

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	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	令和 3 年 10 月 4 日	評価結果市町村受理日	

※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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3370107165-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス		
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18		
訪問調査日	令和 3 年 10 月 26 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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・家庭的な雰囲気の中で一人一人に心を向け、毎日穏やかに笑顔で過ごしていただけるようにスタッフ一同心を合わせて支援している。 ・家庭では味わえない季節毎の催し物(節分祭、ひな祭り会、お花見ドライブ、あじさい茶会、七夕祭、紅葉ドライブ等)を行っている。 ・職員の研修については率先して受講させ充実した育成計画の中で職員のスキルアップを図っている。

【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)】

<p>母体がしっかりしているだけに、コロナ対策が厳重に行われていて、常時、安全に気を遣っている。また、家族に電話をして食が細いから「今までの様な食生活でしたか?」と尋ねたら、「青汁をずっと飲んでいた」と聞き、食べ慣れた食事に活かす。また、家族は「デパートで買い物が好きだった」と聞けば、催しのお弁当の差し入れやロールケーキなどの甘いものを持ち寄り、喜んで頂く。居室で入居者同士が楽しく会話をしていると、スタッフがお茶やお菓子をずっと提供し、盛り上がる様に心配りをしている。特に職員のプライベートを考慮して勤務を調整しているの、利用者にも還元出来る職員の姿が窺われ、優しさが滲み出ていた。</p>

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、安心して暮らせている (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	・理念に基づいた仕事を心がけている。ホールが見える所に掲示して、共有している。	事業所の理念を共有フロアに、法人の理念と事業所の月間目標を事務所に掲示している。新入職者には、一カ月間先輩が就いて、業務を通じて施設の方針や利用者に向けた想いを伝え、キャリアのある方には、以前の職場と比較してどうか？と訊ねる事で、外の風を取り入れようとしている。	
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	・新型コロナウイルスの流行により、以前は行っていた町内会の方の避難訓練の協力やお花見の外出援助、地元中学生の職場体験受け入れや保育園児との交流が出来なくなった。	町内の清掃活動や散歩を続けており、他愛もない挨拶や語りから、町内の情報を得ている。公園の子供と馴染みの関係を保ったり、お決まりの散歩コースのお店の方と安否を確認し合ったりして、散歩など巡回パトロールを楽しみにして関わりを深めている。	
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	・電話での相談に対応したり、書面での運営推進会議で認知症についての理解や支援を深めている。		
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	・新型コロナウイルスの流行のため書面での会議を年6回実施し、情報の共有化を図っている。	隔月の開催を書面で行い、情報を共有して案内を郵送し、意見は郵送で文章を頂いている。町内会長、民生委員、交通安全母の会、事業者指導課、家族が参加。遠方の家族の面会したい意向も叶える為にリモート面会を出来る様にして、運営推進会議を盛り上げている。	
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に取り組んでいる	・書面での運営推進会議に毎回参加して頂き、事業所の実情やケアサービスの取り組みを伝えたり、介護保険課からの情報提供を頂いている。	施設長が窓口となっていて、電話で気軽に相談出来る関係が構築されている。親身になって関わってくれ、わからないことも迅速に回答をいただけ、書類の書き方等では、予約を取って指導課へ向いて完成に近づけている。	施設長が十二分に縁を作っているので、管理者にも伝授して、視野を広げるための市町村との関係を作って欲しい。
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、玄関の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	・3ヶ月に1回ミーティングで身体拘束廃止委員会を開催し、また身体拘束と虐待の勉強会を行い、レポートを提出してもらっている。	三か月毎の身体拘束廃止委員会を開催し、事例形式で身体拘束と虐待が区別できる様に管理者がテーマを決めている。過去の研修資料を読み返し、「どの様にケアするのが正解なのか？」と答えが一つではない事柄を考え合う時間を重ねながら、事業所をより良い方向に向かわせている。	
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	・3ヶ月に1回研修を行っている。 ・言葉使い、態度について日々話し合っている。		

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
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	・成年後見人制度については資料をファイルしていつでもスタッフが見る事が出来るようにしている。		
9		○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	・契約の際、個々に十分な説明を行い、同意を得ている。		
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	・玄関に意見箱を設置しているほか、面会時や電話でその都度最近のご様子をお知らせし、その際にご意見やご要望があればお聞きしている。	リモート面会を取り入れた事で遠方の家族からの意見を窺いやすくなった。食の細かい利用者には、家族から今までの食生活を聞き取る事で、献立に変化をもたらしている。おやつやデパートのちょっと贅沢な弁当を差し入れたい等の要望を出来るだけ柔軟に取り入れている。	
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	・月1回施設長同席のもとユニット合同のスタッフミーティングを行い、意見交換を行っている。 ・日々の申し送り時、気軽に発言出来る雰囲気を作っている。 ・年2回施設長との面談を行っている。	大きな法人なので、合同ミーティングでは、本社の決め事を事業所に見合う様に仕立て、橋渡しを施設長が担っている。施設長は、各管理者にも話しやすく、フットワークも軽い。施設長との個別面談では、職員全員、家庭の事情も落ち着いて話せる風土が培われている。	
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	・気兼ねなく年次有給休暇を取ることが出来たり、外部研修も勤務中にに行け、又そのスキルアップの費用面についても配慮している。 ・施設長が年2回個人面談を行い、意見交換を行っている。		
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	・全てのスタッフが1年に1回は興味のある研修を受講出来るよう研修計画を立てている。 ・研修の内容は報告書を作成し、ミーティングで報告し、共有化を図っている。		
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	・他のグループホームの管理者やスタッフとのネットワークを持っている。 ・新型コロナウイルスの流行のため、相互訪問等は出来ない。		

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	・ご家族やケアマネ等から情報を得て、アセスメントシートを作成し、スタッフ全員で話し合いながら安心して生活がスタート出来るようにしている。ご本人の表情や発言から気持ちを汲み取るよう心がけている。		
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	・ご家族からのお困り事等しっかりお話を聞き、サービスを開始している。入所後も様子等をお知らせして、情報共有に努めている。		
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	・ご本人やご家族の思いや状況を確認し、スタッフや多職種とも相談して、場合によっては他の事業所のサービスも利用している。		
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	・その方の出来るお手伝い(食器洗い、洗濯物干し、たたみ等)をして頂き、「ありがとう」「助かります」と言える場面を多く作っている。		
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	・月1回お手紙で様子を報告したり、何かあれば電話で相談したり、報告を行っている。		
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	・新型コロナウイルスの流行により、気軽に行っていたご家族との外出や外食、面会が出来なくなったが、流行状況を見ながら玄関先での面会やリモート面会、窓越しの面会等を行っている。	リモート面会、窓越しの面会を続けている。散歩コースの喫茶店や公園などのスポットや敷地内が見える町内の掃除の身近な場所を馴染みとし、地域の方と気軽に言葉を掛け合える関係となっている。利用者の居室も、職員がさりげなくお茶とお菓子を運ぶ身近な馴染みの場ともなっている。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	・皆と一緒に新聞読みを聞いてもらったり、体操等のレクリエーションに参加してもらっている。利用者同士の関係性に配慮し、席を決めたり、スタッフが間に入りお話し出来るような配慮を行っている。		

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
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	・病院等他施設に行かれても、それまでの情報を提供したり、様子を伺っている。退所後お亡くなりになられた時も連絡をいただくので、お供え物を送らせてもらっている。		
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	・ご家族から情報を頂いたり、日々の関わりの中で言葉や表情から気持ちを汲み取るよう把握に努めている。	日頃から小まめに話しかけ、視線を合わせて目配せしている。ちょっとした言葉の反応やしぐさを目線から意向を汲み取ろうとしている。毎月の家族への報告のやりとりからも希望を汲み取っている。また、散歩や入浴時は、個別に話を聞ける良い機会となっている。	
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	・ご家族やケアマネ等から今までの暮らしぶりを詳しく聞いてアセスメントシートを作成し、それを基に色々検討を行い、その人らしい生活が出来るよう努めている。		
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	・ご利用者の心身の状態は毎日朝、夕の申し送り確認し把握している。また、介護記録、グループホーム日誌にも記入して全員が情報を共有している。		
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	・利用者毎に担当スタッフを決めて、ケアマネと協力し、ご本人、ご家族の要望を聞いてスタッフ全員の意見を取り入れた介護計画を作成している。	入居時に立てた暫定プランを2週間後、3か月後に見直し、利用者の状態に応じて見直しの期間を調整している。モニタリングは、日々の経過記録を集約して毎月行い、利用者毎に担当スタッフを決めて、ケアマネと協力し、往診医、看護師、本人、家族、スタッフ全員の意見を取り入れている。	
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	・報・連・相が上手くいくようにグループホーム日誌、介護記録に必要な情報を記入し、情報の共有化を行っている。		
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	・ご利用者の状況は日々変化しているので、その時々状況に応じて「今、ご利用者に何が一番大切なのか」を考えながら対応している。		

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
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	・新型コロナウイルスの流行のため、以前は行っていた保育園児との交流や中学生の職場体験受け入れは出来なくなった。 ・公園や近所の散歩は行っている。		
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、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	・入居前のかかりつけ医を継続するかどうかはご本人ご家族の希望により決めている。入居後は定期的に往診があり、体調不良時にはすぐに連絡し、指示を仰いでいる。	かかりつけ医は、入居前に選んで頂き、元のかかりつけ医からも往診が受けられるが、殆どの方が提携医に転医される。整形外科、皮膚科、歯科の往診もあり、どの医療関係者とも話しやすい関係となっている。提携医は、24時間対応して、身近な馴染みの関係ともなっている。	
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	・訪問看護ステーションとの契約に基づき、週1回訪問してもらい、バイタルチェック、耳掃除、爪切り、浣腸、摘便等の処置をして頂く等細かく相談に乗ってもらったり、24時間医療連携により異常時はすぐ連絡し、指示を受けている。		
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	・入院時には情報提供書を作成している。以前は度々出向いていたが、新型コロナウイルスの流行のため、電話にて度々様子を看護師にたずねたり、退院前にはソーシャルワーカーや栄養士とも情報交換を行い、退院後安心してホームでの生活ができる様支援している。		
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	・重度化や終末期対応は書面化し、説明を行い同意のサインをもらっている。 ・重度化し、医療が必要な場合はご家族の協力を得ることが出来れば、Dr、Ns、介護スタッフと連携を図り看取りを行ってきた。	看取りを行っている。重度化や終末期対応は書面化し、重要事項として説明を行っている。重度化し、医療が必要な場合はご家族の協力を得ることが出来れば、医師・看護師・介護スタッフと連携を図り看取りを行う。毎月定例のミーティングを行って、看取り時に活かしている。	
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	・緊急連絡体制図を各ユニットにファイルしている。 ・AEDの設置をし、緊急時に備えている。 ・緊急時マニュアルを作成し、スタッフの勉強会も行っている。		
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	・年2回消防訓練(火災避難)と1回の防災訓練(水害避難)を実施している。 ・水消火器を使用し、消火器の使い方の訓練を利用者と共に行っている。 ・以前は地域の方にも参加してもらっていたが、新型コロナウイルスの流行のため出来ていない。	年2回、昼夜想定で、火災と水害の訓練を実施している。水消火器を使用し、消火器の使い方の訓練を利用者と共に体験している。備蓄は、職員を含めて一週間分を用意し、連絡網とマニュアルを活用した訓練を実施している。	さらに、実際の現場を想定して、緊急時に自然とできるように体に染み込ませる訓練をしては如何でしょうか。

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	・一人ひとりを尊重した声かけや介護を行っている。特にトイレの声かけには自尊心を傷付けないよう配慮している。	呼称は、苗字に「さん」を付ける。家族からの申し出により、本人が、気に入る呼び方で呼ぶ事もある。居室やトイレへの入室時はノックをし、入浴時などは、なるべく肌を露出させない様にドアを締めたり、カーテンで仕切ったりして、言葉かけにも配慮している。	
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	・ご利用者との関わりを密に持つ中で、なるべく多くの思いを言ってもらったり、自ら選択して頂ける様支援している。意思表示が出来ない方には表情や反応で汲み取るよう努めている。		
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	・常にご利用者本人のペースを大切にして介護している。その日のコンディション、様子を見ながら過ごして頂いている。		
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	・ご本人に洋服を選んで頂いたり、個々の生活習慣に合わせ、お化粧品をしたり、小物でのおしゃれも楽しんで頂いている。		
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	・ご利用者の健康状態に合わせた食事内容にしたり、嫌いな物は出さない様配慮している。また、食事の下ごしらえやお膳拭き、食器洗い等のお手伝いをして頂いている。	三食手作り。献立ではなく食材を掲示しており、当日でも臨機応変に調理方法を変えて利用者の好みや体調に合わせている。ビールやカップラーメン類も提供し、差し入れのケーキを分け合う時も、器を変えたり役割提供を続ける事で、食欲の促進を図り、食の楽しみに気遣っている。	
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	・食事量のチェックを行い、その方が食べやすい食事形態(ミキサー食、刻み食)や好みの物を提供出来る様配慮している。 ・水分もこまめに提供し、その方によりトロミやゼリーを使用して水分量の確保に努めている。		
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	・毎食後、自分で出来る方には声かけ、見守りをし、出来ない方には介助を行い口腔ケアをしている。必要な方には訪問歯科医、訪問歯科衛生士と契約して口腔内の状態を見てもらっている。		

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
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	・排泄チェック表を使用して、その方その方のタイミングを見計らって誘導を行い、なるべく失敗がない様配慮している。	排泄チェック表の活用で、入居時の排泄機能を少しでも長く維持できるようケアしている。更に、入院から退院された方で一時的に排泄機能が落ちた方の機能回復にも取り組んでいる。ポータブルトイレは、どうしても必要な方にも、夜間に使用している。	
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	・水分をしっかり摂るよう働きかけたり、果物、繊維質の多い食品を摂って頂く様心がけている。また体操を毎日行い、体を動かす様努めている。		
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	・週2回を基本として曜日を決めてはいるが、その日の体調や気分に応じて変更を行う等配慮している。	週3回を基本とし、出来る限り時間変更に対応出来る様に取り組んでいる。入浴剤や柚子湯を提供したりして、季節や雰囲気味わって頂き、嫌がる方には「いいお湯を入れてますから」「〇〇さんの為にお入れたんですよ」等と言葉をかけたり、その人を無理強いないように誘導している。	
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	・快適に過ごして頂ける様温度管理をしている。 ・馴染みの敷、掛け毛布を使用して心地よく眠れるよう配慮している。		
47		○服薬支援 一人ひとり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	・服薬の管理手順に従い、ミスが起きないように一人ひとり服薬表を確認し、内服してもらっている。 ・薬が変わった時は特に体調の変化に注意して観察している。		
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	・ご利用者が得意な事、興味のある事が出来る様に支援したり、出来るお手伝いをして頂き、感謝の言葉を伝えている。 ・散歩や季節の行事、ドライブ等で気分転換を図っている。		
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	・新型コロナウイルスの流行のため、以前は行っていたお花見や外食等は出来なくなったが、近所への散歩や季節のドライブ等で外出支援を行っている。	近所への散歩は、利用者にとってストレス解消となり、日常継続しながら、馴染みの散歩コースの道筋からの様子や日々様々な出会いや語らいが生まれ、楽しいひと時となっている。ドライブは、なかなか実行できない中でも、行事や受診のついでに毎月行い、四季折々の風景や季節を肌感じて頂いている。	

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
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	・お金は個人で持たれていない。新型コロナウイルスの流行前にはふれあい広場(オープンハウス)の日にバザー品を選んでもらえる様に無料券を用意していた。		
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	・ご利用者によって携帯電話を持たれている方がおり、必要時には支援を行っている。 ・遠くに住まれているご家族からお手紙や贈り物が届き、お礼の返事を出され交流されている。		
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	・玄関やホールには季節のお花を飾ったり、ホールには行事や誕生日会の写真、ご利用者の塗り絵を飾ったり、季節の物を掲示している。	各ホールには季節を感じるあしらいと共に、利用者が作成したぬり絵やパッチワーク作品、敬老会・誕生日会等の行事写真が掲示され、利用者が居室とフロアを歩き来しやすい導線となっている。お風呂も無臭を保っており、居室も利用者の好きな歌手のライブのDVDをかけると、利用者が掛け声をかけ、どっと雰囲気盛り上がりしていた。	
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	・畳スペースやソファで気の合ったご利用者が一緒にお話されたり、独りで新聞を読まれたり、独りでソファや廊下の椅子に座ってくつろがれている。		
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	・ご本人が使っていた家具を持って来られたり、ご家族の写真や飾っている方、TVを持って来られている方、ご自分の塗り絵等飾っている方等個性的に部屋づくりをされている。	介護ベッドとエアコンとカーテンが備え付けられ、ポータブルトイレは必要時に貸し出される。子や孫からの手紙や家族との小旅行や結婚写真、自作のぬり絵や使い慣れた筆筒やぬいぐるみ等が、思い思いにレイアウトされ、家庭的な雰囲気となり、書斎の様な部屋もあり温かみがある。	
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	・足元が不安定な方はシルバーカーを使用してもらっている。トイレの場所が分かる様に大きく書いている。転倒リスクが高い人には夜間トイレを使用して頂き、安全に安心して過ごして頂ける様工夫している。		

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	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	令和 3 年 10 月 4 日	評価結果市町村受理日	

※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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3370107165-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス		
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18		
訪問調査日	令和 3 年 10 月 26 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)】

・家庭的な雰囲気の中で一人一人に心を向け、毎日穏やかに笑顔で過ごしていただけるようにスタッフ一同心を合わせて支援している。
 ・家庭では味わえない季節毎の催し物(節分祭、ひな祭り会、お花見ドライブ、あじさい茶会、七夕祭、紅葉ドライブ等)を行っている。
 ・職員の研修については率先して受講させ充実した育成計画の中で職員のスキルアップを図っている。

【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)】

母体がしっかりしているだけに、コロナ対策が厳重に行われていて、常時、安全に気を遣っている。また、家族に電話をして食が細いから「今までの様な食生活でしたか？」と尋ねたら、「青汁をずっと飲んでいた」と聞き、食べ慣れた食事に活かす。また、家族は「デパートで買い物が好きだった」と聞けば、催しのお弁当の差し入れやロールケーキなどの甘いものを持ち寄り、喜んで頂く。居室で入居者同士が楽しく会話をしていると、スタッフがお茶やお菓子をずっと提供し、盛り上がる様に心配りをしている。特に職員のプライベートを考慮して勤務を調整しているので、利用者にも還元出来る職員の姿が窺われ、優しさが滲み出ていた。

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、安心して暮らせている (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	月毎の目標を掲げ掲示している。	事業所の理念を共有フロアに、法人の理念と事業所の月間目標を事務所に掲示している。新入職者には、一カ月間先輩が就いて、業務を通じて施設の方針や利用者に向けた想いを伝え、キャリアのある方には、以前の職場と比較してどうか？と訊ねる事で、外の風を取り入れようとしている。	
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	以前は、地域の方との消防訓練時の協力やお花見外出時の援助や地元保育園、中学校との交流を持っていたが、コロナ感染予防のため現在は出来ていない。	町内の清掃活動や散歩を続けており、他愛もない挨拶や語りから、町内の情報を得ている。公園の子供と馴染みの関係を保ったり、お決まりの散歩コースのお店の方と安否を確認し合ったりして、散歩など巡回パトロールを楽しみにして関わりを深めている。	
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	電話による問い合わせや申し込み、見学などにも対応している。		
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	コロナ感染予防のため、2ヶ月に1回書面会議をおこない、地域の方、ご家族、岡山市の皆さんの意見を聞きサービス向上に活かしている。	隔月の開催を書面で行い、情報を共有して案内を郵送し、意見は郵送で文章を頂いている。町内会長、民生委員、交通安全母の会、事業者指導課、家族が参加。遠方の家族の面会したい意向も叶える為にリモート面会を出来る様にして、運営推進会議を盛り上げている。	
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に取り組んでいる	コロナ感染予防のため、直接会うことはできないが運営推進会議を通して、施設の状況を伝え、意見を頂いている。運営推進会議の議事録の共有を図っている。	施設長が窓口となっていて、電話で気軽に相談出来る関係が構築されている。親身になって関わってくれ、わからないことも迅速に回答をいただけ、書類の書き方等では、予約を取って指導課へ向いて完成に近づけている。	施設長が十二分に縁を作っているので、管理者にも伝授して、視野を広げるための市町村との関係を作って欲しい。
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、玄関の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	3ヶ月に1回スタッフミーティング時に、勉強会(委員会)の時間を設け、話し合いを行いレポートを提出している。また、普段から身体拘束をしないケアをスタッフで認識を合わせ取り組んでいる。	三か月毎の身体拘束廃止委員会を開催し、事例形式で身体拘束と虐待が区別できる様に管理者がテーマを決めている。過去の研修資料を読み返し、「どの様にケアするのが正解なのか？」と答えが一つではない事柄を考え合う時間を重ねながら、事業所をより良い方向に向かわせている。	
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	研修やミーティングを利用し、虐待についていつも考え、介護している時の言葉使い、態度に気をつけ、スタッフ間で注意しあえる関係を築くよう努めている。		

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
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	関連研修がある場合は受講し研修資料をファイルして、スタッフがいつでも見ることが出来るようにしている。		
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	ご利用者様、ご家族様同席のもとに十分説明しており、質問等にも真摯に対応している。また、コロナ感染予防のため読み合わせは中止している。		
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	玄関に意見箱を設置している。月1回のご家族様への手紙には、入所者様の日頃の様子をお知らせしたり、写真を同封している。また、来所された際にはご様子をお知らせしたり、変わった事があった時にはその都度お知らせしている。	リモート面会を取り入れた事で遠方の家族からの意見を窺いやすくなった。食の細かい利用者には、家族から今までの食生活を聞き取る事で、献立に変化をもたらしている。おやつやデパートのちょっと贅沢な弁当を差し入れたい等の要望を出来るだけ柔軟に取り入れている。	
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	月1回施設長同席のもと合同スタッフミーティングを行い、意見交換を行い実情の共有を図っている。また、施設長面談で思いを伝えている等言いやすい職場づくり、働きやすい職場づくりに努めている。	大きな法人なので、合同ミーティングでは、本社の決め事を事業所に見合う様に仕立て、橋渡しを施設長が担っている。施設長は、各管理者にも話しやすく、フットワークも軽い。施設長との個別面談では、職員全員、家庭の事情も落ち着いて話せる風土が培われている。	
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	有給休暇、夏期休暇、特別休暇など休みやすい環境であるとともに、福利厚生サービスを自由に選べるカフェテリアプランも充実している。		
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	必要な外部研修については、業務の一環として受講できる。スキルアップの費用面についても、配慮している。また、他のスタッフが受講した研修についても、共有を図っている。		
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	他のグループホームの管理者やスタッフとのネットワークを持っており、日常活用している。		

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
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	ご家族から詳しい話を聞き、ご利用様が安心して生活が出来る環境作りをしている。ご利用者様の表情や発言から不安な事、困っている事をしっかりと受けとめる時間も多く取っている。		
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	入所時にご家族様の要望を聞き、最後まで安心して過ごしていただけるよう信頼関係づくりに努めている。入所後においても、話ができる機会を多くつくり要望等を聞いている。		
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	ご家族様との話し合いの中でやご利用者様の様子を見て何が必要なのかを見極めて支援に努めている。		
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	ご利用様が出来るお手伝い(洗濯物干したたみ、ジャガイモ・玉葱皮むき等)をして頂き、「助かります」「ありがとう」などが言える場面も多く作っている。		
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	コロナ感染予防のため、直接面会出来る機会が減ってことから、窓越し、リモート、電話等を利用し顔の見える機会を作っている。また、月1回のご家族への手紙にて、日頃の様子を伝えるとともに写真も同封している。		
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	コロナ感染予防のため、直接会うことが難しいご家族には了承を得て電話をかけさせて頂いている。	リモート面会、窓越しの面会を続けている。散歩コースの喫茶店や公園などのスポットや敷地内が見える町内の掃除の身近な場所を馴染みとし、地域の方と気軽に言葉を掛け合える関係となっている。利用者の居室も、職員がさりげなくお茶とお菓子を運ぶ身近な馴染みの場ともなっている。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	皆と一緒に体操や歌を唄っている。作業を分担し作品を仕上げる楽しみを持ってもらっている。		

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
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	入院等をされた場合、面会には行けないことからご家族に様子を伺っている。退所後、お亡くなりになられた時も連絡を頂くので、コロナ禍であることから花や線香を送らせて頂いている。		
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	入所時に希望をよく聞き、その人らしく過ごして頂けるよう支援をしていくよう努めている。また、好きな事、得意な事をご家族様から聞いて提供できるようにしている。	日頃から小まめに話しかけ、視線を合わせて目配せしている。ちょっとした言葉の反応やしぐさを目線から意向を汲み取ろうとしている。毎月の家族への報告のやりとりからも希望を汲み取っている。また、散歩や入浴時は、個別に話を聞ける良い機会となっている。	
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	ご家族様、ケアマネ等から今までの生活を詳しく聞きアセスメントを作成している。出来る範囲で馴染のある暮らしをして頂くよう努めている。		
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	ご利用者様の心身の状態は、朝と午後のスタッフ申し送りにて特に注意する事を中心に丁寧に行っている。また、介護記録、グループホーム日誌に記入して全員が情報を共有している。		
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	各担当スタッフと管理者が協力して、ご利用者様、ご家族様の要望を聞きアセスメントを作成し、スタッフの意見を聞いて介護計画を作成しモニタリングも毎日行っている。	入居時に立てた暫定プランを2週間後、3か月後に見直し、利用者の状態に応じて見直しの期間を調整している。モニタリングは、日々の経過記録を集約して毎月行い、利用者毎に担当スタッフを決めて、ケアマネと協力し、往診医、看護師、本人、家族、スタッフ全員の意見を取り入れている。	
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	報連相が上手くいくようにグループホーム日誌、介護記録に必要な情報を記入し、共有化がスムーズにいくようにしている。		
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	ご利用者様の様子をよく観察し、気持ちに添った介護ができるように考え行動している。		

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
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	コロナ感染予防のため、地域の方との交流は今までのようには出来ていない。散歩時に近隣の方と会った時には、ソーシャルディスタンスに気をつけ挨拶等をしている。		
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、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	毎月かかりつけ医の往診があり、ご利用者様の状態を医師に伝えている。また、体調不良、様子が心配の時は随時連絡をし指示を仰いだり、往診に来て頂いている。	かかりつけ医は、入居前に選んで頂き、元のかかりつけ医からも往診が受けられるが、殆どの方が提携医に転医される。整形外科、皮膚科、歯科の往診もあり、どの医療関係者とも話しやすい関係となっている。提携医は、24時間対応して、身近な馴染みの関係ともなっている。	
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	24時間医療連携により、異常時には直に連絡・指示を受けている。また、週1回のバイタルチェック、耳掃除、爪切り、浣腸、排便もお願いしている。		
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	コロナ感染予防のため、病院に出向くことはできないが、電話で様子や今後の方向性等の話し合いを持っている。		
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	重度化や終末期対応は、書面化し説明を行い同意のサインをもらっている。医師、看護師、介護スタッフと連携を図り看取りを行っている。	看取りを行っている。重度化や終末期対応は書面化し、重要事項として説明を行っている。重度化し、医療が必要な場合はご家族の協力を得ることが出来れば、医師・看護師・介護スタッフと連携を図り看取りを行う。毎月定例のミーティングを行って、看取り時に活かしている。	
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	緊急連絡体制図を各ユニットに掲示している。AEDを設置し緊急時に対応できるよう備えている。また、ミーティングを利用し緊急時の対応ミーティングも行っている。		
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	年2回の消防訓練(火災訓練)と1回の防災訓練(水害避難)を実施している。また、災害時用食料を備蓄している。	年2回、昼夜想定で、火災と水害の訓練を実施している。水消火器を使用し、消火器の使い方の訓練を利用者と共に体験している。備蓄は、職員を含めて一週間分を用意し、連絡網とマニュアルを活用した訓練を実施している。	さらに、実際の現場を想定して、緊急時に自然とできるように体に染み込ませる訓練をしては如何でしょうか。

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	一人ひとりを尊重した声掛けや介護を行っている。排泄に関してはプライバシーを重視し声掛けしている。	呼称は、苗字に「さん」を付ける。家族からの申し出により、本人が、気に入る呼び方で呼ぶ事もある。居室やトイレへの入室時はノックをし、入浴時などは、なるべく肌を露出させない様にドアを締めたり、カーテンで仕切ったりして、言葉かけにも配慮している。	
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	ご利用様が話しやすい雰囲気作りをし、言葉が出ない方には、表情やしぐさで受け止められる様に関わりを持っている。		
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	ご利用様のペースを大切にして介護をしている。散歩に行きたいご利用者様には、コロナ感染予防に沿って毎日行くようにしている。		
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	月1回の理美容でカット等をしていただいている。NC,MC、入浴後などに乳液、化粧水をつけて頂いている。また、洋服については、ご利用者本人に選んでいただく様に介助している。		
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	ご利用者に合った食事形態、味付けにしてお出ししている。季節の料理や行事食をお出しし季節を味わっていただく様に努めている。また、食事の下ごしらえ、お膳拭き等をして頂いている。	三食手作り。献立ではなく食材を掲示しており、当日でも臨機応変に調理方法を変えて利用者の好みや体調に合わせている。ビールやカップラーメン類も提供し、差し入れのケーキを分け合う時も、器を変えたり役割提供を続ける事で、食欲の促進を図り、食の楽しみに気遣っている。	
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	パンが好きなご利用者様には、パンをお出ししたりご利用者様各々に合った食事内容に努めている。また、季節にあった飲み物を提供したり、水分量が少ないご利用者には水分ゼリーをお出ししている。		
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	訪問歯科医、訪問歯科衛生士と契約しており、衛生士は週1回、歯科医は必要時に依頼している。毎食後にブラシ・スポンジによる口腔ケア、入れ歯洗浄を行っている。		

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
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	ご利用者に合わせたタイミングを計り、声かけトイレ誘導を行っている。歩けないご利用者様にもトイレに座っていただき排泄を促している。	排泄チェック表の活用で、入居時の排泄機能を少しでも長く維持できるようケアしている。更に、入院から退院された方で一時的に排泄機能が落ちた方の機能回復にも取り組んでいる。ポータブルトイレは、どうしても必要な方にのみ、夜間に使用している。	
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	水分を多く取っていただくよう声掛けしたり、牛乳やカルピス等飲んでいただく。果物や繊維質の多い食品を摂っていただくよう心がけている。		
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	週2回を基本として、曜日を決めて入浴していただいているが、その日の体調やご利用者様の意向により変更している。入浴剤や室温調整も行っている。	週3回を基本とし、出来る限り時間変更に対応出来る様に取り組んでいる。入浴剤や柚子湯を提供したりして、季節や雰囲気味わって頂き、嫌がる方には「いいお湯を入れてますから」「〇〇さんの為にお入れたんですよ」等と言葉をかけたり、その人を無理強いしないように誘導している。	
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	入床前には温かい飲み物を用意したり、温度管理も行っている。季節にあった寝具を用意するとともに、ご自宅から馴染の物を持ってきていただいている。		
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	服薬の管理手順に従い、ミスが起きないようにスタッフ同志確認して、内服をしてもらっている。また、薬を飲み終るまで見届けをしている。薬の変更があった際には、スタッフ申し送りを厳重にし、様子を観察している。		
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	コロナ禍のため、ボランティアの方は来訪できないが、散歩に出かけたり好きな歌手のDVDを観たり、ご利用者様各々の好きな事を提供するように努めている。おやつを選んでもらったりしている。		
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	コロナ禍のため、外出が難しくなっているが出来る限り散歩に出かけたり、お花見や紅葉の時期にはドライブに行ったり、近くの公園に数人数で出かけてしている。	近所への散歩は、利用者にとってストレス解消となり、日常継続しながら、馴染みの散歩コースの道筋からの様子や日々様々な出会いや語らいが生まれ、楽しいひと時となっている。ドライブは、なかなか実行できない中でも、行事や受診のついでに毎月行い、四季折々の風景や季節を肌感じて頂いている。	

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
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	ご利用者様は、お金は持たれていない。週1回訪問販売のパン店が来た時は、スタッフと一緒に選んで購入したりしている。		
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	ご家族様や知り合いの方から、フリーダイヤルを利用してご利用者様へ電話をかけていただいたり、お手紙のやり取りをされたりしている。iPad配備後は、リモート面会を活用していただいている。		
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	玄関ホールなどに季節に合った花を生けている。ユニット内ホールには、行事や誕生会の写真、ご利用者様の塗り絵、貼り絵等を飾っている。換気に常にこころがけている。	各ホールには季節を感じるあしらいと共に、利用者が作成したぬり絵やパッチワーク作品、敬老会・誕生日会等の行事写真が掲示され、利用者が居室とフロアを行き来しやすい導線となっている。お風呂も無臭を保っており、居室も利用者の好きな歌手のライブのDVDをかけると、利用者が掛け声をかけ、どっと雰囲気盛り上がりがあった。	
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	新聞・雑誌を読まれたり、好きな塗り絵や歌番組を観て過ごされている。居室で過ごされるのが、好きな方は室内でゆっくりとされている。		
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	入居時にご家族様と相談し、家で使用していたタンス、机などを置かれたりご家族様の写真を飾られている。TVも設置し好きな番組を観られている。	介護ベッドとエアコンとカーテンが備え付けられ、ポータブルトイレは必要時に貸し出される。子や孫からの手紙や家族との小旅行や結婚写真、自作のぬり絵や使い慣れた筆筒やぬいぐるみ等が、思い思いにレイアウトされ、家庭的な雰囲気となり、書斎の様な部屋もあり温かみがある。	
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	車椅子の移動時や歩行不安定な方は、見守り、介助にて安全に過ごしていただく。転倒リスクの高い人には、夜間トイレを利用していただき、安全に安心して過ごしていただけるようにしている。		