

### 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	1290100013		
法人名	社会福祉法人 友和会		
事業所名	グループホームピアポート千壽苑		
所在地	千葉市中央区問屋町6-4		
自己評価作成日	2021年 1月 25日	評価結果市町村受理日	2021年4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	<a href="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/12/index.php">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/12/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 ACOBA
所在地	千葉県我孫子市本町3-4-17
訪問調査日	2021年3月1日(文書評価)

#### 【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)】

その方らしい生活の実現を目指し、生活歴や現在のご意向をもとに馴染みの環境の中で安心して生活ができるよう支援させていただいております。館内はバリアフリーで車椅子でも安全に移動ができ、また訪問看護ステーションとも連携を図っている為、ご希望があれば最期までお過ごしいただけます。今年度はコロナ禍における「新しい生活様式」に基づき、施設内での生活でも制限が多くなっております。特に、面会制限や外出制限は利用者様にとって理解が難しい面もあり、心身機能の維持と精神的な不安の解消に努めてまいりました。面会については、オンラインにてテレビ電話での面会や、ガラス越しの面会を実施し、ご家族様との繋がりを感じられるようにしております。また初詣やお花見といった外出、夏祭りや敬老会などの季節の行事もやむを得ず中止となってしまいました。その中でも季節の飾りつけを利用者様と一緒に作成したり、季節感のある行事を実施したりし、施設内でより充実した時間をすごしていただくことで心身機能の維持に努めております。今後もコロナ禍は継続すると思われる為、より工夫した支援を検討・実施してまいりたいと思います。

#### 【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)】

当ホームは千葉市の都市機能が集中する中央区に位置し、法人の6階建て高齢者総合福祉施設の2階に設けられ、他施設とも連携した運営が行われている。1984年設立の法人は時代の変化と共に高齢者福祉を多面的・総合的に展開してきた。職員の勤務歴は計画作成担当者2名はいずれも7年以上、介護職員は常勤、非常勤を含め12名の内、6名は10年以上、全体の4分の3の職員が5年以上勤務している。経験豊富な職員により行き届いたサービスが提供されていると言えます。これまでは積極的に地域に働きかけ、外部との交流が活発であったが、今年度はコロナ禍により施設内での入居者の活動を最大限生かせるよう工夫してきた。また家族との交流はオンラインを利用するなどしてその人らしさを追求する介護を実践してきている。

### 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		事業者様で記入 ↓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)	<input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 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が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
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)	<input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 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
<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	「いつも馴染みの環境でゆったりと楽しく、その人らしい暮らしの中で、喜びと自身を育てましよう」を理念に、各ユニット玄関付近に掲示し、職員間の共有を図っている。また入職の際等に周知している。	理念は各ユニット毎に掲示され、職員会議や入職の際に話し合い、理解を深めている。また、運営方針、法律などの研修機会に理念の共有化を図り、理念を実践化できるよう努めている。	コロナ禍のために、文書(書面)評価とした。事業所より提出いただいた①自己評価・②追加提出資料・③家族アンケート結果④新型コロナ感染防止策について⑤身体拘束・虐待研修記録⑥運営推進会議議事録⑦家族へのお便り⑦年間行事予定表⑨社内年間研修計画表⑧身体拘束等の適正化のための指針・回答内容等を参考にして実施した評価である。
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	普段であれば地域の方に地域交流室を開放したり、近隣の保育園児との交流を実施しているが、コロナ禍においては外出やボランティアの受け入れを中止しており、今年度は地域との関わりは希薄になっている。	これまでは地域交流室を設け、地域に開かれた施設を目指してきた。利用者も近隣のスーパーやコンビニに出掛けたり、地域の保育園児との交流などを行っていたが、コロナ禍にあつては外出もほとんどできず、地域との交流が進められなかった。	
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	例年は近隣の行事に参加したり、外出、保育園児との交流を行うことで積極的に地域へ出て、地域の方との挨拶やふれあいを通じて認知症の状態の方への理解を深めて頂いているが、今年度はコロナ禍において実施できていない。		
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	コロナ禍で中止としていたが、12月より書面にての会議を再開した。滞っていた間の施設内状況の報告と、主任ケアマネより地域の状況を伺い、会議録を作成した。今後もコロナ禍の終息までの間は書面にて開催していく予定としている。	運営推進会議はコロナ禍にあつて、書面による会議に切り替えざるを得なかった。施設内の状況報告や地域の状況入手も書面を通しての会議となり会議録を作成している。	
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	事業所としてもグループホーム連絡会の窓口としても、必要な連絡等を実施し連携を図れるように努めている。またコロナ禍において必要な情報収集・提供の小まめに行うようにしている。	代表者が千葉市のグループホーム連絡会の会長であり、市との連絡を密にとっている。また事業所としても運営上の不明な点や相談も市高齢福祉課の担当者で行っている。	
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「介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	委員会の設置及び施設内研修やミーティングで事例検討等を行い、身体拘束を行わないケア方法について話し合っている。ユニットや施設は施錠されず出入りが自由にできる為、他事業所にも資料を配布する等し全体での見守りに努めている。	身体拘束等の排除についての理念、方針が明文化され、マニュアルも作成している。ホームでは身体拘束適正化委員会が年4回(3カ月に1回)開催され施設内研修を実施している。利用者を職員全体で見守る観点から、1階玄関の施錠はせず、他の階にある施設とも連携をとり見守っている。	
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	虐待や虐待につながるような対応について施設内研修や事例検討等を行い学びや振り返りの機会を設けている。お互いに指摘しあえる環境作りに努める他、面会制限にて外部の目が入りにくい為、不適切なケアに繋がらないよう、職員同士で確認している。		

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	制度の内容の理解や活用方法等は把握できるように努めている。現在既に制度を利用されている方他に必要と思われる方はいらっしゃるが、必要となる可能性のある方には制度についてのご案内を行い、資料作成の協力依頼のある場合はお受けするようになっている。		
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	入居前には面談やお電話等でご説明やご相談のできる機会を設けている。また制度改正や入居中の疑問や不安等の場合は、電話、メール等でもご説明に努めている。		
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	利用者様の意見を聞きながら生活や行事等の企画運営を行っている。外部評価での助言やご家族のアンケート結果を踏まえ、今後のケアについて検討も実施した。今年度はご家族様の面会制限があったことから、直接ご意見を伺うことは難しいが、日常の様子や報告と共にお話を伺う等、話しやすい関係作りに努めた。	利用者の今までの生活の継続とその能力の最大限の発揮を目指し、利用者や家族等の意見要望を反映させる介護に心掛けている。認知症及び認知症ケアの質をたかめるための研修、作成したマニュアルの共通理解を深め目標達成に努めている。	
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	職員から意見や要望のあった際は、管理者より理事長や各担当者に話し、伝えるようになっている。管理者も日頃から職員と積極的に話す機会を作り、意見や提案、改善策等のある場合にすぐに言いやすい関係作りに努めている。	職員ミーティングを毎月実施し、職員の意見や提案を聴く機会を設けている。また日頃から管理者は職員と積極的に話す機会を設け、課題改善や建設的な意見を取り入れるよう心掛けている。	
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	目標管理型の職員育成を実施し、目標の達成度が次年度の給与に反映される為、職員が明確な目標を持って働ける仕組みとなっている。仕事に対する姿勢や実績、努力と結果等自己評価と管理者から見た状況を施設長等へ報告し、把握できるようにしている。		
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	例年であれば職員個々の能力や年度目標を把握し、勤務の中で参加できるよう調整しているが、今年度は外部研修への参加が難しかったこともあり、施設内での研修が主となった。業務内でもOJTを行い、スキルアップに努めている。		
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	コロナ禍において、他事業所への訪問や他事業所の職員との交流は難しかったが、コロナ禍であるからこそその電話での情報共有や、施設運営にあたっての工夫等助言をいただく等、度々交流の機会を設けられた。		

## 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	入居前にご本人やご家族、担当していた介護支援専門員やサービス提供事業者から情報を収集し、入居前の生活の様子を知ることで出来る限り生活が継続できるよう配慮している。また早く慣れていただけるよう、職員から積極的に関わる等支援している。		
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	入居前の面談時、ご家族のみでお話する機会を設け、ご家族の心配事や要望等を話やすい環境整備を行っている。現在見学ができない為、パンフレットやお便り等で分かりやすい説明を心がけている。		
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	入居相談の際、困り事や不安をお伺いし、必要に応じ他のサービス申込みも含めお話をさせていただいている。入居後の生活支援についてもご本人やご家族様から他のサービス利用のご希望がある場合は、できるだけご希望に沿えるよう他事業所と調整をしている。		
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	家事活動を一緒に行ったり、行事や企画の際に利用者様に意見を聞き実施する等で、できる範囲で相談したり協力をいただきながら、暮らしていただいている。		
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	例年は外出や行事、通院等の付き添いや、面会時の散歩、食事介助等、また自宅や外食への外出等にご協力いただいているが、今年度はコロナ禍にて実施できなかった。現在はオンライン上での関わりのみとなっているが、精神的な支えとして関係を維持できるようにしている。		
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	ご家族やご友人の面会、また自宅や馴染みの場所への外出や外泊等ご協力をお願いしたり、入居後間もない方には頻繁な面会のご協力をいただいていたが、今年度は実施できていない。写真や手紙を送付してもらったり、可能な方はオンラインでの面会をしていただく等関係維持に努めている。	今年度はコロナウィルス感染予防の為、家族、知人との面会は制限が設けられたが、可能な方はタブレット端末を使用したオンラインでのビデオ通話やガラス越しの面会を行い、出来る限り関係継続に努めた。毎月のお便りには写真や毎日の生活記録を手紙にして同封し、様子がわかるように工夫した。	
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	入居者同士の関係を把握し、気の合う方と食事の席を近くにしたり、一緒に行事に参加して頂く等、利用者同士がコミュニケーションをとりやすい環境作りに努めている。話す事が難しかったり耳の遠い方でも職員が間に入りコミュニケーションが図れるようにしている。		

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	退居となった場合も、その後のご本人様やご家族の生活について相談し、関係機関との調整を図っている。可能であれば葬儀への参列をし、故人を偲ぶ機会を持てるようにしている。退居後も来苑し近況をお話して下さる方もおり、良好な関係を維持できるよう努めている。		
<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	言語での意思表示が可能な方についてはよくお話を伺い、できる限りご本人の意向に沿ったケアを提供できるようにしている。難しい方については、日頃からの表情や言動、仕草や変化、ご家族からの聞き取り等でご本人の希望や意向をくみ取れるようにしている。	今年度は室内でゆったり過ごすことができ、パブリックスペースやユニット内で個々の利用者と向き合う時間ができた。自分の思いを伝えるのが困難な方には、生活歴から推測し表情や仕草から意向をくみ取り、家族やケアマネからの情報は担当職員で共有できている。	
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	入居前やご自宅で過ごされていた際の生活の様子について、ご本人様やご家族様、担当していた介護支援専門員やサービス提供事業者からお話を伺い、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	日常生活の中でアセスメントを行い、現状の把握に努めている。普段と違う様子が見られる際は、連絡ノートやミーティング、毎日の申し送りを活用して、職員同士で情報を共有できるようにしている。		
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	日頃の利用者様との関わりや、ご家族にお話を伺う等し、ご本人・ご家族の意向をくみ取るようにしている。職員間でも毎日の申し送りを活用して、職員同士で情報を共有できるようにしている。	ケアカンファレンスを定期的に行い家族・本人の意向を大切に、課題やケアの見直しを行っている。担当職員はアセスメント、モニタリングを行い、急変や問題が生じた時には速やかに話し合い、現状に即し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	日々の記録はケース記録として個別に記録している。情報の把握や共有、また介護計画作成時やモニタリングの際のツールとして活用している。		
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	今年度はご家族の面会をはじめ、ボランティアや訪問マッサージの受け入れもできず、外部の方との接触は訪問看護と往診、理髪に限られた。その中でも苑内で実施可能なことを検討し、ニーズに対応できるよう努めた。		

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	コロナ発生以来、地域の保育園との交流やスーパーなどへの外出も実施できていない。様々な資源はあるが、利用者様が直接活用することは難しかった為、買い物の代行や余暇活動の提供を実施する等、職員が主体となり豊かな生活となるよう支援した。		
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	かかりつけ医はご本人とご家族との話し合いにて決めていただいている。嘱託医へ主治医を変更する場合も、診療情報提供書をいただき、スムーズに移行できるようにしている。受診時は基本的にご家族の付き添いとなるが、情報提供や職員も動向する等し、ご家族様と共に状況を把握できるようにしている。	かかりつけ医は在宅時の医師を継続するかホームの訪問医に切り替えるかは本人・家族の選択で決めている。内科、歯科、眼科の訪問医以外の病院受診時は家族か職員が同行し、受診結果は情報共有できている。訪問看護師の週2回の来苑による健康チェックや助言により適切な医療が受けられている。	
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	週2回訪問看護師が来苑し、健康チェックや医療的な処置をして下さっている。不調の際等は電話で連絡し、訪問や医療的な助言を受けている。ご家族様との相談も行い、急変時や終末期、受診前後の対応や助言をいただく等連携が図れるようにしている。		
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。	入院時には地域生活連携シートや看護サマリー等を提出し、これまでの生活を適切に伝えられるようにしている。退院後の対応や時期、目安等についてもご家族や医療ソーシャルワーカーを通じ、医師・看護師とも連携して退院後の生活を支えられるようにしている。		
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	入居時に重度化された場合の対応を説明し、現状の看取りに関する意向を伺っている。体調に大きな変化があった際や看取り期となった場合には、ご家族に現状や今後予測される症状、施設にできること・できないこと、日常生活の過ごし方等具体的に話し合い、思いに沿った支援ができるようにしている。	入居の説明時に重度化や終末期のホームの方針や出来る事、出来ない事を説明し、本人・家族の意向や希望を聞いている。今までの看取りの経験から、体調を崩したり重度化した時には本人・家族の思いに添えるよう医療関係者と連携を取りながら、不安なく過ごせるよう支援している。	
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	ミーティング等で急変時の対応についてマニュアルをもとに話し合ったり、予測し得る状況の対応について訪問看護師に助言をいただく等し、発生した場合に備えている。一日を通じ事業所に職員一人ということはない為、判断に迷った際は他職員に相談したり、訪問看護師に連絡して指示を仰ぐ等し、対応している。		
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	例年併設事業所の職員や宿直者と協力しながら、合同での災害訓練を年2回実施しているが、今年度はコロナ禍の為、職員の動きの確認のみの実施となった。訓練は火災想定となっている為、津波発生時の対応はフローチャートにて確認、情報共有している。また近年増加している水害・土砂災害に対応した非常災害対策計画を作成・調整している。	例年は併設事業所と合同で年2回の災害訓練を実施し、利用者参加が基本だが、今年度は職員中心の自主訓練を実施し、地震、津波対策はフローチャートでの確認を行った。職員の緊急連絡網を作成し、災害用の備蓄品は各フロアと外の倉庫にも用意され、食品は期限を確認し食材としても利用している。	

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	状態が変わった方、新しく入居された方等、背景も含めそれぞれの利用者様を知ること、声掛けを工夫している。排泄や入浴介助の際も自尊心やプライバシーに配慮した声掛けを心がけている。	個々の人格やプライバシーを尊重し、名前はさん付けで呼ぶことを基本にしているが、本人・家族の希望で愛称で呼ぶこともある。排泄利用時には目立たないように声掛け誘導し、必要な備品はトイレ内の棚に収納されている。個人情報保護法は全職員で遵守されている。	
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	入浴の際洋服を選んでもらったり、選択のできる方には分かりやすい言葉で具体的な選択肢を出し、選べるようにしている。また普段から良く話や希望を聞いたり、変化を観察することで利用者様の意向を生活に反映できるようにしている。		
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し、その日をどのように過ごしたか、希望にそって支援している	意思表示の出来る方には、入浴や食事等希望を伺いながら対応している。食事の時間等変更が難しい点もあるが、代替食を用意しておく等、出来る限り臨機応変にその方の生活リズムやペースにあった生活が送れるよう心がけている。		
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	汚れていたり、起床・就寝時には更衣をする等、清潔な洋服を着用していただけるようにしている。選べる方には一緒に選んでいただいたり、理髪や仮眠家を丁寧に整える等、その人らしい身だしなみができるようにしている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は厨房で用意していただける為、料理レクの実施や日頃の配下膳、片付け等は一緒に出る方と行っている。例年外食等に頻繁に出かけていたが、今年度は外出できなかった為、苑内で好きな物や季節感のあるものを調理し味わうことが多かった。また個人にあった副菜(梅干や佃煮等)を用意する等、食事が楽しみとなるよう工夫している。	主食のご飯は各ユニットで準備し、副食は厨房で用意されている。今年度は外食の機会がなかった為、四季折々の食材を味わったり、行事食や手作りおやつを楽しんだ。下膳は個々が行い、利用者の身体状況に応じてきざみ食、ミキサー食等の対応を行い、好みに応じた梅干し、佃煮等を用意し食べる楽しみを大切にしている。	
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	体調やご本人の状態、これまでの習慣を考慮して、食事の形態や時間を変えたり、好きな飲み物や嗜好品を提供する等、一日を通して必要な水分や食事摂取ができるよう職員同士で連携しながら提供している。		
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	それぞれに合った声掛けや方法で、歯ブラシや歯磨きティッシュを使用し、口腔ケアを実施している。入れ歯や残歯の手入れ等難しい部分は介助を行ったり、歯科往診も活用しながら清潔保持に努めている。		

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	なるべくトイレにて排泄できるよう、利用者様の排泄パターンを知り、トイレにて声掛けや介助を行っている。生活リズムや様子の変化、ちょっとしたサインへの気付き、羞恥心へ配慮し、介助や声掛けを行う工夫している。	利用者毎の排泄パターンを把握し、日中は基本はトイレでの排泄を誘導し、夜間はポータブルトイレを使用している。プライバシーに配慮しているが仕草や表情から読み取り、誘導時の声掛けや介助を工夫している。	
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	野菜類や水分を多く摂っていただき、体を動かすことで排泄が促されるようにしている。便秘がちな方に対しては、乳製品やオリゴ糖などの摂取を試してみたり、看護師や管理栄養士とも相談しながら下剤のみに頼らない対応を心がけている。		
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	入浴時間帯は決まっているものの、本人の希望にあわせ曜日や時間をずらし対応している。この入浴方法に合わせた支援や会話、ペース等、ゆっくり、また安全に入っていたり、見守り・介助を実施している。	入浴時間は毎日10時～16時と決めてはいるが、本人の希望に合わせて週2～3回入浴できるよう工夫している。入浴は利用者の楽しみでもあるので、ゆっくり、のんびり安全に入れるよう体調に合わせた支援をしている。入浴拒否の方には声掛けや誘導を工夫している。	
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	個人の寝具を持参していただいたり、清潔保持・照明や室温等の環境整備に努めている。また入床の時間も個々の生活ペースにあわせ、眠れない様子が見られるようであれば声掛けや一緒に過ごす等し、落ち着いて休めるようにしている。		
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	処方箋の説明を読み、効能や特徴等の把握に努めている。変更等があった場合には、服薬前後の本人の状態を観察し、看護師とも情報を共有している。また誤薬のないよう、チェック表を作成し二人以上で確認できるようにしている。		
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	できる方には家事活動のお手伝いをさせていただき、役割が持てるようにしており、主体的に参加される様子もある。コロナ禍において外出は難しいが、調理レクや季節の行事等企画・実施し、楽しみや気分転換の機会がもてるよう配慮している。		
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	例年保育園児との交流や近所への買い物や散歩、外食等実施しているが、昨年2月以降は通院以外での外出ができていない。今後もコロナ禍にて生活に制限がかかることが見込まれる為、地域・社会との繋がりや維持やニーズの充足にむけ、創意工夫していく必要がある。	今年度はコロナウィルス感染症の為、普段行っていたドライブ、買い物、散歩、地域との交流は控えたが、ホーム内で過ごす時間を楽めるようベランダでの日光浴、季節毎の行事、個々の散歩を行った。感染者が出ないように配慮し日常生活が単調にならないよう、職員は日々工夫している。	



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	金銭管理が難しい方が多い為、基本的には預かり金として保管しているが、欲しい物があつたり、本人から申し出があつた場合には、預かり金を出してもらい、使用している。		
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	携帯電話を持参されている方の操作代行や、電話の取次ぎ等を行っている。希望のある際は電話を掛けたり、手紙を代読する支援をしている。また今年度はオンライン面会が主となった為、テレビ電話での通話を支援することが多くなった。		
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	共有スペースの整理整頓や清掃を行い、安全・快適に過ごせるようにしている。居心地の良い空間作りに心がけ、利用者の嗜好に合わせてテレビのみでなく音楽をかける等している。また今年度は外出にて季節感を感じる事ができなかった為、折り紙や飾り物等を利用者様と作成し掲示する等、目で見ても楽しめるよう工夫した。	共有スペース、居室はバリアフリーで木の素材を沢山取り入れ安全、快適に過ごせるよう整理整頓、掃除を行っている。利用者の笑顔の沢山の写真が壁一面に飾られ、ユニットを出るとパブリックスペースも利用でき大きなガラス窓から外の景色を十分楽しんでいる。今年度は季節を感じられるよう室内の飾り付けを利用者と一緒を考え作成し展示できた。	
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	入居者様同士の相性や身体的な能力に配慮し、それぞれが共有空間で過ごしやすいような座席を考えている。ソファやリクライニングチェア、離れた場所へのテーブル設置等、それぞれの体調や気分に合わせて過ごせるよう工夫している。		
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	備え付けのものもあるが、これまで使用されていた物や馴染みの物等をご持参いただいている。家具の配置やベランダの鉢植え、荷物の整理整頓等、ご本人やご家族様とも相談しながら実施し、心地よく過ごせるようにしている。	居室への出入り口は幅広のゆったりした木の引き戸で、室内には使い慣れた家具や調度品が置かれている。家具の配置は本人・家族と相談し居心地よく過ごせるよう工夫し、掃除も身体状態に合わせて職員と一緒にやっている。	
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	館内はバリアフリーとなっており、安全に移動しやすくなっている。それぞれの能力を見極め、その方に合わせた声掛けや見守り、介助の範囲等を工夫している。また家事活動、入浴、排泄等利用者様にご自身でやりやすいような物の配置や掲示に工夫している。		