

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(3ユニット / すみれ)

事業所番号	2799200122		
法人名	アミコ株式会社		
事業所名	アミライフ鶴見		
所在地	大阪市鶴見区今津北2丁目6番8号		
自己評価作成日	令和3年6月18日	評価結果市町村受理日	令和3年8月18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	
----------	--

【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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階
訪問調査日	令和3年7月15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)】

現在、コロナ禍の状況で外出や外部の方との交流を控えておりますが、感染対策には細心の注意を払っております。施設理念である「笑顔、尊厳、安心」を念頭に置き、その人らしい生活が出来るよう支援に努めています。日々の暮らしで、利用者さまとの会話で職員も共に笑顔を絶やさず、楽しみのある生活が送れるよう支援させていただいております。食事の準備や洗濯物たたみなどの簡単な家事を始め、趣味活動を通じて、張り合いのある生活が送れるよう支援させていただいております。医療面では、訪問看護・住診医と連携を図り健康管理が行え、適切な医療が受けれるよう支援させていただいております。

【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)】

当事業所は運営母体のアミコ株式会社の8番目のグループホームである。静かな住宅地にあり、近隣には保育園・小中高校等の学校が多い。小規模多機能生活介護を併設しゆったりとした2階建てで居室は広めである。4月に着任した管理者は職員と共に事業所改革へ意欲的に取り組み暖かい家庭的な雰囲気のあるホームを目指している。地域密着型を強く意識し、コロナ禍収束以後の本格的な地域との交流復活を待ち、外出や面会がままならない現在は、レクリエーションの中身を見直し、(ボーリングやのあて・ラジオ体操など)余暇の充実に取り組んでいる。調理担当職員と介護職員が3食とも手作りし温かい食事を提供している。電話でのこまめな連絡や親身で柔軟な対応により「びっくりするほど良くして貰っている」など感謝や安心と信頼の声が家族側から多く寄せられている。

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 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)	○ 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、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
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している (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	ホーム理念である「笑顔・尊厳・安心」を事務所内に掲示し、職員間で共有し実践しています。利用者の自立支援、自己決定を重んじ、高齢者の尊厳を尊重した支援を行うように努めています。	全員で作成したホーム理念はタイムカード上の目につく位置に掲示し日々確認出来る工夫をしている。ホームページでもホーム長の挨拶の中でも取り上げている。管理者は全体会議や新人のオリエンテーション時には理念について取り上げ丁寧に説明している。職員は「笑顔で利用者さまを尊重し家庭にいるように安心して過ごしてもらいたい」として、日々理念に基づくケアの実践を行っている。	
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	以前は、地域の行事に参加したり、近くの商店に出かけていましたが、新型コロナウイルス蔓延により中止しています。また、外部からのボランティア等も受け入れを中止しています。地域の訪問理美容のみ、緊急事態宣言などが発令されていない時に来ていただいています。	自治会に加入しコロナ禍以前は活発な地域交流が行われていた。新しい管理者は「地域密着型サービス」としての重要性を十分に認識している。動けない現状の中で自治会長宅を定期的に訪問するなどし地域の情報を教えてもらったり、事業所の現状報告をするなど、交流が途絶えない地道な努力を重ねコロナ収束後の活動再開に備えている。	
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	運営推進会議等で、行事などを報告し、当施設の支援の理解、ケア啓発に努めています。随時、介護相談や施設入所希望の相談等のお問い合わせに対応しています。	/	/
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	運営推進会議では、施設の活動内容・事故報告・身体拘束適正化委員会も行っていきます。コロナの為に開催が難しく、書面での情報提供となっていますが、意見を伺い参考にさせて頂いています。	昨年度よりコロナ感染対策として書面開催にかえている。町会長・家族・地域包括センター職員など従来の参加メンバーに案内を送り意見を募り、作成した議事録は各方面に配布している。家族へは月1のお便りに加え議事録を郵送している。玄関にもファイルを置き公表している。過去には家族だけではなく利用者も参加もしていた時期がある。	
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	普段は、区役所のケースワーカーと電話にて連絡を取り合っています。必要時や不明時には、市の担当者のもとに出向くようにし、顔が分かる関係作りを行っています。	管理者は電話やメールでの連絡だけではなく、近くの区役所の介護保険課や生活保護課に頻繁に出向き 家族の意向を伝えたり積極的に相談をしている。コロナ対策の物品(スプレーや手袋など)は法人を通して支給をうけている。地域包括支援センターとは主にホーム長が双方向で連絡をとりあっている。GH連絡会はコロナ禍以前は定期的に参加していたが、現在は活動休止している。	

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
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	研修を行い、職員が報告書を作成し、回覧しています。安全のため、玄関は離脱事故を防ぐため施錠していますが、要望があれば、コロナの状況にもよりますが、職員が付き添って外出しています。また、2階の事務所は開放しユニットが行き来できるようにしています。	「身体拘束・ゼロにむけて」をマニュアルとし身体拘束適正化委員会を隔月の運営推進会議の日とし開催して議事録も残している。法人のZoom研修や施設での研修等で身体拘束の弊害について繰返し学び実践している。現在家族の同意を得て1名が「夜間のみセンサーチャイム」を利用しているが「夜勤者待機を当該利用者の居室前にする」等の対策もしながら定期的に経過を記録し全職員・家族で情報を共有している。	
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	同法人内の他事業所管理者が、2ヶ月に一度研修を行い情報共有を行っています。普段より、利用者さまの状態・状況を把握し、異変時には管理者やケアマネに報告。虐待につながるよう話し合い、職員の認識の統一化を図り、防止に努めています。		
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	権利擁護について学び、自己決定を表明することが困難な利用者さまには、ご家族や関係者と話し合い、自己決定の支援や代弁を行っています。ご相談に応じて、社会福祉協議会「あんしんサポート」等、必要に応じた情報提供を行っています。		
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	契約時に十分な時間をとり、利用料金や様態の急変時の対応については、丁寧に説明をし、ご理解を頂いた上での契約を締結しています。また、法改正等で契約内容に変更が生じた際には、口頭や書面合わせての説明を行い、同意を得るようにしています。		
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	普段は、玄関に意見箱を設置し、気軽に活用して頂くよう、面会時にご説明しています。面会制限されている期間が長くなっており、直接、家族様とお会いできていない状況です。日々の変化等は、随時電話や文書で家族様にお知らせしています。その際、家族様からの意見や要望もお聞きし、ケアプランに反映させたり、職員間で共有しています。	従来から運営推進会議に家族の参加があり意見や要望を運営に反映させる機会が多くあった。コロナ禍で面会が出来ず、家族の訪問を制限しているため電話連絡をこまめに知るなどの対策をとっている。月に1回様子を知らせる「お便り」と共に「本人の様子が良くわかる」と喜ばれてはいるが、直接会えないストレスが溜まって来ており、家族からは「早く会いたいです」「リモート面会をして欲しい」などの切実な願いが届いている。	利用者・家族のストレスを軽減してもらう為に事業所単独で実現可能な面会方法を検討し(1.玄関ロビーでのガラス越し・予約制・短時間 2.リモート面会・ラインのテレビ電話利用)早急に取り組む事を期待する。

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
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	毎月1回の全体会議を行っており、職員が自発的に意見を言えるよう事前にレジュメを作成しています。会議終了後は、書面にまとめ個人に配布し、各々振り返り、再認識できるようにしています。また、個人的に面談を行い、相談しやすい関係作りに努めています。	毎月の全体会議・隔月のユニット会議・定期的な管理者との個人面談にて職員からの意見要望などをくみ上げ検討している。特に新人には毎月面談を行いフォローしている。職員によると職場は和気あいあいとしており日常場面でも意見や要望を気軽に出示したり、話し合える雰囲気との事である。	
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	職員の勤務実績や日々の努力を定期的に評価し、賞与や昇給に反映しています。職員の課題解決や働きやすい職場環境整備に努めています。		
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	必要に応じて、職員面談を通じ、職員の個々の力量を把握しています。施設内研修は、全職員に対し毎月行っています。また、新職員に対しては、入職後すぐに研修を行っています。現状の資格に満足するのではなく、スキルアップできるよう、職員の意欲向上に努めます。		
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	コロナ禍の状況のため、外部との交流は控えていますが、電話等で現状を話し合い、地域の情報収集に努めています。また、ZOOMを活用し、勉強会開催時には、参加するように努めています。		
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	入居前には、施設内見学や面談を行い、利用者さまの状態把握、ご本人の意向を伺う事に重点をおいています。ご本人の様子を見ながら、入居後、安心して暮らせるよう、寄り添う時間を多く持ち、信頼関係構築に努めています。		

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
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	問い合わせの段階、施設見学、申込みから入居に至るまでの間に、ご家族さまの思いや要望等を伺い、不安が解消でき信頼関係の構築が出来るように努めています。入居後も、コミュニケーションを取り、利用者さまが安心して暮して頂けるよう、密な関係作りに努めています。		
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	施設見学や事前面接の段階で、利用者やご家族の要望や困りごとを把握し、必要とする支援は何か、グループホームの役割を説明しています。他サービスの情報提供を行い、利用者さまにとって、必要な支援の見極めができるよう支援を行っています。		
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	自立した生活が送れるよう、残存機能の維持を目指したケアを行っています。出来ることが増えた時には、一緒に喜びあえるような身近な存在になれるよう日々心掛けています。		
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	毎月、家族様に利用者様のご様子のお手紙を送っています。その際に、現状を報告し、把握してもらうよう努めています。また、随時電話等でも現状を報告し、協力して問題解決に努めています。		
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	コロナ禍の状況で面会を制限している状況ですが、電話等でこれまでの関わりをお聞きし、コロナが少し落ち着いた状況の際には、近隣の馴染みの理髪店や商店への買い物支援等再開して頂く予定であります。	かかりつけ医の受診以外、昔からの知人・友人の面会や法事・墓参り・馴染みの理美容院・商店での買い物は自粛している。生活の変化をつける為に電話の取り次ぎや葉書を出す手伝いをしたり、届いた家族からの手紙を居室の壁に飾り、話題にして話し合うなどの支援をしている。又、ユニット間は事務所を通して自由に往来出来るため、新たな人間関係が広がるよう、積極的に支援している。	

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
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	様々な性格の方が集まり、生活をしているため、孤立しやすい利用者さまには、職員が橋渡しをし、無理強いすることなく他者交流ができるよう支援に努めています。他ユニットへの往来もオープンにし、施設全体で交流できる機会を設けています。		
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	退居の際は、事情を考慮し対応しています。退去後の行き先のご相談や、情報提供も行っています。サービスが終了しても、必要に応じて、いつでも相談や支援ができる旨をお伝えし、引き継いだ事業所との連携を行っています。		
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	日々のコミュニケーションの中から本人の希望・意向を汲み取り、利用者の状況把握に努めています。必要時には、職員間で話し合い、利用者本位のサービス提供できているのか検討しています。利用者自身の思い表現が困難時には、近づけるよう模索しています。	入居時のフェイスシートをもとに計画作成担当・居室担当者を中心に利用者に話しかけや問いかけをしながら、会話・表情・動作から新たな思いや暮らし方の希望を掴み取り、介護記録にて全体で共有している。家族とは電話での聞き取りを積極的に行い、本人の意向や思いの把握に努めている。	
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	入居時にご本人様やご家族様から聞き取りをし、アセスメント後状況把握に努めています。また、利用していたサービスがあれば連携し、情報提供を受けるようにしています。		
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	日々の言動やバイタルチェック等生活記録を残し、職員間で情報共有しています。また、申し送りなどでは変化を話し合い、状況を把握すると共に、ケアのあり方を検討しています。ご本人にとって、負担なくできる事、できない事を見極め、役割が担えるように努めています。		

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
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	随時、ご家族様の希望や意向を確認し、定期的にカンファレンスを行い、ケアプランに反映するよう努めています。また、関係事業所からも意見をいただき、ケアの方向性などを相談しております。	フェイスシートや課題整理総括表をもとに6か月毎に介護計画を見直している。モニタリングは3か月毎に行い本人・家族の意向を確認し相談しながら主治医や看護師・居室担当など関係者の意見書をまとめサービス担当者会議を開いている。利用者に変化があれば随時変更している。	
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	日々のご様子については、生活記録に記入しています。ケアプランに沿ったケアを実行し、介護士が目にしてすぐに確認できるよう、ケアプランも生活記録と共に個々にファイリングしています。		
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、その時々にも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	状況を把握し、ケアプランに沿ったサービスを提供に努めていますが、その時々にも発生する課題については、ご家族が対応困難な際には、柔軟に対応できるように努めています。特に、急な体調不良時で受診が必要な際には、ご家族と連携し、通院介助を担っています。		
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	ボランティアの方が来られるのを楽しみにしておりましたが、現在はコロナ禍の状況であり、外部との交流は控えています。コロナ禍前は、ご友人やご家族の面会も自由に行え、充実した暮らしが継続できるように努めています。		
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支援している	入居時に往診医の説明を行い承諾を得ています。往診以外の専門医等への受診は、往診医からの指示を受け、紹介状を持参して受診介助を行っています。その際には、必ずご家族様と連携を図り、口頭にはなりますが同意を得ています。緊急時は、訪問看護師または管理者、もしくはケアマネが往診医に連絡し、日中であれば往診して頂き、夜間であれば指示を仰いでいます。結果は、生活記録あるいは支援経過記録に記載しています。	入居時に利用者や家族と相談して決めておりほとんどの人は協力医を主治医としている。内科の訪問診療は月2回・歯科を希望する人は毎週訪問診療を受けることが出来る。今までのかかりつけ医には基本家族が付き添っているが職員も付き添うことがある。診療状況は変化時は電話で伝え、毎月手紙で送り、他の医療機関への受診にはその都度相談して家族に確認して適切な受診の支援をしている。	

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
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	介護士は、日々の状態や変化や気づきを管理者やケアマネに報告しています。その後、ご家族が受診同行が難しい際には、職員は同行し適切な医療が受けられるよう支援させていただいています。訪問看護と連携し、受診の必要性やケアのなどの相談を行い、主治医とスムーズに連携をとって頂けるよう努めています。		
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	入院時は、地域医療連携室や看護師等と連絡を取り合い連携しています。退院時は、可能であれば合同カンファレンスを行い、円滑に施設に戻れるよう対応しています。		
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	入居時に重度化に関わる指針をご説明し、承諾を得て契約を行っています。経管栄養や吸引等の医療行為が必要になれば必要に応じた他事業所の紹介や申込みについても提案し、支援を行っています。生活が継続できるよう、様々なケアを検討し支援させていただいております。	契約時に重度化した場合の対応を説明をして家族や利用者話し合い、重度化にかかわる指針を交わし同意書を作成している。利用者の体調に変化があれば主治医より家族に説明し対応を話し合い、看護師・職員・関係者等と連携して利用者の思いに添えるよう支援に取り組んでいる。主治医とは24時間何時でも連絡できる体制が取れている。	
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	利用者の急変時や事故発生時の備えとして、緊急連絡網を作成し、職員が速やかに行えるよう掲示しています。施設内で「緊急時の対応マニュアル」の資料をもとに研修を行っています。		
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	例年、年2回夜間・日中を想定した避難訓練を行っています。消防立ち合いの下、消火訓練・通報訓練を行っています。防災マニュアルを作成し、周知しています。	例年は年2回避難訓練を実施している。本年は8月・12月に消火避難・夜間を想定した訓練を予定し、マニュアル・連絡網・ハザードマップ・避難場所の確認をしている。近隣住民に訓練の参加を呼び掛け、家族にも訓練の実施状況を知らせる用意をしている。非常物品として水・カンパン・アルファ米・懐中電灯を用意している。	

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					
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	年に1度接遇マナー研修を行っています。節度を持ち、丁寧な言葉かけを心掛けています。不適切な対応が見られた時は、個人面談を行い指導しています。また、利用者様の希望があれば、同性介助も行っています。また、居室に入る際には、その都度、利用者さまに了解を得ています。	接遇の研修を実施して利用者への声掛けや節度を持って接するよう、同じ目線で声掛けをするようにしている。居室に入るときはノックをする・挨拶をする・声掛けをして入室している。不適切な対応時は話し合い、注意している。利用者の人格を尊重し利用者がどのようにしたいかの気持ちを汲み取り出来る限りの支援に努めている。個人情報のファイルは施錠出来る書庫に保管している。	
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	コロナ禍の状況で制限が多い中ですが、聞き取りを行い、可能な限り望む暮らしが自己決定できるよう支援させていただいております。日常の会話の中から、ご本人の思いや要望に添えるよう努力し活動に反映しています。		
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	ご利用者様の希望に添えるよう、入浴のタイミングや食事の時間を調整しています。職員優先の業務を行うのではなく、利用者さまのペースを大切にしながら、決して無理強いをすることなく支援させていただいております。サービス拒否がある際には、拒否の原因を検討し、時間を空けての対応や職員を交代するなど利用者本位の支援を行っています。		
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	コロナ禍で利用リズムが変更となっておりますが、訪問理美容を利用させていただいております。ご希望の際には、染髪もしています。ご希望される方には、化粧品など購入をし、日々の身だしなみには必要に応じて対応しております。その日着る洋服は、ご自身で選んで頂いています。季節に合った洋服を選べるよう収納しています。		
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	野菜の下処理や盛り付け、下膳や食器洗いなど、利用者様の認知能力に応じてお手伝いして頂いています。また、アレルギーや好き嫌いに配慮し、個別にメニューを変更しています。コロナ禍で食への楽しみの一つであるおやつレクリエーションでは、利用者さまからのリクエストに応じ随時対応をしています。	食材業者より栄養管理した食材を調理担当職員(火・木・土)と介護職員で3食調理して提供している。利用者は皮むきや盛り付け下膳など出来る事をしている。職員は食事中は見守りをして同じものを後で食べている。お節やお雛様のちらし寿司等の行事食の提供もあり、節分の巻きずしを作ったりぜんざいや利用者からのリクエストでたこ焼きやおやつ作りを楽しんでいる。	

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
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	食事や水分量を生活記録に記入し、1日の摂取量の把握に努めています。委託先の栄養士の、メニュー、カロリーを基準としています。提供量や食事形態については、往診医や訪問歯科医との連携を図り、個々の咀嚼や嚥下状態に応じて対応させていただいております。		
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	週に1度、訪問歯科があり、相談や口腔ケアの指導を受けております。利用者さまの能力に応じ、毎食後口腔ケアの声かけや見守り、介助を実施しています。うがいが理解できない方には、口腔ウエットーをご利用いただき、爽快感を味わっていただいております。		
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	個々に応じて、トイレ誘導・オムツ交換を行っています。排泄記録を基に、排泄リズムを把握し、タイミングに合わせて声掛けを行っています。日中は、トイレ誘導を基本とし、夜間はポータブルトイレを使用するなど、個々の状況に応じ対応しています。	利用者の排泄記録を把握して仕草や様子を見ながら声掛けをして誘導し、トイレでの排泄の支援をしている。日中は多数の人はトイレで排泄をしている。夜間は定時見回りをして様子を見ながらオムツ交換やトイレ誘導をして安眠を妨げないよう排泄の支援をしている。歩行の不安な利用者にポータブルトイレを使用するなど個々に対応している。	
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	排泄記録を下に、主治医に相談し、服薬調整など、適切なケアを行っています。また、ラジオ体操や軽体操などを行ったり、日々の水分量の調整を行い、自然な便通を促しています。		
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	週に2回、基本的に午後に入浴時間を設けていますが、希望があれば午前に入浴も可能です。ゆっくりと入浴できるよう、1日の入浴人数を3人にしてあります。体調不良や拒否のある方に対しては、声掛けの工夫や、日時の変更を行うなど、個々のペースに合わせて対応しております。高熱が続くなど、入浴が困難な際には、清拭対応も行い、清潔保持に努めています。	週2回を基本に体調の良い午後にゆっくりと入浴出来るよう時間をとっている。利用者の都合で午前に入浴することもあり、拒否する人には時間や日を変えたり工夫して柔軟に対応して清潔保持に努めている。同性介助を基本としている。入浴剤や好みのシャンプーを使ったり、歌を一緒に歌い楽しく入浴出来るよう支援に努めている。	

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
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	就寝前にホットミルクを提供したり、寝つきの悪い時はフロアでお茶を飲み、少しお話をしたり、その時々に応じて、落ち着いて過ごせるよう支援しています。		
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	最新の服用薬情報を、利用者ごとにファイリングしており、職員がいつでも閲覧できるようにしています。また、提供前には、氏名、日時、タイミングを複数の職員で確認し、利用者さまへの復唱確認を行っています。服薬実施者や状況などは、生活記録に記載しています。服用後の変化時には、早期に往診医に相談しています。		
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	家族様から送られてきたお菓子や、個人的に購入した食品等は、共有の冷蔵庫に保管し、おやつ時間等に渡し、楽しみの一つとなっている様子です。趣味の編み物や貼り絵などは、好きな時に出来るよう準備しています。洗濯物たたみや調理準備など、出来る事を活かし役割を担い、日々の暮らしで活気向上、張り合いや喜びを感じていただけるよう支援しています。		
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	コロナ禍になる以前は、外食やお花見など希望に添って外出していました。現在は、新聞をポストに取りに行ったり、駐車場で外気浴をしたり、出来る範囲で施設から外に出ただき、気分転換となれる機会を設けています。	以前は季節的にお花見に出かけていましたがコロナ禍で日常的な外出は控えている。食事前の体操やおやつ作り等レクリエーションの機会を多くするように、毎日玄関先に配達された新聞を取りに行くこと等を日課としている。駐車場に出て少しでも外気に触れる機会を作りたいとしている。	利用者の日常的な外出は外気に触れ気分転換や五感の刺激を得られる機会であり、制限された生活においては玄関先での日光浴やお花の水かけなど、工夫して利用者の行きたい・したい思いに添えられるよう支援に取り組まれる事が期待される。
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	紛失の際、こちらが責任を負わない事を承諾頂いた上で、またお金を口にする等危険が伴わない利用者さまについては、少額であれば本人様でお持ち頂いています。コロナ禍前は、そのお小遣いで、近隣の商店まで職員が同行し、買い物支援をさせていただいておりました。		

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
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	ご家族さまとのつながりを大切に、電話の取り次ぎや手紙の送付などを行っています。月初めに、ご家族様に前月の様子を、担当職員が写真入りのお手紙を作成し送付しています。		
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	室温や湿度管理を行い、冷暖房等で快適に過ごしていただけるよう配慮しております。日々の掃除に加え、細目に換気や消毒など感染対策も行っています。フロアには、季節の貼り絵やカレンダーなどを掲示したり、七夕やクリスマス・お正月飾りなど季節の飾りつけなども行っています。フロアテレビや音楽等、利用者さまの意向を確認した上で対応しております。	2階のエレベーターを降りると事務室を挟み左右に2ユニットがあり明るく清潔にしている。リビングは広く廊下もゆったりとし物入が確保されて整理整頓している。カレンダーや時計を飾り観葉植物に七夕の短冊を飾り季節感がありスッキリとしている。テーブルが置かれ利用者は配達された新聞を広げて読んでいる姿が見られる。テレビ前にソファとテーブルを置き寛げる場の工夫がある。清掃・こまめな換気に気を付けている。	
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	フロアには、2~3人用のソファを設置し、雑談や一緒にテレビを観たりとくつろげる場所を作っています。また、事務所の扉を開放し、いつでもケアマネや管理者とゆっくり話せるようにし、フロアの往来がいつでもできるように配慮しております。		
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	可能な限り、ご自身が使用していた物や思い入れのある物を持ち込んで頂き使用されています。家族写真や家族様等からの手紙など、居室内に飾り、落ち着き過ごせる、居心地が良くなるよう配慮しています。また、毎日の掃除以外にも、消毒と換気を行い感染対策も行っています。	居室には洗面台・椅子・ロッカーが備え付けられベッド・エアコンが用意しており利用者はテレビ・タンス・衣装ケースなど使い慣れた物を持ち込み家族の写真を飾りその人らしく居心地よい配慮がなされている。職員と一緒に清掃して整理整頓している。	
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	トイレや浴室を分かりやすい絵で表示しています。居室には、ネームプレートと部屋番号を表示し、ご自身の部屋がどこにあるかわかるようにしています。		