

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	1790100612		
法人名	(株)ケア・トラスト		
事業所名	ぐる〜ぷほ〜む笠市		
所在地	石川県金沢市笠市町11-19		
自己評価作成日	令和2年11月15日	評価結果市町村受理日	令和3年1月13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.jp/">http://www.kaigokensaku.jp/</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 emu
所在地	石川県金沢市額新保3丁目237番地1
訪問調査日	令和2年12月15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)】

今年度の事業所の目標は、接遇力の向上です。フロアに掲示し、入居者様、ご家族様、お取引業者様や職員同士の接遇の向上に力を入れて取り組んでおります。また、コロナ渦で外出は制限しておりますが、リモートでの面会、事業所内でのおやつ作りを行い、自分で出来る事はなるべく続けて頂く事をとて大事にしています。又、役割を持ち、季節感のある生活をする事で、楽しみのある生活が継続できるように取り組んでおります。

今年度の事業所目標に掲げた「接遇力の向上」に基づき、声かけの際の言葉遣いやスピーチロックについて、ミーティングを通して意識付け出来ている。新任職員の増加により職員一人ひとりの業務負荷が軽減され、教育を通して新任とベテラン職員が相互に良い影響を与え合える環境が出来ている。新型コロナウイルス感染予防により、面会・外出制限による利用者の不安やストレス軽減の為、インターネット活用し、リモートビデオ通話にて家族と顔を見て会話できる機会を設けている。各フロアでは職員同士が利用者の希望に添えるように、食事や行事などにテイクアウトや動画による観光など、試行錯誤して楽しく過ごせるよう、工夫されている。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~59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
60 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	67 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
61 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:18,42)	○ 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	68 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
62 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:42)	○ 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	69 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
63 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:40,41)	○ 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	70 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
64 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:53)	○ 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	71 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
65 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	72 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
66 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
<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	事業所独自の理念「接遇力の向上」をフロア会議にて、共有し、また各フロアに掲示していつでもみられるようにしている。	「接遇」については、実習生のレポートより気づきがあった。親しみやすさとして使用していたフラットな言葉は、意図せずスピーチロックになっていないか。「待ってて」と声をかけたまま、忙しさから対応できていないことはないか。ミーティングでお声かけについてチェックし、各フロアにも掲示して意識を高めている。	
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	コロナの影響で外出・面会を制限している。その中で、地域のお店での買い物は職員が代行し、入居者様の食べたいものをお聞きして、地域の飲食店で、テイクアウトにより、地域との交流を大切にしている。	新型コロナウイルス感染予防により外出や面会を制限している為、地域と直接交流できる機会が減少している。利用者に食べたいものを聞き、職員が代行して買い出しを行う事により、地域の飲食店などの料理を味わってもらっている。馴染みの料理が食べれることに利用者は喜ばれている。	
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	コロナの影響で外出・面会を制限しており、また地域の行事も中止になっており、今年度は運営推進会議等も行っていないが、民生委員を通して、地域の一人暮らしの高齢者の方へ事業所の紹介を行いました。		
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	コロナの影響で、運営推進会議は今年度行わず、書面にて金沢市や民生委員の方にご報告し、意見をお伺いさせていただいております。	今年度は新型コロナウイルス感染予防により運営推進会議は行われていない。状況報告や意見のやり取りは書面にて行っている。月間行事などはかわら版を作成し、グループホームの取り組みを郵送にてお伝えしている。	
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に取り組んでいる	運営推進会議の資料を送らせていただいたり、コロナ禍での対応についてや疑問に思うことは金沢市に問い合わせをして、協力関係を築くように取り組んでいます。	新型コロナウイルス感染予防についての対応方法などは積極的に金沢市への問い合わせを行っている。地域密着型研修はZOOMを使用している参加申し込みを行っており、コロナ禍に対応している。虐待、コロナ感染対策(防護服の使用方法)のリアル研修にも参加している。	
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「介護保険法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	身体拘束に関しましては全職員に身体拘束をしないことを徹底するために玄関事務所には指針を掲示し、外部、内部の研修にも参加し、意識の向上に取り組んでおります。又身体拘束委員会があり、代表者も参加している。	ご家族の面会は3月から中止している。一時期、1か月間限定で予約制で面会を実施していた。スピーチロックな発言は一部見られるが、その都度注意意識付けがなされている。また、「待ってて」などにはその後の一言をつけたすことを心がけている。職員が増えたことにより業務の負荷が軽減し、サービスへの向上に注力できる環境になっている。	
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	マニュアルをもとに定期的に施設内研修を実施しております。又外部研修にも参加しており、学べる機会をもてるように取り組んでおります。		

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
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	現在利用されているご利用者様で制度を利用されている方はおられないが、社内研修で学ぶ機会を設けており、今後も必要に応じて、職員への理解が深められるように取り組んでいく。		
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	契約時に正確に契約等について説明し、同意のサインを頂いております。また制度の変更や契約書の内容に変更があった場合は、その都度ご説明させていただき必要に応じて署名など頂いております。		
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	コロナの影響で外出・面会制限を行っており、運営推進会議についても、書面での報告になっております。その中で、電話でのお問い合わせやリモートによる面会を実施しており、その際に意見、要望をお聞きしております。	新型コロナウイルス感染予防の為、外出と面会規制を行っている。顔を見て会話が出来るようにインターネットを活用しリモートビデオ通話などにより状況や意見、要望を相談する機会を設けている。少なくとも半月に1回程度の間隔でリモートによる面会の機会を設けている。又、ケアプラン更新時にも連絡を行っている。	
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	各階毎月代表者や管理者も参加する、フロアミーティングを行い、又、個人面談も年2回実施し、意見や要望などないか聞いております。	フロアミーティングや個人面談を行い、職員の意見や提案を聞く機会を作っている。 新型コロナウイルス感染予防への理解が出来ている為仕事に対する意見は少ない。プライベートでの会話などが多くみられている。職員が増えたことによりストレスも減って状態としてよいと思われる。	
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	定期的に職員を対象とし面談を実施しており個別に話しをする機会をつくっています。また、仕事に対するやりがいを頂くため定期的に意見を聞く為に、話しやすい環境に取り組んでいる。		
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	社内研修は定期的開催しており、外部研修にはコロナ対策がしっかりしているか確認したうえで、積極的に参加できるように調整しており、知識・技術の向上に繋がる機会をもうけております。		
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	県や市が主催する研修会への参加の機会を設け、他事業所の職員との交流する機会を設け、サービスの質の向上させるための取り組んでいる。		

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
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	入居される段階でまず不安な事や要望などをお聞きして対応させて頂いております。また入居後も困ったことや要望などがないかお聞きし不安な気持ちを取り除けるように支援を行っております。		
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	ご利用開始の経緯をご家族様から傾聴し、ご家族様、入居者様それぞれから困りごとや要望などお聞きすることで、把握し支援するようにしている。また入居者様に何か変化があった場合はもちろん、普段から近況の様子をお伝えしております。		
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	入居される段階でまず不安な事や要望などをお聞きして対応させて頂いております。また入居後も困ったことや要望などがないかお聞きし不安な気持ちを取り除けるように支援を行っております。		
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	入居者様それぞれのできること、やりたいこと、生活歴を大事にして、時には一緒に家事をしたり、役割を分担しながら暮らしを共にする時間を大切にしながら関係を築いている。		
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	何でも職員が対応するのではなく、ご本人とご家族様の絆を大切にしながら、ご家族様にも協力していただきながら入居者様の支援を行っている。		
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	コロナの影響で面会・外出は制限させていただいている。その中で、リモートによる面会や窓越しでの面会を行っている。また、受診の介助をご家族にお願いして、面会の機会を作ったり、地域の飲食店のテイクアウトを利用したり、職員が動画で撮ったものを流したりしている。	新型コロナウイルス感染予防により面会、外出の制限を行っている。病院受診が唯一できる外出になるので受診の介助を家族に依頼し、関係性を確かめる時間を作るように取り組んでいる。ほかにも、馴染みの場所を職員が動画で撮影し、テレビで流すなどと地域の馴染みの場所を見る機会を作れるように取り組んでいる。	
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	入居者様と職員と一緒に家事を行ったりしながら入居者様同士の関わりが持てるように支援しています。又、レクリエーション、行事、おやつ作りなどを行い共に楽しみを共有できる機会を設けております。		
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	退去された入居者様のご家族様やご本人様とは必要に応じて相談や連絡など行える体制となっております。		

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
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	日々の会話の中やご家族からの情報などにより入居者様が支援してほしいとされていることを把握し、支援している。困難な場合でも入居者様の思いを傾聴し、ご納得いただけるように対応し、取り組んでいます。	新型コロナウイルス感染予防によりご家族からの差し入れ等は、直接のやり取りではなく職員が受け取り、利用者に渡している。生活用品等の入れ替え作業は以前から職員が行っていたのでコロナ禍になっても大きな変化はない。遠方のご家族からはすぐに購入できるようにお小遣いの預かり等も対応している。	
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	ご本人様が過ごしやすい環境を作るために、生活歴や要望をしっかりと傾聴しサービスに取り入れるように支援しております。		
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	入居者様それぞれの役割やフロア内のお散歩、ベランダから外を眺めたりなどできることを継続できるようにお声がけし、記録類に残し、又会議等で情報共有しながら現状把握に努めている。		
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	本人の状態やちよとして変化についてもご家族に連絡させていただいております。また毎月モニタリングを行い、必要な会議で話しあって、介護計画を作成している。	利用者の些細な状況の変化でも家族への連絡を行っている。転倒や褥瘡予防など、症状がみられる場合、ご家族への連絡を行い、現状報告・会議で話した内容を伝え、ご意見を伺い、計画の変更を行っている。	
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	入居者様の普段の様子を把握し、共有するためにケア等の記録を個別に記載し、職員間で共有しております。また改善すべき点も共有し話し合いの場で検討しております。		
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	個別のニーズに対応できるように、申し送りを活用し情報を共有し、柔軟に支援できるように取り組んでいる。		
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	コロナの影響で面会・外出は制限させていただいておりますが、リモートでの面会や電話での応答の回数を増やし、また地域の飲食店からのテイクアウトや職員が買い物の代行をさせていただいております。		
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、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	入居者様は個々のかかりつけ医を利用されており、ご本人様、ご家族様の希望を大切にしております。又受診シートを活用し情報の共有をはかり適切にうけられるように支援している。	新型コロナウイルス感染予防を行った上で、かかりつけ医にて往診を行っている。入れ歯のかみ合わせが悪くなった利用者の方は、本人・家族の希望を確認し、かかりつけ医へ相談し、歯科受診を行っている。	

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	日中は看護師が勤務しているため変化があったことは看護師へ相談したり、適切な対応ができるよう、連携しております。夜間も看護師がオンコール対応しており、急な変化にも対応できるように支援しております。		
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。	入院時は速やかに入居者様の情報をお伝えし、適切に対応できるように努めております。また入院後も医師、看護師、相談員、ご家族様と連携を取り情報交換し、関係づくりに努めている。		
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	入居者様の状態に変化がみられた場合、ご家族様やかかりつけ医にすぐ報告しております。そのうえで医師の診断により終末期となった場合は、ご家族様と今後の対応について相談させていただき希望にそった形での支援を心がけております。	今年度は看取り、終末期ケアのケースはなかった。医師の診断により終末期となった場合は家族と話し合っている。看取りはできるが、施設の看護師のできる範囲内での対応になる為、病院にて看取られる方が多い。 自費での訪問看護を希望される家族は少ない。家族の希望があれば訪問看護を使用して、チームとしてより良い終末期を過ごせるように取り組んでいる。	
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	急変や事故が発生した場合はすぐに緊急対応ができるように、研修など行っております。また看護師や管理者に連絡が取れるようになっており、多人数で対応するようにしております。		
35	(13)	○緊急時等の対応 けが、転倒、窒息、意識不明、行方不明等の緊急事態に対応する体制が整備されている	緊急時の連絡網や対応についてわかりやすく、簡潔に記載してあるものを各フロアに掲示してあります。また普段から緊急時に対応できるようにマニュアルを基にした研修会を実施しております。	ミーティング後の時間を活用し、緊急事態時の対応をマニュアルに沿って確認を行っている。 新型コロナウイルス感染予防としてマスク着用、嘔吐などがあつた際にはフェイスシールドを装備できるように準備している。県外から入居された利用者のご家族には2週間待機して頂いてから、初回の面会を行うなど、注意を払っている。職員の増加により見守り体制が強化され、しっかりと感染予防が出来ている状態である。	
36	(14)	○バックアップ機関の充実 協力医療機関や介護老人福祉施設等のバックアップ機関との間で、支援体制が確保されている	かかりつけ医の先生とは往診時以外にも、入居者様の変化に伴い相談し、指示を仰いでいる。また協力医療機関や協力医療施設とは、病気・入院・重度化した入居者様の相談はさせてもらっている。	利用者の状態に変化が見られた時には、受診歴のある病院の主治医(かかりつけ医)へ報告をこまめに行っている。相談後の指示により受診などを行っている。 また、協力機関とは、居宅介護支援事業所を経由しての他事業所の空き状況の確認や連携を行っている。	
37	(15)	○夜間及び深夜における勤務体制 夜間及び深夜における勤務体制が、緊急時に対応したものとなっている	夜間は各フロアに職員を配置しています。また緊急対応が必要になった場合は他階からの応援協力を得ることで、看護師、医師、管理者等と連絡できるようになっております。	夜間は各フロアに職員の配置を行っており、利用者の細かな変化でも、管理者に状態や、変化があつた個所の写真を撮り報告している。管理者や施設看護師が確認し、かかりつけ医への報告を行い、素早く対応できるようになっている。 緊急時には各フロア夜勤者が連携し対応できる体制となっている。	

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
38	(16)	○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	避難訓練は年2回、今年度はコロナ対策として、6月に駅西消防署から(災害の備え適切な行動)というビデオをお借りして、勉強会を行い、11月には夜間を想定した職員の動きについて確認した訓練を行いました。また、災害が発生した場合のマニュアルも作成しております。	災害発生時のマニュアルを作成している。災害発生時の対応策の勉強会を実施している。消防署からのビデオにて基礎知識を身につけた後に、ケースを具体的、かつ起こりうる可能性へと設定して、各職員がより理解できるように行っている。	
39	(17)	○災害対策 災害時の利用者の安全確保のための体制が整備されている	避難訓練は年2回、今年度は職員のみで対応させていただいております。また、災害が発生した場合のマニュアルも作成しております。	今年は新型コロナウイルス感染予防により職員のみで避難訓練の実施。非常口の使用、滑り台も実際に使用を行う。滑りすぎて着地の際にけがのリスクがあるのではないかとミーティングにて話し合い、降り口での対応策などと具体的に考えられている。	コロナ禍でもあるので、通常の避難用緊急備品の備蓄と合わせ、感染予防の衛生管理用品の備蓄体制を整えていって頂くことを期待する。
40	(18)	○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	社内の年間研修に組み込み、また外部の研修にも参加できるようにすることで対応できるように取り組んでいる。	社内のみではなく外部研修へも参加している。より広い視野から学べるのではないかと考え、新型コロナウイルス感染予防を徹底した上で研修に参加できるように対応している。「接遇力の向上」を掲げた通り、ミーティング時に声かけの仕方などを議題に挙げて話し合いを行っている。	家族など外部の方の出入りが減少している中で、利用者やスタッフを気遣った言葉遣いが更に行えるよう、ミーティングや研修を通じて接遇力の向上を目指すことを期待する。
41		○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	入居者様自身の思いを尊重するために自身で選択できることは自身で選択できるように希望を伺いながら、支援を行っております。		
42		○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	日中は基本、フロアにて過ごしていただいておりますが、傾眠が強かったり、お昼寝はご利用者の意向をお聞きしながら、支援しております。また食事や入浴等特に希望がない場合は定時にサービスの提供を行っております。		
43		○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	起床時や入浴後に身だしなみを整えています。ご自分でされる方もいますが、本人様に確認しこちらでさせていただく方もおられます。		
44	(19)	○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	テーブル拭きや食器を拭いていただいたり、盛り付けをして頂いたり、できる方には一緒に取り組んでいただいております。また普段の食事メニューとは別に季節の食材や行事食の提供を行っております。	各フロアにて利用者と職員が話し合い行事を考えて行っている。食事やデザートと一緒に考えたり、盛り付けや準備を一人ひとりができることを考え、一緒に楽しい機会を提供している。季節感を味わってもらうために、季節感のある映像や曲と一緒に考えて流したりと工夫もみられる。	
45		○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	各入居者様に合わせて食事形態を変更し、安全においしく食べていただけるように支援しています。また脱水にならないように1日の水分摂取量を把握し、飲みすぎや少なすぎることがないように支援しています。		

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
46		○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	介助が必要な方には毎食後と起床時に各入居者様に合わせた口腔ケアを行っており、自身で行える方に関しては声がけ見守りにて対応させていただいております。		
47	(20)	○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	日中はなるべくトイレで排泄できるように、誘導や声がけを行っております。また自立されている方も失敗がないか見守りをさせていただき、日ごろから状態の確認を行っております。	現在、自立者は4名。その他の利用者は声かけにてトイレへの誘導を行っている。おむつやパッドの使用をしている利用者が多い。排泄チェック表を使用し、一人ひとりの習慣やタイミングに合わせて声かけを行い、トイレへの誘導を行っている。	
48		○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	入居者様ごとに毎日の排便確認を行っており、日々の水分摂取や歩行練習の声がけもしており、自力で便がでず、便秘症状がみられた場合は看護師や医師に相談し個々に応じた対応を行っております。		
49	(21)	○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	日にちは決めさせて頂いているが、時間はなるべく本人の希望にそった時間に入浴して頂けるように支援はしているが、一人での入浴が困難な方に関してはご本人の了承を得て、時間を調整させていただいている。	希望に沿った時間に入浴が行えるように考慮しているが、介助が必要な利用者が多いため、日にちは職員と入居者で話し合い、了承を得て決めている。全ての入居者が決まった日時を理解し、入浴を行っている。	
50		○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	基本的にはご本人様の過ごしやすいようにして頂いておりますが、昼夜逆転にならないように、日中に声がけし、起床を促したり、短時間のお昼寝をおすすめしたりして、夜間は安眠できるように支援している。		
51		○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	服薬は完全に嚥下するまで確認しており、誤薬がないように職員で2重チェックを行っております。新しい薬が処方された場合は申し送りやフロア会議を通して職員間の情報共有を行い、副作用や症状の変化に注意しております。		
52		○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	洗濯ものたたみなど各入居者様のできる能力を生かしていただいたり、現在外出は制限させていただいているので、おやつレクを増やしたり、テイクアウトを楽しまれたりご本人が役割、張り合いをもって生活できるように支援しております。		
53	(22)	○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	コロナの影響で、受診以外の外出は制限させていただいている。そのかわりに、職員が買い物代行したり、動画で映像をみてもらったり、またテイクアウトを利用させていただいている。	新型コロナウイルス感染予防により病院受診以外の外出は制限をしている。 利用者一人ひとりに食べたいものを聞いて、可能な限りテイクアウトなどを利用して、買い物代行を行っている。 お寿司を食べたいと言われる方が多く、芝ずしなどの地域性のあるものを選び、外食の代わりに食べて頂いている。	



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
54		○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	お金をご本人で管理したり、使用することができる方に関しては、職員が代行して買い物をし、おつりや使用金額の確認をしていただいています。その他のご本人が管理するのが難しい方に関しては施設でお預かりしたり、ご家族様の管理となっております。		
55		○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	電話は使用可能となっておりますが、使用への要望は今のところない状況です。またご自分で携帯電話をお持ちのかたもおられ、職員に掛けてほしいと要望があった際には、かけて差し上げております。		
56	(23)	○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	共有空間は毎日掃除しており、皆様が過ごしやすいように汚れ・臭い・明るさなどに注意し普段から清潔を保つように努めております。また、社内の環境委員会と協力して整備をしております。	新型コロナウイルス感染予防のため、こまめな消毒を優先的に心がけている。又、利用者にも手洗いの呼びかけを行っている。 フロアや居室にて少し窓を開けて、常に換気を行っている。その他にも、社内の環境委員会とも協力し、整備を行っている。	
57		○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	共有空間にソファやいすがあり好みの場所を選択し過ごせるようにしているが、皆様座りなれた場所で過ごされることがほとんどで、独りになりたいときは居室に行かれています。		
58	(24)	○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	ベッド、冷暖房設備以外のものは、入居時に使い慣れたご自宅で使用されていたものを持ってきて頂くか使いやすいもの、こだわりのあるものを使用できるように支援しています。	各居室、ご本人と一緒に、 unnecessaryなものを撤去したり、利用者が居心地よく生活できるように整理を行っている。 各フロアにてどのように過ごしたいか話を聞いて対応している。静かに過ごされたい方にはテレビや音楽等を活用しゆっくりと過ごしていただき、創作意欲がある方には共に季節の創作をして、フロアの壁を飾ったりなどしている。	
59		○身体機能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	できる限り、声がけ、見守りでご自分で、できることは継続できるように支援しています、また安全に移動できるようにトイレなどスムーズに行けるようにこの動線を確保し、環境整備を心がけております。		