

## 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	3770102204		
法人名	有限会社 普門		
事業所名	グループホームひがん		
所在地	香川県高松市藤塚町1丁目11番5号		
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 18 日	評価結果市町村受理日	

### 【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)】

施設内で委員会を設置し、各委員会が積極的に活動する事で入居者様の生活の質の向上や委員会活動を通じた新人・職員教育を取り入れている。また、隣接している医院と医療連携体制をとっており、入居者様の状態急変時には迅速かつ適切な対応が可能である。看取りケアも実施している。広報誌は年3回発行しており、ホームページにてブログを更新し施設の様子などを紹介している。避難訓練は月に1度実施し、シェイクアウトにも積極的に参加しておりスタッフの防災意識の向上を図っている。慰問レクや外出レク等はコロナウイルス感染予防の為、現在実施していないが、代替え案をレクリエーション委員会が中心となり計画実施し、入居者様に楽しんで頂けるよう行事にも力を入れている。

※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.kaikokensaku.mhlw.go.jp/37/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3770102204-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaikokensaku.mhlw.go.jp/37/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3770102204-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井2丁目2-18
訪問調査日	令和 6 年 1 月 31 日

### 【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)】

マスクを卒業できる日を待ち望んで、充実した頑張りで尽くしている施設。たつて、笑顔を見て話がしたいんじゃない！そんな気持ちを全面に出して、3人の管理者がケアマネジャーと事務長を巻き込みながらスクラムを組んで笑顔がある施設を築こうとしている。3人の管理者が勤め始めたコロナ以前は、指導してくれた上司が前向きで、ついていけるのがやっとならった。しかし、コロナ禍ですべてのことが皆無になって、何もできない現状となり、可能な限り、ガラス越し面会にまで復活した。運営推進会議に参加の会長の指導から外国人実習生の活躍を基盤として、ここ最近、変化が生まれてきた。もちろん入居者家族に有難いことは母体が病院だけに、医療連携(歯科の面からも咀嚼の重要性を感じ、食にも重きをおいてきた。)にこだわり、屋上菜園での自然に触れ合えるバリアフリーの環境も目を見張る。また、おむつの当て方やその人に合うやり方もこだわっている。リーダー管理者のやりがいと新人の指導に向けて(楽しいこと)マニュアルを作り直し、他の管理者がバックアップして職員個人個人の人間性とやる気を強気を伸ばすことで、笑顔が耐えない施設を目指している。職員さんに助けて頂いているんだという気持ちから、人、もの、金、の関連性を見据えた事務長に頼り、やりがいある施設が生まれている。

# 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	毎日、朝礼時に唱和している。理念は事務所・各ユニットの見やすい所に掲示し、実践に向けて日々取り組んでいる。	管理日報を持ち込んで、朝礼時に活用する。悩みが出た時に振り返りに活用している。落とし込みをして、理念と介護の浸透性に照らし合わせている。	経営理念を地域の方に理解していただくようにしてはいかがでしょうか。
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	コロナ禍の為、地域との交流は見合わせていたが、運営推進委員会の開催・技能実習生の地域行事の参加など、出来る事から再開をしている。年3回の広報誌や再開を予定しているブログで地域に施設内の様子や行事は発信していく。	技能実習生との縁を深めて施設に役立てられるように企画実践している。餅つきの手伝いに参加し、連合会長が積極的に紹介して、連携できる地域となっている。気兼ねなく、場づくりが浸透している。そして、家族を第三職員として考慮している。	地域に当てにされ地域に貢献できるような関わりを作ってはいかがでしょうか。
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	感染対策により施設行事への招待は見合わせているが、技能実習生を通じて地域行事の手伝いや参加、広報誌や運営推進委員会、家族会などで地域に向けて情報を発信している。		
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	感染症対策の為、施設内感染時などは書類対応としているが、第五類に移行してからは開催の方向で運営している。	連合会長と、保育園の先生、各フロアの家族、介護保険課の職員、関連施設、自治会OBの参加で、情報交換の場となっている。一層活発に議論できる場となるようにする事を今後の課題としている。	
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取り組んでいる	市主催の講演会や研修会などにコロナウイルスの感染状況に留意しながら参加している。不明な事項については問い合わせして確認をしている。	ケアマネジャーが窓口となり、研修や講演会の案内をいただいている。資格取得の情報紹介をしていただき、オンラインの紹介が多い。何でも聞いてくれる関係となって早急に回答を頂いている。	
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	毎月、身体拘束委員会を開催して十分に検討をしている。どうしても実施が必要な場合はきちんと話し合い、基本的には、拘束をしないよう職員で話し合っている。扉については、立地条件上家族の希望もあり施錠をしている。	毎月の全体会議に合わせて拘束委員会をしている。状態と病状の継続を考慮して代替できることを話し合っ実践している。基本を勉強して、拘束をしない方向にベクトルを合わせている。	

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
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	虐待防止委員会を月1回開催して話し合いをしている。勉強会・全体会等で学び、各ユニットのミーティングや個々に職員に話を聞き防止に努めている。		
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	研修会等がある時は、参加をし勉強会で取り上げているが、事業や制度をきちんと認識している職員は少ない。いつでも活用できるよう努めていきたい。		
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	契約時に丁寧に説明を行い理解・納得して頂いている。改定などあった場合は個別に説明を行い、理解して頂いた上でサイン・印鑑を頂いている。		
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	入居者様と日々の生活の中で意見を聞いたり、面会時や電話で要望を聞き、ミーティング等で話し合い、情報の共有をし運営に反映させている。	家族に利用者が「〇〇を持ってきてほしい」と携帯電話でお願いしていて、持ってきて手渡ししているのにコロナ渦で直接渡していないと勘違いして、「直接渡して下さい」と言われ困惑したことから、家族から学ぶ点が多くあるのだなあと改善の方向を職員と共有し、「家族が第三者職員である」の意識をさらに大きな気づきとなった。	
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	全体会に施設長・事務長・管理者が参加し、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。また、ミーティング時や個別に話を聞き月1回の管理者会議にて取り上げて検討している。また、常に職員同士でコミュニケーションはしっかり取り、意見を抱えている職員には随時面談形式で話を聞くように努めている。	職員の意見はよくでて、会議に事務長や施設長は参加しているので、風通しが良い。緊急体制は管理者に任せている。協力体制が整っていて、お互い様ということで、理解されているので、職員の勤続年数が長いということにもつながっている。	
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	月に一度の管理者会議で、各職員の勤務状況や要望等を報告し、働きやすい環境を整備している。また、年2回の自己評価を行い、各職員のスキルアップに努め・賞与の査定に反映されるよう取り組んでいる。		

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
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	職員の能力に応じた研修を受けてもらい。研修終了後は勉強会で報告を行い、職員全員がスキルアップ出来るように努めている。また、該当者には実践者研修やリーダー研修への参加を呼びかけている。		
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	交流の機会は現在ほぼない。参加した研修で、他施設の管理者や職員と交流し情報交換を行い、サービスの向上に努めたい。また同地域の事業所とも交流できるよう努めていきたい。		
<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	ケアマネジャー・管理者が面談を行う。普段の関わりの中で得られた情報は、ケアマネジャーに伝え、共有に努めている。		
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	ケアマネジャー・管理者が困っている事や要望などを聞く。随時、近況報告を行い家族との信頼関係が築けるよう努力している。		
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	初回ケアプラン作成時には必ず本人と家族に意見や要望を聞き、取り入れる。現場の職員はアセスメント・モニタリングを行い、サービス提供前には必ず説明を行っている。		
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	日常生活の中でコミュニケーションやレクリエーション、生活リハビリを行い一緒に過ごす時間を大事にし信頼関係が築けるようにチームで共有意識を持ち努力はしているが、業務優先になっている事が多い。		

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
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	感染症対策の為、1階玄関でドアを挟んで電話を使った面会か、オンラインでの面会を実施している。 入居者様の体調次第で上記面会が困難な時は、経営者と相談の上、居室面会を実施する事もある。		
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	感染症対策の為、外出は見合わせている。 面会はドアを挟んで電話を使った面会か、オンラインでの面会を実施している。 入居者様の体調次第で上記面会が困難な時は、経営者と相談の上、居室面会を実施する事もある。 また、外部医療機関に受診が必要な時は御家族様に送迎を依頼している。	通院時に家族との話は主にその期間にしていた だいている。前後の体調不調の確認をして今後の入居に支障がない様に馴染みの関係を壊さないように努めている。家族の三改忌のような時は自宅に帰れるような配慮はしている。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入居者様の状況を把握しながら、いい関係が持てるように支援している。また、孤立する人がいないように職員が仲介をし、生活リハビリやレクリエーションなど共同で楽しめる空間作りに努めている。		
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	感染症対策の為、他界された方にはご家族様の了承を得て、代表者1名が焼香に行く。後日、ご家族様の話を聞き、職員で偲びのカンファレンスを実施している。		
<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	入居者様の意見や希望を把握するように努め、ケアマネジャーと情報共有しケアプランに取り入れている。また、意見や希望を伝える事が困難な人は、家族に要望を聞いて出来るだけ本人本位に検討している。	表情や動きなどの対応、しぐさ、職員同士の確認から様子を見ている。オムツ交換、食事介助、おやつなどの嗜好品、お風呂での様子など、基本生活での反応を普段と照らし合わせて把握している。	
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	入所時に生活歴を聞いている。また、生活していく中でコミュニケーションを取りながら入居者様・ご家族様に話を聞き大切なことは情報共有に努めている。		

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
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	申し送りや介護記録に様子を記入し、ユニット会で話し合い情報の共有をし、心身の状態に応じた過ごし方を提供している。		
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	入居者様・ご家族様の希望を確認して、モニタリングしケアマネジャーと情報を共有している。毎月の会議を開いた時に介護支援方法を見直し介護計画作成に役立っている。	ケアマネジャーは、入居者と家族の希望と現場からの意見を確認して、話しやすい関係から作成している。もうすこし個別、生活支援ができればということから、管理者を巻き込んで臨んでいる。	
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	日々の介護記録やモニタリングをする中で気付いた事をミーティングで話しあう。また、随時対応したことは伝達ノートに記入し情報共有をしケアプランに取り入れている。		
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	要望に応じて当事業者の有するサービスを紹介している。また、当事業者で提供できないサービスや、ご家族様・入居者様が他を希望された場合は、外部の施設などのサービスを紹介している。		
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	感染症対策の為、入居者様の地域の行事の参加は見合わせている。代わりに施設内で季節に応じた行事を計画し実施したり、家族様との関わりを続けていく事で本人の心身の力が保てるように努めている。		
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	隣接している医院と連携体制をとり、入居者様・ご家族様の希望に添った医療が受けられるようにしている。また、他の医療機関を希望された時は紹介している。	ケアマネジャーとドクターの連携が深く、家族の方に分かりやすく説明をしている。他科に関しては、ケアマネ、管理者が診察に連れていく。ほとんどの利用者は状態に合わせて2週間に1回受診されている。	

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	入居者様の変化に気付いた時は、施設の看護師や隣接する医院の看護師に相談している。		
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	隣接している医院と医療連携をとっており、管理者・ケアマネージャー・医院看護師・施設看護師が情報交換しやすい環境になっている。入居者様は安心して入院・治療を受けられている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した際には、早い段階から入居者様・ご家族様の意思を確認しており、段階に応じて、その都度ご家族様・入居者様の意思を再確認し、安心して終末を迎えられるよう配慮している。	看取り、ターミナルの話を事前にして、「最後まで、この施設でお願いします」との回答が多い。デスクンファレンスをして、今後活かしている。職員の対応にも気を配り更なるターミナルを目指している。	
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	緊急時マニュアルを作成し、何時でも確認できる場所に置いている。勉強会等で定期的確認を行っている。		
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	新入社員には避難方法の説明・指導を行い災害対策の重大さを説明している。また職員が順番に避難訓練を実施し、防災機器の操作も出来るように必要に応じて訓練を行っているが、感染対策等もあり、訓練回数も以前より少なく身につけていない人がいるのも現状である。	ハザードマップと、地域の線路、高架下の老朽化に対応することを職員間で相談している。火災訓練は、全員で機器操作、マニュアル周知をしている。備蓄は、賞味期限を確認して、職員に配布して使用についての意見を求めている。第五類になって、以前出来ていないことを追及していこうと声が高らかになっている。	
<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	毎日の申し送りや情報伝達・共有で、個別の対応を行っている。また、声掛けや介助方法をユニット会にて見直しを行っている。	呼称は、苗字にさん付け、ちゃんづけもある。入居者、家族の許せる範囲で可能となっている。その人がその人らしく生活ができる支援として、その環境に合わせて呼び方を変えている。プライバシーが保てるように、その利用者の身になって対応している。	

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
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	感染症対策の為、外出に関する希望は叶えていないが、代替え案としてレクリエーション委員と協力し、移動販売レクリエーションを実施し買物の雰囲気味わって貰っている。また、誕生日に本人が希望した食べ物の提供だったり少しでも日常生活を楽しんで決定できるような働きかけをしている。		
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	タイムテーブルで日々の基本的な流れは決まっているが、入居者様一人ひとりのペースを大切に、希望に応じて臨機応変に自由に過ごせるよう支援している。		
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	洋服などは本人が愛用していた物を使用して貰っている。理美容は外部・内部の感染状況に応じてカットの訪問に来てもらっている。日常の整容は必要に応じて支援している。		
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	基本、食事は外注という形だが、おやつレク等を行い食事に関わる機会を作っている。また、普通食を食べる事が出来ない入居者様に関しては、おやつレク等でも個別に用意して提供したり、工夫を凝らしている。また、お膳拭きなど片付けの部分で出来る入居者様と一緒にしている。	給食業者と1か月に1回相談している。具材のパターンも変えては？味付け？など考慮している。イベント食で巻きずし、おせち料理、(お好み焼きもどき)、年越しそば、ちらし寿司が大好評。昼食もボリュームがあり健康的な提供をしていただいている。夏には、屋上菜園の紫蘇でジュースを利用者参加型で作り、ティータイムに飲んでいる。	
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	毎日の食事量・水分量を記録、毎月の体重測定によるBMIの変化を記録し、看護師と情報共有し必要に応じた支援をしている。		
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	義歯は就寝介助の際に預かり、洗浄液に浸けている。また、家族の了承のもと歯科受診や週1回の歯科衛生士による口腔ケアを行っている。		
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	各入居者様の排泄パターンを把握し、月1回のフロアミーティングで対応を話し合い、入居者様に合った支援を行っている。物品購入や設備投資など必要な場合は要検討し環境整備を行っている。	排泄は自立している利用者が多く、居室にポータブルトイレを設置している利用者は自由に使用している。職員は転倒しないように気を配りながら見守り、記録を付けている。管理者はオムツにとても気を遣い、一人一人にジャストフィットするように、サイズや当て方などを常に研究して利用者が快適でいられるように気を配っている。	



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
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	水分摂取量は毎日記録し確認を行い、摂取量が少ない入居者様には飲んで貰える代わりに飲み物を提供している。また排便状況により、医師・看護師と相談・報告を行い、対応支援をしている。		
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	入浴日と入浴時間は決められている。入居者様の体調のすぐれない時や本人様が、拒否した場合は無理せず他の日で代用する等支援をしている。また、体調悪化により入浴が出来ない状態になった場合には、直ぐに清拭に移行できるよう体制を作っており本人が希望した際には随時対応できるようにしている。	入浴は基本的には週に2回、午後に行うが、利用者の体調や気分によっては日を替えたり、時間をずらしたりもする。機械浴に足が運ぶ利用者がめっきり増えた。どの浴室も東側に窓があり、冷たい感じはしない。一人ひとりの気持ちを汲みながら、利用者とゆっくりと話せるよう、落ち着いて対処しているので、たっぷりとお喋りができる場となっている。	
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	基本的には入居者様が自由に居室に戻り、本人の意思で休まれている。必要に応じて職員から休息を促している。 介助が必要な入居者様については、本人の体調に応じて居室に誘導して休んで貰っている。		
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	薬についての説明書等はいつでも見えるように保管し、職員は内容を把握するように努めている。また、受診等により変更や追加があった場合は、副作用や用法・要領等を伝達ノート、看護記録等に記録し情報共有に努めている。		
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	個人の状態に応じて生活リハビリや簡単なレクリエーション等を実施している。しかし、個別性を生かした取り組みは一部のみで、全入居者様に対しては実現できていない。		
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	第五類移行後も感染対策の為、外出支援等は実施できていない。レクリエーションや日々の関りを通じて少しでも閉塞感を感じないよう努めている。外部医療機関に受診が必要な時には、基本的には御家族様に依頼して受診して貰っている。	活発に行っていたドライブはコロナの五類移行後も感染対策の為に実施出来ていない。気分転換や楽しみの為にレクリエーションを工夫している。見晴らしの良い屋上の庭園は、桜や季節の花が咲き乱れ、園芸に詳しい職員の指導の下、野菜や花を育てて、心地よい風とともに利用者の心を晴れ晴れしくさせている。	

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
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	お金を持つことの大切さは理解したうえで、施設の方針として金銭管理は事務で預かっている。その上で、希望する人には書類記入後に自己管理をしてもらっている。		
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	利用者様が希望した際には、電話をかけた後、家族からの希望があった際には、オンライン通信を実施している。また、手紙等のやり取り支援も希望の際は対応している。携帯電話の自己管理も本人、家族の強い希望がある時は認知症状の状態を加味しながら自己管理をしてもらっている。		
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	共用空間が居心地よく過ごせるよう衛生管理、生活環境の整備は怠らないようにしているが、不満が出ている部分もある。	絵が好きな管理者の立体感がある干支の作品が廊下の壁一面に掲示され、心和む空間となっている。キッチンや事務所から見守りやすい配置に殆んど利用者が、楽しく語らいながら、穏やかな関わりを持って生活をしている。「相手を楽しませるには自分も楽しくなくてはいけない」という管理者は、楽しんで頂くために作品を掲示している。	
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	利用者様同士の相性や過ごし方を考慮して、居場所の工夫に取り組んでいる。過ごしにくい状況が発生したり、トラブルがあった際には、ミーティング等で検討したり、随時席替え等で対応している。		
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	入居手続きの際に、家族や本人に使い慣れたもの、なじみの物など、持ち込みを促している。生活の中でも必要な物があれば家族に連絡し本人が居心地よく過ごせるよう連絡を取り必要なものを依頼している。	思ったよりも、広々とした居室はシンプルで必要な状態の方にはポータブルトイレもあり、利用者は持ち込んだテレビを見たり、好きな本を読んだり、自由に過ごしている。家族の写真に手を合わす利用者もいる。コンクリートのビルにしては、暖かく、職員の生活環境についての気配りが行き届いていて、明るい職員の言葉掛けが心に残る。	
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	個人の状態に応じて、個別の生活リハビリを活用しながら『できること・わかること』に取り組み、安全かつ自立した生活に繋がるよう支援をしているが全入居者様に対しては取り組めていない。		

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	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. 利用者の2/3くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない

## 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	3770102204		
法人名	有限会社 普門		
事業所名	グループホームひがん		
所在地	香川県高松市藤塚町1丁目11番5号		
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 18 日	評価結果市町村受理日	

### 【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)】

施設内で委員会を設置し、各委員会が積極的に活動する事で入居者様の生活の質の向上や委員会活動を通じた新人・職員教育を取り入れている。また、隣接している医院と医療連携体制をとっており、入居者様の状態急変時には迅速かつ適切な対応が可能である。看取りケアも実施している。広報誌は年3回発行しており、ホームページにてブログを更新し施設の様子などを紹介している。避難訓練は月に1度実施し、シェイクアウトにも積極的に参加しておりスタッフの防災意識の向上を図っている。慰問レクや外出レク等はコロナウイルス感染予防の為、現在実施していないが、代替案をレクリエーション委員会が中心となり計画実施し、入居者様に楽しんで頂けるよう行事にも力を入れている。

※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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/37/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3770102204-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/37/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3770102204-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井2丁目2-18
訪問調査日	令和 6 年 1 月 31 日

### 【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)】

マスクを卒業できる日を待ち望んで、充実した頑張りで尽くしている施設。たつて、笑顔を見て話がしたいんじゃない！そんな気持ちを全面に出して、3人の管理者がケアマネジャーと事務長を巻き込みながらスクラムを組んで笑顔がある施設を築こうとしている。3人の管理者が勤め始めたコロナ以前は、指導してくれた上司が前向きで、ついていけるのがやっとならった。しかし、コロナ禍ですべてのことが皆無になって、何もできない現状となり、可能な限り、ガラス越し面会にまで復活した。運営推進会議に参加の会長の指導から外国人実習生の活躍を基盤として、ここ最近、変化が生まれてきた。もちろん入居者家族に有難いことは母体が病院だけに、医療連携(歯科の面からも咀嚼の重要性を感じ、食にも重きをおいてきた。)にこだわり、屋上菜園での自然に触れ合えるバリアフリーの環境も目を見張る。また、おむつの当て方やその人に合うやり方もこだわっている。リーダー管理者のやりがいと新人の指導に向けていて(楽しいこと)マニュアルを作り直し、他の管理者がバックアップして職員個人個人の人間性とやる気を強気を伸ばすことで、笑顔が耐えない施設を目指している。職員さんに助けて頂いているんだという気持ちから、人、もの、金、の関連性を見据えた事務長に頼り、やりがいある施設が生まれている。

# 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	毎日、朝礼時に唱和している。理念は事務所・各ユニットの見やすい所に掲示し、実践に向けて日々取り組んでいる。	管理日報を持ち込んで、朝礼時に活用する。悩みが出た時に振り返りに活用している。落とし込みをして、理念と介護の浸透性に照らし合わせている。	経営理念を地域の方に理解していただくようにしてはいかがでしょうか。
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	コロナ感染対策の為、休止していた運営推進会議や家族会の再開、年3回の広報誌や停止状態だったブログの再開で地域に施設内の様子や行事を発信している。	技能実習生との縁を深めて施設に役立てられるように企画実践している。餅つきの手伝いに参加し、連合会長が積極的に紹介して、連携できる地域となっている。気兼ねなく、場づくりが浸透している。そして、家族を第三職員として考慮している。	地域に当てにされ地域に貢献できるような関わりを作ってはいかがでしょうか。
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	コロナ感染対策の為、施設行事への招待は見合わせているが、運営推進会議・家族会・広報誌やブログ等で地域に向けて情報を発信している。		
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	コロナウイルス感染予防の為、書面での開催だったが、5類に移行したことで、運営推進会議を再開し情報を発信し意見交換を行っている。	連合会長と、保育園の先生、各フロアの家族、介護保険課の職員、関連施設、自治会OBの参加で、情報交換の場となっている。一層活発に議論できる場となるようにする事を今後の課題としている。	
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取り組んでいる	市主催の講演会や研修会などにコロナウイルスの感染状況を確認しながら参加している。不明な事項については問い合わせして確認をしている。	ケアマネジャーが窓口となり、研修や講演会の案内をいただいている。資格取得の情報紹介をしていただき、オンラインの紹介が多い。何でも聞いてくれる関係となって早急に回答を頂いている。	
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	毎月、身体拘束委員会を開催して十分に検討をしている。基本的には拘束をしないよう職員で話し合っている。今現在は身体拘束を行っていない。扉については、立地条件上家族の希望もあり施錠をしている。	毎月の全体会議に合わせて拘束委員会をしている。状態と病状の継続を考慮して代替できることを話し合っ実践している。基本を勉強して、拘束をしない方向にベクトルを合わせている。	

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
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	虐待防止委員会を月1回開催して話し合いをしている。勉強会・全体会等で学び、各ユニットのミーティングや個々に職員に話を聞き防止に努めている。		
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	研修会等がある時は、参加をし勉強会で取り上げている。事業や制度をきちんと認識出来ている職員は少ない。いつでも活用できるようにしている。		
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	契約時に丁寧に説明を行い理解・納得して頂いている。改定などあった場合は個別に説明を行い、理解して頂いた上でサイン・印鑑を頂いている。		
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	入居者様と日々の生活の中で意見を聞いたり、面会時や電話で要望を聞き、ミーティング等で話し合い、情報の共有をし運営に反映させている。	家族に利用者が「〇〇を持ってきてほしい」と携帯電話でお願いしていて、持ってきて手渡ししているのにコロナ渦で直接渡していないと勘違いして、「直接渡して下さい」と言われ困惑したことから、家族から学ぶ点が多くあるのだなあと改善の方向を職員と共有し、「家族が第三者職員である」の意識をさらに大きな気づきとなった。	
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	全体会に施設長が参加し、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。また、ミーティング時や個別に話を聞き月1回の管理者会議にて取り上げて検討している。	職員の意見はよくでて、会議に事務長や施設長は参加しているので、風通しが良い。緊急体制は管理者に任せている。協力体制が整っていて、お互い様ということで、理解されているので、職員の勤続年数が長いということにもつながっている。	
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	月に一度の管理者会議で、各職員の勤務状況や要望等を報告し、働きやすい環境を整備している。また、年に2回自己評価を行い、各職員のスキルアップや・賞与の査定に反映されるよう取り組んでいる。		

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
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	職員の能力に応じた研修を受けてもらい。研修終了後は勉強会で報告を行い、職員全員がスキルアップ出来るように努めている。また、該当者には実践者研修やリーダー研修への参加を呼びかけている。		
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	コロナ感染対策の為、機会は減っているが、参加した研修で、他施設の管理者や職員と交流し情報交換を行い、サービスの向上に努めている。また同地域の事業所とも交流できるよう努めていきたい。		
<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	ケアマネージャー・管理者が面談を行い。普段の関りの中で得られた情報は、ケアマネージャーに伝え、共有に努めている。		
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	ケアマネージャー・管理者が困っている事や要望などを聞く。月に1回詳細な近況報告を書面にて報告している。状況に応じ随時電話にて近況報告を行い家族との信頼関係が築けるよう努力している。		
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	ケアプラン作成時には必ず本人と家族に意見や要望を聞き、取り入れる。現場の職員はアセスメント、モニタリングを行い、サービス提供前には必ず説明を行っている。		
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	日常生活の中でコミュニケーションやレクリエーション、生活リハビリを行い、一緒に過ごす時間を大事にし信頼関係が築けるように努力している。長く働いている職員も多く、他フロアの入居者様にも馴染みが出来ている。		

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	コロナウイルス感染予防の為、1階玄関越しの電話面会、LINEでのビデオ通話、スカイプ等で面会を実施している。 入居者様の状況により、上記面会が困難な方には、経営者と相談の上、居室での面会を実施することもある。		
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	コロナウイルス感染予防の為、外出に関しては見合わせている。今現在はLINEビデオ通話・スカイプ・玄関越しでの電話面会を実施しています。 入居者様の状況により、上記面会が困難な方には、経営者と相談の上、居室での面会を実施している。	通院時に家族との話は主にその期間にしていた。前後の体調不調の確認をして今後の入居に支障がない様に馴染みの関係を壊さないように努めている。家族の三改忌のような時は自宅に帰れるような配慮はしている。	
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	入居者様の状況を把握しながら、入居者様同士の関係を見守りし、孤立する入居者様がいないように職員が仲介をし、生活リハビリやレクリエーションなど共同で楽しめる空間作りに努めている。		
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	他界された方には、ご家族様の了承を得て、コロナウイルス感染予防の為、代表して1名が焼香に行く。後日、ご家族様の話を聞き、職員で偲びのカンファレンスを実施している。		
<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	入居者様の意見や希望を把握するように努め、ケアマネジャーと情報共有しケアプランに取り入れている。またミーティング等でも話しあっている。意見や希望を伝える事が困難な人は、普段の様子から考え、出来るだけ本人本位に検討している。	表情や動きなどの対応、しぐさ、職員同士の確認から様子をみている。オムツ交換、食事介助、おやつなどの嗜好品、お風呂での様子など、基本生活での反応を普段と照らし合わせて把握している。	
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	入所時に生活歴を聞いている。また、生活していく中でコミュニケーションを取りながら入居者様・ご家族様に話を聞いている。		



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
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	申し送りや介護記録に様子を記入し、ユニット会で話し合い情報の共有をし、心身の状態に応じた過ごし方を提供している。		
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	入居者様・ご家族様の希望を確認して、モニタリングしケアマネジャーと情報を共有している。毎月の会議を開いた時に介護支援方法を見直し介護計画作成に役立てている。	ケアマネジャーは、入居者と家族の希望と現場からの意見を確認して、話しやすい関係から作成している。もうすこし個別、生活支援ができればということから、管理者を巻き込んで臨んでいる。	
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	日々の介護記録やモニタリングをする中で気付いた事をミーティングで話し合い、ケアマネジャーや職員で情報共有を行いケアプランに取り入れている。		
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	要望に応じて当事業者の有するサービスを紹介している。また、当事業者が提供できないサービスや、ご家族様・入居者様が他を希望された場合は、外部の施設などのサービスを紹介している。		
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	感染予防の為、地域の行事の参加は見合わせている。代わりに施設内で季節に応じた行事を計画し実施している。		
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	隣接している医院と連携体制をとり、入居者様・ご家族様の希望に添った医療が受けられるようにしている。また、他の医療機関を希望された時は紹介している。	ケアマネジャーとドクターの連携が深く、家族の方に分かりやすく説明をしている。他科に関しては、ケアマネ、管理者が診察に連れていく。ほとんどの利用者は状態に合わせて2週間に1回受診されている。	

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	入居者様の変化に気付いた時は、施設の看護師や隣接する医院の看護師に相談している。		
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	隣接している医院と医療連携をとっており、ケアマネジャー・医院・看護師・施設看護師が情報交換しやすい環境になっている。入居者様は安心して入院・治療を受けられている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した際には、早い段階から入居者様・ご家族様の意思を確認しており、段階に応じて、その都度ご家族様・入居者様の意思を再確認し、安心して終末を迎えられるよう配慮している。	看取り、ターミナルの話を事前にして、「最後まで、この施設でお願いします」との回答が多い。デスクカンファレンスをして、今後活かしている。職員の対応にも気を配り更なるターミナルを目指している。	
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	緊急時マニュアルを作成し、何時でも確認できる場所に置いている。勉強会等で定期的確認を行っている。		
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	新入社員には避難方法の説明・指導を行い災害対策の重大さを説明している。また職員が順番に避難訓練を実施し、防災機器の操作も出来るように必要に応じて訓練を行っているが、感染対策等もあり、訓練回数も以前より少なく身につけていない人がいるのも現状である。	ハザードマップと、地域の線路、高架下の老朽化に対応することを職員間で相談している。火災訓練は、全員で機器操作、マニュアル周知をしている。備蓄は、賞味期限を確認して、職員に配布して使用についての意見を求めている。第五類になって、以前出来ていないことを追及していこうと声が高らかになっている。	
<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	毎日の申し送りで情報の伝達・共有を行い、その方の性格等も理解していくことで個別の対応を行っている。また、ミーティングにて声掛けや介助方法の見直しを行なっている。	呼称は、苗字にさん付け、ちゃんづけもある。入居者、家族の許せる範囲で可能となっている。その人がその人らしく生活ができる支援として、その環境に合わせて呼び方を変えている。プライバシーが保てるように、その利用者の身になって対応している。	

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
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	感染症予防の為、外出に関する希望は叶えられていない。代替案としてレクリエーション委員と協力し、移動販売レクリエーションを実施している。買物物の雰囲気を楽しむ、好きなものを選ぶことで、自己決定できる環境作りに努めている。		
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	タイムテーブルで日々の基本的な流れは決まっているが、入居者様一人ひとりのペースを大切に、希望に応じて臨機応変に自由に過ごせるよう支援している。		
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	洋服などは本人が愛用していた物を使用して貰っている。理美容はコロナウイルスの状況に応じてカットの訪問に来てもらっている。日常の整容は必要に応じて支援している。		
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	基本、食事は外注という形だが、おやつレク等を行い食事に関わる機会を作っている。生活リハビリとすることができる方には盛り付け等をおこなってもらっている。また食事がとりづらい方には個別に準備し提供している。	給食業者と1か月に1回相談している。具材のパターンも変えては？味付け？など考慮している。イベント食で巻きずし、おせち料理、(お好み焼きもどき)、年越しそば、ちらし寿司が大好評。昼食もボリュームがあり健康的な提供をしていただいている。夏には、屋上菜園の紫蘇でジュースを利用者参加型で作れ、ティータイムに飲んでいる。	
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	毎日の食事量・水分量を記録、毎月の体重測定によるBMIの変化を記録し、看護師と情報共有し必要に応じた支援をしている。		
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	必要な方には義歯はこちらで預かり、洗浄液に浸けている。また、本人や家族の希望により、歯科受診や週1回の歯科衛生士による口腔ケアを行っている。		
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	各入居者様の排泄パターンを把握し、月1回のフロアミーティングで対応を話し合い、入居者様に合った支援を行っている。環境整備については要相談・検討を行い支援をしている。	排泄は自立している利用者が多く、居室にポータブルトイレを設置している利用者は自由に使用している。職員は転倒しないように気を配りながら見守り、記録を付けている。管理者はオムツにとても気を遣い、一人一人にジャストフィットするように、サイズや当て方などを常に研究して利用者が快適でいられるように気を配っている。	

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
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	水分摂取量は毎日記録し確認を行い、摂取量が少ない入居者様には飲んで貰える代わりに飲み物を提供している。また排便状況により、医師・看護師と相談・報告を行っている。		
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	入浴日と入浴時間は決められている。入居者様の体調のすぐれない時や本人様が、拒否した場合は無理せず他の日で代用したり、清拭・更衣等を行い支援している。	入浴は基本的には週に2回、午後に行うが、利用者の体調や気分によっては日を替えたり、時間をずらしたりもする。機械浴に足が運ぶ利用者がめっきり増えた。どの浴室も東側に窓があり、冷たい感じはしない。一人ひとりの気持ちを汲みながら、利用者と一緒に語り、落ち着いて対処しているので、たっぷりとお喋りができる場となっている。	
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	基本的には入居者様の意思で居室で休んだり、ホールでTVを観たり本人のペースで過ごしてもらっている。その日の行事等は体調に応じて居室で休んでもらったり、介助にて休んでもらうよう支援を行っている。		
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	薬についての説明書等はいつでも見えるように保管し、職員は内容を把握するように努めている。また、受診等により変更や追加があった場合は、副作用や用法・要領等を伝達ノート、看護記録等に記録し情報共有に努めている。		
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	個別性を生かした取り組みに関して入居者様全員には出来ていないが、個人の状態に応じて生活リハビリ(配膳や盛り付け)や簡単なレクリエーション等(家族の協力を通じて生け花)を実施している。		
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	感染症対策も5類に移行したとはいえ、外出支援等は実施できていない。レクリエーションや日々の関わりを通じて少しでも閉塞感を感じないように努めている。 外部医療機関に受診が必要な時には、基本的にはご家族様に依頼して受診してもらっている。	活発に行っていたドライブはコロナの五類移行後も感染対策の為に実施出来ていない。気分転換や楽しみの為にレクリエーションを工夫している。見晴らしの良い屋上の庭園は、桜や季節の花が咲き乱れ、園芸に詳しい職員の指導の下、野菜や花を育てて、心地よい風とともに利用者の心を晴れ晴れしくさせている。	

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
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	お金を持つことの大切さは理解したうえで、施設の方針として金銭管理は事務で預かっている。		
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	利用者様が希望した際には、電話をかけた後、家族からの希望があった際には、オンライン通信を実施している。また、手紙等のやり取り支援も希望の際は対応している。携帯電話の自己管理も本人、家族の希望がある時は認知症状の状態を加味しながら自己管理をしてもらっている。		
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	共用空間が居心地よく過ごせるよう定期的に衛生管理、生活環境の整備は怠らないようにしている。だが不満があるのも事実である。	絵が好きな管理者の立体感がある干支の作品が廊下の壁一面に掲示され、心和む空間となっている。キッチンや事務所から見守りやすい配置に殆んどの利用者が、楽しく語らいながら、穏やかな関わりを持って生活をしている。「相手を楽しませるには自分も楽しくなくてはいけない」という管理者は、楽しんで頂くために作品を掲示している。	
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	利用者様同士の相性や過ごし方を考慮して、居場所の工夫に取り組んでいる。過ごしにくい状況が発生したり、トラブルがあった際には、ミーティング等で検討し席替え等で対応をしている。		
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	入居手続きの際に、家族や本人に使い慣れたもの、なじみの物など、持ち込みを促している。生活の中でも必要な物があれば家族に連絡し本人が居心地よく過ごせるよう連絡を取り必要なものを依頼している。本人が好むものの配置や取り組みを行い心身の安定に繋げられるように工夫をしている。	思ったよりも、広々とした居室はシンプルで必要な状態の方にはポータブルトイレもあり、利用者は持ち込んだテレビを見たり、好きな本を読んだり、自由に過ごしている。家族の写真に手を合わす利用者もいる。コンクリートのビルにしては、暖かく、職員の生活環境に関しての気配りが行き届いていて、明るい職員の言葉掛けが心に残る。	
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	個人の状態に応じて、個別の生活リハビリを活用しながら『できること・わかること』に取り組んで、安全かつ自立した生活に繋がるよう支援をしているが、全ての入居者様には取り組めていない。		

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	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. 利用者の2/3くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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、安心して暮らさせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない

## 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	3770102204		
法人名	有限会社 普門		
事業所名	グループホームひがん		
所在地	香川県高松市藤塚町1丁目11番5号		
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 14 日	評価結果市町村受理日	

### 【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)】

施設内で委員会を設置し、各委員会が積極的に活動する事で入居者様の生活の質の向上や委員会活動を通じた新人・職員教育を取り入れている。また、隣接している医院と医療連携体制をとっており、入居者様の状態急変時には迅速かつ適切な対応が可能である。看取りケアも実施している。広報誌は年3回発行しており、ホームページにてブログを更新し施設の様子などを紹介している。避難訓練も定期的を実施し、シェイクアウトにも積極的に参加しておりスタッフの防災意識の向上を図っている。慰問レクや外出レク等はコロナウイルス感染予防の為、現在実施していないが、代替え案をレクリエーション委員会が中心となり計画実施し、入居者様に楽しんで頂けるよう行事にも力を入れている。

※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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/37/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3770102204-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/37/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3770102204-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井2丁目2-18
訪問調査日	令和 6 年 1 月 31 日

### 【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)】

マスクを卒業できる日を待ち望んで、充実した頑張りで尽くしている施設。たつて、笑顔を見て話がしたいんじゃない！そんな気持ちを全面に出して、3人の管理者がケアマネジャーと事務長を巻き込みながらスクラムを組んで笑顔がある施設を築こうとしている。3人の管理者が勤め始めたコロナ以前は、指導してくれた上司が前向きで、ついていけるのがやっとならった。しかし、コロナ禍ですべてのことが皆無になって、何もできない現状となり、可能な限り、ガラス越し面会にまで復活した。運営推進会議に参加の会長の指導から外国人実習生の活躍を基盤として、ここ最近、変化が生まれてきた。もちろん入居者家族に有難いことは母体が病院だけに、医療連携(歯科の面からも咀嚼の重要性を感じ、食にも重きをおいてきた。)にこだわり、屋上菜園での自然に触れ合えるバリアフリーの環境も目を見張る。また、おむつの当て方やその人に合うやり方もこだわっている。リーダー管理者のやりがいと新人の指導に向けて(楽しいこと)マニュアルを作り直し、他の管理者がバックアップして職員個人個人の人間性とやる気を強気を伸ばすことで、笑顔が耐えない施設を目指している。職員さんに助けて頂いているんだという気持ちから、人、もの、金、の関連性を見据えた事務長に頼り、やりがいある施設が生まれている。

# 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	毎日、朝礼時に唱和している。理念は事務所・各ユニットの見やすい所に掲示し、実践に向けて日々取り組んでいる。	管理日報を持ち込んで、朝礼時に活用する。悩みが出た時に振り返りに活用している。落とし込みをして、理念と介護の浸透性に照らし合わせている。	経営理念を地域の方に理解していただくようにしてはいかがでしょうか。
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	コロナ禍の為、地域との交流は見合わせている。年3回の広報誌を発行して、ひがんの情報を伝えている。ブログに関しては停止状態だったが、再開を予定している。また、コロナ禍より資料回覧のみとなっていた運営推進会議と家族会を再開して意見交換をしている。	技能実習生との縁を深めて施設に役立てられるように企画実践している。餅つきの手伝いに参加し、連合会長が積極的に紹介して、連携できる地域となっている。気兼ねなく、場づくりが浸透している。そして、家族を第三職員として考慮している。	地域に当てにされ地域に貢献できるような関わりを作ってはいかがでしょうか。
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	コロナ感染予防の為、施設行事への招待や参加は見合わせているが、広報誌や家族会・運営推進会議で地域に向けて情報発信・意見交換をしている。		
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	コロナウイルス感染予防の為、書面のみ開催としていたが、5類に移行した事を踏まえ運営推進会議を再開して情報発信と意見交換を行っている。	連合会長と、保育園の先生、各フロアの家族、介護保険課の職員、関連施設、自治会OBの参加で、情報交換の場となっている。一層活発に議論できる場となるようにする事を今後の課題としている。	
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取り組んでいる	講演会や研修会等にコロナウイルスの状況を日々確認しながら参加している。不明な事項については問い合わせして確認をしている。	ケアマネジャーが窓口となり、研修や講演会の案内をいただいている。資格取得の情報紹介をいただき、オンラインの紹介が多い。何でも聞いてくれる関係となって早急に回答を頂いている。	
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	毎月、身体拘束委員会を開催して十分に検討をしている。基本的には、拘束の緩和・廃止に向けて話し合いをしている。今現在は身体拘束は実施していない。扉については、立地条件上家族の希望もあり施錠をしている。	毎月の全体会議に合わせて拘束委員会をしている。状態と病状の継続を考慮して代替できることを話し合っ実践している。基本を勉強して、拘束をしない方向にベクトルを合わせている。	



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
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	虐待防止委員会を月1回開催して話し合いをしている。勉強会・全体会等で学び各ユニットのミーティングでは職員に話を聞き注意を払い防止をしている。		
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	研修会等がある時は、参加をし勉強会で取り上げている。現在は必要な方はいないが、いつでも活用できるようにしている。		
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	契約時に丁寧に説明を行い理解・納得して頂いている。改定などあった場合は個別に説明を行い、理解して頂いた上でサイン・印鑑を頂いている。		
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	入居者様と日々の生活の中で意見を聞いたり、家族会や面会・電話で要望を聞き、ミーティング等で話し合い、情報の共有をし運営に反映させている。	家族に利用者が「〇〇を持ってきてほしい」と携帯電話でお願いしていて、持ってきて手渡ししているのにコロナ渦で直接渡していないと勘違いして、「直接渡して下さい」と言われ困惑したことから、家族から学ぶ点が多くあるのだなあと改善の方向を職員と共有し、「家族が第三者職員である」の意識をさらに大きな気づきとなった。	
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	全体会に施設長・事務長・管理者が参加し、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。また、ミーティング時や個別に話を聞き月1回の管理者会議にて取り上げて検討している。	職員の意見はよくでて、会議に事務長や施設長は参加しているので、風通しが良い。緊急体制は管理者に任せている。協力体制が整っていて、お互い様ということで、理解されているので、職員の勤続年数が長いということにもつながっている。	
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	月に一度の管理者会議で、各職員の勤務状況や要望等を報告し、働きやすい環境を整備している。また、年2回の自己評価にて各職員のスキルアップ・賞与の査定に反映されるよう取り組んでいる。		

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
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	職員の能力に応じた研修を受けてもらい。研修終了後は勉強会で報告を行い、職員全員がスキルアップ出来るように努めている。また、該当者には実践者研修やリーダー研修への参加を呼びかけている。		
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	コロナ禍の為、機会は減っているが、参加した研修で、他施設の管理者や職員と交流し情報交換を行い、サービスの向上に努めている。		
<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	ケアマネージャー・管理者が面談を行い。日常生活の中で得られた情報は、ケアマネージャーに伝え、共有に努めている。		
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	ケアマネージャー・管理者が困っている事や要望などを聞いている。また、月1回詳細な近況報告を紙面にて報告をし、状況に応じて電話で随時近況報告を行い家族との信頼関係が築けるよう努力している。		
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	ケアプラン作成時には必ず本人と家族に意見や要望を聞き、取り入れる。現場の職員はアセスメント・モニタリングを行い、サービス提供前には必ず説明を行っている。		
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	日常生活の中でコミュニケーションやレクリエーションを行い。少しずつ顔なじみになってもらい一緒に過ごす時間を大事にし信頼関係が築けるように努力している。 長期間在職している職員も多く、担当フロア以外の入居者様にも馴染みが出来ている。		

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	コロナウイルス感染予防の為、1階玄関でドアを挟んで電話を使った面会か、オンラインでの面会を実施している。 入居者様の体調次第で上記面会が困難な時は、経営者と相談の上、居室面会を実施する事もある。		
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	コロナウイルス感染予防の為、外出は見合わせている。面会はドアを挟んで電話を使った面会か、オンラインでの面会を実施している。 入居者様の体調次第で上記面会が困難な時は、経営者と相談の上、居室面会を実施する事もある。 また、外部医療機関に受診が必要な時は御家族様に送迎を依頼している。	通院時に家族との話は主にその期間にしていた だいている。前後の体調不調の確認をして今後の入居に支障がない様に馴染みの関係を壊さないように努めている。家族の三改忌のような時は自宅に帰れるような配慮はしている。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入居者様の状況を把握しながら、基本的には入居者様同士の関係を見守りし、必要に応じて仲介している。 月1回のフロアミーティングで各職員からの意見で必要な対応を検討している。		
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	他界された方には、ご家族様の了承を得て、コロナウイルス感染予防の為、代表して1名が焼香に行く。後日、ご家族様の話を聞き、職員で偲びのカンファレンスを実施している。		
<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	入居者様の意見や希望を把握するように努め、ケアマネジャーと情報共有しケアプランに取り入れている。また、意見や希望を伝える事が困難な人は、家族に要望を聞いて出来るだけ本人本位に検討している。	表情や動きなどの対応、しぐさ、職員同士の確認から様子を見ている。オムツ交換、食事介助、おやつなどの嗜好品、お風呂での様子など、基本生活での反応を普段と照らし合わせて把握している。	
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	入所時に生活歴を聞いている。また、生活していく中でコミュニケーションを取りながら入居者様・ご家族様に話を聞いている。		

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
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	申し送りや介護記録に様子を記入し、フロアミーティングで話し合い情報の共有をし、心身の状態に応じた過ごし方を提供している。		
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	入居者様・ご家族様の希望を確認して、モニタリングしケアマネジャーと情報を共有している。毎月の会議を開いた時に介護支援方法を見直し介護計画作成に役立てている。	ケアマネジャーは、入居者と家族の希望と現場からの意見を確認して、話しやすい関係から作成している。もうすこし個別、生活支援ができればということから、管理者を巻き込んで臨んでいる。	
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	日々の介護記録やモニタリングをする中で気付いた事をミーティングで話し合い、情報共有をしケアプランに取り入れている。		
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	要望に応じて当事業者の有するサービスを紹介している。また、当事業者で提供できないサービスや、ご家族様・入居者様が他を希望された場合は、外部の施設などのサービスを紹介している。		
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	コロナウイルス感染予防の為、地域の行事の参加は見合わせている。代わりに施設内で季節に応じた行事を計画し実施している。		
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	隣接している医院と連携体制をとり、入居者様・ご家族様の希望に添った医療が受けられるようにしている。また、他の医療機関を希望された時は紹介している。	ケアマネジャーとドクターの連携が深く、家族の方に分かりやすく説明をしている。他科に関しては、ケアマネ、管理者が診察に連れていく。ほとんどの利用者は状態に合わせて2週間に1回受診されている。	

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	入居者様の変化に気付いた時は、施設の看護師や隣接する医院の看護師に相談している。		
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	隣接している医院と医療連携をとっており、ケアマネジャー・医院看護師・施設看護師が情報交換しやすい環境になっている。入居者様は安心して入院・治療を受けられている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した際には、早い段階から入居者様・ご家族様の意思を確認しており、段階に応じて、その都度ご家族様・入居者様の意思を再確認し、安心して終末を迎えられるよう配慮している。	看取り、ターミナルの話を事前にして、「最後まで、この施設でお願いします」との回答が多い。デスクカンファレンスをして、今後活かしている。職員の対応にも気を配り更なるターミナルを目指している。	
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	緊急時マニュアルを作成し、何時でも確認できる場所に置いている。勉強会等で定期的に確認を行っている。		
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	新入社員には避難方法の説明・指導を行い災害対策の重大さを説明している。また職員が順番に避難訓練を実施し、防災機器の操作も出来るように必要に応じて訓練を行っているが、感染対策等もあり、訓練回数も以前より少なく身につけていない人がいるのも現状である。	ハザードマップと、地域の線路、高架下の老朽化に対応することを職員間で相談している。火災訓練は、全員で機器操作、マニュアル周知をしている。備蓄は、賞味期限を確認して、職員に配布して使用についての意見を求めている。第五類になって、以前出来ていないことを追及していこうと声が高らかになっている。	
<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	毎日の申し送りや情報伝達・共有で、個別の対応を行っている。また、声掛けや介助方法をフロアミーティングにて見直しを行っている。	呼称は、苗字にさん付け、ちゃんづけもある。入居者、家族の許せる範囲で可能となっている。その人がその人らしく生活ができる支援として、その環境に合わせて呼び方を変えている。プライバシーが保てるように、その利用者の身になって対応している。	

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
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	コロナウイルス感染予防の為、外出に関する希望は叶えていないが、毎月の管理者会・全体会でレクリエーションを計画し楽しめる環境を提供できるよう努めている。 また、入居者様から職員に話しかけやすい雰囲気を作るよう努め、希望を話しやすくしている。		
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	タイムテーブルで日々の基本的な流れは決まっているが、入居者様一人ひとりのペースを大切に、希望に応じて臨機応変に自由に過ごせるよう支援している。		
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	洋服などは本人が愛用していた物を使用して貰っている。理美容はコロナウイルスの状況に応じてカットの訪問に来てもらっている。日常の整容は必要に応じて支援している。		
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	基本、食事は外注という形だが、おやつレク等を行い食事に関わる機会を作っている。また、外注の食事を食べる事が出来ない入居者様に関しては、個別に用意して提供している。	給食業者と1か月に1回相談している。具材のパターンも変えては？味付け？など考慮している。イベント食で巻きずし、おせち料理、(お好み焼きもどき)、年越しそば、ちらし寿司が大好評。昼食もボリュームがあり健康的な提供をしていただいている。夏には、屋上菜園の紫蘇でジュースを利用者参加型で作れ、ティータイムに飲んでる。	
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	毎日の食事量・水分量を記録、毎月の体重測定によるBMIの変化を記録し、看護師と情報共有し必要に応じた支援をしている。		
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	家族や本人の希望により歯科受診や週1回の歯科衛生士による口腔ケアを行っている。 また、毎食後に口腔ケアの声掛けを行い、必要に応じて介助を行っている。		
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	各入居者様の排泄パターンを把握し、月1回のフロアミーティングで対応を話し合い、入居者様に合った支援を行っている。	排泄は自立している利用者が多く、居室にポータブルトイレを設置している利用者は自由に使用している。職員は転倒しないように気を配りながら見守り、記録を付けている。管理者はオムツにとても気を遣い、一人一人にジャストフィットするように、サイズや当て方などを常に研究して利用者が快適でいられるように気を配っている。	

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
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	水分摂取量は毎日記録し確認を行い、摂取量が少ない入居者様には飲んで貰える代わりに飲み物を提供している。また排便状況により、医師・看護師と相談・報告を行っている。		
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	入浴日と入浴時間は決められている。入居者様の体調のすぐれない時や本人様が拒否した場合は無理せず他の日で代用する等支援をしている。	入浴は基本的には週に2回、午後に行うが、利用者の体調や気分によっては日を替えたり、時間をずらしたりもする。機械浴に足が運ぶ利用者がめっきり増えた。どの浴室も東側に窓があり、冷たい感じはしない。一人ひとりの気持ちを汲みながら、利用者と一緒に語り、落ち着いて対処しているので、たっぷりとお喋りができる場となっている。	
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	基本的には入居者様が自由に居室に戻り、本人の意思で休まれている。必要に応じて職員から休息を促している。 介助が必要な入居者様については、本人の体調に応じて居室に誘導して休んで貰っている。		
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	薬についての説明書等はいつでも見えるように保管し、職員は内容を把握するように努めている。また、受診等により変更や追加があった場合は、副作用や用法・要領等を伝達ノート、看護記録等に記録し情報共有に努めている。		
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	個人の状態に応じて生活リハビリや簡単なレクリエーション等を実施している。しかし、個性を生かした取り組みは一部のみで、全入居者様に対しては実現できていない。		
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	現在コロナ感染対策の為、外出支援等は実施できていない。レクリエーションや日々の関りを通じて少しでも閉塞感を感じないよう努めている。 外部医療機関に受診が必要な時には、基本的には御家族様に依頼して受診して貰っている。	活発に行っていたドライブはコロナの五類移行後も感染対策の為に実施出来ていない。気分転換や楽しみの為にレクリエーションを工夫している。見晴らしの良い屋上の庭園は、桜や季節の花が咲き乱れ、園芸に詳しい職員の指導の下、野菜や花を育てて、心地よい風とともに利用者の心を晴れ晴れしくさせている。	

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
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	お金を持つことの大切さは理解したうえで、施設の方針として金銭管理は事務で預かっている。		
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	利用者様が希望した際には、電話をかけた後、家族からの希望があった際には、オンライン通信を実施している。また、手紙等のやり取り支援も希望の際は対応している。携帯電話の自己管理も本人、家族の強い希望がある時は認知症状の状態を加味しながら自己管理をしてもらっている。		
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	タイムテーブルに応じて、定期的な整備を行い。必要に応じて追加の整備を実施している。	絵が好きな管理者の立体感がある干支の作品が廊下の壁一面に掲示され、心和む空間となっている。キッチンや事務所から見守りやすい配置に殆ど利用者が、楽しく語らいながら、穏やかな関わりを持って生活をしている。「相手を楽しませるには自分も楽しくなくてはいけない」という管理者は、楽しんで頂くために作品を掲示している。	
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	利用者様同士の相性や過ごし方を考慮して、居場所の工夫に取り組んでいる。過ごしにくい状況が発生したり、トラブルがあった際には、ミーティング等で検討し席替え等で対応をしている。		
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	入居手続きの際に、家族や本人に使い慣れたもの、なじみの物など、持ち込みを促している。生活の中でも必要な物があれば家族に連絡し本人が居心地よく過ごせるよう連絡を取り必要なものを依頼している。	思ったよりも、広々とした居室はシンプルで必要な状態の方にはポータブルトイレもあり、利用者は持ち込んだテレビを見たり、好きな本を読んだり、自由に過ごしている。家族の写真に手を合わす利用者もいる。コンクリートのビルにしては、暖かく、職員の生活環境に関しての気配りが行き届いていて、明るい職員の言葉掛けが心に残る。	
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	個人の状態に応じて、個別の生活リハビリを活用しながら『できること・わかること』に取り組んで、安全かつ自立した生活に繋がるよう支援をしているが、全入居者様に対しては取り組めていない。		



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	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. 利用者の2/3くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない