

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	0991300260		
法人名	医療法人社団 湘風会		
事業所名	グループホーム ミカーサ		
所在地	栃木県那須塩原市鍋掛 1087-270		
自己評価作成日	平成30年8月12日	評価結果市町村受理日	平成30年11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	
----------	--

【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アスク
所在地	栃木県那須塩原市松浦町118-189
訪問調査日	平成30年9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)】

「ゆっくり」「一緒に」「楽しみながら」本人のできることを継続し、また、できないことを補いながら安心した生活を送っていただけるように心がけています。また、個別性や自尊心を尊重した支援に努めています。これからも、より一層地域の方との交流を深め、ご協力いただきながら地域福祉に携わっていきたいと思います

【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)】

その人らしく暮らし続けていけるよう、職員は「ゆっくり」「一緒に」「楽しみながら」の理念を共有し実践につなげている。建物は、高い天井や広い廊下がゆとりを感じさせ、大きな窓と明るい色の床や壁紙が清潔感を醸し出している。天窓や中庭から自然光が入り、中庭に植えられた果樹等からは、季節の移り変わりを知ることができる。地域との交流も活発で、事業所主催の敬老会は地域の人が餅をついてくれるなど地域のボランティア協力のもと開催されている。また、事業所の会議室を提供して開催されている立ち寄りカフェは地域の高齢者も楽しみにしており、忘年会には利用者も参加するなど交流の場にもなっている。利用者は、歌を歌ったり、編み物をしたり、台所仕事を職員と一緒にしたりなど、その人なりにできることを好きなようにして生活している。事業所は、管理者と職員が話しやすいなど職場環境もよく、利用者の歌ごえが響き、職員の明るい声が聞こえ、明るく楽しい雰囲気がある。

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		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、その時々々の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

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	ゆっくり・一緒に・楽しみながらの理念の下、ひとりひとりのペースを守りながら、居心地の良い生活が送れるように支援をしている。又、理念を意識して業務に当たるようにしている。	その人らしく暮らし続けていけるよう、職員は「ゆっくり」「一緒に」「楽しみながら」の理念を共有し実践につなげている。編み物をする、野菜の皮むきや刻みなど台所仕事をする、職員と一緒に利用者みなさんと歌うこともあるなど、その人なりにできることを好きなようにして生活できるよう支援している。	
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	自治会に加入して回覧を確認している。敬老会では近隣の住民を招待し餅つき大会を企画し交流が図れている。月2回の立ち寄りカフェの場を提供して昨年はカフェの忘年会にも参加する事ができた。	事業所の敬老会は、自治会長が参加し、事業所が場所を提供している立ち寄りカフェのスタッフがボランティアとして協力し、近隣住民も子連れで来るなど地域の協力のもと開催されている。立ち寄りカフェは月2回開かれており、心待ちにしている高齢者もたくさんいる。昨年は、事業所の利用者も立ち寄りカフェの忘年会に参加することができ、相互交流の場となっている。今後は認知症サポーター養成講座も開きたいとしている。	敬老会や運営推進会議、立ち寄りカフェなどを通じて地域との活発な交流が行われている。地域との交流をさらに活発にするためにも、事業所が開催を希望している認知症サポーター養成講座の開催を具体化することを期待する。
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	施設の行事や散歩・外食・スーパーへの買い物等を通して積極的に外出しコミュニケーションが取れるように努めている。今後は近隣住民向けに認知症サポーター養成講座の開催ができることを目標にしている。	/	/
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	施設の運営状況や利用者様の生活の様子は写真を交えて報告している。地域代表や家族代表の方から地元のお店やイベント等の情報を得ることができ、今後の地域交流のきっかけを作ることができている。	運営推進会議は、市の担当者、地域包括支援センター職員、自治会長、民生委員、家族代表で構成され、年6回開催されている。今年度はメンバーの一部を入れ替えたことにより昨年度より出席率が良くなっている。会議では、地域のイベント情報やお店の紹介、家族の困り事相談、介護保険の説明など、有意義な話し合いが持たれている。今年度から身体拘束適正化委員会も兼ねることになった。	
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	相談等は都度問い合わせるように日頃から関わりを大切にしている。運営推進会議時に市担当者から介護保険制度についての説明を詳しく聞くことができた。	市の担当者とは、疑問点などその都度問い合わせたり、書類提出時に窓口で事業所の状況を伝えるなど日頃から連絡を密にしている。運営推進会議の委員にもなっており、会議では行政情報の提供や、委員から介護保険制度についての質問に対して詳しく説明してもらったこともある。	

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
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	勉強会を事業所内で実施して身体拘束をしないケアについては理解している。利用者様の安全の為にスタッフの状況によりやむを得ずに施錠することもあるが、施錠しないことを目標に常に取り組んでいる。	今年度から運営推進会議を、身体拘束の適正化についての検討の場として、具体的な事例などその都度相談するようにした。身体拘束のないケアに努めており、そうした事例はない。玄関は基本的には施錠しないことにしているが、職員が忙しく人手が足りない時間帯に、やむを得ず一時的に玄関を施錠することがある。月一回実施している職員研修のテーマの一つとして身体拘束についての勉強会をしている。	
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	勉強会を事業所内で実施している。日頃から施設長や管理者より特に言葉使いには注意を払うようにその都度スタッフには伝えている。又、入浴時や着替えの際は身体に傷や痣がないか確認している。		
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	勉強会を事業所内で実施し、理解を深めていけるようにしたい。適切に活用していけるように包括支援センターや関係者と連携できることを意識付けしていきたい。		
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	契約は、入居前に管理者とケアマネ2名で対応している。家族と本人には十分に説明をして理解・納得していただけるように努めている。		
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	日常的な面会等で意見交換を行っている。玄関には意見箱を設けている。利用者様には食べたいものや行きたいところ等会話の中で聞き取り、できるだけ希望に沿うように支援している。	家族が面会や利用料の支払い、購入品を届けに来たときなどに、職員は家族に利用者の状況を報告したり意見を聞き、要望に添うようにしている。以前に比べると利用者が話ができなくなったと心配している家族に対し、「事業所の日常生活では結構話をしますよ」と伝え家族に安心してもらっている。利用者からは甘いものが食べたい飲みたいなど食べ物のお話が多く、要望に添うよう支援している。	
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	定例会議や日々の会話の中で、意見や提案を聞くようにしている。今後は定期的に個人面談を行っていけるように努力したい。	基本的には職員全員参加の定例会が月一回あり、職員の意見や提案を話し合ったり、利用者一人ひとりのカンファレンスが行われている。地域の公民館夏祭へ行ったり、服薬の飲み忘れを防ぐために空き袋を残しておくなど、職員からの提案を運営に反映した事例もある。常日頃から管理者と職員同士では話しやすい雰囲気があるが、管理者は、法人の栃木県内事業所の統括責任者である施設長を交えた個人面談も今後実施したいとしている。	

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
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	職員のおかれている状況により勤務状況は配慮されている。施設内・外の研修会を通して介護の仕事の生きがい・楽しんで働くことを考える機会を作っていく。		
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	施設内研修はテーマを決めて毎月行っている。日程の都合で参加できない職員には資料を基に意見・感想を提出してもらっている。9月には外部講師を依頼して介護技術についての勉強会を実施する予定でいる。		
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	ケアマネ連絡協議会や黒磯地区の草の根ネットワークに参加する事を目標としている。相談等も包括支援センターや他事業所、病院等に連絡して事業所内のみで悩まずサービスの質を向上させていくよう取り組んでいく。		
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	家族や本人に直接会い、ニーズを聞き不安にさせない声掛けやスキンシップを図り安心して利用してもらえるように努めている。		
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	家族が困っていることや要望を丁寧に聴取し、意見が言いやすいような雰囲気を作っている。不安なことはいつでも訊ねていただけるように話している。		
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	入居前には面談を行い、ここでのサービスが適切か判定会議を行い判断している。アセスメントを通して最も適切なサービスを支援できるように状態の把握に心がけている。		
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	野菜の皮むき、洗濯物干し、洗濯物たたみ、畑作りなど利用者様のできる範囲内で職員と一緒にしている。今後は職員一緒に行える家事を増やしていけることを目標にしている。		

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
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	本人が家族に伝えられない思いや願いを日常の会話の中から気づき伝える努力をしている。		
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	面会者がいつでも来られるような雰囲気作りと落ち着いてゆっくり話すように配慮している。外出や外泊の機会を作り今までの生活が途切れないように家族に協力していただいている。	来訪者には、利用者とゆっくりくつろいで話ができるように、居間兼食堂から少し離れているセカンドリビングや居室に案内するようにしている。来訪者はほとんどが家族で知人や友人の訪問は少ないが、地元ボランティアの来訪者の中に知り合いがいて話が弾んだ利用者もいる。外泊や食事に利用者を連れ出す家族もいる。	
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	利用者様同士でトラブルがない様に座席の位置には配慮している。意思疎通が難しい利用者様には職員が緩和的立場として支援するよう努めている。レクリエーション等を通して楽しく関わり合え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	契約終了後もいつでも立ち寄っていただくように話をしている。近所のスーパー等でお会いした時には挨拶を交わし、必要に応じて現在の状況・様子等をうかがっている。		
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	面談の時や日常の会話の中で本人に寄り添い思いを受け止めるよう努めている。個別性を重視し職員本位のケアにならないように心がけている。	入居時のアセスメントや入所後の会話などから利用者の思いを把握するようにしている。特に入浴時には一対一で親しい会話がしやすく、利用者の昔の話などを聞くことができる。編み物が好きだったことがわかり、マフラー編みを勧めたりしている。意向の把握が困難な利用者に対しては、家族から聞いたり自分だったらどうだろうかなどと類推したり、いろいろな角度からチャレンジして本人本位に検討するようにしている。	
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	聞き取りの中で生活歴や馴染みの暮らし方については大切にしている。日頃の会話の中からもこれまで大事にしてきたものを少しでも把握できるように努めている。		
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	日々の生活の様子は記録や申し送り等で情報の共有に努めている。できる事、できない事を見極め無理強いする事なく支援していけるようしていきたい。		

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
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	入居時や状態変化時等家族や本人との話しの中で計画に反映している。日頃の気づきや本人の思い、改善点等は職員から定期的に書面で確認するようにして計画書に反映している。	ケアマネージャーは、利用者や来訪時の家族と話し合い意見を聞くようにしている。ケース記録や介護職員等が記入する気づきノートなど常日頃の記録や、定例会での個人ごとのカンファレンスなどで利用者の状況や職員の意見を把握している。これらを勘案し介護計画を作成している。レクリエーションや楽しみも大切にして、その人なりの役割、生き甲斐を持てるよう、介護計画に反映させていきたいとしている。	
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	個別記録、業務日誌に加え、カレンダーや申し送りを活用し情報共有、見直しに生かしている。「ひやりはっと」気づきノート等日々の申し送りだけでは伝わらない情報を早く理解する努力はしている。		
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	家族・本人の状況に応じて通院から訪問診療に変更している。同敷地内の小規模多機能と行き来して交流している。		
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	地域のお祭りに参加する計画でいる。出張美容の利用や地域のお惣菜屋さんを利用している。近所の住民が気軽に野菜等を届けに来てくれる。		
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	利用者様それぞれの主治医がおり、適切に受診も行っている。利用者様の状況に応じて訪問診療への切り替えや必要に応じてケアマネ・管理者が受診に同行できるようにしている。	家族の通院介助で、かかりつけ医を受診している利用者と、訪問診療を受けている利用者がいる。かかりつけ医を受診している場合、緊急時や介護保険の切り替え時、また、伝えたいことがある場合などは職員が同行している。受診前の利用者の状態を口頭や手紙で家族に伝え、受診結果は家族から聞き取り、申し送りノートなどで職員間の情報共有を図っている。家族が通院介助ができなくなったときは、訪問診療への切り替えを勧めている。	
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	日常の状態に気を配っている。気づいたことは管理者・ケアマネに報告して、小規模多機能の看護師の助けや訪問診療の医師や看護師に相談する等して適切に受診が受けられるようにしている。		

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
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。	入院時は電話もしくは書面で情報提供している。日頃から病院に出向いたときはMSWIに声かけし繋がりを大切に情報交換している。退院時の拡大カンファにも出席するようにしている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居前に重度化した場合、事業所でできる事を家族に伝えている。終末期については現在はターミナルを行っていない為他施設や病院の協力が必要である。今後は研修会を重ね家族、本人の意向に沿える形となれるように努力したい。	家族から看取りを行ってほしいとの希望があり、事業所側もできれば要望を叶えたいとの思いがある。しかし、医療機関等との連携ができていないことなどから、現在は食事が摂れなくなり、医療的行為が必要となった場合には、対応できない旨を入居時に伝えている。将来的には看取りを行うことができるよう、職員の勉強会、研修会を定期的で開催し、医療関係者との連携も模索している。	
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	急変時の対応について勉強会を行っている。体調不良時には早めの受診ができるようにしている。又、救急隊員に渡す利用者情報を準備している。		
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	年に2回昼間・夜間想定避難訓練を実施している。消防署員からの助言で火災時の緊急電話は全員に周知できるようにと、不定期で訓練できるよう努力したい。次回は近隣の方も参加していただけるようにしたい。	前回の避難訓練では、誘導はスムーズにできたが、どうしても職員が慌ててしまう事が反省点となった。落ち着いて避難・誘導できるよう、消防署の協力を得て、日頃から訓練を重ねていきたいと考えている。夜間は職員が少ないため、避難した利用者の見守りなど地域の協力は欠かせず、今回の訓練には自治会長を通じて近隣の方々の参加を呼び掛けたいと考えている。	避難訓練の際、居室のドアの閉め忘れ、緊急通報装置に関する知識不足、近隣への協力依頼ができていないことが、相変わらずの課題となっている。こうした課題に、今後積極的に取り組んでいくことを期待したい。
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	利用者様の人格を尊重し、尊敬の念を持ち意識して対応している。まず、本人の気持ちを大切に考えての言葉かけ、声のトーンには常に気を付けている。	職員は利用者、ゆっくりと穏やかな優しい声で話しかけるよう努めている。トイレへの誘導も、耳元で行い、失禁した場合は周囲に気付かれないよう配慮している。行事の際に撮影した写真は、家族や本人の同意を得てから掲載している。家族や知人の訪問時には、落ち着いておしゃべりを楽しめるようセカンドリビングや居室に案内している。	
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	まずは、一人一人に問いかけ本人の意見を聞いている。自己決定の支援についても本人が選択しやすい言葉かけに工夫し自己決定の支援に努めている。		

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
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	利用者様の一人ひとりのリズムやペースを第一に考えて支援している。1日の中で自由時間を設けたり、余暇活動をしたり生活リズムを考えている。		
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	利用者様の希望に応じて出張美容でヘアカットを取り入れている。本人が選んだ洋服を着ていただいたり、季節に応じた身だしなみができるように支援している。		
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	ホットプレートでギョーザ・焼きそば・お好み焼き・ホットケーキ等職員と利用者様が一緒に作る日を設けている。何が食べたい等メニューの話をする事がある。	食事の際はテレビを消し、クラシック音楽などを流している。昼食のおかずは総菜屋から調達しているが、それ以外の食事は職員が当番制で作っている。土、日の昼食はホットプレートを使った料理を楽しんでいる。七夕には流しソーメンをし、夏祭りにはスイカのフルーツポンチを作り、誕生会には職員がケーキを手作りするなど、利用者が喜んでくれるよう工夫している。食材を洗う、切るなどや、食後の片付けや食器を洗う、拭くなどの作業を、利用者と共にしている。食器は瀬戸物を使用し、箸、茶碗、汁椀、湯呑は個人のものを使っている。	
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	チェック表を用いて食事と水分量を記入している利用者様に合った量や、水分が少ない人にはジュース等好みのものを提供など考えている。		
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	毎食後口腔ケアを実施している。介助が必要な方は一緒に行い口腔内を常に観察するようにしている。		
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	紙パンツ・パットを使用しているもトイレで定時・随時の声かけをしている。それぞれの時間があるため、時間をみながら又、トイレのタイミングを察知して失禁がないように努めている。	ほとんどの利用者が紙パンツとパッドを使っており、紙おむつ使用者はいない。トイレチェックシートを付けて、一人ひとりのタイミングを計り声掛けをしている。その際、耳元でささやくように伝え、失禁の際はリビングから離れたトイレに導くなど、利用者の羞恥心に配慮している。入居当時は、トイレの場所が認識できずにいた利用者が、声掛け誘導を続けることでトイレで排泄できるようになったという事例がある。	

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
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	体操や運動の取り組みをしている。水分の促しや具沢山の味噌汁の提供等食事の工夫をしている。トイレに座った時に腹部のマッサージを行うこともある。		
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	ある程度の入浴日が決まっているが、一人一人の訴えや体調に応じて臨機応変に対応している。入浴時はゆっくり入ってもらっている。「気持ちよかった」との声も聞かれている。	入浴は週に3回、午前中に行っているが、入浴日以外の日にも、希望があれば入ってもらっている。車いす使用の場合は職員が2名で介助するが、基本は一对一での入浴支援で、職員も利用者の昔話などを聞きながら、ゆったりとした交流時間を楽しんでいる。季節によって、しょうぶ湯、柚子湯なども楽しんでもらっている。夜に入浴を希望する場合などは、睡眠前に清拭を行うことで対応している。	
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	利用者様の生活のリズムや体調に合わせて気兼ねなく休憩できるようにしている。日中帯身体を動かす機会を多く取り夜間安眠できるようにしている。		
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	個人ファイルに薬の説明書があり副作用や用法を理解している。内服管理はダブルチェックしている。服薬時は必ず口の中に入れ飲み込む迄確認している。		
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	個人が得意としている事、楽しめる事を優先されるようにしている。貼り絵や歌等熱心に行えている。皆様歌が好きなのでどこかで披露できないか考えている。		
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	好天時には散歩にでかけたり、スーパーへ買い出しに出かけている。季節感が味わえるようにドライブに行き気分転換を図っている。	日常的に、事業所の畑で作物を収穫したり、近所を散歩したり、スーパーへ買い物に行ったりしている。定期的に道の駅へのドライブを実施している。花見や紅葉狩り、栗拾いなども行事に取り入れ、こうした外出の写真は、家族への送付状に掲載して報告している。定期的に自宅へ外泊に出かける利用者もいる。	
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	小遣いを預かっている。外出時や買い物支援時に希望に応じて使えるように支援している。		

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	相手からかかってきて希望があれば話是可以る。自ら電話をかける事はできていない。今後暑中見舞いや年賀状等のやり取りができるようにしていきたい。		
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	共有空間の清潔保持は毎朝の掃除で行い、日々気持ちよく過ごせるように努めている。季節毎に利用者様が作成した貼り絵を飾るなどして季節感を取り入れている。	高い天井や広い廊下が、ゆとりを感じさせ、大きな窓と明るい色の床や壁紙が、清潔感を醸し出している。天窗や中庭から自然光が入り、中庭に植えられた果樹等からは、季節の移り変わりを知ることができる。利用者が日中集まるリビングは、家庭的な雰囲気があり、そのテーブルで製作される貼り絵が、壁を飾っている。職員は常に、温度、湿度、換気に注意しながら、事業所内が快適であるよう配慮している。	
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	休息時は居室で過ごせるようになっている。畳スペースやセカンドリビングを活用し、気の合った利用者同士でゆっくり過ごせるように配慮している。		
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	自宅から使い慣れたもの、思い出の品等持参している。物の配置も本人の意向に沿って行っている。	居室には洗面台とベッド、エアコンが備え付けられており、壁紙の色に合わせたカーテンが掛けられている。利用者は、布団や電化製品、思い出の品などを持ち込み、好きなように配置している。居室の入口には、それぞれに違う花の絵のプレートが飾られ、利用者が部屋を間違えないよう工夫されている。	
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	安全に生活できるよう改善点があれば職員間で意見を出し話し合っている。建物全体はバリアフリーになっていて自由に歩いても安全になっている。カーテンの開け閉め等できる事を行っていただいている。		