

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	0991000043		
法人名	有限会社ワイズプランニング		
事業所名	グループホームこころ黒羽		
所在地	栃木県大田原市大豆田468-4		
自己評価作成日	令和3年11月28日	評価結果市町村受理日	令和4年3月4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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/09/index.php
----------	---

【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	令和3年12月17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)】

こころ黒羽は、八溝山系の豊かな自然に囲まれ、江戸時代には松尾芭蕉が奥の細道の旅中14日間も間滞在し、多くの句を残し「芭蕉の里」として有名な黒羽のちに平成18年6月に開設。依頼地域の多くの方々に支えられ、15年目を迎えることができました。現在、コロナ過の中地域の方々やボランティアの方々を招き入れての行事ができませんが、毎月出来るだけ施設内での行事を行えるよう工夫をしています。今後も地域密着型サービス事業所としての具体的な役割を職員ひとり一人が理解し、常に模索し続け、地域から必要とされる施設を目指し、邁進していく所存であります。

【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)】

グループホーム独自の理念に基づき、笑顔での支援に力を入れており、職員と利用者間で笑顔のキャッチボールができています。施設長、管理者が長期的な視野で積極的に地域との交流関係を築いてきたため、利用者は住み慣れた地で、地域住民と顔の見える豊かな交流が続いている。看取りに関する指針はないが、近隣の医療機関と細やかな連携が取れており、事業所としては、利用者それぞれの個別のケースに応じて自然形で終末期や看取りの支援を行いたいと考えている。現在かかりつけ医への受診支援等はケアマネージャーが窓口となっており、家族とも頻繁に連絡を取りながら、利用者の日々の健康に気を配っている。コロナ禍であっても、事業所として一律に家族との交流などを禁止にするのではなく、状況を見極め、慎重に話し合いをすすめている。事業所建物の中心に明るくて広いホールがあり、併設の小規模多機能型居宅介護事業所と共用して、通常はパーティションを開け放して利用者全員で食事をしたりして、にぎやかに過ごしている。両事業所の職員が日中同じホール内にいることから、利用者にも目が行き届きやすい。

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	私たちの職場理念 1.その方のことばと思いをしっかり受け止めます。 2.笑顔で笑顔を創ります。 3.「わが家はこころ」私たちは家族です。 4.その方のできることと可能性を大切に寄り添います。 以上を事業所理念とし、職員たちが入居者の立場になって考え、みんなの意見をまとめ、職員が理念を理解した上で共有して実践につなげている。	法人、併設の小規模多機能型居宅介護事業所、グループホーム独自の3種類の理念があり、曜日ごとに振り分けて、朝礼時に全員で理念を唱和している。事業所創設時に職員で作上げた職場理念について、毎月の定例会で勉強会を行い、異動してきたり新しく入所した職員も理解を深められるように努めている。特に、「笑顔で笑顔を創る」ことを職員は心掛けていて、利用者が不安な状態になった時に、職員が笑顔で話しかけることで利用者が落ち着きを取り戻す場面が見受けられ、管理者は理念が日々のケアに活かされていると感じている。		
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	コロナ過の中、なかなか利用者と地域の方々とのつながりが保てない中、出来るだけ近所に散歩に出かけたり、地域の図書館に出かけたりしている。	地域密着型の介護施設として、地域に根差したかわりを持ち続けることを施設長と管理者は強く意識して、様々な方策を継続的に試みている。長期的視野で若い世代に介護の仕事を伝えるために地域の中学校へ出向いて出前講座を行ったり、事業所周辺を利用者と散歩しながら、月に1回ゴミ拾い活動も継続している。また、自治会長がたまに顔を出してくれたり、近所の歯科医師が貯めておいたペットボトルを持参してくれ、リサイクル活動に協力してくれる関係性も続いている。		
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	例年ですと、学区内の中学校の職場体験を受け入れていましたが、コロナの影響で出来ず、今年は市内の中学校に出向き生徒の前で講話を行ない、実践的な体験をしてもらう。			
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	運営推進会議では、運営状況の報告を行っているが、コロナ過の影響で書面での開催を行なっている。今後の状況に応じては、今まで通りの開催を考えている。	コロナ禍になってから運営推進会議は書面開催となっており、委員には事業所の状況を知らせる書面を送付しているが、意見などは特に出していない。ほとんどの委員は、併設事業所である小規模多機能型居宅介護事業所の運営推進会議の委員も兼ねており、そちらの外部評価でアンケートのやり取りがあるため、年間を通して事業所全体の運営にかかわってもらっている。12月に入って、市から少しずつ集まっても良いと連絡があったが、コロナの動向を見極めて判断したいと考えている。		

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
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	日頃より大田原市の担当者とは出来るだけ数多く、密な連絡を取るよう心がけている。市との良好な関係は新しい情報入手の機会にもなり、施設サービスの向上にも役に立っている。	市の担当課と地域包括支援センターとは、運営推進会議の資料等のやり取りの他、日頃から相談したりして密に連絡を取る関係性ができている。コロナ禍になり、他の地域で心配な高齢者虐待の事例があったということで、虐待防止に関する注意喚起のために市の担当者が先日来所し、注意事項などの説明を受けた。	
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	「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」を運営者及び全職員は正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。基本的には利用者の安全を確保しながら敷地内を自由に行動していただいている。日中は玄関の施錠はしていない。身体の危険が予想される場合は安全策を優先し、施錠させていただいている。	身体拘束適正化委員会は、以前は月に1度の幹部会議で行っていたが、現在は3か月に1度のペースで開催している。委員会の議事録ファイルは、事務所に置いて、職員がいつでも閲覧できるようになっている。研修は年に2回開催しており、職員全員が参加して、身体拘束に関する基本的な事を学んだり、事例をピックアップするなどして理解を深めている。市から虐待防止に関する対応強化について集団指導があったので、法人として新たな指針を検討中である。	
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	管理者や職員は関連研修に積極的に参加し、高齢者虐待防止関連法について職場内での勉強会の機会を作っている。心理的虐待については無意識性が高く、職員が認識をもち防止できるように指導するとともに、職員同士でも注意しあえる信頼関係構築を図っている。		
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	成年後見制度および日常生活支援事業について、介護事業者及び管理者は正確な知識を持ち、適切なアドバイスや支援が出来るよう努力をしている。		
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	契約の締結や解約、及び改定等の際には利用者や家族等の不安、疑問等を可能な限り取り除くよう十分な説明を行っている。契約後であっても不鮮明な部分や未理解の部分があれば話し合いを繰り返している。解約時の注意事項は意識的に良く説明するようにしている。		

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
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	利用者や家族が意見や要望が述べられるような環境作りを心掛けている。意見・不満・苦情は情報として全職員及び管理者は慎重に取り扱い、それらを施設運営に反映させている。	利用者の意見はケアの中で聞き取るようにし、家族からの意見は、日頃から家族にとって相談しやすい存在であるケアマネージャーが、月に1度の電話連絡の際に直接聞き取るようにしている。次のお正月は自宅で過ごさせたいという家族の要望に対して、指針に沿った帰宅方法で、家族で過ごせる貴重な機会を実現できるよう配慮したり、家に帰りたいという利用者の希望に対して、家族と相談の上、1泊だけ泊まって来たことで利用者の気持ちが落ち着いたケースもある。	
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	全体会議における決定事項は施設運営によく反映させている。これは、職員主体の会議であるとの観点から決定事項に責任を持たせているので、アイデアの具体化、施設設備の改善などを経営者側と共に努力する資質ができています。毎日行われる申し送りに出る意見や提案も運営に生かされるように大切に扱っている。	月に一度の全体会議、随時行っている利用者のカンファレンス、不定期開催の担当者会議などで、職員は活発に意見を出している。意見が言いやすいような雰囲気を作り上げて来た管理者が受け皿になり、会議以外の立ち話でも、何度でも話を聞くようにしている。職員の意見により、利用者の席の配置や、声のかけ方、排泄のタイミングなど臨機応変に対応できるようになっている。	
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	代表者は職場環境・条件の改善整備に努力し、各事業所に法人役員が常駐することで管理者や職員個々の努力や実績の状況、正確な勤務状況の把握ができるようにしている。給与水準に関しては、処遇改善加算1を取り入れ、職員のモチベーションアップを図っている。労働時間や労働日数、またはシフトの組み方なども各職員の体力や年齢を考慮し、相談した上で個別に調整している。		
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	施設内外の研修は全体に対するものと個別に対するものと分けて実施している。全体に対するものとしては月に一度の勉強会がある。介護技術アップやメンタルケア、知識アップなどのスキルアップを図る内容で実施している。個別に対するものとしては、随時適任者を選び、外部研修に参加させている。また、コロナウイルスやインフルエンザなどの緊急性のある感染症対策の研修は、随時行っている。		

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
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	同業者から学ぶものも多いはずであるので、管理者や職員が同業者と交流の機会を積極的に作る努力をしている。地域密着型サービス部会の活動はその一環であり、同業者の意見交換のよい機会である。		
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	サービスを導入する初期において、信頼関係の構築は大変重要であると捉えている。不安に思っていることや本音の部分をも十分時間をかけて傾聴するように心掛けている。会話により利用者をよく知ることから始め、生活環境、希望するサービスの内容、過去のサービス利用状況などを総合的に的確に確認するようにしている。		
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	先ずはご家族の思いと希望、そして本音を言ってもらえるよう十分時間をかけて傾聴するようにしている。ご家族と利用者との関係は表裏一体であるから、サービスの内容と合わせて経済的な不安感も軽減できるよう具体的にパンフレットや試算表で示し、解りやすく話をするように心掛けており、できるだけ早いうちに信頼関係ができるよう努力をしている。		
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	サービスの導入の段階で、過去のサービス利用状況の有無や現在の生活状況、介護状況などを総合的にアセスメントして、本人と家族がいま必要としている支援がどのようなものかを見極めるようにしている。また、初期の段階では必要とされる支援の内容を見極めるため、特別に傾聴している。		
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	職員が利用者の介護を通し、喜怒哀楽を共にし、その中から学び、互いに喜びと感謝の念が育つことを目標にし、暮らしを共にするもの同士の関係を築くようにしている。これは、当施設の経営理念にある重要事項である。		

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
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	職員は常に家族の立場を尊重しながらも、絆が薄れないよう本人との接点を持つ場の構築に努めている。また、家族の心のありようや変化などを読み取れるように努力することにより、相互間信頼が生まれ、本人や家族にとって安心して生活できる環境の構築につながっていくと考えている。		
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	ご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継続していけるよう支援に努めている。可能な限り、行きつけの店や理容室を利用できるよう支援している。面会者には家族や兄弟はもちろんのこと、馴染みの生活環境を知る人、古い友人、ご近所の方などがおり、来訪者には一度ならず何度も訪ねてきていただけるようお願いをしている。	遊歩道のある川が近くにある他、事業所の周りをぐるっと周遊できる道路があることから、近隣住民が散歩のついでに立ち寄り声をかけてくれたりしている。スーパーが近くで買い物にも徒歩で行ける距離なので、買い物がてら利用者がなじみの関係を継続できるよう支援している。事業所での利用者の様子を写真に撮って請求書と一緒に家族に送ったり、コロナ禍における制限措置が緩やかになった時期には、ウッドデッキに椅子を置いて、近隣の友人と短時間でも会えるようにした。	
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	まずは利用者一人ひとりの性格、趣味等、昔の生活環境をできるだけ詳しく具体的に把握するよう努力している。できるだけ多くの情報を得て、利用者同士が様々な人間関係を尊重しつつ、それを大事に良好な関わり合いを保ち続けられるよう支援している。		
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	家族や本人の希望により契約終了後であっても必要に応じて関わっていくようにしている。また、他の施設等に移動される場合はよりよい介護サービスが受けられるバックアップを心かけている。		
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	利用者に関する情報の共有に努め、利用者の状況、状態の変化には随時カンファレンスを行っている。また、本人からの把握が困難な際は家族からできる限りの情報を得ながら、慎重に本人本位のケアマネジメントを行っている。	事業所独自の「笑顔で笑顔を創ります」の理念の実践により、職員が笑顔で接することでコミュニケーションがうまくとれており、寝たきりの利用者でも笑顔が見られるという。利用者や接する中で普段と違う様子を職員が見抜くことで、利用者の「困った」や「動きたい」などの思いを把握できるようにしている。職員間では、カンファレンス以外にも、普段の会話の中で、利用者の思いを共有するようにしている。	

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
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	ひとり一人の生活の歴史や馴染みの暮らし方、生活環境を知る上で日常会話は有効な手段である。話題の幅を広げながら、傾聴に努め、本人、家族と情報交換を絶やさず行う事によりこれまでのサービスの経過などの把握と同時にアセスメントの充実を図っている。		
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	ひとり一人の一日の過ごし方、心身状態、ADL、趣味趣向や得意とするものなど、有する力等の現状の把握を客観的かつ総合的に把握するよう努力している。		
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	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会議計画に反映させるよう努力している。日常生活における状況や状態の変化など情報収集に努め、体調管理の面では看護師と常に話し合い、多面的に関わりを持つことで得た課題を会議計画に反映している。	前回の外部評価調査後に立てた目標達成計画に基づいて、職員間での情報共有の課題解決に向けて2年をかけて取り組み、利用者の情報を様々なタイミングで吸い上げて職員間で共有し、介護計画に落とし込むように改善した。日勤と夜勤の職員間で情報共有するための申し送りノートに一つのテーマに沿って日常的に書き込み、モニタリングやカンファレンスでの話し合い、グループ会議での認識共有を経て、評価を協議して必要となれば計画を変更している。利用者の好みの体位や皮膚の状況を判断して体位交換を計画に組み込んだことで、皮膚の状態が改善した事例がある。	
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	ADLや排泄のみならず日々の変化に気を配るようにしている。変化などは会議記録に記入し、情報伝達が途切れないようにしている。通常の介護記録のほかに個別に必要なチェック表を作成することもあり、経緯や結果は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	柔軟性に富んだ支援は当施設の得意とする部分でもあるので、今後も多機能性を利用し、様々なニーズに応えられるよう支援を開発努力していく所存である。		

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	
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	民生委員や各種ボランティアグループ、警察署、消防署、文化・教育機関、商店会、地域住民の方々などの存在を地域資源として捉え、地域密着型介護施設の本領である柔軟かつ多機能性を最大限に発揮し、利用者が安全で豊かな生活を楽しむことができるようにその資源をおおいに活用させていただいている。			
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	受診は本人や家族の希望するかかりつけ医を基本としている。定期受診等は家族または親族に対応をお願いしているが、家族が対応困難な場合は施設側で対応している。場合によっては、本人、家族、施設と三者でかかりつけ医を受診し、情報共有を図りながらかかりつけ医との関係構築に努めている。緊急時や往診が必要な場合でかかりつけ医が対応できない場合には、協力医の存在を前もってご家族に伝えている。	利用者の多くが、事業所のすぐ近くにある協力医をかかりつけ医としているが、別の医院の訪問診療を受けている利用者もいる。かかりつけ医を受診する際は、基本的に家族の付き添いをお願いしているが、コロナ禍の現在は、事業所のケアマネジャーや看護師等が利用者の状態を事前にかかりつけ医に伝えて薬だけを処方してもらったり、職員が医院の混雑状況を事前に確認しながら付き添うことが多い。利用者の状態が良くない時や入院が想定される時は、本人、家族、職員で受診している。受診内容は申し送りノートに記入するとともに、口頭でも直接他の職員に伝え、情報の共有を図っている。かかりつけ医の受診支援等の窓口は主にケアマネジャーが担っており、かかりつけ医、家族とコミュニケーションを密にとりながら利用者の日々の健康に気を配っている。		
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	介護者は利用者との日常の関わりの中で得た情報等を適切に看護師に伝え、相談している。看護師はご家族との情報交換を行いながら、病状や家庭における介護力等を相談のうえ、適切な対応を決定するようにしている。			
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。	利用者の入退院の際、または入院中変化があった際なども病院関係者や家族と常に情報交換や相談に努め、利用者が安心して治療できるよう、また、早期退院できるように病院関係者との関係づくりを行なっている。			

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
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	重度化した利用者あるいは終末期の在り方についてはできるだけ早い段階で本人や家族等と話し合っている。また、医療が必要な場合は事業所でできることとできないことを十分に理解していただけるまで説明をし、本人と家族、かかりつけ医、事業所、場合によっては地域の関係者とのチーム支援を念頭に最良の方法が選択できるよう努めている。	事業所として重度化や終末期に向けた指針は作っていないが、利用者それぞれのケースに応じて自然な形で終末期や看取りの支援を行いたいと考えている。重度化した場合は、医師と利用者、家族を交えて利用者にとって何が最善か十分に話し合いを重ねて、方針の統一を図るように努めている。また、利用者の状態を見ながら、入浴支援や医療行為など、事業所としてできること・できないことを説明し、受け入れ可能な他の施設の情報など、利用者や家族にできる限りの情報提供をしている。家族から協力が得られたケースで、過去に看取り支援を行ったことがある。	
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	急変や事故発生時の応急手当や初期対応についての訓練を担当看護師が講師となり、定期不定期にかかわらず継続して行っているため、実践力も徐々についてきている。また、事故発生時における協力医や担当医との連携はうまく図れており、管轄の消防署や自衛消防団の協力も得られている。	/	/
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	東日本大震災を機に緊急時の地域の避難場所として大田原市と締結している。常々、警察はもとより近所の方々への被災時における協力依頼をしており、安全対策について利用者の家族とともに学ぶ機会を設けている。消防署の協力と指導のもとに毎年2回消防訓練を実施しており、地区の消防団や近所の方々の協力も得られるようになった。	年2回昼夜想定して避難訓練を行い、全職員が何らかの形で参加できるようにしている。いざという時には自動火災通報装置に登録されている近隣住民が駆けつけてくれる協力体制ができている。避難訓練では避難に時間がかかり過ぎるという課題がわかり、反省点を基にシーツや毛布を使った避難方法を職員をモデルにして実際にやってみて、大丈夫かどうかの確認をした。最近頻発している地震時には、窓やドアを開けて避難経路を確保することなど、その都度職員全員で避難方法を共有するように努めている。災害時に備えて、飲料水、インスタント食品、ランタン、毛布等備蓄している。	防災訓練を開催する際には、自動火災通報装置で自動で連絡が行く近隣住民や協力を得られる人たちにはひと声かけ、災害時にどのような支援が必要か具体的な内容を情報共有し、定期的に支援してもらう内容等を確認することを期待する。

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
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	ひとり一人に対して思いやりと人格を尊重する言葉掛けや対応を心かけている。個々のプライドやプライバシーを尊重することは経営理念にも繋がる大切なことと捉えており、全職員が理解するよう勉強会も実施している。	職員は利用者を年長者として敬い、馴れ合いになって本人の尊厳を無視した対応にならないよう配慮している。管理者は職員にホールでは職員間で利用者の話をしないことや強い口調にならないように声のトーンを下げること等指導し、日常の支援の中で職員の気になる対応にはどんな小さなことでもすぐ個別に注意している。職員は、失禁時には本人を傷つけないようにさりげなく支援したり、入浴の前後にはバスタオルをかけるなどして、恥ずかしい思いをさせないようにして利用者一人ひとりの気持ちを大切にしている。	
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	ひとり一人の思いや希望についてその人なりの力に合わせた表現が気軽にできるように支援したり、自分自身が決定し、納得しながら生活できるように出来るだけの支援をしている。また、職員は利用者が本当に言いたいことや希望が何なのかを理解できるよう傾聴を心かけている。		
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	ひとり一人がその日をどのように過ごしたいのか理解し、それぞれのペースや希望に添った過ごし方をさせていただけるように心掛けている。ただし、本人のためになるかどうかの適切な判断は必要であり、場合によっては複数の職員で検討が必要なケースもあり、状況に応じた支援をしている。		
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	ご利用者の身だしなみやおしゃれに関しては本人の希望を優先して自己決定できるように支援している。着衣の選択は本人、家族、場合によっては職員と一緒にいう事もある。また、理容や美容に関しては、かかりつけの店利用を基本にしているが、不可能な場合は月一度程度の出張サービスを利用していただいている。		

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
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	昼食のみ食数が多いので、専従調理員が対応するが、朝夕は利用者と職員と一緒に準備・片付けを行っている。	朝食と昼食は事業所で職員が調理し、夕食は業者から届く食材を使った食事を提供している。利用者の食べられない物は個別に対応し、好きな食べ物のリクエストは行事食やテイクアウトで希望に応じている。利用者の咀嚼力に合わせて形態を変えたり、終末期の利用者には食事の量や回数を減らしたりして、その人の状態に合わせて柔軟に対応している。また、週に一度、障害者福祉施設の若い利用者たちが販売に来るあんこを使って、利用者と一緒に団子やおはぎを作ることもある。職員はできる限り、利用者の食べたい気持ちに応え、食べることを楽しめるように配慮している。	
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	一日を通しての食べる量や水分量の確保のチェックはできる限り行っている。施設で提供する食事については栄養バランスや個々の体調に合わせたものになるよう考慮している。		
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	口腔内の残渣物を残さず清潔を保てるように、毎食後、必ず口腔ケアの支援をしている。ひとり一人の口腔状態や認知症状により対応が困難な場合もあるが、清潔にすることは本人も満足しているので声掛け誘導し、定期的に口腔ケアが出来ている。		
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	利用者ひとり一人の排泄のパターンや習慣を理解し、自立に向けた支援をしている。可能な範囲でオムツ使用量を減らすよう努力し、トイレ排泄や自主的排泄を基本としており、必要に応じて声掛け誘導しながら、気持ちよく排泄できるように支援している。また、排泄時の失敗が不穏を誘発する場合もあるので、できるだけ失敗しないように心配りを心掛けている。	トイレサインである表情の変化や落ち着かない様子を見逃さないようにしてトイレに誘導し、可能な限りトイレでの排泄支援に努めている。排泄介助で利用者に長めに座ってもらうことで排泄がうまくいったり、適切なタイミングでのトイレ誘導でパッド使用から布パンツになった利用者もいる。夜間の排泄支援では、歩行が困難な利用者にはセンサーを使い職員が駆け付けるようにしている。また、寝ている利用者を排泄のために起こすこと、起こさないこと両面でのメリットとデメリットを洗い出し、職員同士の話し合いの結果、夜間パッド交換することにして、利用者がぐっすり眠れるようにした。職員は一人ひとりの排泄が困難な要因をチェックし個別排泄支援に取り組んでいる。	

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
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	食物繊維食材のバランスの良い摂取と十分な水分の補給などを行い、併せて適切な無理のない体操や自力歩行を継続する働きかけを行い、便秘体質が改善されるような対策をしている。		
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	個々の体調や生活習慣、希望に合わせて楽しんで入浴できるよう支援している。場合によっては入浴できない場合は足浴やシャワー浴などを施行したり、出来るだけ柔軟な対応を心掛けている。	週2回午前中に体の状態を観察してからの入浴を基本としているが、週4回入浴したり午後に入浴する利用者もいる。湯の温度を利用者好みに合わせるなどして、可能な限り個々にそった支援をしている。寒くなる時期には体に負担がないように浴室の室温に注意を払っている。職員は利用者がくつろいだ気分で安心して入浴できるように配慮している。利用者が重度化した場合、浴槽が家庭サイズなので、無理しないようシャワー浴や清拭で対応している。	
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	ひとり一人の生活習慣や状況に応じて、できるだけ希望に添った対応を心掛けている。夜勤者は宿泊者の安眠度のチェックを欠かさないようにしている。睡眠不足が懸念される場合は昼寝をしていただくようにしている。また、清潔な寝具類の提供は安眠の大事な要素であるので極力気を配るようにしている。		
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	処方された薬の説明書等は服薬一覧表に綴り込み事務所で管理しており、職員全員が把握できるようにしている。また、一人一人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、服薬を間違いないで行ったかどうかの結果をチェック表に記入し、服薬チェックはその都度行い、宿泊者の夜間については夜勤者が行っている。なお、職員による服薬援助の方法の指導は看護師が行っている。		
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	ひとり一人の生活歴を尊重し、できることによる楽しみや張り合いを得られるように工夫している。裁縫が得意な方に雑巾縫いや繕い物など、菜園作りが得意な方には、植え付け、草取り、収穫などをお願いするなど、役割分担を取り入れながら取り組みをしている。		

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
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	日用品や衣類の買い物のための外出希望があるときには極力支援している。毎月の行事や季節によりドライブなども行っている。体調や天候により外出できない場合は施設敷地内の庭先に出て花を眺めたり、近所の公園を散歩するなど支援をしている。	少人数で、人との接触を避けながら花見や紅葉狩りに出かけている。個別の外出支援では図書館に出かけてCDを借りて部屋で音楽を楽しんでいる利用者がいたり、家族と一緒に墓参りに行く利用者もいる。日常は、事業所周辺の川沿いを散歩したり、商店街を散歩しながら買い物を楽しむこともある。コロナの感染状況を見ながら、その時々で管理者が外出できる場所等を検討し、少しでも利用者の希望に添えるように、また、ストレス発散や気分転換を図れるように努めている。外出が困難な利用者には、ウッドデッキで日向ぼっこや庭を眺めたりと外の風に当たってもらっている。	
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	お小遣いとして適当な額をお預かりし、事務所の金庫で保管管理している。利用者が買い物を希望するときは職員が付き添い、品選び、支払い、受け取りを極力本人にしている。預かり金は金銭出納帳、領収書と共に買い物など出金に関わった職員を含む複数の職員が確認、署名を行い管理している。なお、家族が来所の折に帳簿や残金の確認をお願いしている。		
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	知人や家族への電話の希望がある場合は施設のものを使用していただいている。暑中見舞いや年賀状作成の支援、投函の支援を行う事もあり、面会者や家族には手紙やはがきなどを書いていただけるよう依頼することもある。		
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	玄関や廊下など共用空間は明かりのとおり方、心地よい温度や湿度の管理に工夫し、体感や視覚的に負担のかからないように配慮している。厨房での食事作りの際の香りや音は食欲をそそり、居心地をよくするツールのひとつと考えている。廊下や玄関には地元作家の版画や季節を感じられる花々を飾ったり、穏やかなやさしい空間作りに努めている。	併設の小規模多機能型居宅介護事業所と共用している開放感ある明るくて広いホールがあり、通常は両事業所利用者の食事の場になっている。現在はコロナの感染状況を見ながらパーティションを開け閉めしているが、開放時には両施設の利用者の交流の場にもなっている。そこでは、両職員が協力しながら利用者を見守っている。玄関やホールの飾りつけは季節を感じられるように工夫しており、庭にはたくさんの花が植えられていて家庭的な雰囲気が醸し出されている。ホールの換気には特に注意を払い、チェック表をつけて管理している。	

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
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	社交場でもあるホールは読書やゲームができるスペースになったり、食事やおやつを楽しむ場所となったり、畳の間はボランティアさんたちの舞台にも変化する。TPOに合わせホールのテーブル配置をアレンジし、プライベートの場所を確保することもある。窓際のソファは昼寝の格好の場所である。あらゆる場所がひとり一人が思い思いの居心地のよい場所として活用できるよう努めている。		
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	自室の備品は、本人が使い慣れ親しんできた家具や調度品を活かして、居心地よく生活できるよう本人や家族と相談しながらレイアウトを行っている。転倒など危険防止を優先する場合は、本人または家族に了承の上、使用する家具や寝具の種類を考慮して準備していただくこともある。また、限られたスペース内でのレイアウトであるので動線確保には気を配っている。	各居室の入り口には利用者の表札を掲示し、手指消毒用のアルコールが置かれている。居室にはエアコンや換気扇、カーテンが取り付けられており、ベッドや家具、必要と思われる物が持ち込まれ、家族の写真や利用者の作品などが飾られている。重度化した利用者には介護用ベッドを事業者が無償で貸し出している。衣替えや部屋の掃除は主に職員が行い、寝具類の清潔さにも配慮している。現在夫婦で入居している利用者はいないが、夫婦部屋対応可能な居室もある。	
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	建物内部は出来るだけ分かりやすいイラストや文字を使い、自室やトイレ、風呂などに自分で行けるよう配慮し、自立した生活を支援している。また、入居者の趣味趣向をリサーチして、「やる気」「いきがい」を引き出せるような個性を大事にする支援を心掛けている。		