

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	3597910011		
法人名	有限会社 盛和会		
事業所名	グループホーム のぞみ苑		
所在地	山口県美祢市美東町大田3838-1		
自己評価作成日	令和3年 3月 23日	評価結果市町受理日	令和3年12月24日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度ホームページで閲覧してください。

【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 やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク		
所在地	山口県山口市吉敷下東3丁目1番1号 山口県総合保健会館内		
聞き取り調査実施日	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)】

今年度は2月より新型コロナウイルスの発生により未曾有の状況が生じた中、本来のケアをどこまで変わらず提供出来るかが課題となる1年であった。その中でコロナだから出来ない、ではなく「苑でしかできないケア」は何かを見つめ直し、改めて歌を中心とした『心に寄り添うケア』を実施するために、苑内で適切な環境を整え、又はテラスでの歌唱教室も復活。スタッフともこのコロナ禍で何が最も大切か、継続できる苑での取り組みとは何かを話し合った。結果、感染対応をしっかりと踏まえた上での取り組みを継続する事に至る。利用者様が面会や外出などが出来ず、心が不安定になられる事への対処として、本来望まれておられること、スタッフのメンタルヘルスにも配慮し『楽しいひとときを大切に、楽しめる』時間を取れるように取り組んだ。それが苑の強みであり、その取り組みを5月には地元のテレビ局、10月にはNHKが取材に訪れた。今のありのままの介護施設の今の抱える問題や利用者様の想い、職員の苑で取ったアンケートなども放映された。認知症だから、コロナだからではなく、今できる本来の利用者の求めている想い、そこに寄り添うケア者の思いにも向き合ういい機会と捉えて進むことに繋がった。どうしても感染対応で地域との“繋がり”を持つ難しさに直面するが、運営会議も4月は中止せざるを得なかったが6月に再開に向けて取り組み、状況を見て文面でご家族にご送付しアンケートで今のご要望を収集するなど工夫。運営会で利用者様のご家族が御面会について、苑の方針をはっきり提示した上で出来る御面会の在り方についても、意見交換をした。その中で地域と共にあるホームを目指し、繋がりを持てるスタイルを地域の方と共に共有しながら、模索して行けるように取り組んでいる。

【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)】

入居時に家族と本人からセンター方式を活用して、情報を得ておられる他、日々の関りの中で会話や利用者の仕草、言葉などを介護記録に記録され、事業所独自のワンペーパー「思い(ケア目的)、ケア(目標)、アセスメント表」を作成されて、それを基に「ケアポイントミーティング」で検討されて、全職員で思いや意向の把握につなげる工夫をしておられます。季節行事で催し物(七夕、夏祭りの屋台のコーナー、二人羽織、スイカ割り、敬老会、雑祭りなど)や恒例のお花見、歌唱教室で季節の歌を利用者と職員と一緒に大合唱されるなど、利用者が楽しく張り合いのある日々を過ごされて、笑顔で居心地よく暮らすことができるように支援に取り組んでおられます。認知症への理解や接し方の勉強会(支援方法の工夫)、利用者の思いを現実にするための方法にも取り組み、利用者がその人らしく暮らし続けられる支援につなげておられます。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～56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
57 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:24. 25. 26)	○ 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	64 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:10. 11. 20)	○ 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
58 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:19. 39)	○ 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	65 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. 21)	○ 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
59 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目: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	66 運営推進会議を通して、地域住民や地域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:5)	○ 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
60 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	67 職員は、活き活きと働いている (参考項目:12. 13)	○ 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
61 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:50)	○ 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
62 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:31. 32)	○ 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
63 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:29)	○ 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	創設からあるケア理念とは別に「私たちはケアで愛を伝えるエンタテイナー」と理念のサブタイトルを新たに設け、改めてケア者の在り方を共有、サービス業として寄り添いを大切に笑顔を生み出す関わりを目指す。朝礼に、理念唱和、毎年どういったケア者でいたいかを個人理念を4月に発表してもらう。個人がケア理念を持ち、各々が立ち帰る事が出来ることを目指す。スタッフ一人一人が自信を持ち個性が生かせるよう、テーマを明確に掲げている。	地域密着型サービスの意義をふまえた事業所独自の理念を基に、今年度、新たに理念のサブタイトルを設け、理念を事業所内に掲示し、朝礼時やスタッフ会議時に唱和して確認し、理念を共有して実践につなげている。サービス提供場面での振り返りや理念を意識して、利用者一人ひとりに寄り添う支援に努めている。	
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	地域の一員として行事等積極的に参加。自治会の一員として溝掃除・ゴミステーション清掃、苑だよりの回覧も引き続きしている。社協・公民館・掛かりつけ医・薬局にも苑だよりを配布継続。利用者は道の駅、美容院、商店街などに感染対応の元、外出し地域の方々と交流をする。今年は苑職員が認知症サポーター養成講座の受講。朝の散歩もバス停まで行く機会も増え、地域の方に声をかけて頂く場面も増えた。	自治会に加入し、地域の溝掃除やゴミステーションの清掃に職員が参加している。事業所だよりを自治会に回覧している他、道の駅、社会福祉協議会、公民館、薬局、美容院に事業所だよりを持参して交流している。商店や美容院の理解を得て、感染予防をして、利用者は出かけている。朝のごみ捨て時や散歩時には美東病院の看護師や地域の人と挨拶を交わしている。職員は公民館主催の認知症サポーター養成講座に参加している。コロナ禍のため、小学校児童の来訪やボランティアの来訪はないが、事業所自体は地域の一員として日常的に交流している。	

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
3		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	地域の方に回覧、公民館、役場、かかりつけ医などに2か月に1度の苑だよりを配布し、その中で「認知症の理解を求めて」というコラムを設けて、今の苑での取り組みや、認知症の基礎知識などを掲載している。支援の方法やケアの一番大切にしている事を今年なかなか発表し辛い部分があったので、地域の方々に家族様で認知症の対応にご不安を抱えてらっしゃる方には、お電話でも相談をいつでも受けたいという発信を民生委員さんや権利擁護さんが苑に来られる時にお伝えし、地域の方に向けて理解を求めている。	/	
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	評価を受ける前に全スタッフに前回の自己評価の書類を配布、前回の評価を元に新たな試みを記入することで、各自が日々を振り返ることが出来た。まず1年の目標達成がどこまで実践し、意識して行動が出来ていたかを一度管理者、ケアリーダーが見つめ直す機会となる。評価後は結果を全職員に伝え、管理者、ケアマネ、2名ケアリーダー、総務で話し合い、次の目標を掲げ、出来る事から取り組んでいる。又、1年の目標達成計画に基づいて、実践する為のミーティングを定期的に行い具体的な改善に取り組んでいる。	管理者は全職員に評価の意義を説明し、前回の自己評価を参考にして、新たに記入後に、管理者と二人のケアリーダーでまとめ、スタッフ会議で話し合い共有している。前回の外部評価結果について運営推進会議で報告し、課題について職員間で協議して、事故防止の取り組みや事故発生時に備え、入院時の医療機関との協力、職員を育てる取り組み、人材不足及び就業環境の整備不足、災害対策、項目ごとに支援の目標達成計画を作成し、実践するためのミーティングを定期的に行い、具体的な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
5	(4)	○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	利用者様入居状況・生活の様子・インシデント報告・苑だよりでの行事報告、の定番の報告のほか、毎回テーマを変えて参加型ディスカッション形式で会議を行っている。そのディスカッションではご家族の意見を拾いやすくする議題にすることや、新しい入苑されたご家族に運営会の意味や目的が伝わり易いような配慮をしている。4月は苑での開催は難しかった為、書面で開催メンバーや、ご家族にご報告。内容に関してのご意見も頂けるように返信封筒を同封、またそれを苑で共有した。6月には感染対応の元苑で実施、8月は苑内のみで開催し、書面とアンケート・ご意見をメンバーにご送付し共有した。10・12月は苑で開催し、参加メンバーを最小限にするなど配慮をしながら、顔を見れる運営会をご協力を得ながら実施。こんな状況だからこそ、地域の方にスタッフや利用者のリアルな現状の抱える事を共有する場を設けた。	運営推進会議は、4月は書面会議、6月は感染予防をしての開催、8月は事業所のみでの開催(メンバーに書面送付)、10月、12月は最小限のメンバーで開催している。協議内容に応じては消防署や薬局の参加もある。看取りの報告、利用者状況、入所状況等の説明、報告をしている他、書面開催時には、入退院時に医療との協働についてや事業所での新型コロナ予防対策について等の資料を添付して、委員から意見を書面で求めてサービス向上に活かしている。	
6	(5)	○市町との連携 市町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	運営推進会議のみではなく、必要時には直接連絡を取り、相談したり、情報・助言を頂いたり出来る協力関係が出来ている。介護保険法の改正もあり、不明な点・疑問点を伝え、丁寧なご指導・助言を頂いている。コロナ禍でどうしてもすべて、書面での伝達が増えたので、こちらからお問い合わせをするようにし、情報共有をしている。	市担当者とは、運営推進会議時の他、必要時には直接連絡を取り、相談をして助言を得たり、情報交換をしているなど、協力関係を築くよう取り組んでいる。地域包括支援センター職員とは、運営推進会議時や電話での利用者状況や困難事例の相談、感染症の情報交換をして連携を図っている。	

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
7	(6)	○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	身体拘束をしないケアについては、職員研修も計画的に実施している。危険回避のための安易な行動制限は避けるより、日中の玄関施錠はせず、御利用者様の自主性に合わせて寄り添うようにしている。また、スピーチロックについても、繰り返し研修に取り入れ、職員間で振り返り、研修でグループワークを取り入れ、注意し合っている。緊急やむを得ない身体拘束についても、ご家族とも話し合い、毎日検討を重ね、拘束の解除を目指している。	「身体拘束その他、行動制限廃止マニュアル」があり、「身体拘束廃止委員会」を3ヶ月に1回開催している。「コロナ感染想定しての拘束を伴う対応」などの研修を計画的に実施している。スピーチロックに気づいたときは、管理者やケアリーダーが注意をしている他、職員間でも話し合いをしている。日中、玄関は施錠せず、外出したい利用者とは職員と一緒に出かけているなど、気分転換の工夫をしている。	
8		○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	定期的な内部研修、新人に向けても虐待について勉強会を実施し、日常業務に心ならずも虐待に繋がってはいないかの意識統一を大切にしている。しかし、コロナ禍の中で職員のストレスや不安も増大したのが事実であり、利用者様へ知らず知らずのうちに、スピーチロックのような声掛けが増えたと感じた。その事をテーマに場面を研修で取り上げ、みんなの課題として振り返っている。		
9		○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	現在の御利用者様の中で日常生活自立支援事業をご利用の方が3名おられる。今年、2名増えられた。そのうちの一人の方の経緯としてはこの方は子供様がおらず、夫と義弟の財産管理をされておられた。ご自身の入苑を機に苑が間に入り本人様に夫と義弟の方の財産管理について後見人制度をすすめ、司法書士に相談。現在、後見人の選任待ち。もう少しで完了となる。今回は地元の司法書士にも協力を頂き本人ではなく、そのご家族のご利用にこぎつけるケースとなった。これらの事例を元に利用者様の大切な財産、尊厳が守られる支援を継続したい。		

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
10		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	<p>入居契約書と重要事項説明書を入居時には十分な説明と共に、締結して頂き、御利用者様・御家族様の環境が変わった上で、起こりうる不安等もきちんと意見交換できるようにする。</p> <p>そして、緊急時等にはどのように対応していくかなど、意向確認書などで医療との連携について説明しておく。また、改定内容(利用料等)のことや、その他の制度であった場合はなるべく御家族様にご一報し、又、文章化したものを送付させて頂く事で周知して頂いている。一番は入居契約ではご意向が確認しづらい、終末期の対応もお話をさせて頂き、少しでも安心して頂けるようにご理解を求めている。</p>		
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	<p>意見箱の設置、第三者窓口があることを入居時に説明。2か月に1回の苑だよりと共に、日頃より手紙を送付したり、御来苑時、運営会参加の際には声をかけ意見・要望等がないか聞きコミュニケーションを常に図っている。</p> <p>コロナ禍での制限されたご面会ではあるが緊急事態宣言がある時は面会謝絶をするが運営会でも今後はある程度の規定を満たしている方にはご予約、テラスや専用スペースでお時間を決めて試みる。ご家族でこの試みも他施設や市も今後の指針をどうすべきか共に考えて頂ける様に、市を交えての地域ケア会議をするようにした。</p> <p>御家族様や御利用者様からの直接頂いた意見は運営推進会議やスタッフ会議ですぐにその都度取り上げ、改善し、ご報告するようにしている。</p>	<p>契約時に苦情受付体制や処理手続きについて家族に説明している。2ヶ月に1回の事業所だより送付時、面会時、運営推進会議出席時、手紙、電話等で、家族からの意見を聞く機会を設けている。コロナ禍の中、市担当者を交えての地域ケア会議を開き、家族の面会を事業所の約束事の下、意見や要望を言えるよう工夫している。家族の意見は運営推進会議やスタッフ会議で話し合い、日常のケアに反映させている。</p>	

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
12	(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	日々の業務の中で、常勤者は職員の意見を吸い上げ、上がった意見をケアポイントミーティング(週1回)やスタッフ会議(月1回)で、話し合い、改善に努めている。管理者は個人面談も実施し、意見の提案を聞き前向きに業務改善に努めている。新人もノートを作り、振り返りを大切に、本人の不安や目標設定等も明確に聞き取りしやすいようにしている。	管理者は、日常業務の中で職員の意見を聞いている他、月1回のスタッフ会議時や週1回のケアポイントミーティング時、個人面談をするなど、コミュニケーションを図るように心がけて、意見や要望を聞く機会を設けている。意見や提案が出た場合は話し合い、反映させるように取り組んでいる。	
13		○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	シンプルに書き物をする時間を現場で設けるようにしたが、個人差がまだあり定時帰宅を目指すバラつきがある。新人の雇用にも積極的に募集。 やりがいに繋がるコーチングとは？と社員と理念から来るケア技術を作成し直した。同じ共通言語コーチングする場面が増えた。以前は管理者が直接コーチングしていたが、社員が行うことで、新人とコミュニケーションを持てるようにした。また、新たな課題にも解決して行けるように職員の考え方を大切にする仕組みづくりを目指した。コロナ禍の中で、対応に追われ精神的に余裕がなくなる状況の中、スタッフに個人アンケートを行い、今のケア以外での心の状態を打ち明ける環境を作り、必要な場面は個人面談を行った。		

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
14	(9)	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>1年に1回の個人ケア理念を職員間で発表。これを定番化し自分の中で大切にしたいケアの考え方を共有した。</p> <p>技術のフォローに関して、今年は新人が多く社員がそのコーチングをすることで「基本に戻る」ことができ、徹底したマニュアルの作成や研修を本人が自身のつくまでフォローする仕組みを整えた。プチ研修については、コロナの対応で追われていたので大きいテーマでの研修が難しかったが、ショートでの研修や情報の回覧で苑内で出来る研修を実施した。又、社員も資格取得の為に試験に臨めるようフォローし、介護福祉士も受験した。</p>	<p>外部研修は、職員に情報を伝え、希望や段階に応じて勤務の一環として参加の機会を提供している。受講後はレポートを提出し、資料閲覧を行い、月1回のスタッフ会議や週1回のケアポイントミーティングで復命後、共有している。今年度は認知症ケア指導管理士(初級)、実務者研修等に参加している。内部研修は、朝礼時やスタッフ会議時で緊急時の症状別対応と緊急搬送研修、コミュニケーション・コロナ感染を想定しての対応研修、外部評価についてなどを月1回程度実施している。新任研修は「新人研修資料」に基づいて、日常業務の中で、管理者や先輩職員の指導の下、「新人用交換ノート」を利用したフィードバックしやすいようにするなど、働きながら学べる様に支援している。</p>	
15		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>今年はコロナにより直接的な集まりや交流する場を同業者と設けることが難しかった為、情報交流がなかなか困難ではあったが、地域の方や包括の方とは電話で定期的に情報共有を行った。</p> <p>オレンジネットワークの主権の方に個別で連絡をし、繋がりが途切れぬように連携を取るようにした。</p>		

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
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
16		○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	入居前に御家族や関係機関の方から情報を頂き、ご本人とは、その時点での健康面と精神面の2つを合わせたフォローが出来るように、しっかりと聞き取りをさせて頂く。本人様が今一番何にお困りか、望まれているかを見学や体験ステイなどを通して安心した入居に繋げる。ご家族のフォローが少ない方にはより、充実した生活が望め、信頼して頂けるように関係性を築き、お困りごとに寄り添えるように努めている。		
17		○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	初めての入居を検討されるご家族様には苑の目指すケアやサービスをしっかりお伝えした上で現在の困っていらっしゃる事、望みをしっかり傾聴させて頂く。その上で、ご家族が望まれる事と本人様の関係性に応じ、入居後により良い関係性が築けるフォローをしている。		
18		○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	御本人様・御家族様はもちろん、在宅ケアマネや関係施設機関と連携を密に取り、協力を頂きその時必要なことをまず優先的に支援しながら対応している。		
19		○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	利用者様の生活歴の中からその方の得意分野、興味事など考慮し、今現在の持てる力を発揮できるよう、関心を持ちながら支援にあたっている。 野菜作り、料理、手芸など職員も習う気持ちで共に楽しみながら「助かります」「ありがとう」と尊敬と感謝の気持ちを声に出して伝えるように心掛けている。		

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
20		○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	コロナの感染拡大により、ご家族様等の面会の制限を余儀なくすることとなった今年であるが、利用者様にとってのご家族の存在は何をおいても一番であり、コロナを理由にながりが希薄にならないようにと、面会の在り方について話し合いを重ね、コロナの状況に合わせて面会制限を変えて、少しでも顔を合わせての語らいが出来るように努めた。又、電話でのやりとりで、ご家族と苑との温度差がないよう、何かあった時は共に話し合い協力し合える関係を築いている。		
21	(10)	○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	コロナの影響で、例年よりも慎重に個々の状況、環境を考慮した上で、感染対策しながら、行きつけの美容院、商店や墓参り、法事、葬儀などに行っている。又、暑中見舞状や年賀状、時には電話を利用して馴染みの方々との関係が途切れないようにしている。こういう状況下だからこそ、範囲を狭めてはいるが近くでの交流はなくならぬように面会も全面禁止の時もあったが現在はケースを見て予約制で対策を行っている。	時間や面会方法を考慮しての家族との面会は継続しているが、親戚、友人、近所の人等の来訪は断っている。感染対策をして商店や墓参り、法事、行きつけの美容院などの了解を得ての利用や葬儀などに出かけている他、暑中見舞い状や年賀状、電話等での交流など、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。	
22		○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	新しい入居の方には、職員が間に入り関係を繋いだり、共にできる作業やレクリエーションなどを通して関りを深める環境づくりをしている。利用者間の関係性が確率されていく中で、トラブル等が発生した場合には、職員が間に入り個々人と向き合い思いを理解した上で、関係性を和らげるよう支援している。状況に応じて、苑庭、楽天地(休憩所)、畑、他館(さくら館・もみじ館)の利用やテレビ前でのくつろぎコーナーやキッチンなど場所を変える工夫や程よい距離がとれるよう座席にも配慮している。		

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
23		○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	入院・退所になった御利用者様も、その後の支援が落ち着くまでは面会などを通じて、引き続き関係性を築いてきたが、今年はコロナの為、面会は難しかった。退所されたご家族様には行事の案内をし、応援団として畑のご指導を頂いたり、草取りボランティア、野菜の差し入れをして頂いたり、気軽に立ち寄って頂ける関係、環境作り、改めて、このような状況下だからこそいざというご縁の有難みを感じ、苑だよりをご送付したり、苑の取り組みやお願いがを目指している。		
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					
24	(11)	○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	入居時からご家族様にもご協力を頂いてセンター方式により思いを把握するようにしている。入居後には担当者が定期的にセンター方式を更新しているが、その為にも日々の生活の中で、気づいた事や言動をアセスメント表や個人記録に記入し、変わらぬ思い、変わりゆく思いを共有できるよう努めている。意向の把握が困難な方には、表情や行動などから思いを探ったり、ご家族様の意見も参考にしながら職員間で検討している。	入居時には前の事業所から情報提供を受ける他、家族からの情報を得てセンター方式シートを活用して、生活歴や暮らし、心身の状況、思い等を把握している。日々の関わりの中での、利用者の思いや言葉などの気づきや言動等をケアアセスメント表(健康状況、認知行動、食事、排泄、入浴、本人、家族のエピソードなど)に記入して、共有し、利用者一人ひとりの思いの把握に努めている。意向の把握が困難な場合には、家族から聞く他、表情や行動から思いの把握につなげるなど、本人本位に検討している。	
25		○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	入居前の生活歴をセンター方式を利用してご家族様のわかる範囲で記入して頂くと共に、ご本人に生活の様子や大切にしていること、興味などを伺うようにしている。また、これまで受けていたサービス事業所の関係者にも今までのご本人様の情報を頂き、入居後も安心して生活が出来るまでの連携をとっている。親族や友人、知人の面会時にも声をかけて頂き、会話の中から情報を頂き、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		○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	毎日の生活状況を苑独自のアセスメント表で本人の出来る事、ケア者として出来る事を分かりやすく記し、見える化している。特に心身の変化やエピソードなどの特記をアセスメント表に記入し共有している。リーダーは介護業務日誌に特記事項としてあげて、ケア者全員が現状の把握に努めている。		
27	(12)	○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	本人の意向を聞いたうえで、面会時等を利用して家族の想いの把握、受診時の主治医の意見も参考に管理者・担当スタッフ・計画作成者が中心に1ヶ月に1回又は、必要に応じてモニタリング・カンファレンスを行い、介護計画の見直しを行っている。週1回のケアミーティングを設け、状態に変化があれば計画の見直しも行っている。介護計画は、利用者様、家族、担当スタッフに配布すると共に個人記録表にもセットし、把握しやすいようにしている。日々のケアの担当者は、介護計画に沿ってその日の目標を決め、実行、評価を行っている。	管理者と計画作成担当者、利用者を担当している職員を中心に、月1回カンファレンスを開催し、本人や家族の意向、主治医の意見を参考に話し合い、介護計画を作成している。月1回、モニタリングを実施し、3ヶ月毎の見直しをしている。利用者の状態に変化が生じた場合は、その都度見直すなど、現状に即した介護計画を作成している。日々のケア担当者は介護計画に基づいて、利用者のその日の目標(廊下の往復2回)の支援にも取り組んでいる。	
28		○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	その日の担当者が個人記録・ケアアセスメント表に記入。それを元に管理者も加え、週に1度ケアポイントミーティングとして共有している。変化の激しい方、しっかりケアを行き届かせる必要のある方には別紙ケア記録に状況の詳細を記入しそれをもとにケアプランの立て直しに役立てている。		

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		○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	今年にはコロナの影響で利用者様を取り巻く環境も厳しいものであった。ご家族様との面会、受診、外出・・・生活面全てにおいて様々な制限がなされてしまったが、そんな中でも認知症だから難しい、コロナだから出来ないではなく、「できる」支援を模索しながらの毎日であった。コロナの状況に合わせて受診や面会のあり方を変えたり、冠婚葬祭などについてもご家族の状況に合わせ、職員が付き添うなど、関係機関とも連携して思いの実現に努めた。		
30		○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	コロナの影響にて、定期的な演芸ボランティアの方々の来訪は控えざるを得なかったのは残念であったが、理美容院への訪問や通い、馴染みの商店や道の駅等へは出向いて今までと変わらぬ楽しみを持てるよう努めた。		

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
31	(13)	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>基本的には入居前のかかりつけ医との連携を基本とし、御家族様が受診時の付添が難しい時は当苑で対応。御家族様付添の受診時は当苑での生活状況を書面にて医師に伝える様にしている。又、認知面での著しい変化があった場合は、早い段階で専門医の受診を促し、苑としても地域連携室と連携をとりながら、安心した医療が受けられるようにしている。苑専任の内科医は月2回往診、歯科は必要な方は往診を受けている。受診後の結果についてはカードデックス、個人記録に記録し、職員間で共有、御家族には電話や文書、面会時などに伝えるようにしている。かかりつけ医には、24時間オンコール体制があり、休日に緊急時にも対応できるようにしている。かかりつけ医が主治医でない利用者様においては入居時に救急対応の受け入れ先の第1～第2希望まで伺っておき、スムーズに対応出来るようにしている。</p>	<p>事業所の協力医療機関をかかりつけ医とした場合は、月2回の訪問診療がある。本人や家族の希望するかかりつけ医は、家族の協力を得て受診の支援をしている。受診時の情報は書面で、医師に伝えている。歯科は必要に応じて往診がある。受診結果は電話や面会時に家族に伝えている。職員間ではカードデックスや介護記録に記録して、共有している。夜間や緊急時には、主治医や協力医療機関と連携して、適切な医療が受けられるように支援している。</p>	
32		<p>○看護職との協働</p> <p>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</p>	<p>御利用者様の既往・現病を把握し、日常より体調の変化を見逃さないようにバイタルチェック、様子観察すをしている。気になる事や、変化のあった時には、かかりつけ医師の看護師、地域連携室の保健師に相談し、助言・指導を頂き、早めの対応を実施。適切な判断基準での受診に繋げている。また、薬についても24時間体制で掛かりつけ薬剤師が対応してくれている。</p>		

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		<p>○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。</p>	<p>入院時には、医療機関に直前までの生活状況と認知面での特徴、その人に合った苑での対応方法等の情報提供をしている。 今年はコロナの影響で面会はできなかったが、ご家族や地域連携室などから状況を聞き取り、退院に備えた。入院中に認知症により身体拘束が必要とされた方についても拘束による身体能力の低下、認知症の悪化を防ぐため、早期の退院が出来るように苑専任の内科医にも協力を頂いて、受け入れ体制を整えた。退院前には、地域連携室と密に連絡をとり、退院カンファレンスに同席し、退院後の苑生活が円滑にいくよう、情報を共有しケアプランを立てて支援に繋げている。</p>		
34	(14)	<p>○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</p>	<p>入居時に意向確認書について御家族様に説明し意識づけをしている。急変時や重度化、終末期に備えて御家族様や医師と相談し、御本人様の思いに沿って、その都度出来る限りの支援を行う。医療機関や他施設への支援も含めて主治医と家族、スタッフで相談し、意向を確認し方針を決め共有、チームで支援に取り組んでいる。 今年は苑にて終末から看取りを行った例が2件あり、1件については最期の日をいつも見慣れたリビングの中で、普段の生活を体感されてのお迎えでした。もう1件については、苑にてご葬儀も行われ、ご親族、他利用者様、スタッフ一同で苑からお見送りをさせて頂いた例もある。</p>	<p>契約時に重度化対応についての意向確認書に基づいて、事業所でできる対応について家族に説明し、意向確認をしている。重度化した場合は早い段階から意向を聞いて主治医と話し合い、移設や看取りも含めて方針を決め、共有して、チームで支援に取り組んでいる。</p>	

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	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている。	苑の応急処置マニュアルを元に初期対応や緊急時の対応を苑内で研修実施。また、新人にも分かりやすい夜勤マニュアルを作成し直し緊急時や事故があった場合の報告が行われる時はマニュアルを更新。日々の業務の中でインシデント、アクシデント報告書にインシデントの記録をなるべく多く上げるようにし、アクシデント再発防止対策を検討。アクシデントもその日のうちに改善案を記録、翌朝の朝礼で申し送り、全スタッフに回覧、共有している。	事例が発生した場合は、その日の職員間で話し合い、ヒヤリハット、事故報告書に発生時の対応、改善点、防止策などを記入後に朝礼時に報告し、回覧して職員間で共有している。週1回のケアポイントミーティング時、月1回のスタッフ会議時等に再検討して、介護計画に反映するなど、一人ひとりの事故防止に取り組んでいる。内部研修で、緊急時の症状別対応と救急搬送を実施しているが、職員一人ひとりが実践力を身につけるまでには至っていない。	・全職員が応急手当や初期対応の実践力を身につけるための定期的な訓練の継続	
36	(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回の火災訓練のうち、1回は夜間想定で実施。スタッフもいざという時に慌てなくてもいいように出火場所や、想定の中に応急処置を入れる。特に夜間においては毎回参加をして下さる消防・消防団の方に見て頂き、基本的なアドバイスから、実際に逃げるまでの様子に対するの振り返り、現実的に煙が出て厳しい時の搬送の仕方を指導を受ける。そのほか、民生委員、区長、ご家族も参加して頂き、議事録を作成。この反省を元に全スタッフで共有。いざという時の緊急連絡網には地元区長や、消防団も入って頂き、いざという火災以外の時も避難で協力して頂ける関係性を築いている。	年2回、消防署の協力を得て、火災訓練を実施している。1回は出火場所を決めての夜間想定訓練を民生委員、区長、家族も参加して、消防団員(5人)の協力を得て実施し、基本的なことやアドバイスを受ける他、避難時の指導を受けている。災害時の連絡網には区長、消防分団長、薬局の店長などの加入があり、報知器の使用訓練をしているなど、地域との協力関係を築いている。災害時用の水や食糧などの備蓄の準備もしている。		

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
37	(17)	○一人ひとりの人格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	<p>新しいご利用者様には特に環境への変化に対する不穏になられる場面が多い。そこに対し、ベテランスタッフから新人スタッフへご利用様がどのような事に対してご不安があるか、お声がけ一つで、尊厳を傷つけてしまうので、人格を尊重し、敬い、個々の価値観を尊重し、特に言葉遣いに十分配慮し不快にならないような声掛けを大切に指導している。その方が何を一番求めているのか「寄り添い」をスタッフ間のモットーに引き続き支援出来るように、まずは本人様の生活歴や大切にされている価値観の把握の共有に努め、基本を徹底し、お声掛け1つで傷つけてしまうことを学び、統一したケアが行えるように研修やミーティングをしている。</p>	<p>年度始めに理念の研修を行い、内部研修で利用者とのコミュニケーションの取り方や言葉かけ等を学んでいる。職員は、常に人生の先輩として尊敬の念を持ち、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。不適切な対応があれば、管理者やケアリーダーがその都度、指導している。気づいた時には職員間でも話し合っている。</p>	
38		○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	<p>朝のお茶や15時のおやつ時にスタッフもリラックスする。そこでレクを一緒に楽しんだり、思いを把握できる時間を持つ。何気ない会話の中の言葉も聞き流すことなく、思いを把握できるよう努める。その本人の思い、ご家族の思いをアセスメント表に記入し、スタッフ間で共有しながら、実現に向けて努力し更新し達成に繋げる。</p>		

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
39		○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	今までの生活から苑での生活になられることでストレスを抱えられる要因をなるべく取り除き、本人様のペースで生活して頂けるように支援している。その方のお好きな1日での楽しみを生活パターンに取り入れて、寄り添いを行っている(個別の散歩、読書、リハビリ、趣味)。入浴などでまたさらに個別の要望をお聞きし、支援する。ご家族の支援できないことで本人様の望みが叶えられない場合でも、できる支援をフォローする。朝がゆっくりな方、夜にお話をしたい方に夜勤のケアでも、個別に寄り添う時間を持つ様にした。		
40		○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	朝のモーニングケアで、男性ご利用者にひげ剃りを習慣にして頂く、鏡を見て頂きながら御自身で髪を整えて頂くなど、日常から身だしなみを大切に頂く。お化粧品をしたい方や、顔そりや、髪の色染めまでケアとして入れている。本人様行きつけの美容院の支援を続けることや、苑に来訪出来る地元の理容師に定期的に散髪をお願いしている。服も自分でお店に行き選んで頂きたい方にはお買い物の同行。コーディネートもして頂ける声掛けを大切にしている。		

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	
41	(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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	日々の食事は御利用者様の健康・好みを考えながらスタッフが交代で献立を立てる。苑の畑で収穫した野菜や差し入れの野菜を使い、下ごしらえから御利用者様と一緒に作り、盛り付け・配膳・片付けまで行なって頂ける支援をしている。三食共に苑にて調理し、作る工程や、音・匂いを感じ、食への楽しみにつなげる。又、職員も共に食卓を囲んでいる。時にはご家族と外食、苑で回転寿司などにも出かけて食事を楽しめるよう支援している。季節の行事会、誕生日にはその方の好みのメニュー、ケーキ、食事レク(漬物作り、サンドイッチ作り)おやつ作り(おはぎ等)など利用者とスタッフが共に取り組み食の関心が薄れないようにしている。恒例のお正月のお雑煮には、小米餅で提供。お餅を食せ手利用者からも喜ばれている。苑独自のおせちは毎回、好評。	事業所の畑で収穫した野菜や差し入れの季節の野菜を使って、利用者と一緒に三食とも事業所で食事づくりをしている。利用者の状態に合わせてミキサー食や刻み食などの形状の工夫をしている。利用者は、食材の買い物や下ごしらえ、盛り付け、テーブル拭き、下膳、食器洗いなど、出来ることを職員と一緒にしている。利用者と職員は、同じ食卓で同じ物を食べながら、食事を楽しんでいる。季節の行事食(おせち料理、雛祭りの寿司、恵方巻きど)、誕生日やクリスマスケーキの飾り付け、おやつづくり(フルーツポンチ、ぜんざい、おはぎなど)、食事レクレーション(漬物づくり、サンドイッチづくりなど)など、食事を楽しむことのできる支援をしている。		
42		○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	栄養スクリーニングを年2回実施し、一人ひとりの栄養状態をより詳しく把握出来るようにした。栄養が摂りにくいリスクの高い方には、医師と協力してケアプランに取り入れ、改善に務めている。御利用者様一人ひとりの体調・体重を把握、ダイエットにむけての取り組みもケアプランやアセスメントに取り得れている。その方の状態に合わせて食事量・水分量を調整し、体調に合わせ、温野菜・お粥・キザミ・ミキサー食・トロミなど形状を変えたり、食材や味付けを変更して提供している。トロミは個人の状態に合わせて度合をかえている。			

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		○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	毎食後は一人ひとりに合った口腔ケア（うがいや困難な方には歯磨きティッシュとスポンジブラシを使用）は欠かさず行っている。義歯は週1回のポリテント洗浄、毎月8日に歯科検査を実施。定期的に受診をしていない方も半年に1回は無料検診を行って頂く。2年前から、口腔ケアの支援を強化する取り組みとして、「入所者口腔ケアマネジメントに係る計画書」を作成し、月1回以上の歯科医師又は歯科衛生士の技術的助言及び指導を受けている。		
44	(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向けた支援を行っている	個人記録に排泄時間を記録し、パターンを把握するとともに、一人ひとりの状況に合わせたパット類を検討している。上手く排泄出来ない方にはその原因を探り、個々のケースに合わせた声掛けのアプローチを行っている。声のかけ方も介助の方法もさりげなく羞恥心や不安を感じないように配慮している。また、現在、オムツは夜のみで日中はリハビリパンツという形で、なるべく自立での排泄を基本にする取り組みが定着している。	個人記録の排泄時間記録で排泄パターンを把握し、プライバシーに配慮した言葉かけや関わり方の工夫をして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援をしている。	

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
45		○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	個人記録に排泄時間を記録し、パターンを把握するとともに、日々の便秘予防対策として、腹部マッサージ、乳製品摂取、体操、散歩を取り入れるが、便秘の方はその方に合った便秘薬を主治医に処方して頂ける様に、日頃の排泄パターンをお伝えし、その方にあった便秘薬を処方して頂けるよう、早めの対策を試みる。また、その後の排泄の様子をお伝えし、無理のない排便を促す取り組みをしている。		
46	(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、個々に応じた入浴の支援をしている	個人の入浴の要望を優先させ、マンツーマンでその人の希望するタイミングで入浴を楽しんでいただけるように支援する。入浴拒否のある御利用者様も無理やり入って頂くようなことはせず、時間を空けたり、入浴剤を使用したり、入浴のお誘いとして声を掛ける職員を変え、気分を変えていただきながら、「入ろう」と思ってもらえるようなアプローチを工夫している。御利用者様の体調に合わせて清拭やシャワー浴、足浴、部分浴の支援も、マメに行っている。また、スタッフは、利用者様にほっとして頂ける時間になるように努めている。	入浴は毎日可能で、10時30分から11時30分の間と14時から14時30分の間、入浴を楽しめるように支援をしている。希望をすればいつでも入れるようにしている。利用者の体調によって足浴、清拭、シャワー浴、部分浴など、個々に対応している。入浴剤の香りや色を楽しんで、気分転換を図っている。入浴したくない人には時間の変更、言葉かけの工夫、職員の交代など、無理強いをせず、一人ひとりに応じた入浴の支援をしている。	

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
47		○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	体調やその日の気分を確認し、体操・散歩など身体を動かす支援の他に、洗濯たみ、料理の手伝いなど体を動かして安眠につながるよう努める。寝られる前の習慣を大切にしている。昼食後には体調に合わせて横になって頂く時間を設けたり、不眠時には安易に睡眠薬の導入せず、生活パターンを見直し、リズムを整え傾眠・不安を軽減し安眠に繋げる。昼夜逆転の方がおられるのですが、焦って寝て頂きたいことばかりお伝えし、その方の思いに寄り添えず機嫌を悪くされたケースがあったので、夜勤が1対1でお茶を呑みながら、お話をし、添い寝をしてみるなど今回はそれでケア者も安眠へのアプローチを変えてみて成功例が増えた。寄り添う事の質の向上。		
48		○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	医師の処方した薬を個人の服薬BOXで管理し、服薬セットは2人体制で確認を行い、間違いが起きないようにしている。薬の内容については、職員個々に名前・効能について把握するようにしている。新しい薬が処方されたときは24時間連携を結んでいる薬剤師の方に薬の目的や副作用について質問し、理解せずまま服薬して頂くようなことはないようにする。利用者様の薬表を作成し、新人でも把握し易いようにした。御本人様の状態変化があった時は、医師やかかりつけの薬剤師に相談するようにしている。協力関係にある薬局の薬剤師に塗り薬の研修もお願いし、様々な塗り薬の正しい理解を深めることができた。		

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
49	(21)	○活躍できる場面づくり、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	その人らしくをテーマに、その利用者様が今まで大切にされてきた趣味の復活、日常の中で出来るリハビリでまず自信を持ち、若返りケアを目指す。新しいご入所の方で、独居の暮らしが長くあまり買い物などもままならない生活だった方が、おしゃれな服を買いに行きたいとの事で行きつけの洋品店に行かれる。お菓子やご自身の自宅に衣替えなど楽しめる。あと、今年はコロナ禍でもあり遠方のご身内が里帰りが難しく、息子様のご法事が執り行われるかが、ご不安な利用者様がおられた。そこでお寺とのご理解、協力を得てご家族も県内におられる方のみで執り行うことが出来、ご本人様の想いを大切に支援をすることができた。大正琴のボランティアは来苑は難しくなったが、イベントごとに季節の曲を練習し、スタッフと利用者で大合唱をし、楽しむ時間を大切に支援している。	季節行事の催し物(夏祭りの屋台コーナー、二人羽織、スイカ割り、敬老会の大正琴、節分、雛祭り)、カルタをつくる、雑誌や新聞を読む、野菜の植え付け、草取り、水遣り、収穫、洗濯物干し、洗濯物たたみ、野菜を刻むなどの下ごしらえ、味付け、盛り付け、食台拭き、下膳、食器洗い、おやつづくり、ボタンつけ、ズボンの裾上げ、ぬり絵、図書館に本の借出しや返却、てるてる坊主作り、童謡、歌唱教室(ふるさとなどを管理者の指揮の下)、職員による合唱、事業所独自の感謝祭(コロナ対策をして)では歌を歌う、ラジオ体操、大正琴の演奏を楽しむなど、楽しみごとや気分転換等の支援をしている。	
50	(22)	○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	お花見や外食に苑で出かける以外でも、天気の良い日は外出への声掛けを行い、御利用者様の馴染みのある場所へドライブに行った。今年は朝の散歩強化で朝活で毎朝バス停まで歩くことを試みた。歩けない方や気分の乗らない方には、足湯や耳垢掃除やハンドマッサージなど個別の1対1の時間に繋げた。ご本人様のご要望を叶える支援を心がけている。日常的には、道の駅、秋吉台、自宅、小学校、演劇鑑賞、家族との外食や旅行、法事、墓参り、葬儀、美容院、農協、郵便局等出来る限りの支援を行っている。	近隣の散歩、買い物、道の駅、近隣の神社の祭り、初詣、梨の選果場、秋吉台、自宅周辺のドライブ、法事や家族の葬儀への出席、美容院の利用、郵便局に葉書きの投函、花見(桜)など、コロナ対策をして外出の支援をしているなど、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。	

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		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>基本的にお小遣いは事務所で預からせて頂いているが、御自分で財布を管理することを希望されている御利用者様に関しては、管理して頂いている。財布の中の金額を確認させて頂き、紛失ないようにスタッフも一緒に財布の中身・収納場所を把握している。御自分の財布を持って買い物に行くことをご利用者様が希望されたときは1対1で買い物支援を行い、レシートを必ずもらい、使用状況と残金を把握しておくようにし、支援している。</p> <p>また、権利擁護の方が通帳を管理されている利用者は、月に一度は通帳を権利擁護の方とご本人様とで確認して頂き、ご自身で管理する気持ちを尊重して頂いている。</p>		
52		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>電話したいとの希望があれば、リビングの電話にて連絡できるように支援している。暑中見舞いや年賀状など利用者様と手作りの葉書を作って御家族様や知人に送付されておられる。御遠方の御家族様とのコミュニケーションが出来るように支援している。又、携帯電話を持参されている方は、本人の希望でメールにて細目に様子を知らせたり、電話を掛けたいときに掛けられる環境づくりをしている。</p> <p>家族様にも面会がしにくい方には、お電話をまめにして頂き安心したケアを提供している。</p>		

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	(23)	○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	共用の空間には常に生花・観葉植物を絶やさないようにしている。季節に応じたインテリアに留意し、季節感のある環境作りを試みている。リビングには温度計を置き、温度・湿度、照明にも気を配り、居心地の良い空間づくりに努めている。リビングにて穏やかな気持ちで過ごせるように、BGMをかけストレスを感じさせない環境作りに配慮している。	食堂に続いている畳の間の窓からは周辺の町並みや山や田んぼなどの自然の風景が眺めることができ、共用空間には観葉植物や季節の花が活けてある。オープンキッチンからは、調理の音やにおいがして、生活感がある。室内の温度や湿度、喚起に気を配り、BGMをかけて、居心地よく過ごせるように工夫している。	
54		○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	リビングには手すり付きの椅子や高さ調整可能な机を設置し、一人ひとりの状況に合わせて使用している。窓辺には日光浴を楽しんで頂ける様、椅子を配置し、少人数で語れる空間づくりをしている。		
55	(24)	○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	居心地良く過ごせるように自宅にある馴染んだ家具(テレビ、箆笥、テーブル、時計、椅子)仏壇、自分の作った人形、鉢植えなどを持ってきて頂き、安心し居心地の良い空間となるように支援をしている。又、壁にはボードに思い出を振り返られるように写真等を飾り、思い出を更新していけるようにしている。	時計、テレビ、箆笥、テーブル、仏壇、衣裳ケース、ゴミ箱、ぬいぐるみ、椅子、机、人形、クッションなどの使い慣れたものや好みのものを持ち込んで、一人ひとり居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
56		○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」や「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	建物内は転倒防止のための手すりを設置し、トイレのドアは赤色にし分かりやすくしている。居室は自分の部屋が判断出来る様に、御家族様の許可をもらって、名前と写真を提示している。転倒防止と、転倒時の危険をさける為、苑内の家具の配置を変えた。収納場所が分かりやすいように明記し自分で出来るようにしている。		

2. 目標達成計画

事業所名 グループホームのぞみ苑

作成日: 令和 3 年 12 月 20 日

【目標達成計画】					
優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	35	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が緊急時の症状別対応と緊急搬送の実践力が身につけていない 夜間想定で発生した事故や怪我などの適切な対応と、行方不明者が出た場合の対応はまだ不十分である。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応力を身につける 特に事故発生時の5W1Hを元に報告の仕方をロープレ研修し、自信をつける。 特に夜間帯に関しては一人で1館を対応するため、対応力マニュアルも見直し、周知、対応力を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> 応急処置の実践的な研修を避難訓練などにも入れてみる。あらゆる想定で慌てずに行われるようにする。特に転倒への対応は事故としては多く上がるケースになるので、初期対応の正しい技術の習得をする。 緊急時にロープレ研修(夜間に起きた事故の場合に管理者、医師、救急、ご家族への連絡も含め)をスタッフ会議などでも研修に入れる。 	
2	14	<ul style="list-style-type: none"> 認知症の理解にも基本的な事の理解は得られているようだが、不穏などその方の本来求められている対応など、ケースバイケースの対応、取り組みにバラつきがある。 職員を育てる取り組みはマニュアルを元に実践しているが、コーチング側の力やコミュニケーション力を更に構築する必要がある状態である。 	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が認知症の理解を深め、適切な対応ができる知識・技術を身につける。 特に新人指導にはその方のレベルに合う段階に合った個別の研修を行いたい。 外部研修等で積極的な参加を促す。 コミュニケーション・コーチング力を身につけ「人を育てる」会社のしくみ作りを管理者は目指し、理念共有を実践する。 	<ul style="list-style-type: none"> 事例検討し、対応をロープレを中心とした研修にし、皆で取り組む形で行う。 オレンジネットワークをはじめ認知症の知識のみならず、地域介護全般の研修へ積極的に参加する。 新人へ仕事内容も分かりやすいを1つ1つ細かく丁寧に指導していけるマニュアルの見直し。 ONE to ONEなどコミュニケーション能力の向上を目指す研修でケア以外の話も出来る職員間の人間関係を構築しやすい会社の取り組みを実践する。 	
3	20	<ul style="list-style-type: none"> 特に昨年に引き続き、コロナ禍でご面会を制限させて頂いているが、利用者様の不安だけでなく、ご家族様の不安・心配が増えている。そこに対してどこまで苑独自で対応が臨機応変に利用者様とご家族の為に寄り添いが出来ているかが、常に課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> 面会の制限の在り方を、その都度見直し、コロナ禍であっても、ご家族様が苑に委ねきりにならない関係性であったり、両者の関係を取り持つ対策を考え、行動する。 ご家族様と苑との温度差が生まれないように連絡し、協力し合える関係作りの継続 	<ul style="list-style-type: none"> 美祢市ケア会議等に参加し、他施設や医師からの情報も共有しながら、苑の面会の規制を検討し続ける。 2ヶ月に1回のぞみ苑だよりの内容で苑での日常をメインに作成し、ご家族様へ送付することでご利用者様の日常が見え少しでも安心して頂けることの継続。運営会にも開催の際は同市の方にはなるべく参加を促し、直接の意見を頂く。 関係性が遠方でご面会が難しいご家族には電話をまめにさせて頂くことや、リモート面会もして頂く取り組みを実行する。 	

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
4	2	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の方が地域で安心して過ごすことができるよう苑と地域の交流も、コロナ禍でなかなか思うような活動が出来ていない。 ・新たな地域との交流のための手立てが打てていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症を知ってもらえる環境づくりとして事例発表会への参加、発信をしていく場を開催し作る。 ・苑の見学会等開催・新しいご入居の方は特に地域との交流が途絶えるという心配があるので、地域の方が定期的に訪れて頂ける関係の間を取り持つ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事例発表の場(みにケアネット等)に積極的に参加し自ら発信していく ・見学会を企画、実施し認知症を広めるため情報発信していく拠点となる ・現在なかなか直接の交流が難しいからこそ、苑内の新たな取り組みを運営会や地域に発信していけるようにSNSやホームページなどにも挑戦してみる。 	
5	7	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の身体拘束の意識に対する意識統一にまだバラツキがある。 安全を守る為に拘束をやむを得ず、一時的に行わないといけないケースでも、絶対に拘束は行わない、という観点でまだ出来る現場の取り組みや、工夫が必要な場面がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スピーチロック＝拘束行為との意識の意味づけ ・スタッフの虐待に繋がらないケアの価値基準の統一を目指す。 (安全や命を守る行為であっても、根本にある本人様の心の不安を予測し、そこに寄り添えるケアを選択出来る価値基準) 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じ、身体拘束に繋がる行為やスピーチロックなどの虐待に繋がる研修を取り入れる。 ・ケアの事例映像を見て研修をし、第三者の立場に立つことで自分のケア、発信を振り返る。 ・段階を踏んだ研修をすることでスタッフの価値基準を統一する。 (自分を振り返るアンケート→他スタッフの考えを聞く→全スタッフでのディスカッション→意識統一) 	

注1)項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2)項目数が足りない場合は、行を追加すること。