

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	2796400014		
法人名	社会福祉法人美術多園		
事業所名	グループホーム美樹の園(朱雀)		
所在地	〒590-0151 大阪府堺市南区小代414番地15		
自己評価作成日	令和3年2月28日	評価結果市町村受理日	令和3年4月30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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&Jikvovocd=2796400014-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪市北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	令和3年4月7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)】

入居者の方がいつまでも生き生きとして美しくあってほしいと願っています。調理を楽しみ、外出楽しみ、毎日楽しく過ごして頂く為にイベント等毎月工夫をこらして企画しています。又女性の入居者の方が多いので、整容面には特に気配りしています。毎日のお化粧をほとんどの方がされています。プロによるエステやメイクなども定期的に行っています。そのための支援をプランに織り込んでいます。居室担当が、自分の担当の方の普段からの様子をしっかりと観察することによって、状態の変化や声をキャッチし、1ヶ月に一度行われるグループホーム会議に、全員が参加し情報交換を行い、ケアに生かしています。又生活暦を大切に、今までの生活をできるだけ継続していただけるように、それまでの友達であったり、ご近所の方へのつながりを途絶えることのないように、手紙を出す支援や希望があればお連れしたりしています。デイ利用者とも教室やイベントと一緒にすごして頂き、刺激ある時間をすごしていただいています。職員へは、接遇面を厳しく指導しています。

【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)】

当該ホームは昨年からのコロナ禍でホーム内で過ごす時間が増え、季節の創作活動や餃子パーティーやおやつ作り等の機会を増やしたり、利用者に教わりながら一緒に稲を育て収穫した米でおにぎりを作る等、工夫しながら以前と変わらず楽しみ活気のある暮らしを送れるよう支援をしています。また広い園庭に出て散歩や花等を眺め気分転換を図ったり、元気に長く入居している利用者も多く、毎日長い廊下を散歩しながら身体機能を保てるよう支援をしています。また家族とは運営推進会議開催時に多くの参加を得る等良好な信頼関係を築いており、面会できない家族の思いに配慮し毎月の便りは写真の枚数を増やし行事や普段の様子を知らせたり、ホームページにブログや美樹の園だよりを載せ、家族と共に外部へも取り組み状況を発信しています。

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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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とした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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
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	理念を基に事業計画や目標を立て、スタッフ会議、勉強会の場を活用し、職員間で周知を図っている。日々の振りかえりシートも活用し、意識の向上を目指し、理念の実践に努めている。	法人全体の理念を踏まえて作成された独自の理念を継承し、エレベーター前への掲示や朝礼時に復唱すると共に職員の入職時には理念について説明しています。個々の職員はケアへの姿勢等理念に繋がる内容も含まれた振り返りシートを毎日行い、毎月集計し結果を基に話し合い確認しています。勉強会やスタッフ会議時等にも理念に触れる機会を持ちながら実践に繋げています。	
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	地域に開かれた事業所であるよう、喫茶コーナーや研修室は、地域の方々がいづでも利用して頂けるように開放している。又、各イベントへもいづでも地域の方が参加できるように運営推進会議でお知らせしている。地域のお祭り、催しには参加している。 【今年度は新型コロナの影響で地域イベントもほぼ中止となり実施できなかった】	施設の落語会や夏祭り等の行事に地域の方の参加を得たり、幼稚園児や中高生、踊り等のボランティアの他、施設の喫茶コーナーや研修室は映画やエステ、習字等の地域活動に開放し利用者も参加していました。また地域の緑の集いや秋祭り等にも参加し交流を深めています。コロナ禍では全ての行事が中止ですが災害時には地域の方を受け入れる事を伝えています。	
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	教室、映画、喫茶等すべて地域に開放し暮らしの一部として活用して頂けるようにしている。地域への啓発活動として、小学校や老人会へ出向き、認知症の方が安心して地域で生活できる町作り活動を行っている。 【新型コロナの影響で現状は行えていない】		
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ヶ月に一度必ず開催し、自治会長、民生委員他出席者から戴いたご意見や情報をサービス向上のために活用している。 出席者はいつも20名くらいである。 【新型コロナの影響で集合しての開催は2回のみ、その他は書面開催で実施した】	会議は多くの家族や地域関係者、大学講師等多彩なメンバーの参加を得て開催し、利用者や職員の状況、行事等の報告を行い意見交換しています。多くの参加者から発言があり、地域の行事案内等ももらい参加に繋げています。昨年度は3回通常通り開催し、他の3回は書面開催とし参加者には事前に意見をもらい取り組み状況と共に議事録にまとめ報告しています。	
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	啓発活動の報告を行い、依頼があれば出向いている。地域包括も協力的で常に、南区グループホーム連盟の連絡会やイベント、当施設の行事などにも参加していただき、協力関係に努めている。 【新型コロナの影響で連絡会も書面で開催した。啓発活動は中止した。】	コロナ禍で中止となった活動も多々ありますが区のグループホーム連絡会への参加や市や区の啓発活動などの取り組みに協力しており行政の担当者と関わる機会も多く協力関係を築いています。また感染症に関する注意喚起のポスターが届いたり、オンライン研修の案内が届いた際は参加しています。	
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	リスクマネジメント委員会及び身体拘束等適正化委員会による勉強会や、マニュアルによる身体拘束を全職員で理解し、拘束しないケアに努めている。	研修計画に沿いリスクマネジメントや身体拘束適正化委員会が中心となり、具体例を挙げ勉強会を行っています。エレベーターはテンキー対応ですが出かけた方には可能な限り付き添い、難しい場合でも思いを聞き納得が得られるよう対応しています。また制止等が見られた場合は職員に状況を聞いた上で理解できるよう指導をしています。日々の振り返りシートでも個々に確認しています。	

グループホーム美樹の園(朱雀)

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
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	研修への参加、勉強会を定期的に行うようにしている。		
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	研修への参加、勉強会を定期的に行うようにしている。		
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	契約書や重要事項説明書などについては、十分にご理解を戴けるように努めている。疑問や質問に対しても同様である。		
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	声ボックスの設置、職員による聞き取りによる声、アンケートは、スタッフ会議、運営推進会議で報告、結果については、担当が分析し、今後の運営に生かしている。	管理者が月に1~2回は家族に電話し近況報告を行い意見が無いかを聞いたり、家族からかかってきた電話や運営推進会議、年に1度のアンケートなどで聞いています。家族の意見を基に玄関の掃除を丁寧に行う等改善しています。利用者の希望等は月に1度居室担当者が行きたい場所や食べたい物等を聞いており、個別や少人数での外出等の行事に繋げています。	
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	意見、提案等は、スタッフ会議等において聞き取っている。又年2回のフィードバック時、個々の意見を聞き取っている。	月に1度のスタッフ会議は正職員が参加し、非正規職員は月に1度のグループホーム会議の中で意見を聞いています。グループホーム会議は各居室担当者や各委員会、日々の中で職員から出された意見も併せて議題に挙げ話し合っています。参加できない職員は議事録で内容を周知しています。また年に2回の個別面談の機会や職員の様子を見て随時声をかけ話を聞いたり相談に乗っています。	
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回の人事考課を実施し、評価を行っている。個々に目標を持って取り組み、達成度合いや内容について、きちんと評価している。		
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	法人内研修に月1回確保、年2回のフィードバックを指導する時間を確保している。法人外の研修には、正職員、非常勤職員を問わず、参加する機会を与えている。認知症実践者研修には、2年以上の全職員が参加している。 リーダー研修には6名が参加している。		

グループホーム美樹の園(朱雀)

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
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	堺市南区内及び堺市全体の連絡会に参加している。南区のグループホームが行うイベントなどにはお互いに参加し参考にしながらサービスの質を向上させるように努めている。 【堺市全体、南区の連絡会は、新型コロナ感染リスクを考え、開催できていない。南区内の施設とは電話でのやりとりを頻繁に行える関係性です。】		
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	相談時、面接時、入居時に本人の要望や希望、不安なことや思いを聞き取っている。		
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	申し込み時面会時などに家族が許す限り聞き取っている。		
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	待機等ですぐに入居できない状況にあるので、法人の他のサービス(認知症デイ龍庵など)を説明したり他のグループホームの空き状況を伝えたり、他の施設を紹介したりしている。		
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	入居者の方は人生の先輩であることを忘れず、必要なときに必要なケアを提供するが、時には入居者から学び思いを共に感じられている。		
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	密に連絡をとり、職員、本人、家族が大きなひとつの家族としてとらえて一緒に考え、本人をともに支えていくことができるよう努めています。		
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	絵手紙や電話を使った交流や、イベント行事に参加していただき、大切な方との交流が途切れないように努めている。 【普段の家族を招いてのイベントは中止したが、リモート面会やリモートイベントを実施した】	コロナ禍では馴染みの人へ暑中見舞いや絵手紙を出したり、電話の取り次ぎや孫や姉弟などのリモート面会などを支援しています。以前は元同僚や友人などの面会の他、職員が付き添い通っていた教会や金剛山、神社や墓参りなどの馴染みの場所へ付き添い出かけていましたが現在は外出を自粛しており、コロナ収束後は馴染みの支援を再開する予定としています。	

グループホーム美樹の園(朱雀)

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	気の合う仲間を把握し、教室や外出を一緒にいたり、孤立している方がいたら、職員が間に入り、入居者同士よりよい関係が築けるように努めている。		
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	今までの友達やご近所の方との連絡をとりもったり、職員が、近況を伝えるお便りを出すこともある。		
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	(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	居室担当制をとり、全職員が1~2人の利用者と密に関わりり本人の要望をききとっている。又全職員はGH会議で、担当以外の入居者の方の情報を把握している。	入居に向けては自宅や利用している事業所等へ出向き生活歴や意向等を聞き、担当ケアマネジャーとも連絡を取りながら情報をもらったり、家族にはこれまでの経緯や趣味等を書いてもらい意向の把握に繋がっています。入居後2週間は観察票を用いて職員から情報を収集したり、思いの把握が困難な場合は要望シートから得られた家族の意向を加味し、思いを汲み取れるよう話し合っています。	
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	ご家族と協力しあい、道しるべなど独自のツールを使用しながら、生活歴や環境など細かな情報呑む把握に努めている。		
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	居室担当チェック表 プラン観察チェック表により、様子を総合的に把握できている。		
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	6ヶ月に一度家族に意見や要望を聞きとっている。又毎月1回のGH会議に全員が参加し、居室担当チェック表をもとにより良いケアを目指し、プランの見直しを行い、現状に即したプランを作成している。	アセスメントの基、本人の意向や要望シートを用いて事前に確認した家族の意向を基に介護計画を作成しています。日々計画の実践状況をチェックし、毎月の会議時に全利用者について変化の有無を確認してモニタリングを行い、変化の無い場合は6ヶ月毎に再アセスメントの基、計画を見直しています。往診時の医師のアドバイスや職員の看護師の意見も介護計画に反映させています。	
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	一人一人に合ったプランの作成 個性を重視したプランの作成に努めている。1週間に1枚のケアプランチェックシートを活用し、総合的に把握できるようにしている。日々の記録にもれないかも計画作成がチェックし実践記録の確認をし次のプランに反映できるようなシステムとなっている。		

グループホーム美樹の園(朱雀)

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	デイサービスと一緒にイベント・レク・居室の参加・法人のイベントの参加		
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	今までの友達やご近所の方との連絡をとりもったり、職員が、近況を伝えるお便りを出したりしている。		
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	ほとんどの入居者の方は月2回の往診をうけている。往診時には、日頃の様子を伝え、助言などを頂き良い関係を築いている。往診日以外でも、24時間体制で、連絡に応じてくださっている。又他の病院への受診も行っている。	かかりつけ医の継続は可能ですが殆どの方が24時間連絡や対応が可能なホームの協力医を選択し、月2回往診を受けています。かかりつけ医への定期受診については家族が付き添い、緊急受診等は職員が対応しています。体調変化時はホームの看護師に相談したり、協力医に連絡を取り受診や往診を受ける事もあります。訪問歯科や鍼灸は希望や必要に応じて受けています。	
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	グループホーム看護師が18名の入居者とかかわりがあり、相談や助言をしている。訪問看護師とも気軽に話しが出来る。		
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。	入院中は計画作成担当が中心になり、頻繁に病院を訪ね、状況を常に把握できるようにしている。又、家族、病院関係との担当者会議を開き、早期に退院でき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	ターミナルケアについては、入居時から家族と話し合っている。家族の希望により、ターミナルも行っている。(17名)主治医、グループホーム看護師、訪問看護師と連絡をとりあい、チームとなり取り組んでいる。	入居時に終末期の対応について指針を基に説明し、医療的な希望がある場合は対応が難しい事等を伝えていきます。入浴や食事摂取が困難となった場合は医師の判断を仰ぎ、ホームで対応が可能な場合は支援をしています。支援の際は医師や看護師にアドバイスをもらい、職員はできる限りこれまで通りの環境で穏やかに過ごせるよう心掛け、ホームとしてできる支援に取り組んでいます。	
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	定期的に救急対応の勉強会を行っている。		

グループホーム美樹の園(朱雀)

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
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、日勤帯と夜勤帯を想定し、消防避難訓練を行っている。 【新型コロナの影響により、消防署立会では実施せず、自主訓練で行った】	昼間を想定した訓練では併設事業所と合同で行い、夜間想定ではホーム独自に其々マニュアルに沿って実施しています。地域の訓練が行われる際は職員が参加し、過去の台風災害時は地域の方から連絡をもらっており、災害時一時避難所として地域の方を受け入れる事を伝えています。3日分の食料やランタン等の備品を準備しています。	
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	業務終了後毎日、接遇についての振り返りを行っている。接遇、言葉遣いについての勉強会を行い、ひとりひとりが心がけている。	研修計画に沿って接遇やマナーに関する研修を実施し、日々の振り返りシートは笑顔や表情についての項目もあり意識した対応を心掛けています。丁寧語を基本に堅苦しくならず利用者のその時の状況に寄り添い、一人ひとりに合わせた対応を心掛けています。不適切な場面が見られた場合は職員に状況を聞いた上で、理解できるよう説明しています。同性介助の希望にはできる限り対応をするよう努めています。	
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	計画作成担当や、居室担当が特に密にかかわり本人が思いや希望を表せるよう働きかけ、自己決定を優先している。		
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	入居者のペースに職員があわせ、必要なときに必要な支援を行うようにしている。		
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	女性は女性らしさを忘れないように、スキンケアや化粧、髪型、服装などケアプランに取り入れれたり、訪問美容室を利用している。		
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	メニューについては、食事会議にて委託業者に入居者の方の好みなど伝え一緒に考えている。月2回以上はクッキング計画担当を中心に楽しみながらの食事作りを実施している。茶碗箸湯のみは自分専用であり、その他の食器も陶器を使用している。準備配膳片付けも一緒に行っている。	食事は3食共施設厨房から年間行事に配慮した食事が届き、利用者と盛り付けて提供し、毎月の給食会議で利用者の声等を伝えています。月2回の夕食は夏素麺等の季節に応じた行事食を利用者と手作りしたり、たこ焼きや白玉善哉作り等も楽しんでいます。年に2回は家族との食事会や夏祭りは家族や地域の方を招きバーベキューをしたり、定期的な外食や職員と共に食事を取る事等もコロナ禍で中止しています。	
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	食事量は毎日記録をとっている。水分補給はAMとPMに時間を設け、好きな飲み物をメニューから選び飲まれている。栄養バランスは栄養士による管理がされている。		

グループホーム美樹の園(朱雀)

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
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	必要に応じて週1回～月1回の訪問歯科を利用したり、毎食後一人一人の状態に応じた口腔ケアの声かけ、介助確認を行っている。		
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	失敗のある方でも、容易におむつを使用するのではなく、まずは排泄パターンをつかみ、トイレに誘導し、トイレでの排泄ができるように努めている。トイレは居室内のトイレを使用している。	各居室にトイレの設備があり、記録を基に個々の排泄リズムを把握したり、排泄のサイン等も見ながらトイレに案内しています。グループホーム会議で本人に合った支援方法や排泄用品について話し合い、日々の中で状況を見なて変更する事もあり、申し送り表で共有しています。失敗の原因を探ったり、的確なパターンの把握により失敗が減った方もおり、自立に向かうよう支援をしています。	
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	日々散歩したり、体操したり、運動を毎日取り入れている。又必要に応じて、整腸作用のある飲み物を提供している。		
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	基本的には最低隔日には入浴できるようにしています。出きる限り希望に沿えるようにしている。	入浴は主に午後から夕方間で希望を聞きながら二日に1回入浴できるよう支援をしています。季節の柚子や菖蒲湯の他、毎月全国の温泉の素を入れ、一人ひとりのペースでゆっくり入浴を楽しめるよう支援をしています。入浴を断る方には声掛けの工夫や時間の変更、職員を交代したり、してもらいやすい時間を検討しながら無理の無い入浴に繋げています。	
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	夜間眠れない方には、話をきいたり、足浴やホットドリンクなどリラックス効果のあることを支援している。日中も個々に応じて必要な方には、1～2時間程度休んでいただいている。		
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	薬ファイルにていつでも確認できるようにしている。薬の効果効能、副作用なども、主治医、薬剤師、配置看護師から情報を得るようにしている。服薬支援はマニュアルに沿って行っている。		
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	趣味の継続や余暇活動では、思考を凝らし楽しみごとなどの支援を行い、気分転換を行っている。		

グループホーム美樹の園(朱雀)

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支援している	買い物、散歩、外食など本人の希望に沿ってできるだけ支援を行っている。又、家族にも外出の案内を行い一緒に外出できる機会を設けている。 【新型コロナの影響でほぼ外出は行わず、園庭の散歩程度の外出にとどまった】	コロナ禍では広い庭の散歩やテラスに出て外気浴をしたり、小人数でドライブ等に出かけ気分転換を図れるよう支援をしています。例年では買い物や美術館、バラ園やだんじり会館、大阪城等の他、季節の初詣、寒梅や桜等の花見、紅葉狩りや温泉、近隣の施設の行事への参加等、個別や小人数で多くの外出の機会があり、外出は家族にも案内し一緒に出掛ける機会もありましたが現在は全てを中止しています。	
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	希望のある方は、現金を所持し、使用されている。		
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	全ての居室には、電話が設置できるようになっている。公衆電話も設置している。字の書ける方は、月2回程度定期的に家族へ出すため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	環境整備は常に気をつけている。季節に合わせての草花や観葉植物を設置している。光の差し込む場所にはカーテンを設置、光加減を調節している。リビングのテレビの音は、都度職員が気かけ、調整している。	玄関や共用空間は季節行事や雛人形のタペストリー、季節に応じた壁画等の作品を利用者と一緒に作り飾っています。利用者間の関係を見ながらテーブル席を決めたり、複数のソファや廊下にも椅子とテーブルを置き場所を選び寛げるよう配慮しています。また掃除機掛け等関われる方と一緒に、加湿器を置き、温室計を確認しながら過ごしやすいよう調整しています。	
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	リビングには、ダイニングテーブルとソファの2箇所の空間を、廊下にもソファやテーブルを設置し、一人になりたい時は、居室で、みんなと一緒にいたい時は、リビングでと、本人の意思を尊重した援助を行っている。		
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	本人が使いなれた家具や物品をお部屋に置いている。今までの生活を出きるだけ崩さないように心がけている。安全面に配慮しながら、基本的には、レイアウトは本人、家族の意向に近い配慮を行っている。	馴染みの物を持って来てもらうよう伝え、利用者は使い慣れた筆筒や衣文掛け、炬燵や座り慣れた椅子等、危険な物以外は自由に持って来てもらっています。また大切な仏壇や家族の写真、本や使っていたパソコンを持参の方がいたり荷物が少ない居室は利用者の作品等を飾り、温かみがあり居心地よく過ごせるよう配慮をしています。	
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	居室担当が毎月のADLの変化をチェックし、出きる限り自分でできることはして頂けるようにコミュニケーションをとっている。		