

# 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	4271200588		
法人名	医療法人 衷心会		
事業所名	医療法人 衷心会 グループホームまごころ		
所在地	長崎県東彼杵郡波佐見町岳辺田郷361		
自己評価作成日	令和 2年 12月 22日	評価結果市町村受理日	令和3年3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	<a href="http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/42/index.php">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/42/index.php</a>
----------	---

## 【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 ローカルネット日本評価支援機構
所在地	長崎県島原市南柏野町3118-1
訪問調査日	令和3年2月22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)】

今年新型コロナウイルス感染症により、毎年開催していた行事・イベントが全て中止となりました。その中で利用者様に少しでも楽しみや生きがいを提供するために、会議やミーティングでスタッフ一人ひとりがアイデアを出し合い取組みを行ってきました。感染対策により外出や外食支援が出来ないため、利用者様に食べたい料理のアンケートを行い、好みのメニューで手作り料理を提供しました。また、イベントごとのメニューを取り入れることで利用者様が大変喜ばれている姿を見ることが出来ました。また、レクリエーションでは、室内用パットゴルフを購入しパターゴルフを楽しむ利用者様もいらっしゃいました。その他、お天気の良い日には敷地内の芝生で日光浴や散歩を行っています。感染拡大時のご家族様の面会については電話を使用した窓越し面会を行い、感染が縮小傾向の際は玄関内の飛沫防止用カーテン越しの面会に切替え感染状況に応じた対応を行っています。また、ご家族の希望によりビデオ通話や動画を送ることで利用者様の元気をみることで安心されております。また、今年では地域で開催された見守安心模擬訓練でユマニチュードの取組みを寸劇を交えて発表し、事業所の取組みについて多くの方々へ知って頂く事が出来ました。

## 【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)】

ホームではモバイルメッセージアプリケーション(LINE)を活用し、職員同士の情報を速やかに伝達することで入居者のニーズに即応できる支援体制を整えている。ホームの周囲はのどかな田園風景が広がり夜空も綺麗で、町内の花火大会も間近に見ることができ、入居者の楽しみとなっている。職員同士のコミュニケーションも良好で、チームケアを実践できる環境を整えており、職員それぞれに合わせた勤務体制によって子育て中の職員も継続して勤務できる職場である。母体医療法人との全体会議を通じて他事業所と情報共有を図るとともに、主治医の定期訪問診療や法人看護師との連携など医療面でのバックアップ体制を構築しており、家族及び職員双方にとっても安心感が持てるホームと言える。現在、事務負担の軽減や効率化を図るため介護ソフトの導入などIoT化に取り組み、入居者の行動認識や予測に繋げることで更なる入居支援に活用する意向である。また、ユマニチュード技法を本格的に取り入れ、ケアネット波佐見(ローカルテレビ)で放映されるなどホームの取組みが地域に認知されており、今後の更なる入居者支援に期待が持てるホームと言える。

## 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	取組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取組みの成果 ↓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		

# 自己評価および外部評価結果

ユニット名 (ユニットA)

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「事業所理念」と「接遇五原則」の唱和を毎朝ミーティングの最後に必ず行っている。理念の中に「老若男女手を取り合って」とあるように、チームワークを大切にしている。	半年に一度管理者と職員が面談し、チャレンジシートを活用して職員毎に個人目標や担当する入居者への目標を設定、達成度を双方で確認した上で次の目標設定に繋げている。目標は理念に沿ってホームが事前に設定するものと職員が自分なりに設定するものがあり、半期毎に見直し次の目標を立てている。この一連の取り組みを通じて理念の共有・実践に繋げている。	
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	自治会へ入会している。今年はコロナウイルス感染拡大により予定していた行事が中止になっているが、近隣の除草作業や溝掃除等への協力は行う事ができた。また、今年については、月1回のボランティア清掃を行うことが出来なかった。	コロナ禍以前は地元小学校との福祉交流や中学生の職場体験等の交流を行っていたが、現在は中止している。また、地域の総会や祭りにも参加していたが自粛し、現在は除草作業や清掃作業といった地域の活動に職員が参加・協力することで地域との交流を継続している。運営推進会議時にはAEDの使用方法的説明や車椅子貸与等の提案も行っていった。	
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	波佐見町のイベントで見守り安心模擬訓練が開催され、まごころで行っているユマニチュードの技法を取り入れた日頃の対応を寸劇を交えて発表した。その後に開催された徘徊訓練へも参加し、地域民生員の方々と交流した。その内容はローカルテレビで放映され地域の方へ知ってもらえた。		
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	運営推進会議は1回/2ヶ月の開催を予定していたが、コロナウイルス感染拡大により開催出来ない月もあった。開催場所を別の場所に設けて開催	コロナ禍の影響により、運営推進会議の開催場所をホーム外に変更し、家族・地区・役場代表参加のもとでユニット毎の近況報告や行事報告、質疑応答を行った。全家族、民生委員、地域住民代表3名には会議出席依頼の案内を送付し、会議後の議事録を全家族へ郵送している。議題に沿って専門家の参加を依頼するなど有意義な場となっている。	コロナ禍の影響により当面は書面での会議も考えられる。書面会議において運営推進会議メンバー及び家族から意見を聴取する方法として、例えば書面に意見欄を設け、FAXや郵送により意見を受け取ることができるよう工夫するなど、今後検討することに期待する。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営推進会議時に相談し意見やアドバイスをもらっている。また、コロナウイルス症の感染対策について、市町村担当者へ時々電話で相談している。	行政担当者へホーム入退所の報告等のほか、新型コロナウイルス対応への相談等を随時行うなど連携を図っている。また、法人の理事長代理(前ホーム長)が町の介護に関する委員会委員に就任し、協力関係を築いている。新型コロナウイルス感染対策に関し、具体的な対策へ向け相談することも多くある。	

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	身体拘束は絶対しないと入社時より説明し、施設内研修で3ヶ月に1回、また、施設外研修へも参加して身体拘束ゼロに取り組んでいる。また、気になることがあれば、会議または個人面談等でその都度議論しあい、納得いくまで話し合っている。また、スピーチロックには気をつけている。 ※安全の為、玄関にセンサーチャイムを使用している。	夜間、見守り目的でセンサーを使用する場合は介護計画に載せ、家族に説明し同意を得ている。全職員が身体拘束適正化委員会のメンバーで、毎回、身体拘束や虐待への意識の再確認を行うとともに、マニュアルを整備し各棟フロアに掲示している。研修時は各種事例を挙げ、職員間で対応策を話し合っている。	
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	職員会議ではもちろん、委員会活動を通して気になることがあれば、その都度スタッフへ周知・指導を行っている。場合によっては、会議で検証し皆で意見を出し合っている。		
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	外部研修で学んでおり知識としてはあるが、今のところ対象者がいない為、実践としての活用に至っていない。		
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	契約の締結は利用者様とキーパーソンのお話を聞いた上で、事業所として出来る事、出来ない事を明確にし、お互いに納得して理解を得られる内容となるように努めている。利用者様の状態変化や事業所運営に伴う契約の改定、解約の必要があると判断した時も、契約の締結と同様。		
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	今年はコロナウイルス感染拡大により家族会等が中止となり、面会についても窓越し面会となっている。ご家族様へは電話やメール等で意見を頂けるように常に声掛けしている。 ※意見箱も設置している。	コロナ禍で家族との面会が難しいため、ホームでは面会の代替策として電話やLINEを通じて行っている。LINEを活用する場合はホーム長が窓口となり、職員間で必要な情報を共有できるようLINE記録とともにケース記録にも残している。ホームの担当相談窓口や外部相談窓口については重要事項説明書に記載し、入居契約時に家族へ説明している。	

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
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	会議やミーティング、ユニットLINEで常に機会を設けている。会議で発言できないような内容については個人面談の際に話しができるように配慮している。	ホームでは職員アンケートを実施しており、集計後には結果を職員に配布し、職員会議で対応策を協議している。ホーム長との個人面談はチャレンジシートをもとに年2回行っており、職員が気になった点がある場合は随時面談し意見を聴いている。職員より休暇に対する要望を受け、勤務体系を細分化し休日確保に繋げるなど、働きやすい職場の整備に向け取り組んでいる。	
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	年に2回の人事考課が行われており、左記の内容の聞き取りが行われている。資格手当が手厚く、研修受講のバックアップ体制が整っている。また、委員会活動を報酬制にすることで、自ら主体的に活動を行い、さらにそれがやりがいにもつながっている。		
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	コロナウイルス感染対策により施設外研修へ参加が出来ない状況が続いたが、少しずつではあるがオンライン研修へ参加している。施設内研修については継続実施中。その他、資格取得を目指しているスタッフへの配慮として、希望休と有休を取得しやすいようにしている。		
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	今年はコロナ禍で十分な交流は出来なかったが、電話で時々連絡を取り合いながら情報交換を行っている。上記の3で述べたとおり、地域のイベントでユマニチュードの対応について発表を行った。		
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	サービス利用前に自宅を訪問したり、入居前には2～3度日帰り入所体験をして頂き、入所前の不安を少しでも解消したい思いから、必要時には家族様と綿密な計画を立てている。		

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
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	施設見学・入居申込み時など、家族様からの話しを傾聴し早期に信頼関係が結べるよう努めている。場合によっては、身元引受人以外の家族の話しに耳を傾け、利用者がよりよい環境になるよう配慮している。		
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	自宅訪問や関係機関、担当ケアマネから情報を収集し、必要な支援を見極めるよう努めている。事前の情報を鵜呑みにせず、先入観をもたない関わりを行っていく。		
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	一人ひとりをしっかり正面から向き合い、介護される人ではなく、人生の先輩として、または家族のような気持ちで関係を築いていけるよう努めている。 共に生活する者同士として、一緒にできる共同作業などはお願ひしたりして、時にはスタッフが利用者様から教えてもらう事もある。		
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	ご家族様とは来設時に近況をお話したり、お便りでお伝えしたり、急ぐ時は担当者がご家族様に連絡し、常に連絡をとり合えるような状況を作っている。		
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	現在はコロナ禍で外部との交流が出来ない状況であるため、ローカルテレビ等で馴染みの場所を視聴したりしている。また、感染対策には万全を期して少人数のドライブを行っている。	入居者の馴染みの人や場所の把握について、職員は入居者本人や家族との会話、関係者から聴き取った情報をケース記録へ記録しており、急を要する情報についてはLINEを活用し共有している。コロナ禍前は冠婚葬祭等の家族行事への参加や墓参り、行きつけの理美容への同行など関係が途切れないよう支援していた。現在は感染対策を講じた上で少人数でのドライブなど支援している。	

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	利用者様同士、スタッフを交えての会話を大切にしている。意思疎通が困難そうである場合は、速やかにスタッフが仲に入り仲介している。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	医療機関へ転院され退所された方への面会は定期的に行っていたが、現在コロナ禍で面会出来ない状況となっている。時々ではあるが、ご家族と親しくお話しさせて頂いている。訃報の際は弔間に行かせてもらっている。		
<b>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</b>					
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	本人の言葉を大切に、希望に添えるように努めており、日常のコミュニケーションの中で、利用者様の思いを聞く事に努めている。また、いつもと変わらないかという視点を持って接するよう心掛けている。	家族の意向は電話で確認したり、ホーム利用料を持参した際には直接ゆっくりと時間を掛けて把握するよう努めている。入居者本人が難聴等により意向の把握が困難な場合は筆談を用いたり、職員との日頃の関わりの中から本人本位に汲み取っている。入居者が発した言葉は口述通り記録し、介護計画の作成に活かしている。	
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	以前のケアマネからの情報提供や利用者様のご家族様より情報を頂き把握に努めている。また、職員は面会時などの折に触れ情報を得ている。		
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	一人ひとりの生活を大切に、個別ケアに心掛けている。その人にあったケアを提供できるように、共同生活に必要な部分は、ご本人様が心よく出来るように支援する努力をしている。		

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
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	モニタリングに基づきチームで話し合いを1回/月行っている。チームで考えることにより様々な意見や捉え方がある為、内容がより濃いものになっている。本人様やご家族様の意向を反映し、本人様の状態に合った介護計画を作成している。	ホームではモニタリングの結果やチームでの話し合いのほか、LINEを活用し把握した職員意見を介護計画に反映している。介護計画の立案に際し、医師等の専門家から助言を得、3ヶ月毎のサービス担当者会議で計画を見直している。目標に対するサービス内容には番号を振って実施状況を○×で記録し、要点は特記事項に記載している。介護計画に追加した実施事項は、色を変えて記載することで分かりやすくなるよう工夫している。	
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	ケース記録や支援計画・日誌・連絡ノート・日々のLINEで情報を共有し、介護計画の見直しに活かしている。		
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	個別支援等も行い一人一人のニーズに応じた支援を行っており、ご家族様の要望に対しても、その都度、出来る範囲で対応している。		
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	現在コロナ禍で職場体験の受入れは出来ないが、利用者様の整容維持の為、美容師の体調チェックを必ず行い出張美容を利用している。また、消防訓練についてもコロナ禍の影響もあり、地域の方々の参加は見送り、連絡体制の確認を行った。ご家族様には訓練内容を郵送し、運営推進会議等で意見を頂いた。		
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	ご本人様およびご家族の希望を優先しており、入所されても以前のかかりつけ医の往診(歯科についても同様)、受診ができるように支援している。主治医との情報共有は医療連携ノートを活用している。	入居者は入居前のかかりつけ医の継続受診も可能であり、その場合は家族が受診に同行してもらうことを基本としているが、コロナ禍により現在は職員が同行支援している。受診時、職員は医療連携ノートやケース記録等を持参し、家族・職員への受診結果の報告はLINEや電話を活用している。また、提携医は毎週1回、提携歯科医については毎月1回訪問診療があり、口腔ケアへの助言も得ている。	

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	気になる事があれば直ぐに医療連携の看護師へ連絡し診てもらっている。また、週に1回の往診や急変時など、日々の介護業務の中で、伝えなければいけない事は伝えられている。訪問看護利用時は連携ノートを作って、その時に居ないスタッフも把握できるようにしている。		
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	入院先にお見舞いに行き、状況を看護師へたずね情報交換を行い状況把握に努めている。また、退院前にアセスメントをとり、退院されてからも利用者様、ご家族が混乱しないよう努めている。		
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、事業所の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	入所時に看取りについての説明を行い、同意書を記入してもらっている。段階を踏みながらではあるが、終末期に向けての話し合いは出来ている。また、スタッフも対応が出来るよう研修を受けている。看取り事例は5例あり、エンゼルケア、グリーンケアも行っている。また、医療が必要な看取りは、訪問看護を利用している。その際は、密に情報を提供し安全なケアを実践している。看取り期に入った利用者様については、主治医からご家族様へ今後についての話しをしてもらっている。	現在、ホームでは6例の看取り実績があり、法人内の看護師と連携し看取りに対応しており、看取り時期の判断と家族への説明については医師が行っている。ホーム退所後の受け入れ先についてはその方の状態に応じた施設を紹介している。職員にはエンゼルケア(死後のケア)及びグリーンケア(死別による悲しみから立ち直れるよう支援すること)も含め定期的に研修を実施しており、職員の意識も高い。容態急変時の対応マニュアルや緊急連絡網についても整備している。	
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	急変時のマニュアルを作成し、急変時に備えている。消防署や日本赤十字等の外部で行われている救命救急の講習を受け、心肺蘇生法について、毎月の施設内研修や運営推進会議に出席された町役場、ご家族、地域の方々の前で実践している。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。 また、火災等を未然に防ぐための対策をしている	消防計画により日中、夜間を想定し避難訓練・消火訓練・通報訓練を行っている。また、日常的な管理として厨房から離れる際はガスの元栓を「閉」、コンセント周りの点検、加湿器及びホットスチーマーの給水確認を徹底して行っています。その他、訓練において避難する事と施設に留まる事を想定して非常用トイレの使用や非常食を利用者様に提供し、利用者様の状態に合った物を準備出来ているか等の確認も行っている。	ホームでの消防訓練では水消火器を使用した訓練や、訓練後には大雨想定訓練も実施している。職員の非常時における役割分担は勤務帯で決めており、防災マニュアルを整備しフロアに掲示するほか、医薬品類はリスクマネジメント委員会で毎月確認している。更に災害を想定し、消費期限が近づいた非常食を試食するローリングストック法を実践している。	定期的に避難訓練を実施しているが、実施記録には訓練に参加した職員名が未記入となっている。有事に備えるためにも、全職員がいずれかの避難訓練に参加したことを確認・把握できるように、参加者名の記載を残すことが望まれる。



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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	常に敬語、丁寧語を使い、人生の先輩としての敬意を払った言葉かけに努めている。職員には接遇に対しては研修を計画的に行い、日々の指導、助言を行っている。また、ケアを行う際の認知症の方々の尊厳を守ることを意識している。	ホーム長及び職員は家族面談時の会話について、デリケートな内容もあるため声のトーン等に留意するほか、尿取りパットの交換や着替え等の場面ではカーテンを使用しドアを閉めるなど、入居者の羞恥心に配慮している。不要になったメモ類はシュレッダーを使用し廃棄しており、ホーム便り等に写真を使用する場合は入居者本人及び家族の同意を得ている。	
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	本人様の思いにも気づく事が出来るように、日々の会話を大切にしている。会話や表情の中から思いを汲み取り、自己決定を促すよう心掛けている。その他、プライバシーの保護に努めている。(更衣や排泄時など)		
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	利用者様に合った活動や作業を提供し、同じスペースに居ても、それぞれに合った過ごし方をして頂けるようにしている。		
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	洋服の選択は本人様に決めて頂けるようお尋ねしている。希望される方は、化粧もお手伝いしたり髪型もセットし整容している。		
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	写真付きのメニュー表を作成し、いつでもメニューを確認出来るように工夫している。食事については外注を利用しているが、行事ごとの食事や手作り料理を時々提供することで喜んでもらっている。また、食事前のテーブル拭きや片付けを利用者様に手伝ってもらっている。	おかず類など副食は外部業者に委託しているが、主食と汁物については職員が調理し、入居者の嗜好にも配慮しながら食事を提供している。アレルギー疾患のある方については外部業者へ情報を伝え、代替食を提供している。職員手づくりのおやつやイベント食の提供のほか、厨房担当の職員が入居者にアンケートを実施し、希望に応じた献立に変更するなど食事の楽しみに繋げている。コロナ禍前は外食を行事計画に組み込み、年2回実施していた。	

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
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	食事摂取量や嗜好品などは入所前のアンケートやご家族様へ確認を行っている。また、厨房内の食事形態一覧表や食札で確認を行うようにしている。また、食事量が少ない方への対応として代用品や嗜好品を提供することで対応している。		
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	口腔ケアについては特に力を入れている。ケアの内容として歯間ブラシやデンタルフロスの使用、フッ素ジェルの塗布を行っている。殆どの利用者様が定期的に歯科往診を受診しており、主治医および歯科衛生士の指導、助言を受けている。当事業所が行っている口腔ケアの活動に対して、主治医よりお褒めの言葉を時折頂いている。		
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	オムツを利用されている利用者様でもポータブルトイレの希望があれば、2人介助にて対応する等、その方に合った支援を行っている。また、ストーマ造設の方へは臭いへの配慮(アロマ消臭)等を行っている。	職員は日中はできる限りトイレ誘導を行い、排泄の自立に向けた支援に取り組んでいる。入居者の各居室にはトイレがあり、プライバシーを確保することができている。夜間時は2時間置きに見回りを行っているが、本人が熟睡している時は安眠を優先し、その場合はケース記録にも記載している。職員会議及びユニットのLINEを通じ、オムツ・尿取りパット類の適正な使用について検討を行っている。	
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	排泄チェックを作成し排便の確認を行い、水分補給やホットパックマッサージをして、なるべく下剤に頼ることがないように心掛けている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴日は決まっているが、「入浴したい」と希望される方は入浴して頂いている。入浴拒否の方には毎日声かけし、希望に応じている。入浴日には気持ちよく入浴して頂けるように、冬場は早めに浴室を温めて、ヒートショック対策を行っている。シャワー浴の方には足湯をしながらシャワー浴をしてもらっている。	ホームでは週2回入浴できるよう支援しており、入浴を拒否する場合には翌日に入浴することも可能である。重度の方が入浴する際にはリクライニング付きシャワー椅子を使用し、皮膚疾患のある方については入浴順を調整し対応している。浴室と脱衣所との寒暖差はヒートショック用温度計を使用し確認している。B棟の浴室には中央に浴槽が配置することで両方向から支援可能である。また、入浴剤も適宜使用し、入浴を楽しめ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
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	それぞれの個別支援で安眠対策を行っている。認知症の症状に合わせて環境整備にも力を入れている。馴染みの寝具(毛布・枕)などを持参して頂くようご家族に依頼している。		
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	薬リストを作成し活用している。服薬については、処方箋、お薬手帳、お薬リストのトリプルチェックを行っている。また、薬の変更、副作用についてもチームで観察・チェックを行っている。不明な点は薬剤師、主治医に都度相談している。		
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	個別に支援を行っている。それぞれの楽しみや役割をスタッフは理解し支援している。		
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	コロナ禍で外出支援は行えていない状況であるが、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、感染対策を十分に行い、少人数で短時間のドライブを行っている。	職員は好天時にはホーム玄関前のベンチや中庭での日向ぼっこを行うほか、少人数でドライブに出掛け、車中から寺巡りや案山子祭りの見物など入居者の気分転換を図っている。コロナ禍前は外泊支援や馴染みの理美容院の利用など、本人の希望に沿った支援を行っていた。	
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	利用者様によっては財布を持つことで安心される方もいらっしゃるため、自己管理できる利用者は自分で管理してもらっている。以外の利用者様については、施設で預り金として管理している。また、買い物希望される方には、職員が同行し買物支援を行い、その他についてはスタッフが買物を代行している。		

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		○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	携帯電話を所持されている利用者もおり、自由にご家族と連絡をとり合っている。携帯電話を所持されていない利用者については、希望があれば代わりに電話することがある。手紙はご自分から出される事はほぼないが、受取りはしている。携帯電話の充電も毎日確認しており、希望されるご家族へはLINEで動画を配信している。		
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	共有スペースは常に清潔に心掛け、利用者様と一緒に掃除をしたりしている。季節に応じ、毎月スタッフがディスプレイを利用者様と制作している。カレンダーも手作りで日付けも分かりやすくしている。	ホームの天井は高く、すり硝子の窓や2つのユニットに囲まれた中庭から差し込む日差しによって明るい共用空間となっている。職員はハイター水でのモップ掛けや、手すり・机・椅子などを次亜塩素酸水で清掃し清潔保持に努めており、オゾン発生装置や加湿器も設置している。清潔感のある空間には観葉植物やカラオケ機、テレビ等が置かれ、入居者は思いおもいに寛ぐことができている。	
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	テーブル席の座席は決まっているが、レクリエーションやカラオケ、TV視聴などの時はみんなで集まって過ごされている。		
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	ご自宅より馴染みのある物を持参されたり、ご家族様との写真を飾ったり、自由にそれぞれの居室空間を楽しんでもらっている。また、居室にカーテンを取り付けたり、床もリノベーションされている居室もあります。	居室は週2回、清掃専門の職員によるシーツ交換や、掃除機を使用した丁寧な清掃により清潔に保たれている。居室窓には障子があしらわれ落ち着いた雰囲気であり、室内トイレも純正アロマオイルを使用し臭気対策に配慮している。入居者の身体状況の変化等で家具類の移動が必要な場合は家族に同意を得て行っており、刃物、火気類、ペットなどの持ち込み不可なものは重要事項説明書をもとに説明し、同意を得ている。	
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	自立支援のために安全面を考慮しフロアにフローリングマットを敷いたり、柱の角にコーナーガードや手摺に緩衝材を巻いたりするなどして工夫を行っている。		

自己評価および外部評価結果

ユニット名 (ユニットB)

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「事業所理念」と「接遇五原則」の唱和を毎朝ミーティングの最後に必ず行っている。理念の中に「老若男女手を取り合って」とあるように、チームワークを大切にしている。		
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	自治会へ入会している。今年はコロナウイルス感染拡大により予定していた行事が中止になっているが、近隣の除草作業や溝掃除等への協力は行う事ができた。また、今年については、月1回のボランティア清掃を行うことが出来なかった。		
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	波佐見町のイベントで見守り安心模擬訓練が開催され、まごころで行っているユマニチュードの技法を取り入れた日頃の対応を寸劇を交えて発表した。その後に開催された徘徊訓練へも参加し、地域民生員の方々と交流した。その内容はローカルテレビで放映され地域の多くの方へ知ってもらえた。		
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	運営推進会議は1回/2ヶ月の開催を予定していたが、コロナウイルス感染拡大により開催出来ない月もあった。開催場所を別の場所に設けて開催		
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	運営推進会議時に相談し意見やアドバイスをもらっている。また、コロナウイルス症の感染対策について、市町村担当者へ時々電話で相談している。		

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	身体拘束は絶対しないと入社時より説明し、施設内研修で3ヶ月に1回、また、施設外研修へも参加して身体拘束ゼロに取り組んでいる。また、気になることがあれば、会議または個人面談等でその都度議論しあい、納得いくまで話し合っている。また、スピーチロックには気をつけている。 ※安全の為、玄関にセンサーチャイムを使用している。		
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	職員会議ではもちろん、委員会活動を通して気になることがあれば、その都度スタッフへ周知・指導を行っている。場合によっては、会議で検証し皆で意見を出し合っている。		
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	外部研修で学んでおり知識としてはあるが、今のところ対象者がいない為、実践としての活用に至っていない。		
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	契約の締結は利用者様とキーパーソンの思いを聞いた上で、事業所として出来る事、出来ない事を明確にし、お互いに納得して理解を得られる内容となるように努めている。利用者様の状態変化や事業所運営に伴う契約の改定、解約の必要があると判断した時も、契約の締結と同様。		
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	今年はコロナウイルス感染拡大により家族会等が中止となり、面会についても窓越し面会となっている。ご家族様へは電話やメール等で意見を頂けるように常に声掛けしている。 ※意見箱も設置している。		

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
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	会議やミーティング、ユニットLINEで常に機会を設けている。会議で発言できないような内容については個人面談の際に話しができるように配慮している。		
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	年に2回の人事考課が行われており、左記の内容の聞き取りが行われている。資格手当が手厚く、研修受講のバックアップ体制が整っている。また、委員会活動を報酬制にすることで、自ら主体的に活動を行い、さらにそれがやりがいにもつながっている。		
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	コロナウイルス感染対策により施設外研修へ参加が出来ない状況が続いたが、少しずつではあるがオンライン研修へ参加している。施設内研修については継続実施中。その他、資格取得を目指しているスタッフへの配慮として、希望休と有休を取得しやすいようにしている。		
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	今年はコロナ禍で十分な交流は出来なかったが、電話で時々連絡を取り合いながら情報交換を行っている。上記の3で述べたとおり、地域のイベントでユマニチュードの対応について発表を行った。		
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	サービス利用前に自宅を訪問したり、入居前には2～3度日帰り入所体験をして頂き、入所前の不安を少しでも解消したい思いから、必要時には家族様と綿密な計画を立てている。		

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
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	施設見学・入居申込み時など、家族様からの話しを傾聴し早期に信頼関係が結べるよう努めている。場合によっては、身元引受人以外の家族の話しに耳を傾け、利用者がよりよい環境になるよう配慮している。		
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	自宅訪問や関係機関、担当ケアマネから情報を収集し、必要な支援を見極めるよう努めている。事前の情報を鵜呑みにせず、先入観をもたない関わりを行っている。		
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	一人ひとりをしっかり正面から向き合い、介護される人ではなく、人生の先輩として、または家族のような気持ちで関係を築いていけるよう努めている。 共に生活する者同士として、一緒にできる共同作業などはお願ひしたりして、時にはスタッフが利用者様から教えてもらう事もある。		
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	ご家族様とは来設時に近況をお話したり、お便りでお伝えしたり、急ぐ時は担当者がご家族様に連絡し、常に連絡をとり合えるような状況を作っている。		
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	現在はコロナ禍で外部との交流が出来ない状況であるため、ローカルテレビ等で馴染みの場所を視聴したりしている。また、感染対策には万全を期して少人数のドライブを行っている。		



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
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	利用者様同士、スタッフを交えての会話を大切にしている。意思疎通が困難そうである場合は、速やかにスタッフが仲に入り仲介している。		
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	医療機関へ転院され退所された方への面会は定期的に行っていたが、現在コロナ禍で面会出来ない状況となっている。時々ではあるが、ご家族と親しくお話しさせて頂いている。訃報の際は弔問に行かせてもらっている。		
<b>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</b>					
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	本人の言葉を大切にして、希望に添えるように努めており、日常のコミュニケーションの中で、利用者様の思いを聞く事に努めている。また、いつもと変わらないかという視点を持って接するよう心掛けている。		
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	以前のケアマネからの情報提供や利用者様のご家族様より情報を頂き把握に努めている。また、職員は面会時などの折に触れ情報を得ている。		
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	一人ひとりの生活を大切にし、個別ケアに心掛けている。その人にあったケアを提供できるように、共同生活で必要な部分は、ご本人様が心よく出来るように支援する努力をしている。		

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
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	モニタリングに基づきチームで話し合いを1回／月行っている。チームで考えることにより様々な意見や捉え方がある為、内容がより濃いものになっている。本人様やご家族様の意向を反映し、本人様の状態に合った介護計画を作成している。		
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	ケース記録や支援計画・日誌・連絡ノート・日々のLINEで情報を共有し、介護計画の見直しに活かしている。		
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	個別支援等も行い一人一人のニーズに応じた支援を行っており、ご家族様の要望に対しても、その都度、出来る範囲で対応している。		
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	現在コロナ禍で職場体験の受入れは出来ないが、利用者様の整容維持の為、美容師の体調チェックを必ず行い出張美容を利用している。また、消防訓練についてもコロナ禍の影響もあり、地域の方々の参加は見送り、連絡体制の確認を行った。ご家族様には訓練内容を郵送し、運営推進会議等で意見を頂いた。		
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	ご本人様およびご家族の希望を優先しており、入所されても以前のかかりつけ医の往診（歯科についても同様）、受診ができるように支援している。主治医との情報共有は医療連携ノートを活用している。		

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	気になる事があれば直ぐに医療連携の看護師へ連絡し診てもらっている。また、週に1回の往診や急変時など、日々の介護業務の中で、伝えなければいけない事は伝えられている。訪問看護利用時は連携ノートを作って、その時に居ないスタッフも把握できるようにしている。		
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	入院先にお見舞いに行き、状況を看護師へたずね情報交換を行い状況把握に努めている。また、退院前にアセスメントをとり、退院されてからも利用者様、ご家族が混乱しないよう努めている。		
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、事業所の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	入所時に看取りについての説明を行い、同意書を記入してもらっている。段階を踏みながらではあるが、終末期に向けての話し合いは出来ている。また、スタッフも対応が出来るよう研修を受けている。看取り事例は5例あり、エンゼルケア、グリーンケアも行っている。また、医療が必要な看取りは、訪問看護を利用している。その際は、密に情報を提供し安全なケアを実践している。看取り期に入った利用者様については、主治医からご家族様へ今後についての話しをしてもらっている。		
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	急変時のマニュアルを作成し、急変時に備えている。消防署や日本赤十字等の外部で行われている救命救急の講習を受け、心肺蘇生法について、毎月の施設内研修や運営推進会議に出席された町役場、ご家族、地域の方々の前で実践している。		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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。 また、火災等を未然に防ぐための対策をしている	消防計画により日中、夜間を想定し避難訓練・消火訓練・通報訓練を行っている。また、日常的な管理として厨房から離れる際はガスの元栓を「閉」、コンセント周りの点検、加湿器及びホットスチーマーの給水確認を徹底して行っています。その他、訓練において避難する事と施設に留まる事を想定して非常用トイレの使用や非常食を利用者様に提供し、利用者様の状態に合った物を準備出来ているか等の確認も行っている。		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	常に敬語、丁寧語を使い、人生の先輩としての敬意を払った言葉かけに努めている。職員には接遇に対しては研修を計画的に行い、日々の指導、助言を行っている。また、ケアを行う際の認知症の方々の尊厳を守ることを意識している。		
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	本人様の思いにも気づく事が出来るように、日々の会話を大切にしている。会話や表情の中から思いを汲み取り、自己決定を促すよう心掛けている。その他、プライバシーの保護に努めている。(更衣や排泄時など)		
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	利用者様に合った活動や作業を提供し、同じスペースに居ても、それぞれに合った過ごし方をして頂けるようにしている。		
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	洋服の選択は本人様に決めて頂けるようお尋ねしている。希望される方は、化粧もお手伝いしたり髪型もセットし整容している。		
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	写真付きのメニュー表を作成し、いつでもメニューを確認出来るように工夫している。食事については外注を利用しているが、行事ごとの食事や手作り料理を時々提供することで喜んでもらっている。また、食事前のテーブル拭きや片付けを利用者様に手伝ってもらっている。		

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
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	食事摂取量や嗜好品などは入所前のアンケートやご家族様へ確認を行っている。また、厨房内の食事形態一覧表や食札で確認を行うようにしている。また、食事量が少ない方への対応として代用品や嗜好品を提供することで対応している。		
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	口腔ケアについては特に力を入れている。ケアの内容として歯間ブラシやデンタルフロスの使用、フッ素ジェルの塗布を行っている。殆どの利用者様が定期的に歯科往診を受診しており、主治医および歯科衛生士の指導、助言を受けている。当事業所が行っている口腔ケアの活動に対して、主治医よりお褒めの言葉を時折頂いている。		
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	オムツを利用されている利用者様でもポータブルトイレの希望があれば、2人介助にて対応する等、その方に合った支援を行っている。また、ストーマ造設の方へは臭いへの配慮(アロマ消臭)等を行っている。		
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	排泄チェックを作成し排便の確認を行い、水分補給やホットパックマッサージをして、なるべく下剤に頼ることがないように心掛けている。		
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	入浴日は決まっているが、「入浴したい」と希望される方は入浴して頂いている。入浴拒否の方には毎日声かけし、希望に応えている。入浴日には気持ちよく入浴して頂けるように、冬場は早めに浴室を温めて、ヒートショック対策を行っている。シャワー浴の方には足湯をしながらシャワー浴をしてもらっている。		

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
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	それぞれの個別支援で安眠対策を行っている。認知症の症状に合わせて環境整備にも力を入れている。馴染みの寝具(毛布・枕)などを持参して頂くようご家族に依頼している。		
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	薬リストを作成し活用している。服薬については、処方箋、お薬手帳、お薬リストのトリプルチェックを行っている。また、薬の変更、副作用についてもチームで観察・チェックを行っている。不明な点は薬剤師、主治医に都度相談している。		
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	個別に支援を行っている。それぞれの楽しみや役割をスタッフは理解し支援している。		
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	コロナ禍で外出支援は行えていない状況であるが、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、感染対策を十分に行い、少人数で短時間のドライブを行っている。		
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	利用者様によっては財布を持つことで安心される方もいらっしゃるため、自己管理できる利用者は自分で管理してもらっている。以外の利用者様については、施設で預り金として管理している。また、買い物希望される方には、職員が同行し買物支援を行い、その他についてはスタッフが買物を代行している。		

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		○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	携帯電話を所持されている利用者もおり、自由にご家族と連絡をとり合っている。携帯電話を所持されていない利用者については、希望があれば代わりに電話することがある。手紙はご自分から出される事はほぼないが、受取りはしている。携帯電話の充電も毎日確認しており、希望されるご家族へはLINEで動画を配信している。		
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	共有スペースは常に清潔に心掛け、利用者様も一緒に掃除をしたりしている。季節に応じ、毎月スタッフがディスプレイを利用者様と制作している。カレンダーも手作りで日付けも分かりやすくしている。		
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	テーブル席の座席は決まっているが、レクリエーションやカラオケ、TV視聴などの時はみんなで集まって過ごされている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご自宅より馴染みのある物を持参されたり、ご家族様との写真を飾ったり、自由にそれぞれの居室空間を楽しんでもらっている。また、居室にカーテンを取り付けたり、床もリノベーションされている居室もあります。		
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	自立支援のために安全面を考慮しフロアにフローリングマットを敷いたり、柱の角にコーナーガードや手摺に緩衝材を巻いたりするなどして工夫を行っている。		