

### 1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット1階 さつき)

事業所番号	2771602311		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	ケアポート大阪西吹田センター グループホームやすらぎ		
所在地	大阪府吹田市出口町17番33号		
自己評価作成日	令和2年9月30日	評価結果市町村受理日	令和2年12月14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.wam.go.jp/wamapp/hyoka/003hyoka/hyokekka.nsf/a0open?OpenAgent&amp;JNO=2771602311&amp;SVC=0001096&amp;BJN=00&amp;OC=01">https://www.wam.go.jp/wamapp/hyoka/003hyoka/hyokekka.nsf/a0open?OpenAgent&amp;JNO=2771602311&amp;SVC=0001096&amp;BJN=00&amp;OC=01</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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階
訪問調査日	令和2年11月2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)】

<p>NTT西日本グループ会社として事業運営しているグループホーム(2ユニット)です。近隣環境に恵まれ、季節を感じられる花々や紅葉など緑に囲まれています。24時間365日の医療連携体制を整え、重度化された場合においても、ご入居者、ご家族の意思を尊重したサービスが提供できるように努めています。職員一人ひとりに対して、新任職員研修をはじめとした内部研修などを通じて、定期的に研修を行い、施設全体の質の高いサービス提供が行える体制づくりに取り組んでいます。掲げる施設理念に基づき、常にご入居者、ご家族に寄り添ったサービス提供を心掛けています。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【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>職員はパーソンセンタードケアの学習をして同時にセンター方式のひもときシートを活用し、本人本位のケアを実践しようと努めている。運営のこと、ケアに関する事を家族に公開している。事故報告、ヒヤリハットは事故内容、事故原因、再発に向けての改善策が検討され家族に送られている。ケアカンファレンス内容も同様であるが、課題分析の中に「本人の立場から考える」項目があり、本人本位のケアが実践されている。介護計画ではひと月ごとに支援経過の中で評価が行われ、家族に説明しサインをもらっている。すべての取り組みにおいてPDCAサイクル様式を取り入れ、会社の指導、管理が行き届き質の高いサービスを提供し利用者、家族の満足に結びついている。</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、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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

# 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	「安心・安全・信頼」をモットーに常に真心と優しさで利用者様に接し、「明日もここで過ごしたい」と思って頂けるサービスを提供いたします」を基本理念としてあげ、別にグループホームの事業方針をも定め、ホームの目標と共にフロアへ掲示している。又意識付けをするためにカード形式の基本方針、理念をスタッフが携帯し、利用者様が安心して地域で生活が送れるよう、スタッフと一体となり共有を図っている。	みんなで考えた事業所の理念「私たちは笑顔をお忘れません。ご本人らしく穏やかで安心して生活を送れるよう努めます。ご本人の思いを受け止め優しく接します、一人一人にあった家庭的な空間を作っていきます」を意匠を凝らした大きな紙に書き各フロア入口に貼り、誰の目にもつくようにしている。家族、利用者は、安心、信頼してサービスを受けている。	
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	事業所連絡会や夏祭りへの参加等地域住民との交流にも積極的に参加している。地元の夏祭り参加にも準備段階から関わっている。 (今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため夏祭りは中止となった)	事業所がある地域は市の福祉会館や図書館、公園などがあり、それらの施設を利用するときはたえず近隣の人と触れ合うことができる恵まれた環境である。コロナ禍以前は毎年一般を対象に市民ホールで開かれる「歌おう会」に参加し、市の介護サポーター、また中学生の職場体験や、ボランティアを受け入れている。	
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	吹田市の地域福祉委員会、民生委員の報告会等へ参加し、認知症への理解、又地域の支援サポーター活動へ活かしている。 (今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため参加できていない。)		
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	運営推進会議は会則に沿って2ヶ月に1回開催している。利用者様の状況報告や意見交換、検討事項やその後の経過報告を話し合いサービスの向上に向けて、日々取り組んでいる。 他のグループホーム運営推進会議にも参加している。(運営推進会議を成立を期すため、今年、3月より新型コロナウイルス感染拡大防止のため資料を送付し、ご意見をお聞きしました。)	コロナ自粛のため今年は書面開催としている。メンバーは家族、地域包括センター、介護相談員、他グループホーム管理者と事業所職員で特に毎回家族の参加が多い。内容は行事や利用者の近況、事故ヒヤリハット、カンファレンスの報告と意見交換で家族には開催案内と議事録を郵送しているため、不参加の家族にも事業所の状況がよくわかるが、地域の自治会に加入しておらず、地域代表の参加はない。	公共施設やマンションの多い地域で自治会と関係を持つのは難しいようであるが、最近地区民生委員と知り合う機会を得て、運営推進会議に出席を依頼して了解を得ているとのこと。実現に向けて話を進め、さらに地域密着型サービスとしての取り組むことを期待する。
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	吹田市のグループホーム、特定施設と介護保険課職員との定例事業者部会に参加し意見・情報の交換・相談等の話し合いに取り組んでいる。(今年度、新型コロナウイルス感染拡大防止のため定例事業者部会は開催されなかった。)	市の介護相談員や、介護サポーターの受け入れがある。コロナ緊急対応時の運営推進会議の開催の仕方について市に問い合わせた。吹田市グループホーム部会では市の会議室を借りて活動するとき市の職員も参加することがある。	

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	身体拘束等対策委員会(3か月に1回)を開催し安全に配慮しながら身体拘束をしないケアを実践しています。(研修年に3回) 玄関は施錠していますが、利用者様が外出されそうな様子を察知したときはスタッフと一緒に外出するなどし、自由な暮らしを支えるようにしている。	ユニットの出入り口は一応施錠されているがボタン一つで空くので(ナンバーロックではない)利用者でも開けられる人は何人かいる。ヒヤリハット、事故報告書の事例は管理者、ケアマネジャー、主任で行う会議で原因、対応策が検討され、フロアスタッフに周知されている。運営推進会議でも報告し、家族にも公開している。拘束事例はなくセンサーマットも使用していない。	
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	日々のケアで虐待となる可能性のあるケアについて、介護スタッフ間で話し合いの機会を持ち情報共有を行い、虐待防止に努めている。又、高齢者虐待防止について、研修も行っている。(安全推進委員会月に1回実施)		
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	介護スタッフの勉強会等を通じて基礎的な知識を習得させるとともに、今後、同制度を必要とされる家族様への活用に具体的に繋げていくこととする。		
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	新規契約時には、契約書・重要事項説明書を基に説明し、不安や疑問について納得いくまで話し合い、納得を頂いたうえで入居手続きを開始している。契約内容変更時等も同様に納得を得た上で手続きを進めている。		
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	運営推進会議結果報告、やすらぎ新聞等を通じて運営状況を発信しています。家族様の来訪時には、スタッフから積極的に利用者様の状況を報告して意見を聞くようにしています。また、年に3回家族様の食事会を開催し、情報交換、意見交換の場としています。 玄関に意見箱を設置して、いつでも意見を出せれるようにしています。 (今年度、食事会につきましては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止している)	家族には運営状況、事故報告、ヒヤリハット、ケアカンファレンス内容などの情報公開をしているので、事業所に対する理解度、信頼感は高く、苦情などはあまりないようである。過去にスタッフの配置換えの時に馴染みの関係が途切れて、利用者へ悪い影響が現れることを危惧した家族の要望により、配置換えをやめたことがあった。	

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
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	スタッフ会議や毎日の申し送りの中で提案や意見を聞き、施設運営に反映していくように働きかけている。 レク会議、安全推進会議、施設内勉強会を合同で行っている。又、所長が年2回個別面談を行い、意見や要望を聞き、施設運営に反映している。	フロア毎の会議が月1回、全体会議は4か月に1回ある。ケアカンファレンスや研修会は別にあるので主に運営のことに関して話し合われている。所長の面接が年2回、管理者の自己評価シート管理のための面接も6か月ごとに行われ、どちらも職員の意見を聞く場ともなっている。	
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	職員の個々の努力や成果・実績について業績評価、或いはスキルアップ賃金加算制度を導入し、熱意と向上心を持って業務が行える環境整備に努めている。 又、労働条件についても、働き方改革も踏まえ、労働基準法を遵守し、働き甲斐のある職場環境への整備に努めている。		
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	施設内勉強会や外部研修の機会を定期的に設けスキルアップを図っている。又、自己評価シートを作成し、日々のケアの中で困難に感じる事があれば、その都度ケーススタディとして議論し、技術や知識の向上に取り組んでいる。 (今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、外部研修への参加は自粛している)		
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	吹田市の民生委員、福祉関係者、地域の他事業者連絡会、交流会に参加している。又、事業者との勉強会や見学を通じて、サービスの質の向上を図っている。 (今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業者連絡会等への参加は自粛している)		
<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	利用者様の気持ちに寄り添い、傾聴し、その人が安心、安全に日々を過ごせるように心がけている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者様、家族様の思いや考えを傾聴し、受け止め、信頼関係が築けるように努めている。		
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	利用者様、家族様のニーズは、何かを把握し、専門的な立場から見た必要な支援について、検討し、対応している。		
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	人生の先輩、ともに暮らす生活者として、話を傾聴し、信頼関係を築けるように努めている。		
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	面会に来られた際、入居者様の状況を報告し、相談している。 花見や母の日など、季節行事の際、食事会や散策を行い、交流を深めている。 (今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一時中止している)		
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	地域で交流のあった友人や親戚の方が来られた際は、今までの関係が保てるように支援している。また、家族様や親戚の方の電話が来た際もその都度対応している。	今まで住んでいたところの友人、知人が訪問されることは時々あり、家族に確認の上歓迎している。自宅に帰られたり、葬儀に参列すること、遠方に電話をかけたいと希望されて支援したこともあった。馴染みの場所へ家族の協力で行くこともある。	

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
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	利用者様同士の関係を把握し、食事の席などに配慮し、会話をしながら、楽しく生活が送れるように努めている。		
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	他の施設等へ移られる際は、利用者様の状況、習慣やケアの工夫、思いなどを伝え、その後も、家族様との関係を大切にし、相談や支援に努めている。		
<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	日々の関わりから、行動・言動・表情から把握に努めている。困難な場合は、家族様から情報を得ながら把握に努めている。 ひもときシートを活用し、利用者様の立場に立った支援ができるようにスタッフとケアを工夫している。	ひもときシートの活用からその人の思いや意向を知るように努めている。特に自分で表出が難しいケースでは課題の背景や原因をスタッフが探り本人の立場に立って考え課題解決に向かう過程で思いや意向をわかることに効果的である。その過程や結果も家族と共有して本人本位のケアに役立てている。	
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	今までのサービスの利用状況を家族様、関係事業所等から情報を得て、今までの生活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	家族様からの情報や日々の関わりから、何を支援すればいいのを見極め、現状を把握している。		

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	意思疎通のできる利用者様、家族様の意向を聞き、反映させている。定期的にあセスメント・モニタリング・カンファレンスを行っている。 カンファレンスでは、ひもときシートを使用し、ケアについて話し合っている。	毎回アセスメントから始まるケアプランを作成し、サービス項目を別紙に転記しスタッフが毎日○×で確認することによりケアプランの理解を深めてモニタリングにもなっている。毎月ケアプランに即した支援ができていくかを評価し、家族に説明し支援経過にサインをもらっている。	
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	介護記録を記入し、朝と夕の申し送りを行い、その日の状態や特別なことを申し送っている。スタッフ間の情報共有し、ケアや介護計画の見直しに活用している。		
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	拘縮予防や下肢筋力低下防止のため、訪問マッサージを利用している。又、音楽療法、フラワーアレンジメントなどの趣味活動も取り入れている。 (今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止している)		
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	近隣には、公園等があり、桜や紅葉など散歩を行い、四季を楽しんでいただいている。介護支援サポーターの方が来られ、利用者様と話をしたり、歌を歌ったりして下さっている。 (今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止している)		
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	協力医療機関による月2回の定期往診、家族様が希望する主治医の受診を行っている。 状態変化時は、夜間でも協力医療機関に往診頂き、緊急医療対応を実施している。	利用者全員が協力医療機関の内科医の診察を毎月2回受けている。往診日以外や夜間の急変時に協力医に連絡、相談できる24時間オンコール体制がある。他の専門科の受診は家族の対応を基本としているが、家族が無理な場合は事業所職員が受診支援を行っている。	

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
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	週に1回の訪問看護により、利用者様の状態の把握を行っている。 身体の異常や問題点がある際は、状態報告、相談し、協力医療機関への連絡や対処方法の支持を受け、適切に対応している。		
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	家族様や入院先の相談員に入院中の経過を聞き、病状や退院後の対応について、医師や看護師、家族様と話し合う場を設け、話し合い、その結果を協力医療機関へ報告し、関係づくりに努めている。 入院時には、医師の診療情報や介護サマリーで情報提供している。		
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	終末期について家族様と施設で対応できる様に話し合っている。ターミナルケアについて、利用者様の意思を尊重し、家族様の要望にも配慮した、チーム全体のケアを目標とし、協力医療機関や訪問看護との医療連携を整え、支援に取り組んでいる。又、スタッフの研修も行い、チームケアが行えるように努めている。	入居契約時に家族に終末期の意向を確認して同意書を交わしている。重度化した時点で家族が協力医と面談をし、事業所で看取りを行う場合は家族と看取りの同意書を交わしている。職員には毎年看取りの研修を実施し、看取り開始時点でスタッフ会議やサービス担当者会議で支援の方向性を確認している。	
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	急変時や事故発生時のマニュアルを整え、スタッフの応急手当や医師、家族様への迅速な連絡対応ができるよう研修も行っている。		
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	地元消防署と連携し、年2回の消防訓練を実施している。又、地域近隣の福祉会館や住民の方に協力体制を依頼し、支援体制の整備を図っている。併せて、災害時の備蓄品を3日分備蓄し、ガスコンロやボンベ等も備蓄し、スタッフにも周知している。夜間を想定した火災訓練も実施している。(夜勤スタッフのみ)	毎年2回消防署に届けて消防訓練を実施している。消防訓練計画は各職員の役割を明確にしたフローチャート式で作成している。夜間想定訓練は夜勤職員のみ別に訓練を行っている。隣接する総合福祉会館に緊急時の協力を依頼している。災害備蓄品は3日分を2階倉庫に保管し、懐中電灯やガスコンロ・ボンベなどを入れた箱は誰にも目に付くように2階共用部に置いている。	



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
<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	利用者様の人権を尊重し、尊厳と権利を守り、プライドを傷つけないように言葉かけに注意しながら、対応し、利用者様の対応については、スタッフで話し合い、改善に努めている。接遇マニュアルをスタッフルームに設置し、研修も行っている。	職員には入職時に法人の専門職員が接遇マナーや人権を含めた新人研修を実施している。また職員が利用者への人権尊重の意識を高めるとともに認知症をよく理解するために「ひもときシート」を活用して職員の人権意識と認知症の理解に効果を上げている。	
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	利用者様の気持ちを傾聴し、その思いを汲み取る様に努めている。		
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	一人ひとりに合った生活が送れるよう、起床・食事・入浴・レクリエーションなど、利用者様の希望にできる限り対応している。外出希望のある方は、その都度散歩などを行い、対応している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	体調や季節に合わせ、意思疎通のできる方は、希望を聞きながら、衣類を選んでいただいている。意思疎通が困難な方は、家族様から好みの服などを聞き、着て頂ける様に努めている。 月に1回地域の訪問理容により、希望者のみカットをして頂いている。 (今年度は、コロナウィルス感染拡大防止のため、一時中止している)		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者様、一人ひとりに合った食事形態(ミキサー、刻み)にて提供し、会話をしながら、食事をして頂いている。 月に一度、食事つくりの日とし、献立も利用者様と一緒に考えている。	業者からの食材ではあるが職員が調理をした温かい料理を陶器などの食器に盛り付けお盆に乗せて利用者様に提供している。月に一度、利用者の食べたいものを募り、献立を決めて食材を買って調理して提供している。昨年は利用者も一緒に買い出しに行っていたが今年は職員が買って来ている。昨年は利用者は近くの食堂や喫茶店で外食を楽しんでいた。	

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	食事摂取量が難しい方や少ない方は、高カロリーゼリーやジュースなどで補っている。又、嚥下が悪い方は、その人にあったトロミで調節し、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に、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	毎食後に口腔ケアを行っている。月に一度、歯科往診あり、必要な利用者様は、週に一回歯科衛生士による口腔ケアを受けている。うがいが困難な方は、口腔スポンジにて口腔ケアを行っている。口腔衛生管理にかかわる助言をいただき、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	一人ひとりの排泄の間隔を把握し、利用者様のトイレサインを見逃さず、さりげなくトイレ誘導を行っている。	多くの利用者は日中、紙パンツにパッドを使用し、各々の排泄パターンによりトイレ誘導を行っている。数名の利用者は自立しているので夜間も自身でトイレに行っているのを見守っている。他の方は夜間はおむつを使用し、本人の様子を見ながらトイレに誘導している。	
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	数回に分けなるべく水分補給をして頂いている。又、不快にならない程度に腹部マッサージを行っている。週に一回訪問看護訪問時に腹音を常に確認して頂いている。又、協力医療機関とも連携を取り、便秘対応の相談し、指示を受けている。		
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	利用者様、一人ひとりに合わせた、声掛けを行っている。不調や気が乗らない場合は、別の日に入浴を変更したり、時間を空けて、声掛けを行い、無理なく入浴が楽しめるように努めている。	利用者は週2~3回午後に入浴をしている。希望者にはどの曜日でも入浴できるように配慮している。重度の方には二人介助で湯船に入れている。お湯は毎回入れ替え、入浴剤は皮膚疾患防止のため基本的に使用していないが、ゆず湯などの季節湯はしている。特に毎朝全員に水虫や巻き爪の予防と清潔保持や観察のため足浴を行っている。	

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
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	車いすに長時間座らせず、利用者様の体調又は、意思を常に確認し、その方に応じて、臥床や離床を行っている。又、座位の多い利用者様には、浮腫予防のため、下肢挙上の対応を行い、休息をして頂いている。		
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	一人ひとり間違いなく服薬して頂くために声出し、ダブルチェックにて確認し、手渡し、確実に服薬されるまで、隣で見守りを行っている。又、目的、副作用、用法は、薬剤書にて確認し、症状の変化は、協力医療機関の指示を受けている。		
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	洗濯物干し、たたみ等のできることを手伝っていただき、感謝の言葉を伝え、自ら意欲的に手伝って頂ける様な雰囲気を作っている。 食事は、一人ひとりのペースでゆっくり落ち着いて食べて頂いている様に努めている。		
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	散歩に行き、季節の花を見たり、近くのスーパーや薬局に買い物に出かけたりしている。 花見や夏祭りにも参加し、季節ごとの行事を楽しまれている。 (今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、近隣の夏祭りは中止された)	コロナ下でも利用者を日常的に近くの広い緑豊かな公園へ散歩に行ったり、混雑していない薬局に希望のティッシュやお菓子の買い物に行き、利用者が閉塞感を感じないように支援をしている。今年も利用者を車で桜並木のある公園に花見に連れて行っている。	
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	利用者様より希望があれば、スタッフと一緒に買い物に行き、好きなものを選んで頂いている。金銭管理は、スタッフが管理している。		

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	利用者様より、家族様に連絡が取りたいと希望がある際は、その都度対応している。又、手紙を出したいと訴えがあった際も、ポストに入れたりに対応している。		
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	玄関は、明かりを調節し、生活感のある空間にし、利用者様や家族様が面会に来られた際に落ち着いて過ごして頂けるように努めている。時期や時間により、利用者様の希望を聞きながら、対応を行っている。ソファなどを随所に置き、利用者様の好みの場所で過ごしていただける様に配慮している。	食堂兼リビングは開放的な窓と柔らかな照明で明るく、ゆったりとした広いスペースである。そこには食卓と高齢者用の固めのソファを全員座れる台数分設置し、利用者は日中ソファでテレビを見たり談笑して寛ぐことが多い。壁面には季節を感じ、見やすい、大きな手作りカレンダーや利用者の日常の生活の写真が飾られている。	
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	利用者様それぞれに合った居場所を作る様に努めている。気の合った利用者様同士の席を近くにしたり、自分のペースでゆっくりとフロアで過ごせるような環境づくりに努めている。		
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	居室からは、公園の景色が眺められ、季節の移ろいを感じられ、ゆっくりと過ごされている。安心して過ごして頂けるように写真や飾り物や思い出の品などを置き、利用者様が居心地よく過ごして頂けるように工夫している。	各居室の入り口には換気のため、それぞれ異なる暖簾が掛けられ、部屋の目隠し兼目印にもなっている。居室内は、馴染みのタンスなどの家具を持ち込み、好みの絵画や思い出の写真などを飾って過ごしやすい空間となっている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	利用者様それぞれに合った、安全な環境づくりに努めている。各居室等に表札や飾りをし、わかりやすいように工夫している。危険な物は、鍵のかかる場所に保管し、対応している。		