

1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2874400308		
法人名	社会福祉法人 尚徳会		
事業所名	グループホームとよおかの里		
所在地	豊岡市香住1272番地		
自己評価作成日	令和2年12月25日	評価結果市町村受理日	令和3年5月13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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/28/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2874400308-00&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 はりま総合福祉評価センター		
所在地	姫路市安田三丁目1番地 姫路市総合福祉会館内		
訪問調査日	令和3年3月8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)】

近隣には小学校や幼稚園があり、自然豊かな環境にも恵まれた場所にある。窓からは四季折々の景色が楽しめ、空を見れば虹がかかりコウノトリが飛ぶ姿も見られている。今年度はコロナ感染防止の為、外出ができないが、季節ごとの行事を施設内で行い、理念である「笑顔で楽しく」をモットーに利用者に寄り添いながら支援している。家族会や行事を開催しての家人面会の機会や交流ができない状況だが、窓越しでの面会や報告・連絡・相談を行いながら家族との信頼関係の構築に努めている。また、こまめにアルバムを整理したり、開所記念行事の記念品として個人ごとの写真や動画が入ったDVDを家人に送付し鑑賞してもらっている。特養やデイサービスも併設しており、今年度は、行事の参加・交流はできないが、重度化されている利用者もおられる為、デイサービスの機械浴を使用したり、機能低下しても特養への入所も検討しやすく家人は安心されている。施設合同での研修・委員会は実施でき、職員にとっては視野が広がる機会となっている。

【第三者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)】

コウノトリが飛ぶ姿が見える豊かな自然環境の中、法人理念である「自分の家族を入れたい、自分も入りたいと思う施設」の実践を職員全員で行っている。近隣の幼稚園や小学校、地域の人々との交流も深く、利用者家族と共に、ここに住みたいと言ってもらえる事業所にしたいとの熱意が伝わってくる。人権や看取り介護、身体拘束をしないケアについての研修を法人全体で取り組まれ、細やかなマニュアルを用いてグループホーム単独で重ねて学ばれている。利用者一人ひとりのアルバム創りには大きな評価を得ている。職員の定着もよく、コミュニケーションも取れているため働きやすく、働き甲斐のある職場となっている。コロナ禍においてできなくなったことは多いが、コロナ対策を踏まえたくうでの今後の活躍に期待が持てる。

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ます (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 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、その時々々の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				

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	第三者	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	法人理念もあるが、グループホーム独自の理念「笑顔で楽しく」を掲げ明文化した方針とともに玄関に掲示している。会議では理念の見直しについても話し合っている。職員には、日頃から抛り所として捉えるよう指導している。	グループホーム独自の理念「笑顔で楽しく」とその取り組みのための方針を玄関に掲示し、人権、認知症への対応、地域活動等の内容を方針として記載し、事業所が理念を基に利用者の介護、地域密着型サービスの事業に取り組み、運営していることを明示している。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	例年は近隣の小学生や幼稚園児との交流を行っているが、今年はコロナ感染防止の為にできなかった。地域の「いきいきサロン」には参加する事ができた	本年度は新型コロナウイルス感染症予防のために、地域との交流はほとんど実践できなかった。ただし、唯一地域の「いきいきサロン」には参加し、地域との関係の継続が示せた。職員はコロナ解除後は以前のような当たり前の交流ができるように期待し、室内で出来る行事に取り組みされている。	
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	コロナ感染防止の為に、自粛しているが、地域の方の相談には応じている。		
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	通常であれば、2ヶ月に一回運営推進会議を開催しているが、コロナ感染防止の為に、開催ができず、報告書を各関係者・ご家族に送付している。	運営推進会議はコロナ禍で2か月に1回の文書配布を行った。しかし、社会全体が正常ではない状況から、事業所から文書発信するも、家族、地域他の関係者からの意見等の聞き取りができず、返信もない状況であった。	コロナ禍でも家族や地域等関係者の思いや意見の返信が可能な発信方法を工夫し、会議再開時により楽しい交流ができるような取り組みを期待したい。
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	コロナ感染防止の為に、運営推進会議を開催できない事や第三者評価について相談し、回答をもらっている。	例年は運営推進会議に地域包括支援センターの職員の出席があり、意見や情報の交換を行っているが、今年は利用者の要介護度の更新時等に意見を伝達する程度のかかわりしかできなかった。しかし、法人及び事業所は新型コロナウイルス感染症予防対策について、市町村からの指導などを受けたり、相談をおこなっている。	
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「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	法人の研修会にも参加しているが、グループホーム独自の身体拘束についての研修会も行った。	事業所職員は法人のリスクマネジメント委員会に毎月出席し、事業所独自でもリスク委員会を中心に身体拘束をしないケアの研修を行った。現状では、玄関の施錠を含む身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	

自己 番号	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) ○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逃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	法人の研修会にも参加しているが、グループホーム独自の虐待防止についての研修会を行った。ストレスから虐待にもつながりかねない為、職員のストレスチェックを行い面談による聞き取りも行っている。	グループホームは法人とは別に、独自で虐待防止と身体拘束をしないケア実践についての研修会を行っている。また、虐待の発生要因である職員のストレス予防のため、それぞれ年2回の職員のストレスチェックと管理者による面談を行うなど、虐待が起こらないように努めている。	
8	(7) ○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	権利擁護のマニュアルを見直し、研修を行い、令和3年2月に成年後見制度の研修会を行う予定としている。	制度の活用と理解ができるように、権利擁護の冊子は常時誰でも見れるように設置している。また、職員には権利擁護と成年後見制度のマニュアルがあり、研修で使用している。	
9	(8) ○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	待機者の面接は管理者とリーダーで自宅に訪問したり、施設に直接来ていただいて状態把握と説明を行っている。契約・解約・改定時には、利用者や家族の不安を除去できるよう、丁寧に説明するように努めている。	本年度は、新規入所利用者が1名であった。通常時は事業所内見学等で入所説明等の対応を行うが、今回は感染予防のため事業所の外部から内部の概要を説明して見てもらい、契約は法人の応接室で行った。利用者や家族の不安や疑問については、分かりやすく説明し、理解を得ている。	
10	(9) ○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	面会時には積極的に利用者の状態報告を行い、管理者不在でも介護職員が説明できるように指導している。家族からの意見や要望が聞かれた時は会議で話し合っている。	新型コロナウイルス感染症予防のため利用者との面会は窓越しとした。しかし、窓越しでも家族は利用者の様子が確認でき面会人数の極端な減少はなく、職員はその場で家族からの話は聞いた。家族の思いは利用者個人の事が多く、運営に反映できる意見はほとんどなかった。利用者満足度アンケートのような取り組みは行われていない。	
11	(10) ○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	職員の自己評価表を基に面談を行っている。ユニット会議でも意見や提案を聞く機会がある。やりたいことがあればチャレンジする様に指導している。各職員にアンケートを取りながら意見を求め、働きやすい様にユニット会議で検討している。	ユニット会議では、行事の取り組みについてや事故対応、職員の業務内容の調整等を話し合った。また、職員へは勤務時間についてのアンケートを実施し意見の反映を図った。	
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	管理者は、職員が日々笑顔で楽しく仕事が出ているか気にかけて、気になる時は面談を行い話し合いの場を設けている。		
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	新人の時はエルダー制度を設け、一年かけて成長を見守っている。例年は地域密着業者での研修会や長寿の郷派遣研修、施設内外の研修にも参加できる機会を設けている。現在は認知症実践者研修をリモートで1名受講中である。		

自己 番号	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	例年は市の地域密着型サービス連絡協議会で同業者と交流する機会があるが、今年度はコロナ感染防止の為、協議会が開催されていない為、メールでのやり取りを行っている。		
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	必ず事前面接を行い、不安や要望を伺うようにしている。入所後も関わりを密にし、安心して暮らせるための関係作りに努めている。		
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	事前面接時に家人の意向を伺っている。入所後も安心できるような状態報告に努めている。今年はコロナ感染防止の為、家族会が開催できなかった為、連絡は密にとる様になっている。		
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	入所申込みの面談時からグループホーム入所が適切なのか、併設の特養が適切なのか情報収集に努め判断している。事前面接時にもケアマネージャーから情報収集を行い、見極めに努めている。		
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	職員は利用者の思いに寄り添い、共有できるように支援している。		
19	○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	今年度は運営推進会議や家族会の開催ができない状況だが、窓越し面会をしてもらったり、ご家族対応の受診時にご家族と関わってもらっている。		
20 (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	重度な利用者が多く自宅外出等も難しい方が多くなっているが、今年はコロナ感染防止の為、外出自体ができていない。窓越し面会でご家族の方々と会ってもらっている。	通常時は外出、ドライブ等の多彩な行事を行い、馴染みの人や場との関係継続の支援を実施している。新型コロナウイルス感染症予防のため、家族等の窓越し面会を行っているが、窓越しでも利用者、家族ともに喜びあい少しの支援はできている。中には昔の職場の知人の面会もあり利用者も感慨深かった。	

自己 者 第	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	孤立しそうな利用者に対しては、職員が間に入りコミュニケーションを図っている。また、他者が気にかけてくれ、傍に来るように声をかける姿も見られている。		
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	殆どが死亡か特養入所での退所となっている。退所された家族から野菜やお菓子を頂く事もある。特養入所になっても交流は継続している。		
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				
23 (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	同じ 管理者や計画作成担当者、担当職員が中心となり本人の思いに寄り添えるよう聞き取りを行い、ケース記録や連絡帳で周知している。困難な場合はユニット会議で相談し、本人本位のケアが叶うように検討している。	契約時のアセスメントをもとに、担当の職員がかかわりの中で利用者の思いや意向を把握し、ケアプランに取り入れたり、ユニット会議で職員で共有し思いを反映させている。把握困難な利用者には、職員が生活の場面での表情や態度で気持ちを推測して把握し、思いの反映に生かしている。	
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	入所時に家人から出来るだけ詳しく生活歴や暮らし方を収集し、共有している。入所以降も新情報の把握に努めている。		
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	午前の様子、午後の様子、夜間の様子、受診、面会、外出等とパソコン入力のケース記録や連絡帳で現状の把握を行っている。		
26 (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	家人からの意向はケース記録に残し、特に状態悪化時には終末期の意向に変わりはないか確認している。月一回のモニタリングを行い、半年ごとの介護計画書の見直しに活用している。介護計画書作成時にはカンファレンスを開催している。	毎月、管理者、ケアマネージャーと介護職員2名で、1～2名の利用者の担当者会議を行っている。また、介護計画は、概ね6か月に1回の見直しを行っているが、今年は家族や医療従事者からの意見の聞き取りは不十分だった。	コロナ禍で利用者は認知症の進行や体力、気力の低下が生じ、生活にも影響がある。介護計画には、そのような状況でも個人が予防できる具体的な取り組みを明確化して、事業所として支援されることを期待したい。
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	毎日のケア記録や連絡帳で状態把握し、職員間で共有しながらモニタリングに反映し、介護計画の見直しに活かしている。		

自己	第三者	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	地域行事参加の支援や受診対応、その他にも本人家人の希望や職員の意見を聞きながら、柔軟な支援をしたいと考えている。		
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	例年は、地域開催のイベント参加や小学生や幼稚園児の訪問もあるが、今年度はコロナ感染防止の為、歌や踊りの訪問、小学生、幼稚園児の訪問は行えなかった。		
30	(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、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	入所時に受診の意向を伺い、本人家人の希望に沿うようにしている。殆どの利用者は、近隣のかかりつけ医に定期受診の支援を行い、家人には受診結果の報告を行っている。かかりつけ医との関係も良好で、急変時には往診を受けたり、専門医への紹介もしていただいている。	内科以外の受診は、家族の協力を得て通院支援が行われている。グループホーム入所時に、利用者や家族のかかりつけ医の継続意向を伺い、希望者には事業所の協力医院に変更してもらっている。このため、医療連携とも良好な関係ができています。	
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	兼務であるが、日中は常時看護師がおり、困った事は相談できており指示も得ている。夜間もオンコール体制をとっている。		
32	(15)	○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。	入院時には利用者の情報を提供し、入院中には病院関係者やご家族と連携も図り、長期にならない様、柔軟に受け入れができるようにしている。退院前のカンファレンスができれば参加し、退院後のケアにつなげている。	本年度の入院は1名だけで、入院時は事業所の様式で利用者の情報を提供し、日頃の様子を伝えている。しかし、病院の新型コロナウイルス感染症予防対応で、退院時のカンファレンスも中止となり、入院時の状態確認や退院時の状態把握も電話でやり取りを行い情報共有に努めている。	
33	(16)	○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、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入所契約時に、施設で出来る事出来ない事を本人家人に説明し、重度化した時の意向を書面で伺い、再確認も行っている。看取りマニュアルを作成し、実際に看取りの支援も行っている。	契約時に「本人にとって最善と考える終末期のあり方について」という書類で、延命処置の対応希望の有無などを聞き、同意書を取っている。「重度化した場合における対応に関する指針」も作成されていて、職員は看取りケアマニュアルに沿って研修を行った。	昨年の第三者評価受審の目標達成計画で提案のあった、看取りの介護計画作成のマニュアルの作成を再度検討されることを期待したい。
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	緊急時対応マニュアルがあり、目につく所に置いている。事故発生時には報告書を作成し、職員間での共有を図り事故予防につなげている。		

自己 番号	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 (17)	○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	毎年消防署立会いのもと、法人合同で年に2回、日中と夜間想定での避難訓練や消火器の使い方の訓練を実施していたが、今年はコロナ感染防止の為、訓練までは行えず説明会のみ行っている。グループホーム単独では風水害を想定した避難訓練を簡素化して実施した。	今年度は、年に2回の法人との合同訓練は中止となったが、グループホームとしては、令和2年8月30日に単独の風水害の想定で避難訓練が行われている。利用者の移動距離を短くするなど、新型コロナウイルス感染症予防対策として工夫しながら実施した。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36 (18)	○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	認知症があっても常に敬う気持ちで接するように指導している。独自の接遇マニュアルにて研修会を行った。	職員が日常の介護業務の中で、利用者への言葉遣いがなれ合いにならないように接遇研修が行われている。ついつい利用者への尊重の気持ちや思いを軽んじたり、そのことに気づけない事もあるため年に1回、自己評価の中の接遇面で自己チェックをしている。また日常の会話の中で、職員同士で確認し、リーダーが指導を行っている。	
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	日々の何気ない会話の中から、本人の思いが引き出せるように努めている。入浴時等は利用者と密に関われる為、良い機会ととらえている。おやつ販売時は本人の希望に沿いながら、好きな物を選んでもらっている。		
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	ゆったりとその人のペースで過ごせるように支援している。		
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	本人の好みを聞きながら、その人らしい身だしなみができるように支援している。		
40 (19)	○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	季節の野菜等を頂く事もあり、利用者と一緒にメニューを考え変更することもある。食事の準備や後片付けも出来る事は利用者をお願いしている。	一日三食、職員の手作りで行われている。利用者が食べたいと言われるメニューをその日に変更されることもある。基本的には一週間の献立を法人の栄養士にチェックしてもらい、栄養バランスにも配慮されている。また目の前で握りずしを握ってもらい食べていただく行事食や、季節ごとの行事食など、食を楽しむ工夫がなされている。野菜の下ごしらえや後片付けなど利用者の力に合わせて一緒に行われている。	
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	メニューは一週間ごとに介護職員が作成し、管理栄養士がチェックしている。水分摂取量についてはチェック表で把握し、水分摂取の確保に努めている。		

自己 番号	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	食後の口腔ケアを実施している。月に一回、訪問歯科の往診があり、困った事があれば診て頂いている。		
43 (20)	○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	排泄チェック表で排泄パターンを把握し、オムツに頼らずトイレ誘導を行っている。夜間もポータブルトイレを設置したり、オムツ使用にならないように努めている。	一人ひとりの排泄パターンを把握しオムツに頼らないように努めている。利用者の重度化に伴い、座位が不安定な方は昼夜オムツを使用しているが、なるべくトイレでの排泄や、ポータブルを使用するなど、自立に向けた排泄支援の継続に取り組まれている。	
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	排泄チェック表に基づき、個々の排泄状態の把握に努めている。水分をこまめに勧めたり、食事、運動で便秘予防に努めている。		
45 (21)	○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	週2回の入浴支援以外にも希望に応じて支援を行っている。併設のデイサービスで寝台浴や座浴を使用する事もある。体調不良時には清拭・足浴も行い清潔保持に努めている。	最低週に2回は入浴できるように支援が行われている。併設のデイサービス事業所の特殊浴槽を使用するなど、体調に合わせてゆったりと入浴していただくよう配慮されている。入浴できないときには、清拭や足浴などで清潔が保てるように支援がなされている。	
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	その方に合わせて休息がとれるようにしたり、使い慣れた毛布を持参して頂き、室温調整にも配慮して安眠できるように支援している。		
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	個別に薬の説明書をファイルし、いつでも目につく所に置いている。薬の内容の変化や状態の変化があれば申し送りノートや朝礼簿に記入し、職員間で共有できている。		
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	事前にうかがった生活歴やその後知り得た情報を活用し、その方に合った楽しみ事の支援が出来るように努めている。お手伝いもして貰いながら、役割を持って貰えるよう支援している。		

自己	第3	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	(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	担当職員が利用者の希望を伺い、希望に沿った外出の支援を行ったり、行事担当職員は、季節に合わせた外出計画を立て実行しているが、今年ががコロナ感染防止の為、どちらの外出もできていない。天気の良い日には施設周辺を散歩している。	以前は、季節ごとの花見や、食事外出、散歩や買い物、小学校の行事などに参加され、また自宅外出など戸外へ出かける機会は多かったが、今は、通院での外出のみになっている。新型コロナウイルス感染症対策をしながら、広い庭や施設内の敷地を活用するなど、今後の戸外での支援について検討してほしい。	
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	基本的には施設管理であるが、おやつ販売時には本人がつかえるように支援している。		
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	希望時や不穏時には自由に電話で話せるように支援している。また、年賀状・暑中見舞いを送れるように支援している。		
52	(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	日々の思い出の写真を壁に貼る事で利用者や家族から喜ばれている。窓も広く季節を感じやすい。季節の草花や果物を飾り、居心地良く過ごせるように努めている。共用スペースが広く畳台やソファを置いている。	調理スペース、食堂、居間を兼ねた奥行き広い共有空間の奥には大きな掃き出し窓がある。中庭には桜の木や季節の花々が咲き、山々の移り行く季節を感じられる。広いスペースを利用して行事や家族会などが行われている。また、壁面を利用して、毎月の行事の様子を写真に収めたものが芸術的に飾られている。ソファで一人外の風景を眺めたり、畳の上で休まれたり、親しい人と談笑されたりと思いに寛がれている。	
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	共有空間が広く、窓から庭の景色を眺める方やソファで新聞を見たりおしゃべりする方等、マイペースに過ごせている。気の合いそうな利用者が関わりやすい様に配慮している。		
54	(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	家から使い慣れた物を持参され、自宅に近い環境作りに努めている。家族の写真や飾り、本人が安心して居心地良く過ごせるように配慮している。	自宅から持ち込まれたタンス、テーブル、テレビ、椅子などが置かれ、窓からは、山茶花、梅の花が見られ、季節を感じられる部屋作りに努められている。利用者が作られたちぎり絵や家族の写真などが飾られ、加湿器を置くなど、個性を重視しながら居心地よく過ごせるように工夫されている。	
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	介護用品を使用して自立に向けた支援を行っている。施設内は段差も無く、安全に過ごせるように配慮している。		