毎月の保育園児の訪問等、活発な交流が行われていた。新型コロナ「5類」移行に伴い、地域交流や保育園児との触れ合い、ボランティアの受け入れを、状況を判断しながら検討している。	
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	散歩時、ご近所の方から声を掛けて下さる事もある。運営推進会議等での話し合いや近隣のふたば保育園から園児の手作りカレンダーを届けて頂いている。		
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	運営推進会議は、コロナウイルス感染防止のため書面でのやり取りを行っていたが、今年の6月より通常の運営推進会議を2ヶ月ごとに再開している。地区の民生委員・地域包括支援センター職員・福岡市保健福祉局職員・利用者の家族・職員の参加を得て開催している。会議では、事業所の現状報告や事業所へのご質問にお答えしたり皆様との意見交換が事業所のサービス向上に活用されている。	新型コロナ「5類」移行を受け、今年6月から対面での会議を再開し、複数の家族、いきいきセンター職員、ホーム職員が参加している。各ユニットの近況報告と事故報告を行い、出席者から出された質問や意見をサービスの向上に活かしている。	外部からの参加が少ないため、コロナ収束後は、地域の代表、民生委員等に声掛けをし、幅広く情報交換や発信のできる開かれた運営推進会議を期待したい。
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	運営推進会議の案内のお知らせ書を必ず送っている。市の保護課職員の方とも連絡相談等を行い、日頃から関係作りを行っている。	管理者は、入居状況や事故を行政に報告し、疑問点や困難事例があれば行政担当窓口にご相談し、情報交換しながら連携を深めている。生活保護の方についても保護課の職員と月に1、2回のやり取りを行って協力関係を築いている。	
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「介護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	身体拘束廃止委員会で事例検討を行い、その結果を施設のミーティングで報告し、それを踏まえ自分たちが行っている事が拘束にならないかを話合っている。身体的な拘束だけでなく、精神的な拘束も見逃さない様注意している。身体拘束についての内部・外部研修にも参加し、その後それをミーティングにて伝達研修を行い職員全員の意識付けに繋げている。	身体拘束廃止委員会は施設長会議時に開催し(年4回)、事例検討を行って各事業所に持ち帰り、職員全員へ周知している。また、年2回、身体拘束の内部研修を実施し、チェック表を作成して定期的に職員一人ひとりが自らを振り返る機会を設けて意識づけを行い、身体拘束をしないケアの実践に繋げている。	
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	高齢者虐待防止をテーマに内部研修を行っており、「尊厳あるその方らしい生活の実現」を目指すことが高齢者虐待防止につながり、「気付き」が虐待の深刻化を防ぐことを学び、伝達研修で職員一人一人に伝えている。新人職員には個別に先輩職員が「介護サービスマニュアル」に沿って指導にあたり、職員は日頃より利用者に敬意を払って接するようにし、虐待までは行かなくても、相手に不快な思いをさせていないかを振り返り、対応の改善に取り組んでいる。		

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
8	6	○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	内部研修等で学んだ事を、その後ミーティングにて伝達研修を行いスタッフ一人一人に伝えて全員の意識付けに繋げている。	権利擁護の制度について、外部や内部の研修で学んだ職員がミーティングの中で伝達研修を行い、内容の周知に努めている。また、制度に関する資料やパンフレットを用意し、利用者や家族から相談があれば、内容について説明し、関係機関と連携しながら制度を活用できるよう支援している。以前、成年後見制度を活用している方がおられたので、やり取りの中で具体的に学ぶことができた。	
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	施設見学・事前訪問を行い、不安や疑問をできるだけ解消し安心して入居して頂いている。入居契約時には時間を取ってもらい、利用者・家族に入居契約書・重要事項説明書を見て頂きながら、契約内容を丁寧にわかりやすく説明し、納得して契約して頂いている。		
10	7	○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	ご家族へは年に1度、施設運営に関するアンケートを行い、様々な面での評価・具体的な意見・要望を頂いている。その際のご意見に対しての取り組みは冊子にして家族に配布し、運営推進会議にて報告している。また、来苑された際に、ご意見等があれば何でも行って頂けるように常々お伝えしている。玄関には意見箱を設置している。	職員は、利用者と日常会話の中から思いや意向を聴き取っている。家族については、面会時や電話等で、家族の意見や要望、苦情等を聴き取り、ホーム運営や利用者の日常介護に反映させている。「ふれあい通信」を毎月送付し、利用者の健康状態や暮らしぶりを報告し、家族の安心に繋げている。	
11	8	○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	月1回はミーティングを行い、職員の意見を聴く機会を設けている。出た意見・要望に対して、できるだけ改善できるようにしている。また日頃より、意見を出しやすい雰囲気作りをしている。	月1回、ユニット毎にミーティングを実施し、事前に話し合いたい事や意見を提案用紙に書いてもらって回収し、円滑な会議進行と欠席者も書面で参加できるよう工夫している。また、本部長、管理者による個人面談を半年毎に行い、職員の意見や要望を聴き取り、個人目標の達成度を確認している。	
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	年2回事業所の目標を定め、その目標に沿った個人目標を設定し、その達成度を鑑みて賞与に反映させている。資格手当、役職手当、職歴手当を設け、職員の努力・能力に見合った給与体系になっている。職員各自の向上心を支援し、スキルアップの為に内部研修の実施・各種外部研修受講の勧め、資格取得の為に勉強会・実技講習等の参加に必要な勤務調整を行っている。		
13	9	○人権尊重 法人代表及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また、事業所で働く職員についても、その能力を發揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	職員の募集・採用にあたっては、年齢・性別を理由に採用対象から外す事はありません。経験を問わず、この仕事をやりがいを持って行なっていけるように、職員が得意分野で力を発揮できるようにしている。資格取得を奨励し、内部・外部の研修参加を薦め、職員の技術・知識の向上に努めている。	20代から70代の幅広い年齢層の職員が互いを思いやりながら働いている。管理者は、職員の特長や能力を把握し、適材適所に人員配置し、職員が楽しく働ける職場環境を目指している。コロナ禍の中、YouTube動画等のツールを使っでの研修を取り入れ、資格取得を奨励する等、職員一人ひとりのスキルアップと向上心を持って働く事が出来るよう取り組んでいる。	
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	内部研修にて、研修を行い、その後それをミーティングにて伝達研修を行っている。「介護サービスマニュアル」に沿って、常に学び、入居者1人ひとりを尊重した対応とはどのようなものであるか、個人個人を大切に尊重し、その方の想いを受け止め希望を取り入れていくにはどうすればよいか等を常に話し合っている。	利用者の人権を守る介護サービスについて、職員は「介護サービスマニュアル」に沿って、ミーティングや研修の中で理解を深めている。利用者一人ひとりの個性や生活習慣に配慮し、その方らしく過ごして貰うための取り組みについて、職員間で常に話し合っている。	

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
15		○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	採用時より1年間(個人差あり)は、法人独自の「介護サービスマニュアル」及び「プリセプターシップ」に沿って、新人1名に対し、先輩職員1名を配置し、チェックシートを活用しながら指導を行っている。また、内部研修・外部研修への参加や資格取得を奨励し、その為に必要な勤務調整を行い、参加費用を法人で負担する等、それぞれがこの環境を活用していく事で介護サービスの質を向上させる事を目指している。		
16		○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	法人内の他の事業所とは施設長会議にて事例検討や意見交換を行っている。その他、外部研修や各事業所担当の内部研修に各事業所から職員が参加し、サービスの向上に活かしている。		
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
17		○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	入居前には必ず事前訪問を行い、本人の状況を把握する為にご家族や担当者から細かな情報まで聞かせて頂き、その上で本人とも話をさせて頂いている。また、ご本人とも話しながら、心配ごとがあれば気軽に話して頂ける雰囲気を作っている。ご本人の話をゆっくり聴ける体制作りや夜間帯は宿直体制を取っている。		
18		○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	見学や相談に来られた際には詳しく話をお聞きし、困っている事や不安な事を何でも言って頂けるように努め、事業所としてお答えできる事であれば出来る限り詳しくご説明している。気になることがあれば、何でも言って下さいと伝えている。		
19		○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	問い合わせ、施設見学の段階で、その方によりふさわしいサービスがあれば、グループホーム以外にもサービスがあることを説明し、納得して頂いた上で、選択して頂けるようにしている。		
20		○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	出来る範囲で家事(洗濯物、料理、掃除)を手伝って頂いたり、ご本人の得意な事をして頂いている。食器洗いのお仕事をされていた方には食器洗いをして頂きながらその頃のお話を伺ったり、洋裁をされていた方からは布巾の縫い方・玉結びの仕方などを教えて頂いたり、調理士をされていた方からは包丁の持ち方のアドバイスや味見をして頂いたりしていた。		
21		○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	家族にはいつでも面会に来て頂き、その際に最近の様子をお話している。また、肌着や下着などの必要な物があれば、持って来て頂くようお願いをしている		

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
22	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	入居者様に届いた郵便物、手紙等はお渡ししている。また、ご家族だけでなくご親戚・ご友人の方が面会にもいることもある。	コロナ禍以前は、地域の公民館行事に参加したり、家族の協力の下一時帰宅や外泊の支援に取り組んでいたが現在はコロナ対策の為自粛している。手紙のやり取りや電話の取り次ぎ等の支援を行い、利用者が長年築いてきた人間関係や地域社会との関わりが、ホーム入居によって途切れないよう取り組んでいる。	
23		○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利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	廊下を1人で歩かれている方には「こんにちは。」等と挨拶を行ったり、お一人でお部屋や廊下のソファで過ごしていらっしゃる方のもとに「遊びに来ました。」と他の方と一緒に職員がお訪ねすると「ここに座りなさいよ。」と仰りその方と一緒に座って会話されたりされ、利用者同士が自然に関われる雰囲気を作っている。		
24		○関係を断ち切らない取り組み 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	退去された方には苑で過ごされていた時の写真やご本人が作られた作品(陶芸・絵・習字)等、をご家族にお渡ししている。入院された際は情報提供書を提出して、病院でのケアに活かして頂くようにした。		
<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>					
25	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	アセスメントで聞き取りを行い、ご本人が仰った言葉をそのまま記録している。また介護計画の作成時、必ずご本人にご意向を伺っている。思いを伝える事が難しい方は、その方の日常の行動、会話から本人の思いを汲み取り、皆で意見を出し合い、その方が何をされたいのか、どういう思いなのかを理解する努力をし、その上でご本人に提案し一緒に生活の目標を立て支援している。	独自のアセスメントシートに基づき、利用者や家族への聞き取りから詳細な情報を収集し、利用者のこれまでの生活歴や好きな事、嫌いな事等を職員一人ひとりが把握している。情報を活用して利用者とのコミュニケーションを図り、利用者の思いや意向を把握し、日常介護に反映させている。また、自己選択や自己決定が困難な利用者には、その表情や仕草から思いを汲み取る努力をしている。	
26		○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	ご本人との日々の会話や関わりの中から、これまでどういう暮らしをされてきたのかを把握するようにしている。また、同時に家族にも話を伺い、ご本人のこれまでの生活歴を把握するよう努めている。これらの情報をアセスメントシートに記載し、職員全員で情報の把握に努めている。		
27		○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	日々の記録を大切に、その方がその時どのような言動をされ、職員はどのように対応し、それによってその方がどう反応されたのかを記録に残すようにしている。職員は勤務に入る前に必ず記録を確認し、その日のその方の状況を把握してから勤務に入っている。また、変化を発見した場合はすぐに報告し記録に残している。		
28	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	介護計画の作成時、ご本人やご家族に意向をお伺いしている。その後、全職員で意見を出し合い、またサービス担当者会議で医療機関(医師、歯科、薬局)からの意見も踏まえ検討した上で作成している。また、月に1回モニタリングの評価を行い、今後の介護計画に活かしている。	利用者や家族の意見や要望を聞き取り、職員全員や主治医、歯科医、薬剤師等、関係者の意見を取り入れた利用者本位の介護計画を(3ヶ月毎に見直し)6ヶ月毎に作成している。また、利用者の状態に変化があった場合は、家族や主治医と話し合い、現状に即した介護計画をその都度作成している。	

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
29		○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	記録は実際の会話の内容を、その方のどういう言動に対してどういう声掛けをし、どう反応されたのかをわかりやすく記入している。モニタリングに関わる事や何か変わった事は特に詳しく記載している。特に重要な事や変更事項は連絡ノートに記入し、勤務前に確認をしている。また、毎日日勤と夜勤で申し送りをし、月に1度ミーティングを行い情報を共有している。日勤帯(黒)、夜勤(赤)、医療(青)、家族・知人(緑)と見やすく色分けもしている。		
30		○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	ご本人の希望に沿って、予め計画を立て職員全員が把握出来るようにしている。ご家族のご要望も記録に残し、月1回のミーティング時等に検討し、そこで決まった事を統一して行っている。		
31		○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	近隣に公園、川、海があり、良い散歩コースとなっている。また、商店街、飲食店、コンビニも近いので、日々の買い物や外食等の気分転換が可能である。春には近くの公園の桜並木が綺麗に咲く為、毎年その時期にはお花見に出掛けて頂いている。		
32	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	提携している医療機関があり、利用者・家族が納得された上で当該内科の隔週1回の訪問診療を受けて頂いている。その際、医師は利用者の意向を聴き、利用者に説明し、互いに納得した上で治療を行っている。日頃の様子は職員が立ち会い医師にお伝えしている。また、家族には面会の際やふれあい通信で報告し、必要があれば医師と家族が直接話し合える機会を設けている。	契約時に利用者や家族と話し合い、かかりつけ医と提携医療機関を選択して貰い、現在は利用者全員が提携医療機関を主治医としている。月2回の往診と提携医療機関看護師の週1回の訪問で、24時間利用者の健康管理に取り組み、安心の医療体制が整っている。また、受診結果はその都度詳細に家族に報告している。	
33		○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	提携している医療機関の看護師と24時間体制で相談、対応も頂き、日々の健康管理として行っているバイタル測定の結果や排泄・食事・水分摂取状況も報告している。		
34		○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、その方の情報を提供したり、職員がお見舞いに行った際はご本人の状況を確認し記録に残している。それと共に、早期退院に向けて医療機関(医師・看護師・相談員)や家族と話し合いを行っている。また、救急隊が最低限知りたい情報をまとめた情報提供書を作成し、すぐに確認出来るようにしている。		
35	15	○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、事業所のでき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	入居時にご本人・ご家族に『入居者の重度化における対応にかかる指針』を説明し、看取り介護についての思いを伺い、同意書にサインを頂いている。重度化が進んでいくごとに、ご家族、介護者、医師と話し合いを持ち、互いに納得した上で、終末期をどのように迎えていくのか方針を共有するようにしている。外部研修がある際は出来る限り参加している。	契約時に、ターミナルケアの指針を基に、重度化に向けた対応について説明を行い、利用者や家族の意向を確認している。利用者の重度化が進むと、家族や主治医、職員と話し合いの機会を設け、今後の方針を確認し、関係者で方針を共有して、利用者が安心して終末期を過ごせるように支援に取り組んでいる。	

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
36		○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、事故発生時の対応が含まれた「介護サービスマニュアル」にて学んでいる。また、急変時の対応をどのようにするか「緊急時対応マニュアル」にて学んでいる。		
37	16	○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、避難訓練を行って、内1回は消防署の立ち合いの元行っている。その際には訓練の感想・反省点の他に、災害時に地域の一人としてどう連携を取れば良いか等についても地域から参加された方々を交え情報のやり取りを行っている。非常用持ち出し袋の準備、保存食の管理をしている。	詳細な避難訓練を作成し、それに基づいた避難訓練を年2回実施し、その中で、通報装置や消火器の使い方、2階と3階の利用者の誘導について確認している。また、非常時に備え非常食、飲料水を4日分備蓄している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
38	17	○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	トイレの声掛けはご本人にだけ聞こえるように小声で、または他の方がいらっしゃらない廊下で行っている。また利用者の居室へ入る際には中に人がいなくても必ずノックしてから入るようにしている。声をお掛けする際は愛称ではなく「〇〇さん」と名前でお呼びしている。	ミーティングや研修の中で、利用者一人ひとりの人格を尊重した介護の在り方について常に話し合いながら、声掛けや対応に注意して取り組んでいる。特に、排泄時の声掛けや入浴時の対応に気をつけ、利用者のプライドや羞恥心に配慮した介護サービスに取り組んでいる。	
39		○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	起床後や外出前に洋服を選んで頂く際には、2～3枚お見せしながら「どれがいいですか？」とお聞きし、選びやすい様に支援をしている。リビングにて「何を観みましょうか？」とお好きな番組をお尋ねしたりし、ご本人のペース、希望を表せる環境を作っている。		
40		○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し、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	入浴の声掛けをした際、本人が断られた場合は、時間をずらしたり日にちを見送ったりしている。ベランダや外に出ようとする利用者・リビングから廊下や洗面所へ向かうようとする方には必要に応じて付き添いを行い、その方の行動を止めない様になっている。		
41		○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	朝、洋服を選ぶ時は、職員が何着かお見せし「どれにしますか？」とご本人に選んで頂いている。外出する時は、その方が昔から気に入っておられた洋服に着替えて頂く。		
42	18	○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	メニューを決める時は職員が今ある食材を説明したり料理本をご覧になって頂いたりしながら「何にしますか？」と伺い、相談しながら決めている。準備や片付けの他にも、盛り付け・食器洗い・食器拭き等も職員と一緒にしている。	利用者の食べたいものを聴いて、1日に30品目の食材を使う事を心掛けながら、職員が交代で作る手作りの美味しい料理を提供している。誕生日には、好きな物を聴いて出前をとったり、土用の丑の日には鰻でうな重を作って振る舞う等、普段と違う料理を楽しめるよう工夫している。	

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
43		○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	その方に合った食事摂取量、水分摂取量を提供している。また、1日30品目が摂れるようにチェック表を作り、バランスの良い食事を提供している。その方にあった形体で提供し水分摂取はその方が好きな種類、温度、タイミング等工夫して提供している。		
44		○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	起床時と昼食後、就床前に口腔ケアや義歯の洗浄の声掛けを行っており、必要に応じて介助を行っている。		
45	19	○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	トイレでの排泄が出来るように、必要な方は排泄状況を表に記しお一人おひとりの排泄間隔に合わせた声掛け、トイレ誘導を行っている。また、お一人お一人の出来る事に合わせた介助を行っている。見守りの方、ズボンの上げ下ろしの介助が必要な方、パットの交換を確認する方、自立されている方といらっしゃる。	職員は、利用者の排泄パターンや生活習慣を把握し、その方に合わせた声掛けや誘導を行っている。重度化しても出来る限りトイレでの排泄の支援に取り組んでいるが、トイレでの排泄が本人の苦痛になってきた場合、オムツに切り替えている。夜間も声掛けしてトイレに行く方、ポータブルを使用する方等、一人ひとりに合わせて柔軟に対応している。	
46		○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	ヨーグルト等の発酵食品・野菜・ひじきを摂って頂いたり、水分を十分に摂って頂く為に飲み物の好みの種類・温度・タイミングを工夫し提供している。また、運動が排便を促すので散歩や廊下を歩いて頂いたり、体操をして頂いたりして、適度な運動をして頂いている。		
47	20	○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	入りたい方がいればその方に合わせて入って頂いている。また、入っていない方が入れるように、事前にその方のお好みのお湯加減に設定し、その方によっては一緒に歌を歌ったり、昔の思い出話をお聴きしたりしてリラックスした雰囲気を入浴を楽しんで頂いている。	入浴は利用者の希望や体調に配慮し、週2回から3回を基準に支援している。シャワー浴や浴槽に浸かる方等、それぞれが好まれる方法で対応し、入浴を拒む利用者には、順番や湯温、その方の習慣、気分の良い時に声掛けをする等タイミングに注意しながら、無理強いのない入浴となるよう取り組んでいる。	
48		○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	その方の睡眠のリズムに合わせて寝て頂くようにしている。休む時間や起きる時間もその方に合わせている。		
49		○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	薬が処方されたときにどのような効用・副作用のある薬であるかも連絡ノートに記載して各職員が確認し情報を共有し、症状の経過をみていっている。薬を提供するときは職員同士でその薬をお出しする方の名前、薬袋に記載されている名前・日付け・内服時間を復唱し二重にチェックしている。		



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
50		○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	お一人おひとりに合わせたレクリエーションを行っている。塗り絵、計算プリント、ことわざクイズ、いろはカルタ、ボール遊び、その他のゲーム、歌、体操、等その方が好きな事をして頂き、その他にもベランダや4階の踊り場にて気分転換をして頂いている。その方によっては料理の盛り付けや食器洗い・食器拭き、洗濯物干し・たたみ等、苑での役割を感じて頂けるような事を一緒にして頂いている。		
51	21	○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	できるだけ行きたい時に行けるように支援している。気候が良く、利用者の体調が良いときには意向を伺って散歩するようにしている。現在はコロナ過のために外出などには行けないが、そろそろ少人数で感染に気をつけて行く事を検討している。	外出レクリエーションを企画して外出や外食を行っていたが、現在はコロナ禍の為、自粛している。病院受診の帰りに家族と食事をしたり、気候が良かったので10月から午前中の散歩を再会し、苑の周辺や近所の公園の散歩や近くにある川沿いを歩く等して、利用者の気分転換を図っている。	
52		○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	ご自分でお金を管理される方はいらっしゃらない。また、施設では小遣いを預かっていないが、必要なものを購入される時や外出時にお土産等買われる方はいらっしゃる。		
53		○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	電話は掛けたい時に掛けて頂いている。ご家族の方から事業所にお電話があった際に、ご本人やご家族が望まれば電話をお繋ぎしている。また、家族や友人との手紙のやりとりができるように支援している。		
54	22	○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	玄関・居間には装飾品や花を飾ったり、季節によっては窓を開け、外の空気を取り入れるようにしている。朝日や夕日が入る時にはカーテンで遮光して眩しくないようにしている。	季節感のある飾り物や利用者の笑顔の写真を飾り、コロナ禍でも気持ちよく過ごしてもらおうと、リビングに花を絶やさないう心掛け、花好きな利用者と一緒に生花を活けて楽しんでいる。対面式のキッチンから調理の音が聞こえ料理の匂いが漂う中で、利用者と職員の笑顔が絶えないアットホームな雰囲気のある共用空間である。	
55		○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	リビングと廊下にそれぞれソファを置いており、静かに本を読んだり、身体を休めたり、他の方と座り話をされたりしている。特に、廊下のソファに関しては、苛立ったご様子の方の傾聴をソファで行うと、穏やかにその方の想いを話して下さる事が多い為、リラックスして頂ける場所のひとつになっている。		
56	23	○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	馴染みのある家具や使い慣れた備品を持ってきて頂き安心して過ごして頂けるようにしている。畳での生活に慣れていらっしゃった方の場合では、ご入居の際にご家族と職員で相談し、居室の床に畳を敷いて頂いた。	利用者が使い慣れた筆筒や寝具、身の回りの物、大切な物を家族と相談して持ち込んでもらい、利用者が安心して過ごせるよう配慮している。陶芸教室での作品や家族の写真を飾り、本人の好みに家具を配置して、思い思いに居心地よく過ごせるように支援している。	
57		○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	廊下やトイレ、浴室には手摺りを設置し、また、各居室にも必要な時はその方の生活に合わせた手摺りを設置している。また、ベッド・タンスの配置もその方がより安全に出来るだけ自立した生活ができるように配慮している。		