

### 1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2796000038		
法人名	医療法人 真芳会		
事業所名	いきいきグループホーム (3階) 【2ユニット総合外部評価】		
所在地	大阪府堺市堺区大浜北町3丁10番16号		
自己評価作成日	令和4年6月23日	評価結果市町村受理日	令和4年7月22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/27/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigvsvCd=2796000038-00&amp;ServiceCd=320">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigvsvCd=2796000038-00&amp;ServiceCd=320</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人ば・まる
所在地	堺市堺区三宅町二丁131番地2
訪問調査日	令和4年7月5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)】

新型コロナウイルス感染防止対策として家族様の面会や利用者様の外出を引き続き規制させて頂いている中、外気浴を兼ねたちょっとした散歩や「手作り料理の取り組み」など、ささやかでも「メリハリのある暮らし」を心がけております。何よりも「健康維持」を第一義とさせて頂いており、訪問診療・看護、訪問歯科に加え2021年11月より精神科のドクターによる訪問診療も導入。また訪問看護の枠内において個別の利用者様へのリハビリや機能訓練の提供。訪問マッサージにおける対象者の拡充を行ってきております。思い通りに面会もできない家族様のお気持ちを鑑み、これまで通り「利用者様のさりげない日常の「コマ」を写したスナップを毎月送付。ショートメールや電話にて、各利用者様の健康状態や服薬の状況、暮らしの中での微笑ましいエピソード等情報を発信。家族様からの「安心しました」の一言を日々実践の糧とさせて頂いております

【第三者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)】

コロナ禍の制限下において様々な制限がある中、特に家族等への情報提供の強化に力を入れられており、ご家族からもまめめで細かい情報提供が喜ばれています。メールや電話による細かな情報提供によって、面会制限等によって家族等が得られなくなった、日常の様子や変化を伝えられるよう努められています。精神科の訪問診療を取り入れ、利用者への適切なケアと、利用者個々の状態にあわせた支援の強化に繋がっています。精神科医師からのアドバイスを基に、職員も支援の実践に繋がられるアドバイスや指導を受けることによって、より適切な支援の提供が出来るように繋がられています。運動能力の維持と改善のため、訪問リハビリ等も採用され、生活能力の低下を防ぎ、維持できるよう配慮されています。

### 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ます (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 3. 家族の1/3くらい 4. ほとんどできていない
57 利用者職員が、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		

### 【2ユニット総合外部評価】

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己 第三者	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	利用者様の多くが堺市で長く暮らされてきた方たちです。歴史あるこの街でこれからも健康的で不安なく暮らせるように援助させて頂く事を当グループホームの理念として、職員全体でその体現化に努めております。「認知症」があっても記憶の奥底に息づく「この街で暮らしてきた思い出」。それは生活の場がグループホームに替わったとしても色褪せることはないはずです。介護職員と利用者様という垣根を越えて「同じ町で暮らす者」としての連帯意識を大切にしたいです。	理念は、地元地域との繋がり、生活を大切にされた内容となっており、職員全体で、理念の実現に向けて取り組まれています。理念の実現に向けて、精神科医の訪問診療や訪問リハビリ等を強化し、より豊かな生活を維持できるように努められています。日々、ご家族からのお話や意見等も、職員に共有し、理念に沿った支援が行われているかの確認の機会にもなっています。	
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感染防止対策で外出規制中の中、地域の方々との交流は希薄になりがちではありますが、公園への散歩や最寄りのコンビニエンスストアへの買い物の場面で地域の方々と話す、ほんの短い会話であっても一つの交流ととらえております。グループホーム前の駐車場は引き続きご近所の方の引越しの際やガス管の工事などの時に車両をお停め頂いております。	コロナ禍の制限下において、感染症状況を踏まえながら、近隣への散歩や買い物等、可能な範囲での交流継続が維持できるよう努められています。制限解除に伴い、従前のような地域との交流機会を出来る事から再開できるよう努められています。	コロナ禍の制限下で中断された地域との連携交流の復活が望まれます。
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	最寄りの公園の定期清掃などで地域の方々と一緒にさせて頂く際に、自然なふれあいの中で「認知症」に対するご理解を深めて頂いております。		
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	新型コロナウイルス感染防止対策として「運営推進会議」にあっては引き続き「報告書の送付」のみとさせて頂いておりますが、イベントなど行事の様子をお伝えすると共に「事故報告」とその対処の方法や再発防止に向けた対策を詳らかにさせて頂き、閉鎖的になりがちなグループホームの運営を関係者様に評価頂くことはご理解につながるものと考えております。	府市の通知により、報告書の共有による代替開催を基本とされていますが、施設の運営状況が伝わるように、通常資料だけではなく、施設運営上の研修状況や委員会の内容等も伝えられています。特に地域包括支援センターや地域の民生委員等には、施設のと郁美状況が伝えられるように努められています。	

自己	第三者	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
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	堺市ならびに堺区各課担当職員の方たちは、日々の実践とケアに疑問や迷いを感じた際に電話等で相談させて頂けば具体的かつ明瞭な回答を頂ける心強いアドバイザーです。また施設に報告義務のあることは速やかに報告させて頂き、ご指導を仰いでおります。「介護保険制度」や「生活保護制度」等で概ね理解できていることでも、それを確実なものとするために相談させて頂く場合もあります。	地域包括支援センターを中心に、利用者にかかる必要な情報交換やアドバイス等を頂く等、コロナ禍の制限下においても、連絡連携が途切れないう、必要な支援と交流の継続に努められています。利用者の生活にかかる内容についても、行政担当部署との連携が図られています。	
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「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	当グループホームにおいてはここ数年「身体拘束」の事例は発生しておりませんが、それは職員全体での定期的な学習と教育の成果とも言えます。毎月の職員研修のテーマとして年に二回は「身体拘束」を取り上げており、「運営推進会議」とテンポを合わせて開催している「身体拘束適正化検討委員会」は概ね3ヶ月に1回、施設独自にテキストを準備して学習と論議を積み重ねております。またテキストは回覧資料として全職員に読んでもらっています。	委員会の開催は、虐待を含め3ヶ月に一回開催されており、委員会の内容は職員全体に共有されています。年二回職員研修が行われています。拘束や虐待に繋がりにかぬない、言葉遣いにも留意し、言葉による拘束、言葉による虐待に繋がらないよう、職員全体で意識した支援の提供に努められています。	
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	「令和3年度介護報酬改定」に伴い三年間の猶予付きで努力義務として導入された「虐待防止検討委員会」を当施設では昨年四月より開催。「身体拘束適正化検討委員会」とほぼ同じペースで「職員の人権意識を維持する両輪」として学習を行っています。特に「言葉遣い」を重要視し職員全体で注意すべきものと定義づけております。		
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	行政各課の担当者様や地域包括支援センター、成年後見人様との連携を図り利用者様に必要な情報の収集と制度、社会資源の活用に結び付けております。「日常生活自立支援事業」についてはグループホームそのものがその役割を担う所であると考えており、特に家族様ご身内様に縁遠い利用者様にあつては通帳管理や通院同行等、暮らし全般を支援させて頂いております。		

自己	第三者	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
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	ご入居契約時には利用者様ならび家族様に「契約書」や「重要事項説明書」の内容を丁寧に説明させて頂くとともに、それらの内容が入居後どのような意味を持ち作用するかを具体的な例を挙げてご理解頂いています。利用者様家族様の疑問や質問、要求を導き出し施設として「出来る事」と「出来ない事」を明確にさせて頂いております。その上で施設と家族様相互に協力し合いながら課題の解決に臨む姿勢を常に持っています。契約の改定や予防接種の同意書等にあっても詳しく説明させて頂きます。		
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	利用者様の要求にあってはしっかりと傾聴させていただき、ささやかな事柄からすぐに実現は難しいことまで共に考え見通しを持って頂けるようにしています。その見通しにあっては「次の月曜にしましょう」といった具体的にイメージ出来る言葉で表すことを心掛けています。家族様へは引き続き主にショートメールにて報告連絡相談をこまめに行い、何事も家族様のご要望を汲み取りご了承いただいたうえで実行に移しております。	コロナ禍の制限下において、面会等の制限から家族等と直接接する事が出来る機会が減少していますが、その補填として、日々の利用者の様子や変化をこまめに家族等にメールを主として電話等も併用し、伝えられることによって、積極的な意見や意向の聴取の場とされています。そこで聴取された意見や意向は、速やかに関係職員にフィードバックされ、改善や変更が必要な主に対して迅速に対応できるよう努められています。	
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	日々の利用者様へのケアやサービスについては現場の職員同士が意見を出し合い方針付けをしていく習慣が定着しており、管理者はそれらを承認し軌道が逸れていかぬように見守る立場にいます。「物品管理」や「食材発注」等、職員一人ひとりに具体的な役割を担ってもらい、権限と責任の両方を持ってもらっています。管理者は職員が個々の役割の中で感じる「物理的・時間的な負荷」や「悩み」を見極め支援するように心掛けています。また、ルールを決め統一化する事は大切ですが個々の個性も尊重します。	家族等から得られた意見や意向が、職員自身も振り返る機会となっており、それらを踏まえた意見交流や話し合い機会に結び付いています。職員に役割や権限を委譲することによって、職員自身が考え、実践に繋げられる体制を構築されています。職員個々が萎縮しないような、職場環境作りに留意され、運営に参加できる気持ちを持てるように努められています。	
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	職員一人ひとりの実務能力を量や時間だけで判断することなく、熱意や思いやり工夫といった利用者様本位の視点を重要視し「人事考課」に反映させています。認知症の方への介護は常に緊張感が伴い心身共に健康状態がそのサービスの質を左右するものなので、職員間の人間関係の調整や個々の体調に注意しています。		

自己	第三者	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
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	法人全体で統一したテキストを使用しての「職員研修」を毎月行っており、その内容は「感染症対策」「非常災害時の対応」「接遇」「法令遵守」など多岐にわたっています。また、個人の意志の問題ではありますが一人ひとりの資質や関心をもとに「資格取得」への情報提供を行っています。法人内の業務に役立つと思われる外部の研修には、その参加費用を法人が負担するシステムがあります。		
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	外部の事業所様に訪問しての研修、実習の機会を活かし新しい知識を蓄えるとともに情報交換に努めております。例えば「居宅介護支援事業所」の主任介護支援専門員様に居宅介護支援における困難事例とその解決策などのお話を伺う中で、施設職員では見落としがちな貴重な視点に気付く事があります。		
<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	新しくご入居された利用者様は「なぜ自分がここに来たのか」をはっきりとは理解されてません。まず「自分はここにいる良いんだ」「ここは安心できる場所である」という印象を持って頂くために不安や訴えはマンツーマンで傾聴させていただき職員との信頼関係づくりに努めております。家族様からご本人の生活歴や趣味嗜好などを事前に詳しくお聞きしておくことも重要視しております。		
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	「後ろ髪を引かれる」思いで父や母をグループホームに託す家族様もいれば、何らかの理由で入居されるご本人に怨恨の感情をお持ちの家族様もおられ、サービスを導入する段階で施設に求めるご要望も様々です。まずはしっかりと傾聴させて頂き、その上で利用者様が「安心できる暮らし」に向けてご協力頂ける関係づくりに努めております。。特にご入居間もない利用者様のご様子についてはショートメールまたは電話にて毎日報告させていただきます。		

自己	第三者	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
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	ご入居されて間もない利用者様と家族様のご要望は受け止め、施設として出来るケアやサービスに繋げております。また利用者様や家族様の「潜在ニーズ」にも目を向けて、施設側から提案させて頂く事で「訪問マッサージ」や「リハビリテーション」などのサービスを提供させて頂いております。初期対応の段階で服薬状況等の見極めは重要と考えており、主治医に相談の上お薬の見直しや中止、必要とあれば専門医への受診に繋げております。		
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	「入浴介助」や「トイレ誘導」などの場面においての寄り添いコミュニケーションも大切ではありますが、食後のひと時などどのように一人ひとりの利用者様に向き合うかということを重要視しております。マンツーマンでの散歩や「共に行う洗濯物たたみ」も利用者様との貴重な語り合いの場であり、テレビを見るにしても番組の内容からどの様な共通の話題に結び付けていかに注意しています。		
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	利用者様ご本人に怨恨の感情を抱いている家族様であってもグループホームがパイプ役となることで徐々にその関係が修復されていくことがあります。一時的に家族様より「もう放っておいて下さい」といったお叱りの言葉を頂く事もありますが「ご本人と家族様の絆を断ち切らせない」という信念を持って根気よく連絡を取らせて頂く事でご本人と家族様の関係のみならず、施設への信頼も積みあがっております。		
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	例えば認知症が進行し意思疎通や感情表現が困難となられている利用者様でも施設職員が同行して身内の方のお葬式に参列頂き、何年振りかで知人の方と再会頂いています。休日などに利用者様を順番にお誘いしているドライブでは車内で利用者様が昔されてた仕事の話に盛り上がり、その仕事にちなんだ場所へ向けて車を走らせています。	コロナ禍の制限下において様々な制限があり、交流や訪問が困難になっていましたが、制限解除に伴い、感染症対策に留意しながら、交流の再開に努められています。制限期間中から、馴染みのある方々への情報提供や交流の維持に繋がるメール等での連絡継続によって、交流状況は家族等にも報告することで、関係性の継続に繋がるよう配慮されています。	

自己	第三者	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	重度の認知症で自分から周囲の人に話しかけることは難しい利用者様であっても職員と別の利用者様が冗談を言い合ってるのを目を細め聞いておられることがあります。「ねえ、〇〇さんもそう思うでしょう」と話題を振らせて頂くと「うん、ありがとう。嬉しいよう」と答えられ、職員を媒介として連帯が生まれます。時に精神的に不安定になられ、他の利用者様に暴力を振るおうとされる利用者様であっても職員が間に入りトラブルを回避すると共に、その方の代弁者として周囲にご理解頂けるように努めます。		
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	「摂食障害」など医療的ケアが必要になってご退去入院に至った利用者様にあっても入院先の病院と連携を図りその後のご様子を伺うとともに家族様への連絡も続けております。また、面会もさせて頂いております。利用者様ご本人が亡くなられた家族様にも年末など、ショートメールにてご挨拶させて頂いております。		
<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	認知症が進む利用者様よりご要望や意向を聞き出すことは容易ではありませんが、食事メニューにしてもレクリエーションなどの娯楽にしても試行錯誤しながら提供させて頂く中で、利用者様の笑顔や表情でご本人の想いを汲み取れるように努めております。グループホームでの利用者様一人ひとりのご様子を家族様に詳細にお伝えする中で「そういえば母は昔から時代劇が好きでした」といったお話にも広がり、それがまた今後の取り組みの指針となることもしばしばあります。	意思表示が困難な利用者が多くなってきている中、日々の支援で接する中で、利用者の表情や動きに留意し、言葉に表れない利用者の意向により適切な選択肢等を提供出来るよう努められています。利用者の、ちょっとした様子の変化や表情を大切にすることで、常に今現在利用者が求めている、思いや意向に寄り添える支援の提供が心がけられています。	
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	皆さん昨日のことは思い出せなくとも、意外に昔のことはとても良く憶えておられるものです。特に男性の利用者様はご自分が長年従事された仕事の話となれば生き生きと語ってくれます。午後のリビングやドライブ中の車内での何気ない会話が「これまでの暮らしの把握」に繋がっております。テレビで利用者様の出身県の映像が流れれば昔話に花が咲きます。女性の利用者様にあっては娘時代の事、結婚、出産などの話にもなります。記憶がおぼろげであったりもしますが、お話を伺うたびに新しい発見もあります。		

自己 第3	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
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	早出勤務者、日勤者夜勤者と「介護のリレー」で24時間365日利用者様のご様子を見させて頂けるのが生活施設の強みと考えます。利用者様の心身の状況については些細なご様子の変化についても職員間で共有し記録化しております。また家族様や主治医等との情報共有にも努めております。		
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	利用者様へのケアについてはケース担当職員の考えや判断を尊重しながらも、他の職員の意見もきちんと傾聴するチーム作りを心掛けています。利用者様の健康面については「内科」と「精神科」二人の訪問診療のドクター、訪問看護師様等に指示アドバイスを頂きながら私達介護職員も「医療の知識」の向上に努めています。家族様への報告・連絡・相談は日を空けずこまめに行い、ご本人へのケアやサービスについて施設家族間で認識のずれが起らぬよう十分注意しております。そうすることで施設からの提案やお願いについても、ご理解ご協力を頂いています。	コロナ禍の制限下において、家族との日々の情報交換の拡充、家族意見等の職員間の共有が推進されたため、個々の職員も家族の意向に沿った支援、必要な計画、必要な支援を考える意識の維持につながっています。計画の評価見直し時には、家族の意向も踏まえた支援を振り返り、日々職員間で共有されている情報から、利用者のための計画策定に繋がられています。	
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	過去の記録が現在のケアやサービスを改めて見直し向上させるヒントとなることがあります。現場の職員中心に利用者様の24時間のご様子を「生活記録」に、主に管理者が家族様とのやり取りや行政医療との連絡調整等を「支援経過」に記録化しております。それら積みあがった記録から「この方は去年も今頃アレルギー性鼻炎らしき症状があった」とか「この方は去年と比べて発熱が減少した」といった分析を行っております。		
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、その時々生まれ育つニーズに対応して、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	ご本人や家族様の潜在ニーズに目を向けることを大切にしています。その中から「訪問看護の枠内におけるリハビリテーション」の導入や「マッサージ利用者の拡充」、「精神科訪問診療」の開始に繋げております。ささやかなサービスですが毎月の「利用者様のスナップ写真」送付は、家族様に好評です。		

自己	第三者	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	一部の利用者様にあっては職員が同行させて頂いてのコンビニエンスストアでの買い物を楽しんでいただいています。ご自分で金銭の支払いをして頂く事も大切な生活リハビリと言えますが、多彩な商品群の中からご自分でお気に入りのものを選んでいただくということは、ご本人にとって悩みながらも楽しい「脳の訓練」と考えます。		
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に支援している	主治医に紹介状を書いて頂いての「専門医への受診」の際も施設と主治医だけで方針付けや受診する病院を決めるのではなく必ず家族様の意向を尊重するようにしています。必要とあれば訪問診療の日、家族様に施設までお越し頂き主治医に直接相談して頂く為の調整をさせて頂いております。一度施設の主治医に会って頂いておくと今後の家族様と施設、主治医との信頼関係がより深いものとなります。	受診先については、ご家族に相談し意向を踏まえた協議を行った上で、選択されています。施設嘱託主治医の、訪問診療が毎週行われており、利用者の変化や異変には、必要に応じた専門医等への紹介が行われています。診療方針についても、主治医の意見も伝えた上で、家族等の意向を確認し、利用者の意向を踏まえた治療ができるように努められています。	
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	「医療連携ノート」を作成しており、介護職員と訪問看護師様がスムーズかつ誤解のない連携が取れるようにしています。利用者様が外部の医療機関を受診された際の診療情報提供書等もコピーしてお渡しし、情報を共有することで利用者様が適切な看護を受けられるようにしています。		
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。	救急搬送でのご入院含め利用者様が入院の際は「入院時連携シート」や「受診連絡票」にて利用者様の基本情報を受け入れ病院様に提供させて頂いており、精神科への医療保護入院など特にこれまでのご本人の状態や経過を伝える必要がある時などは「ケースカンファレンス議事録」なども提供させて頂きたくようにしております。入院期間中もソーシャルワーカー様や病棟看護師様に連絡し連携を図らせて頂いております。		
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	「看取り介護」については利用者様のご入居時に「重度化した場合の対応に係る指針」にて「看取り介護」についての考え方や具体的なケアのあり方について、一定説明させて頂いております。入居後例えば「摂食障害」が進みグループホームでの生活が困難になってこられた方については主治医も交え家族様と話し合いの場を持たせていただき、施設としてできることを明確にさせて頂いたうえで、受け入れ先の病院の手配まで支援させて頂きたくいたします。	重度化、終末期についての指針が示され、入居時に同意が得られています。利用者の状態や症状を踏まえ、主人とも相談しながら、利用者や家族等の意向も踏まえた終末期の対応、介護計画の策定が行われています。施設で出来る事、出来ない事を踏まえ、施設看取りと医療へ繋ぐケースを、家族等にも検討いただき、利用者の意向に沿った終末期方針が実行できるように努められています。	

自己	第三者	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
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	毎月の「職員研修」のテーマとして急変時の対応等のテキストで全職員が学習を積んでおります。学習内容には「AEDの操作方法」や「心肺蘇生法」も含まれており、実際に施設で起こった事故発生時の救急搬送までの流れや処置内容等も「支援経過」などで詳しく記録化し職員全体で共有しています。		
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	「自衛消防訓練」を実施する際は意識的に「火災発生場所」や発生した時間帯、職員の数など訓練内容をその都度変え、職員一人一人が多角的な視点で柔軟に避難誘導できる力が身につくように心がけています。隣接する「いきいき倶楽部館大浜2号館」と水害時の避難誘導の連携について定期的に話し合っております。	水害に関するマニュアルが整備され、近隣施設への避難想定などが定められています。研修で、火災発見時の対応について、様々なケースを想定したわかりやすい説明内容が、取り上げられています。	
<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	利用者様一人一人、男性は男性として女性は女性として尊重し障害が重くご自分の想いを言葉に表せない方であっても職員の考えで一方的に何事も決めつけることなく「言葉で問いかけてご本人の想いに想像を巡らせる」事が大切と考えております。	人格の尊重を意識し、意思表示が困難な方であっても、その方の意思を確認することで、利用者不在の応答や決定にならないよう配慮されています。特に、利用者に対する言葉遣いを意識され、される側の気持ちを意識し、支援提供時の言動に留意されています。	
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	利用者様自身が何事も自分で考え決定することはとても重要と考えております。例えばお風呂上がりの飲物にしても「温かい飲物がよい」とか「コーヒーより紅茶が飲みたい」などご自分の要求を言葉にできる方にはお答えいただきます。その際に「飲み物はお茶のほかコーヒーやジュースなどがあります」「今日は暑いから冷たい飲み物の方がいいですか」といった提案問いかけてご本人が自己決定しやすいように導かせていただきます。		
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か、希望にそって支援している	「入浴」や「シーツ交換」など一週間の中で曜日やローテーションが決まっているものは多いです。ただ職員の都合や段取りで決めてしまうのではなく利用者様ご自身のその時の気分やペースは尊重するようにしています。「排泄介助」などご本人が拒否されても行わなければ健康面に影響を及ぼすケアもあり何でも利用者様の意思を尊重というわけには行かないこともあります。拒否されたなら(すこし時間を開けてからもう一度お誘いする)(他の話題で気持ちを切り替えて頂く)など工夫させて頂いております。		

自己	第三	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
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	季節やその日の気温に合わせての服選びや「上下の組み合わせ」などは気を付けるところではありますが、認知症の進行と共にもどうしてもいわゆる「だらしない服の着方」になったり、上着までズボンの中に入れるようなとんちんかんな着方をされたりするようになりがちですので「人が見ておかしいと思わないような身だしなみ」を支援させて頂いております。大げさな言い方かも知れませんが「ノーマライゼーション」とはそういう事だと考えております。		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	ユニット1(三階)の利用者様の中には食事については全介助の利用者様もおられますが、介助の際の言葉かけは大切にしております。また職員が媒介となり食事の妨げにならない程度の皆さんとの会話も食事を楽しくするための一助になっていると思います。家族的な雰囲気づくりに努めております。	片付け等、利用者個々が出来る事に参加いただき、肯定感と責任感の保持、食事を楽しむことで、生活の生きがいにも繋がるよう努められています。食事メニューの説明も含め、楽しい会話を持てるように配慮する事で、楽しい食事の場作りに配慮されています。食事の自立維持にも配慮し、現在の食事形態が継続できるよう心がけられています。	
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	食事量や水分量については「生活記録」にもれなく記入しています。一日の水分量が足りなくならないように「朝昼夕食事」「午前中の補水」「おやつ時」と見直しを持って提供させて頂いております。利用者様が無理なく美味しく食事を摂って頂けるよう一人お一人の咀嚼や嚥下能力を考慮して食材の刻み方やトロミの付け方等工夫させて頂いております。		
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	訪問歯科のドクターや歯科衛生士様の指導アドバイスのもと一人お一人の持てる力に合わせて歯磨きを支援させて頂いております。一部の利用者様にはお食事をしっかり食べて頂くための口腔マッサージも導入。歯ブラシも一般的なものからスポンジブラシ等、お口の状態に合わせて選ばせて頂いています。		
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	足腰の力の低下や、膝の痛みなどでズボンを降ろそうにも立ってられない方であってもトイレでの排泄を重視し2人介助にてケアさせて頂いております。尿意があってもなかなか自分でトイレに行こうとされない方には「生活記録」にて前回の排泄時刻を確認してタイミングを見計らってトイレ誘導させて頂いております。	利用者本位の排泄が行えるよう、利用者の意思を尊重した排泄支援が行えるよう心がけられています。介助が必要であっても、排泄自立の維持のために、可能な範囲でトイレ利用が出来るように配慮されています。排泄行為の中での課題が生じて、可能な限りの排泄自立が維持できるよう、利用者を支えられています。	

自己 第3	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
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	特に朝食時には牛乳やヨーグルトなど「お通じ」に効果のあるものを提供させて頂いております。排便リズムを記録化し主治医に相談の上、お一人お一人の状態に応じた便秘薬をそれぞれのタイミングでおだしするようにしています。また便秘薬の内服は決して固定化することなく、その時々で状況で調整させていただきます。		
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	「見通しが持ちにくい。イメージがわからない」ということもあって入浴にお誘いしても拒否的になられたり面倒がられたりする方もおられます。入浴に至る前に楽しい会話で気分を高めて頂く事も大切ですし、勿論浴室内はマンツーマンで語り合える時間と考え、機械的なケアとならないように注意しております。また入浴は利用者様のお身体の状態をしっかりチェックできる大切な時間でもあります。	利用者が自ら入浴する意思を維持できるように配慮した支援が心がけられています。入浴への動機付けには、利用者の尊厳も踏まえ、強制するのではなく、流れの中で能動的に入浴にむかえるよう努められています。入浴時のコミュニケーションを大切にされ、利用者の意向や意見の把握機会とも捉え、楽しく過ごせる会話の中にも支援の向上に繋げられる機会と捉えられています。	
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	利用者様の中には時に「幻視」や「妄想」に悩まされ入眠が妨げられる方もおられます。ご本人の訴えを否定することなく受け止め、その上で安心して頂ける言葉かけをおこなっています。不安定な精神状態もあいまって涙声でお父さあん」と叫ばれてなかなか眠りにつけない方もおられます。それぞれの夜勤帯職員がそれぞれの受け止め方寄り添い方で入眠に至るまで見守りさせて頂いております。		
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	「内科」と「精神科」二人の訪問診療のドクターや薬剤師の先生と常に連携を取り、利用者様のお薬の変更や中止、状態の変化について情報を共有しています。また「薬がいつから中止となるのか」「いつから変更となるのか」といった情報は職員間で共有しています。外部の診療所等に受診されて処方頂いたお薬の情報など施設が各医療機関にファックスで知らせるとともに、薬局様に情報が集中するように協力して「その利用者様の服薬の全体像を把握・管理」頂いてます。		

自己 番号	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
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	「昔の思い出の写真」などともいつくしんで枕元に置いて眠られたり、ベッド上にトランプのように並べて眺めることが日課のようにになっている利用者様もおられます。そして「それはどなたの写真ですか」とお尋ねすると素敵な笑顔で話していただけます。「毎日同じ事を繰り返している」ように見えてもご本人にとっては「大切な時間・楽しみ」であることを共感できるように努めております。		
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	「新型コロナウイルス感染防止対策」による外出規制が続く中施設が企画する外出の取り組みは止まっておりますが、最寄りの公園までの散歩や「どこにも下りないドライブ」は継続しております。また、家族様のご要望で「ご身内のお葬式」など必要な外出はして頂き「介護タクシーへの職員の同乗」など協力させて頂いております。	コロナ禍の制限下において、従前のような外出が困難ですが、近隣への散歩や買い物を行ったり、車両利用によるドライブ外出、介護タクシーの活用等、感染症対策に留意しながら、可能な範囲の出来る外出に取り組まれています。制限解除に伴い、外出の拡充が出来るよう努められています。	コロナ禍の制限解除に伴い、従前の外出支援をいかに復活させるかの工夫拡充が望まれます。
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	ほとんどの利用者様はお金を施設で管理させて頂いておりますが、2~3千円程ご自分の財布に入れて自己管理される方もおられ、定期的な入院の際などそのお金で「テレビカード」を購入されています。		
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	手紙を書くことは元より、電話による会話も困難な方が多いですが家族様から届いたメールをご本人にお伝えさせて頂いたり、届いた年賀状を一緒に見て頂くことでご本人と家族様とのパイプ役に努めさせて頂いております。		
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	原則利用者様が誤って口に入れたりしたら危険な物はリビングには置かないようにしていますがその上で飾り付けの得意な職員が季節ごとに居住空間が明るく楽しいものとなるように演出させて頂いており、訪問看護師様やご来客の皆様にも好評です。毎月の取り組みごとに撮影された利用者様のスナップ写真は廊下の壁に飾られ、前を通る度に立ち止まり眺められる方もおられます。	温度湿度に留意し、快適な生活環境となるよう努められています。利用者の安全に留意し、利用者へのリスクを招く物等は、利用者の手の届くところへ置かない等の配慮がなされています。季節感のある装飾や、利用者の写真等で、明るい共有空間作りを心がけられています。短冊等は、風でなびくように配慮されたり、動きのある楽しさ、季節感を感じていただく演出が大切にされています。	

自己 第3	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
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	共用空間(リビング)において利用者様の席位置を決定しているわけではないのですが、おのずと落ち着く場所というものは出来てくるもので定着されています。「気の合う者同士」という関係も自然に生まれ、いつもの話相手の方が入院されると心配そうにされております。皆さんそれぞれ独自のペースをお持ちで、他の方々が自分の部屋に戻られた後でも一人リビングでテレビをご覧になる方もおられます。		
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	「母の日」に送って頂いたお花などが筆筒の上に飾られていると部屋の中が明るく温もりのある空間となります。仲睦まじくご主人と並んで映る写真。ご主人が届けてくれた「猫のカレンダー」。グループホームで暮らすお兄様のことを思い妹様や弟様が買ってきてお部屋においてくれる日用品の数々。認知症がある為、時にそんな品々がなくなったり壊れたりしないように職員は支援させていただきます。	利用者個々の趣味や嗜好に沿った、室内装飾や持ち込み家具備品等が配置されています。大切な物の破損や紛失、忘失が生じないよう、配置位置や扱いについて、利用者と共に考え設置されています。居室内では、利用者個々がリラックスしてくつろげるような、その人にあった、また、その人が望む環境作りを心がけられています。	
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	例えばイス一つにしても置き場所によって利用者様の転倒転落などの事故を招く可能性があることを念頭に置いて、リビングのテーブルや椅子の位置を考えています。またそれが利用者様にとって着席や移動が容易な配置になっていることにも注意致します。洗面所に置いた歯磨きのセットなどは、一定自立されている利用者様であればご自分のものを見つけやすいように支援させて頂いております。		