

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	2391600109		
法人名	株式会社ほほえみ		
事業所名	グループホーム向が丘		
所在地	名古屋市長久区向が丘4丁目1002番地		
自己評価作成日	平成31年 2月 14日	評価結果市町村受理日	令和元年 6月12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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2391600109-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市長久区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	平成31年 2月18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)】

グループホームでは利用者様のレベル・視点に立って出来る事を大切にしている。日常生活動作はなるべくご本人にして頂くことは基本として、散歩や買い物、暖かい日にはウッドデッキで日に当たったりすることで、利用者様の『笑顔』を生み出せるように取り組んでいる。
またフロア理念の『いつも一緒笑顔あふれる我が家』を達成するために、四季に合わせて家族を巻き込みレクリエーションを実施している。冬は鍋をつつき、春はピクニックに出かけ、夏はそうめん・花火を楽しみ、秋には地域の方のご協力をいただきながら利用者様・ご家族全員で一泊旅行に出かけたり利用者様・ご家族・地域・スタッフの4者の力を合わせて支援をしています。利用者様1人1人スポットをあてて、利用者様のやりたいことを叶えるスマイルプロジェクトを企画し、実行に移すことで、「ほほえみ」と「感動」を生み出し届けています。

【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)】

地域との交流が盛んに行われ、地域密着型事業所を実感できる。ホーム理念「笑顔溢れる我が家」を、地域・家族・ホームが共に支えている。ホーム2階には小規模多機能型事業所が併設され、「寄り合い茶屋ひらばり」や「38種類の教室」では、利用者が地域住民と共に参加して交流を図っている。
ボランティアが毎日訪れ、調理や掃除を共に行う等、近所付き合いのような関係が築かれ、調査日も屋敷を共にするボランティアが利用者さんと歓談し、大家族のような賑やかな食事場面であった。
家族との協力体制も構築され、家族と決めた今年度の目標「月に1回以上家族参加のレクリエーション」が実施され、利用者・家族は一緒に調理をしながら、昔の親子の笑顔に繋がっており、職員だけの力では成し得ない支援を家族の協力で実現している。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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広がったり深まり、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、活き活きと働けている (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	・施設理念を『あなたと、ともに』と定め、利用者が、その人らしく暮らし続ける為に『利用者様』『家族』『地域の方々』『施設の職員』がチームとなって理念を共有し、日々意識してケアを行っている。 ・理念に対し運営方針として具体的な行動目標を立て、施設全体で実践している。	法人理念・施設理念・ホーム理念を朝礼時に唱和し、職員はその日の個人目標を発表して仕事に取り掛かり、職員同士が協力し合って目標達成できるよう努めている。ホーム理念は地域・家族にも浸透している。	
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	・毎日の買い物や散歩を通して、地域の方と顔なじみになり、挨拶を合う関係を築いている。 ・施設内の「寄り合い茶屋ひらばり」(喫茶店)で地域の方に気軽に入出入りして頂き、地域の方と利用者様の交流が生まれている。また、地域の方がフロアボランティアに入ってくださり、一緒にご飯やフロア掃除をいただいている。	小規模多機能型事業所が併設され、ボランティアとの交流や施設内の喫茶店等、複合施設としての特徴を活かして、地域交流を図っている。地域行事には積極的に参加している。職員が地域の消防団員であり、地域の防災訓練等に参加している。	
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	・施設内にある「寄り合い茶屋ひらばり」(喫茶店)にて地域の方に向けて、認知症の相談窓口を行っている。また、認知症カフェとして「認知症の理解や支援、について伝えている。都度8名から9名の参加者がみえている。		
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	・2か月に1回、運営推進会議にて事業所の活動報告を行っている。その中で参加していただいている(ご家族様・地域の方・福祉関係者など)方から、事業所の運営や今後の活動について意見を頂いている。そしてその意見を実施し、サービスの向上をはかっている。	複合施設合同で運営推進会議を開催し、行政・地域包括支援センター・自治会長・民生委員・知見者・家族等、参加者の活発な意見交換がある。参加者から議題を出してもらい、協議をして参加者と共有している。	
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	・地域運営推進会議への参加を区役所へ依頼している。2か月に1回参加して頂き、最近の情報を共有して頂き、協力関係を築いている。民生委員の方々からも2か月に1回貴重な意見を頂いている。民生委員の方々からは、「運営推進会議を楽しみにしている」という声を頂けた。	区の福祉課職員・地域包括支援センター職員が毎回出席しており、ホームの状況は窓口に伝わっている。認知症カフェ等の交流や、市から困難事例の受け入れの依頼・相談があり、良好な関係を築いている。	
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	・入社時研修にて「介護保険法指定基準における禁止の対象となっている行為」について学ぶ研修を設けている。 また介護技術を高める為に全体ミーティングを実施し、その中で「介護保険法指定基準における禁止の対象となっている行為」の勉強会を行っている。現場スタッフも拘束に関して、日々意識して介護を提供している。	併設事業所を含め、玄関の施錠を行っておらず、2階のカフェや教室に出掛ける等、自由に行き来できるようにしている。身体拘束の勉強会には、事例を出して検討している。言葉による拘束についても、職員同士が注意し合い、意識向上を図っている。	
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	・入社時研修において、「虐待防止」マニュアルを使用し、研修を行っている。 ・介護技術を高める年間計画を経て全体ミーティングを通して、「虐待防止」マニュアルを使用し、勉強会を行い、意識し現場に入ってもらおうようにしている。		

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
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	・全体ミーティングの勉強会にて実施しているため、職員も知識として身につけている。また当社において、成年後見制度を利用されている方もみえるため、実例をもとにミーティングで話し合い、定期的に知識の向上をはかっている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	・契約時には契約書関係の読み合わせを行い、細部まで納得して頂き、不安なく利用ができるように2時間程ご家族様と話をします。また、現場スタッフにも共有し、家族の不安に関して100%答えられるように努めています。		
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	・カンファレンスを通じて、ご家族からの意見や要望の聞き取りを行っている。 ・ご家族様から気軽にどのようなことでも言って頂ける関係づくりを日頃から努め、頂いた意見、不満、苦情について、ミーティングにて話し合い、ケアに反映している。また年1回以上家族会を開催し、ご家族の意向を聞けるよう配慮している。また、家族巻き込み型ケアが行えるようにスタッフからも施設の介護の在り方を伝えている。※家族会は今後年4回以上行っていく。	家族の来訪は多く、調査日もボランティアで参加している家族がいた。家族と決めた目標を掲げ、家族の来所率が増え、良好な関係を築いている。「爪が伸びてる」との家族の言葉から、職員会議で週1回の「爪切り日」を定めた。「社長直行便」という家族から直接意見・要望が出せる仕組みもある。	
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	・面談の際には、職員から運営に関する意見を聞き、改善するように取り組んでいる。 ・組織図を有効活用し、パート・課員の意見を聞きやすい関係を築きながら、主任が管理者と課員・パートの架け橋を行い意見を反映している。	月1回管理者・主任の面談があり、職員の意見・要望を聞いている。管理者は日頃から意見の言い易い環境作りを心がけ、出た意見は会議で検討し、職員は共有している。	
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	・個人面談を1か月に1回行い、本人と話し合いながら自己目標を上司と一緒に考え、設定している。その際前回の面談からの努力や実績を評価し、向上心が持てるようにしている。 ・面談実施者は、カウンセリング・コーチング等の研修を受け、面談技術向上のために、勉強をして面談を実施している。		
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	・スタッフが自発的に研修を受講できるように「研修受講届」の用紙がある。また、受講内容などに対して会社が補助する仕組みになっている。 ・法人外での研修情報を事務所掲示板に掲示し、スタッフに参加を促している。		
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	ケアマネジャーの親睦会などに積極的に参加をし、同業者との交流を行っている。また勉強会にも参加し、情報の共有も行っている。 ケアマネジャーの親睦会は天白区と緑区それぞれ開催されているので、定期的に参加をし交流をはかっている。		

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
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	・入居相談、見学、問い合わせ時から不安や希望、悩み等に耳を傾け、信頼関係を築く努力を行っている。 些細な事も納得して頂けるよう、実際にお会いし、お話をする機会を設けている。また、入居の窓口相談をケアマネとし、専門的な回答ができるように努めている。		
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	・相談、問い合わせの段階から、家族の話を傾聴するよう努め、家族の様々なニーズ・要望を引出した上で関係づくりに配慮している。 ・生活状態やご本人の求めている事柄を理解し、不安の軽減に努めるように心掛けている。		
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	・話をした上で、その人にとって最も必要と考えられるサービスについて家族と共に考え、それに伴う情報の提供を心掛けている。 ・当施設以外のサービスが、ご本人様・ご家族様にとって、必要な場合は、その他のサービス利用が行えるように他業種と連携している。		
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	・フロアミーティング等で利用者様の「できること」「できないこと」を考察しつつ、入居者様を第一に考え、日々の生活の場面で入居者様とスタッフがとともに助け合いながら行うということを大切にしている。		
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	・4大レクを通して、ご本人様とご家族様、ご本人様とスタッフ、ご家族様とスタッフが絆を深め、家族とともに支えあう関係を築いている。 ・月1回お便り(ほほえみだより)で状況の定期的な報告と、随時電話連絡を取ることで、本人を共に支える協力関係を構築している。 ・家族会を利用して、普段のフロアの様子やご本人様の様子をご家族様に見ていただくことで、視覚に訴え、意見を引き出しやすくしている。		
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	・馴染みの生活がいかに重要かを契約前に説明し、ご家族様・ご本人様からの聞き取りや自宅で使用していた物品を居室で使ってもらえるように持ってきて頂いている。 ・馴染みの習い事・特技・趣味などあれば、継続ができる環境を整え、生活の一環として取り入れている。 ・カンファレンスにて馴染みの人や場の聞き取りを行っている。	友人や宗教の知人が訪ねて来たり、家族の協力で外泊・法事等に出掛けている。編み物等の趣味は併設の「教室」に出かけ、継続できるように支援している。美容師だった利用者が他の利用者の髪の毛を整える等、得意分野を見極め継続するように支援している。	
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が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	・フロアミーティングにて入居者様個人に焦点を合わせ、人間関係をいかに響き合わせることができるか話し合う場を設け、改善に取り組んでいる。 ・個々の状態に合わせ、席の配置を工夫している。		

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
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	・契約が終了した家族様から相談があった場合でも、即座に対応をするよう心掛けている。 終了後もご家族様が施設にみえた際には、温かく迎え入れるように努めている。		
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	(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	・一人ひとりのケアの方針について、フロアミーティングで本当に利用者の望むケアなのか話し合い、スタッフ一丸となって考え、実際のケアに活かしている。 ・ご家族に馴染みの習い事・特技・趣味などを聞き取り、継続ができる環境を整え、生活の一環として取り入れている。	日常生活の中で、あまり話さない利用者にスキミングをして表情や目線を追う等して、意向を汲み取るよう努めている。産婦人科の医師だった利用者には、赤ちゃんの声を聴かせたら、顔が優しくなった。	
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	・契約時に、家族様・ケアマネから情報の把握に努めている。 ・ご家族様、入居者様との普段の会話の中で、馴染みの暮らし方を聞くことが出来るよう心掛けている。 ・カンファレンスにて馴染みの暮らし方、生活環境についてお聞きしている。		
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	・一人ひとりの生活の流れについてフロアミーティングで話し合い、情報の伝達と共有、話し合いを設けている。 ・一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態について毎日のフロア報告メールでの共有を行っている。		
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	・カンファレンスを定期的または、必要時に行うことによりご本人様・ご家族様・医師・看護師・介護士・ケアマネ・管理者などが参加をして「あなたと、ともに」の理念に沿った入居者本位の介護計画を作成している。また、カンファレンス議事録を使用しフロアミーティング時に共有しチームとして取組み、毎日の介護記録③にて見直しを行っている。	利用者・家族からの意向・要望を聴き取り、介護計画を作成している。概ね6ヶ月毎にモニタリングを実施し、サービス担当者会議を開催して介護計画の見直しを行っている。	長期・短期・今月の目標の整合性を高め、「その人らしさ」の出た具体的な介護計画の作成を図り、達成や評価が分かりやすい記録の作成を期待したい。
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	・日々の個別記録、介護記録③による日々のモニタリングを基にして、スタッフ・ケアマネと情報共有を行い、ケアプランの変更・見直しを行っている。		
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	・本人や家族の要望に応じて、通院介助を行っている。家族の時間も許す限り一緒に過ごしていただけるように、食事の提供なども行っている。また、家族控室にてご家族様に泊まっていただき、一緒に過ごす時間を提供できる環境を整えている。どんなニーズに対しても「どうやったらできるか」を考えて対応するよう心がけている。		

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
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	・4大レクの中で地域の方々の参加をお願いし、地域の方に参加していただき利用者様と一緒に調理を行って頂いたりしている。また、地域の消防訓練にも参加し、地域との協力体制がとれるよう心がけている。		
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	・事業所の協力医がかかりつけ医となり、細かな協力体制と往診の中で医療を受けられるよう支援している。また、そのかかりつけ医がパイプ役となり、必要な専門機関への受診も行っている。利用者様の小さな変化でもメールや電話で報告することで常にかかりつけ医は利用者様の状態を把握している。	ホーム協力医以外のかかりつけ医を選択した場合、受診の基本は家族対応であるが、柔軟に対応している。医師へ情報提供し、家族からの情報を把握して支援に活かしている。月1回の訪問眼科、歯科もある。	
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	・訪看の看護師に関して定期的に情報を送り、入居者様の変化に早期に対応が出来るような体制をとっている。特変時にはかかりつけ医・訪看と連携し、利用者様の支援をしている。		
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。	・入院の際には入居者様の情報を用紙にまとめ、提供している。また入院をした際には、Dr・ナースと連携をはかり、早期に退院が出来るように努めている。その他窓口の確認・情報交換・今後の相談をフロア主任、ケアマネ、管理者が行い、速やかな退院支援に結び付けている。		
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	・入居者の状況に応じて、医師を交えながら、ご家族様と重度化に伴う支援の方針を話し合うようにしている。また、必要な場合、往診の日にご家族に來所して頂き、医師とご家族の話し合いを行っている。 ・重度化・終末期に対する対応指針を定め、対象の利用者に対して、ご家族様の意見も交えながら、早い段階からフロアミーティングで話し合いを設けている。その為スタッフ全員が想いを統一し支援を行っている。	医療的ケアがない場合、家族・本人の意向があれば看取りを行う方針であり、看取り事例がある。主治医・家族・職員が連携して方針を決め、自然な形で終末期を迎えられるように支援をしている。管理者は不安を持つ職員と面談し、不安を取り除いている。	
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	・フロアミーティング、全体ミーティング内で、急変時の対応について話し合いを設け、技術の向上に取り組んでいる。また地域の消防団の方を招いて、AEDの使用法・心肺蘇生法のやり方を訓練している。防災に関しては、所属長自身が地元の消防団に入り、日々勉強に努めている。		
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	・災害時マニュアルに沿って緊急時には行動するようにしている。また、全体ミーティングで研修計画を立案し、介護に従事しているスタッフに意識をもらえるように、避難訓練を地域の方々を巻き込みながら行う機会を設けている。	複合施設合同で年2回の防災訓練(初期消火・避難訓練、毛布担架作り)を実施している。今年度ホーム独自の夜間想定訓練を実施した。AEDを設置してあり、地域防災協定所として認定され、地域に公表している。	

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	・契約時に、個人情報の利用に関する同意書に承諾を頂いている。また、スタッフは、入社時、個人情報とプライバシーの重要性を説明し、誓約書に承諾をしている。 ・ミーティングで介護に従事しているスタッフに意識してもらえるように、『プライバシーの保護』について学ぶ機会を設けている。	利用者の呼称は「さん」付けを基本としているが、家族の了承を得て、利用者の希望の呼び方をすることもある。戸閉め励行や介護記録等の個人情報の取り扱いに注意を払い、勉強会は事例を用いて共有している。	
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	・行事を行う時には、まず聞き取りを行い、本人の希望を踏まえた行事になるように心掛けている。また、スマイルプロジェクトを実施し、ご本人の馴染みの場所へ出かけたり、食べたいもの行きたいところへお連れしている。		
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、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	・ご家族様への聞き取りにおいて、ご本人のこれまでの生活パターンの把握を行い、メンバーへ共有し、毎日観察を行い、フロアミーティングの共有に努めている。基本的な1日の流れはあるが、その人の思いや、状態に配慮しながら、柔軟に対応している。		
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	・本人が安心できる洋服を毎日着て頂いている。また訪問美容師とご本人様とで直接パーマやカラーの相談を行い、本人の望む理美容を行っている。 ・衣服などについても、本人の馴染みのものを用いて、その人らしさを大切にしている。		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	・献立決め、買い出し、食事作り、の一連の行為を入居者様とともに行えるよう支援している。調理を通し、作る、食べる、食べてもらう楽しみなどの環境を整えている。 また、実際に調理に参加ができない入居者様には「味見など」何らかの形で調理に参加をしてもらい、入居者様に合わせた支援を行っている。	毎日の献立を利用者と共に決め、一緒にスーパーへ食材の買い物に出かけている。管理栄養士の職員が栄養面でサポートし、利用者の力量で、食器を洗う・拭く等の役割がある。	
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	・水分摂取量、食事摂取量を記録している。 また、1日30品目を摂取できるような献立を心掛けている。水分については一日を通し1,000~1,500mlは摂取できるように支援している。 ・メニューも偏らないようにバランスを意識しながら、毎日献立をたてている。		
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	・歯磨きの大切さを入居者様へ説明し、毎食後の歯磨きが習慣になるように支援している。また、入居者の状況に合わせ、見守りや一部介助、全介助、液体ハミガキ、ハミングド等の活用などの支援を使い分け、確実に口腔ケアが出来るように支援している。		

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
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	・排泄記録表を用い、尿意の曖昧な方にも気持ちの良い排泄ができるように支援している。 ・フロアミーティングにて、その人その人にあった支援が出来るようにスタッフで話し合っている。また、入院されオムツ対応であった利用者様をなるべくリハビリに戻せるように支援している。	トイレでの排泄を基本としている。職員は、「ゆったり、ゆっくり、焦らせない」をモットーに利用者に合わせた支援をしている。便秘にならないように、乳製品を多く摂るように工夫している。	
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	・散歩や家事など、日中の活動量を増やすことによって便秘の解消につなげている。また、ヨーグルトを朝食メニューに取り入れたり、水分や牛乳を摂取することで便秘の軽減をはかっている。		
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	・毎日入浴がしたい時間帯などの聞き取りを行い、出来るだけ希望にそった日時、時間帯に入浴が出来るように支援している。また、男性スタッフと男性入居者様が一緒にお風呂に入ることで入居者様がとても楽しめている。	週2回の入浴を基本としている。入浴は寛ぐ場所であり足の運動や歌を歌う等して、利用者がゆったり入浴できるように努めている。仲良し2人で入ることもある。	
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	・利用開始前に自宅での明るさなどの聞き取り調査を行っている。入眠時にはダウンライトを使用し、安眠ができるような環境を整えている。また、入居者が寝付けない時には、テーブルでお話をしたりホットミルクをお出しするなど、気持ちに配慮した支援に心掛けている。		
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	・薬の説明書を個人ファイルに保管し、必要時には手軽に確認しやすいよう配慮している。また、フロアミーティングにて説明書の読み合わせを行い、薬の用途、副作用、用法について理解を深めている。往診時等に薬が変更した場合は毎日の報告メールにて記載・共有し、知識・技術の向上に役立てている。		
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	・日中の支援の中で快の感情が少しでも増える支援を行っている。ご本人様のなじみを大切に、散歩が日課だった利用者様には散歩に行ったり、犬を飼っていた利用者様には施設の犬のお世話など生活歴の力を生かした支援を行っている。本人の楽しみが生まれる方法をスタッフと模索している。		
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	・買い物や散歩を日常的に行っている。散歩では地域のボランティアさんも一緒に出掛けスタッフの人出が足りないことを補っている。また、ほほえみプロジェクトを実施し、ご本人の馴染みの場所へご家族様も一緒に出かけたり、食べたいもの行きたいところへお連れしている。	週3回の買い物、近隣散歩に出掛けている。農業センターに花見に出かけたり、一泊旅行を実施している。ウッドデッキでコーヒーを飲んだり、玄関先の「ほほえみ地蔵」へ毎日お参りする利用者もいる。	

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		○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	・個々に財布を持っている。管理の難しい方には、事務所に管理を行っている。支払は、自分でできるように環境を整えている。また、施設の中でも、お金を使える環境があり、希望に応じて支払いを支援している。		
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	・フロアには電話があり本人が掛けたり、ご家族様から掛けてきた際には、ゆっくりと家族との会話を楽しまれています。またご家族様に手紙を書きたいと言われる方には対応させて頂いています。ご家族様からも定期的に手紙が送られてきています。		
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	・フロアの中心に台所があり、入居者様が使いやすい工夫をしている。また、なじみの畳を取り入れたり、掘りごたつにすることで床での生活を続けられるようにしている。 玄関、フロアには、季節感を取り入れたディスプレイを行っている。食事も季節を感じられる野菜を使用し、調理する前に持っていたいだいたりし体感していただいている。	対面キッチンを備え、食堂兼・リビングは匂いや音が感じられる。中央に畳や掘りごたつが設置され家庭的な雰囲気がある。利用者の行事写真やありがとうといった時にステッカーを貼る「梅の花」は満開が近い。セラピー犬太郎が利用者の心を和ませている。	
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	・各居室はもちろん、寄り合い茶屋、家族控室など自由に使える空間が保たれており、個々に居心地のいい空間で過ごすことができるようになっている。フロアの隅の日当たりの良い場所にはテーブルを一つ置き気の合う利用者様とお茶を楽しまれたりしている。		
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	・利用者様の馴染みの家具や布団などを持ってきてもらえるように、入居の際にご家族に協力依頼をしている。 馴染みの物が居室にあることで、入居者様も落ち着いて居室で過ごすことが出来ている。また、思い出BOXが設けてあり、ご本人様の想いでの品を入れて頂いている。	居室入り口には思い出ボックスがあり、利用者の思い出の品々が入っている。窓には障子があり懐かしい空間である。使い慣れた筆筒や遺影等が持ち込まれ、整理整頓された居室となっている。	
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	・利用者様のなじみの環境(障子・和式のトイレ・吊り下げ式の電球・まわすタイプの蛇口・たたみ・柱のある居間)を設置することで入居者の出来るを大切にしている。また入居者様のなじみの空間になり、安心して安全な生活を送ることが出来ている。		