

外部評価結果

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>7</u>
1. 理念の共有と実践	
2. 事業所と地域とのつきあい	
3. 運営推進会議を活かした取り組み	
4. 市町村との連携	
5. 身体拘束をしないケアの実践	
6. 運営に関する利用者、家族等意見の反映	
7. 運営に関する職員意見の反映	
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>1</u>
1. 馴染みの人や場との関係継続の支援	
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	<u>5</u>
1. 思いや意向の把握	
2. チームでつくる介護計画とモニタリング	
3. かかりつけ医の受診支援	
4. 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	
5. 災害対策	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>7</u>
1. 一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	
2. 食事を楽しむことのできる支援	
3. 排泄の自立支援	
4. 入浴を楽しむことができる支援	
5. 日常的な外出支援	
6. 居心地のよい共用空間づくり	
7. 居心地よく過ごせる居室の配慮	
合計	<u>20</u>

訪問調査日	令和5年10月3日		
調査実施の時間	開始10時00分～終了14時30分		
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム こんぺいとう (三重県)		
氏名	伊藤 直子		
評価調査員の氏名	氏名	市川 栄	
	職名	管理者	介護支援専門員
事業所側対応者	氏名	服部 優子	高橋 有美
ヒアリングを行った職員数 (3) 人			

○項目番号について

- ・自己評価と外部評価は共通の同一のシートを使います。
- ・外部評価は20項目です。

○記入方法

外部評価には、訪問調査による客観的な視点で確認したサービスの実施状況と、更に質を高めていくために各事業所に期待したい重点事項を記入します。外部評価は1事業所ごとに評価を行います。複数ユニットの場合の外部評価結果は、1ユニット目の評価票に記入します。(2ユニット目以降の記入は不要です)

○外部評価のポイント

一律の基準を設けて実施しているか、否かを判断していくのではなく、項目のねらいにそって利用者本位の視点にたち、サービスの実施状況を確認していきます。「次のステップに向けて期待したい内容」は、事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、管理者と調査員で話し合い、その事実を記入します。

○用語の説明

家族等・・・家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族・・・家族に限定しています。

運営者・・・事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員・・・管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム・・・管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

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	2470100666		
法人名	(有)ヒューマン・ケア・ステーションみえ		
事業所名	グループホーム こんぺいとう		
所在地	三重県桑名市星見ヶ丘6丁目919番地		
自己評価作成日	令和5年9月10日	評価結果市町提出日	

※事業所の基本情報は、介護サービス情報公表システム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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action=kouhvu_detail_022_kani=true&JigovsyoCd=2470100666-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会		
所在地	津市桜橋2丁目131		
訪問調査日	令和5年10月3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）】

理念である「地域の中でゆとりある人生をあなたらしく」をみんなが目につくところに掲げています。利用者のそれぞれのペースにあった生活を提供しています。家族、利用者の願いや希望を踏まえたような支援が適しているのかを考えながら日々模索しています。利用者同士の会話もあちらこちらで聞こえています。レクリエーションも全員参加のものではなく無理強いせずその人に合ったものを提供しています。コロナ感染症が5類になったこともあり外出も取り入れています。建物も木のぬくもりが随所に感じられあたたかさが伝わってきます。バリアフリーになっている為、歩行訓練等のリハビリができるようになっていいます。お風呂も広くリフト付きのシャワー・キャリーの導入で安全性が強化しました。安心した生活が提供できるよう専門職として支援しています。

【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）】

2003年開設より満20周年を迎える事業所である。開設当初からの理念である「地域の中でゆとりある人生をあなたらしく」を管理者は職員と共に、地域密着の具体化に向けて日々取り組んでいる。職員の育成にも力を入れており、有資格保持者が多く、働く意欲と質の向上に繋がっている。看取り経験も多く職員は看取りケア学習の習得を意欲的に取り組んでいる。利用者の暮らしの様子を、毎月職員は家族に手書きの手紙を郵送し、喜びの声が届いている。今後は、コロナ禍で制限を余儀なくされてきた外出支援を見直して、地域の中で利用者が馴染めるような活気を増やして行きたいと、管理者は理念への強い思いと抱負を語られた。

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ます (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	利用者や職員が、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. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生き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、生き活きと働いている (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	「ゆとりある人生をあなたらしく」の理念を共有スペースに貼り、誰もが目につくようにしている。利用者がそれぞれにあったペースを重視し、自宅での生活と変わらないような暮らしを提供できるよう日々取り組んでいる。	開設以来20年間変わらずに事業所が目指してきた「ゆとりある人生をあなたらしく」を原点に、利用者の生活を支える職員の思いが集約されている理念である。	
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	自治会に入っている。地域のイベントなどがコロナで中止になっていたが、5類になりイベントにも参加している。回覧板や広報等で地域の様子を熟知している。清掃は利用者の参加が難しく、職員が参加している。子供SOS表示を掲げている。	コロナ禍が緩和の時期を迎え、今年には自治会の「夏祭り」に招待され、利用者7名が参加できた。清掃活動には年2回、職員が地域へ広がりの手応えを感じながら参加している。	
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	2ヶ月に1回の運営推進会議はコロナ感染に伴い、ZOOMにて会議を行い報告等をおこなっている。自治会長や民生委員の方々とはメール等でもやりとりをおこなっている。	/	/
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	運営推進会議はコロナ感染状況をみながら現状はZOOMにて現状報告、身体拘束廃止適正化等を話し合っている。利用者の家族には郵送にて議事録を送付している。	コロナ禍でZoom会議を2ヶ月毎に実施した。双方向的な会議となる様に家族へは郵送し感想もあり、充実した議事録である。地域包括の「何でも相談室」からの出席で良き情報や貴重な意見も活かされた内容である。	
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	市の職員とは市の各種委員会に参画している為、窓口と情報交換している。分からないことは市の窓口に出向いて担当者に聞くよう努めている。	市の「応援会議」等への出席、電話等の情報交換も豊富である。身体拘束に繋がる疑問にも、電話で気軽に市の相談窓口が応じて貰えて、その都度解決出来る様に運んでいる。	
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	運営推進委員会で身体拘束適正化を実施している。地域の協力体制もあり、夜間以外は鍵をかけないケアに取り組んでいる。ミーティングでの話し合い、書面などで理解を深め取り組んでいる。	身体拘束適正化委員会は2ヶ月毎に推進会議で実施され、会議録を作成している。現在同意書により対応中の利用者には、状況変化に応じた見直しや改善工夫を継続し、最善を尽くしている。	

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
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	研修を行いミーティングで公表し、議題として取り上げ、話し合いを設けている。		
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に支援している	身近な見識に自立支援や後見制度の事を学び、日頃の介護につなげている。		
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	書面において十分なかつ丁寧に説明を行い、疑問等を聞いている。契約時等でなくともいつでも周りの職員に聞くことができるようにしている。		
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	今は玄関先での面会になっているが、訪問も多く日頃の様子を伝えている。その中で意見や不満などなんでも言ってもらえる雰囲気作りをしている。介護計画の更新時などには電話で意見等を聞いている。	ご意見箱設置はあるが、家族は直接意見や希望を話される。現在窓越し面会はスピーカーによる対話で、意思疎通困難な利用者には、家族の希望で職員が間に入り、言葉を伝える支援をしている。	
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	代表者は同施設にいる為、いつでも意見を聞き、話し合いができるようにしている。ノートを活用して職員全員が意見や提案を書きいち早く活かすようにしている。	人事考課が年に1度ある。職員ミーティングで職場内の希望や日常的な事を書面で記入の上、提出している。10年以上勤続職員も多く、家族の為の休みや有給取得、業務改善へ柔軟な対応に努めている。	
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	代表者は現場に立ち寄り、スタッフの状況を把握し、現状をいち早く察知し、必要とあれば面接など随時、相談に応じている。		
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	高齢者福祉・地域福祉に経験豊かな代表者や管理者がスーパーバイザーとして勉強会を開催したりしている。職員のキャリアや能力に応じた研修内容はミーティングや書面などで報告している。		

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
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	三重県グループホーム連絡協議会の研修会などに参加している。		
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	意思疎通が難しいなかで、寄り添い話すことや家族との話しのなかでヒントを見出しながら、本人の意思を大切にしている。		
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	丁寧に、わかりやすい説明を心掛けている。今までの生活の様子などあらゆる面から情報を聞き、利用者、家族の要望を察知しサービスにいかしている。又、日頃より密に連絡をとりながら安心してもらえるよう努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	利用者と家族が希望されていることと、利用者の状態等から、事業所の支援できることを考え、十分な話し合いで対応に努めている。		
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	日頃の生活の中で人生の先輩でもある利用者に教わることも多く、ひとつ屋根の下で暮らす家族同然の関係を築いている。一緒に食事を摂り、洗濯ものをたたんだりと関わりを持っている。		
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	月に一度、家族の方へ本人の近況報告の手紙を送ったり、日頃撮った写真等を送ったりしている。		
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	各個人の部屋には、昔撮られた写真や家族、ペットの写真などが飾られている。それらを見ながら談笑し思い出を引き出すよう努めている。	難聴のある利用者同士の会話には職員が入り、馴染みの関係作りの支援をしている。桑名の「石取祭り」に話が弾んだり、チューブの活用で広範囲に馴染みの場面作りや利用者の思い出話に繋げている。	

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
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	利用者の性格や思いを踏まえた上で、しやすい居心地のよい場を提供している。利用者同士で話しをしている時の雰囲気も気にしながら、時には会話の中にも入っていくなどその時々で見守るよう努めている。		
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	サービス利用が終了した方でも、経過を把握し、引き続き相談や支援を行っている。		
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	日頃の会話の中で、思いを汲み取り可能な限り希望に沿う様に努めている。家族から聞くこれまでの生活歴を踏まえながら要望等は介護記録等に記入し、職員間で共有している。	利用者の希望を尋ねると「横になりたい」の言葉が多く、職員は一旦聴いて、一日の生活に取り込む思いで接している。個々に合わせた歌、塗り絵、編物、計算、ことわざ等個別に把握し、職員間で共有している。	
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	今まで自宅で使用されていた馴染みの家具や思い出の品、家族の写真を置き、これまでに近い生活環境を提供できるよう努めている。		
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	歌を唄ったり、ぬり絵などの工作をしたりする方、お昼寝をする方、テレビを見る方など、人それぞれであるが決して無理強いすることなく、心身の状態も把握しながら、一人ひとりにあっ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	利用者ごとに担当者会議を開き意見を交換し、見直しを図っている。家族とも連絡をとり意向や思いを聞き取ったうえで、それも踏まえながら利用者にあった介護計画を作成している。	モニタリングは毎月、担当者会議は6ヶ月に一度実施され丁寧に記録されている。ケアマネジャーが支援記録から読み取り、計画を見直し確認は家族の同意も含め、利用者主体の計画書を作成している。	
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	介護記録に気づいたことなどを明記し、1日の流れがわかるように共有している。勤務の引き継ぎの際には漏れがないよう努めている。		

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
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ず、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者、家族の要望や状況に応じて通院等には柔軟な個別支援を行っている。		
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	地域の写真や広報を見たりして談笑をしている。		
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	協力医の月2回の往診があり連絡を密にとっている。他の医院のかかりつけ医に受診している方は家族が付き添っている。急変時にも協力医とは24時間連絡がとれるようになっており指示を仰ぐことができるような関係性になっている。	利用者全員が協力医の月2回訪問診療を受け、緊急時は協力医の指示により救急車要請もある。管理者は医療面のみならず、生活面でも家族との信頼関係を大切に考え日々協力医との連携対応に奮闘している。	
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	週一回、看護師(非常勤)が利用者の状態をみて把握しており何かあったら連絡が取れるようになっている。又、同じ敷地内のデイサービスの看護師や協力医の看護師とも電話連絡し指示を仰いでいる。		
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	入院先の連携室の方と連絡をとったり、退院時のカンファレンスに立ち会うこともある。退院後、安心して生活ができるよう連絡をとりながら努めている。		
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	契約時において終末期の意向は確認している。状態によって家族、主治医とも相談しながら、説明した上で納得してもらい終末期の同意書等を交わしている。職員間で情報を共有し、主治医や家族の協力を得ながら努めている。	開設以来14件の看取り経験があり現在1名の看取りを対応中で、コロナ禍でも家族希望で毎日居室への面会を支援している。全職員が年3回看取りケア学習やエンゼルケアを習得し、事業所は最大の支援に取り組んでいる。	
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	救急法を受講している。緊急時の対処は勉強会を行い、手順を定めている。		

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
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2回の避難訓練を行っている。コロナ感染などの為近隣の住民の参加は見送っている。地域の避難訓練にも参加し、協力体制が得られるよう働きかけている。夜間想定避難訓練もしている。	年2回避難誘導訓練を実施している。水害の心配は無いものとし火災、地震、土砂災害に備えた訓練をデイサービスと合同で実施している。消防署の指導で建物の構造上1箇所に集まり安全確保の避難を目指している。	避難訓練を年2回実施されているが、今後の防災避難訓練記録には、具体的な実践取り組みの現場写真を添付される事に期待します。
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	職員は利用者をさん付けで呼んでいる。言葉かけもやさしく対応するよう心がけている。他の利用者に聞かれたくないことや見られたくないことを理解しプライバシーを損ねないよう支援している。	入居を知られたくない利用者には、職員が会話の中でも充分言葉に気を配っている。声掛け等は、市からの接遇資料に基づき理解を深めている。日々の記録等は利用者の目に触れない様に注意をしている。	
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	利用者と常に寄り添い、語り合うことで思いを汲み取る。最初から職員が促し、してもらうのではなく、何かをするときも本人から聞き取って始めるよう努めている。		
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、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	事業所の理念「・・・あなたらしく」を念頭に置き暮らしの支援が日々行われている。お昼寝をしたい人、居室でゆっくり過ごしたい人などは誘導したりと利用者優先で考え支援している。		
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	職員がその人にあった髪型になるよう談笑しながら散髪している。洋服もなるべく本人に選んでもらうよう支援している。		
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	利用者の嗜好を把握し、違うものを提供したりしている。お盆拭きなどできることを一緒にしている。職員は食介をしながら、食事中は会話を楽しんでいる。	献立、調理はデイサービスと共に行ない利用者はお盆拭き、モヤシの根取り等で会話も弾んでいる。季節毎におはぎ、桜餅、栗食品、お好み焼きなど、職員と一緒に作って味わい、食べる意欲と喜びの工夫に努めている。	
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	管理栄養士が作成したメニューをもとに季節の食材や利用者の食べたい物も考慮しながらバランスのよい献立を提供している。食事の形態や量、塩分指示がでたときなど、利用者一人一人の状態に応じた支援をしている。		

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
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	入歯の洗浄、歯磨き、うがいを施行し、口腔内の残留物の確認を徹底している。		
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	排泄パターンを把握し、時間を決めずそれぞれにあった時間でトイレ誘導を行い排泄を促している。日中はトイレで排泄できるよう支援を考えトイレへ誘導している。	入居時全介助の利用者が、職員の手厚い努力により、トイレで立ち上り排泄が出来る様になった。排泄の自立に向けた段階的アプローチについて、日常的に職員間で話し合うように努めている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	水分を多く取ってもらっている。歩行練習や体操をしている。張っている場合などには入浴時やトイレ誘導時にお腹のマッサージを施行している。主治医にも相談をして指示を仰いでいる。		
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	週2、3回の14時～16時に利用者の心身の状況や気分も考慮しながら入浴してもらっている。本人が洗うなど、できることはしてもらっている。湯船につかっている時間はまちまちで本人の状態も見ながら支援している。	週2～3回午後からの入浴で、シャワーキャリー導入で8名の利用者が、安全に快適な入浴を実現している。皮膚保全の為に入浴剤は使わず、専ら職員とのゆったりとした会話の時間を大切に支援している。	
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	お昼寝も必要に応じて取り入れ、就寝時の空調も快適で眠れるよう適温に設定している。		
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	薬の情報リストやミーティングで職員が理解することで、体調の変化を察知し、素早い対応に繋げている。		
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	一人ひとりの生活歴などから、出来る事、得意なことや興味のある事などを把握し、それぞれがその場その場で出番が発揮でき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
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	これまではコロナ禍の為、外出、外食、散策が困難であった。5類となり外出もしつつある。お寿司のテイクアウトや車窓での桜見物、裏庭にあるスペースで過ごしてもらい少しでも季節を肌で感じてもらえるよう支援している。	今年4月は町内を車椅子で桜見に、6月は万葉の里紫陽花見学の外出が実現出来た。7月は駐車場で開催し肉、ワイン、トウモロコシに人気が集まった。裏庭では草花や景色を見ながら外気を味わい、気分転換出来る支援をしている。	
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	お金を所持している方はいない。家族の方が必要に応じて出している。		
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している	手紙も家族の方から届いたりする場合、本人に渡し、読むことが困難な場合は職員が読んだりして支援している。電話もかけることができるよう支援している。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	事業所全体の空調や換気は整備され、高齢者の生活に配慮が行き届いた共有空間である。季節の草花が随所に置かれ季節を採り入れている。座り心地の良いソファや椅子を置き居心地が良く過ごせる工夫をしている。	全館24時間冷暖房、計画換気システム導入により、1年中居心地良くヒートショックの心配が無い共有空間での暮らしである。全館腰板貼り建築で木の温もりと心身の癒しを感じられる。時計やカレンダーの位置は利用者の希望に添って、レイアウトされている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	共有空間にソファや椅子を置き、利用者同士が語り合い、思いやりの持てる場所を工夫している。		
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	家族も泊まれるスペースもある居室には、利用者一人ひとりの使い慣れたものが置いてある。本人の時間を大切に、又、今までに似た生活ができるよう支援している。	居室内にも腰板が施行され木の温もりが有り部屋全体が落ち着ける空間である。馴染みの品や家族の写真が飾られ、安心して過ごせる環境作りに寄り添い、不安や混乱を招かない様な工夫に努めている。	
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	建物は木造で落ち着きとぬくもりが感じられ、フローアはバリアフリーになっている。廊下の歩行や手すりですクワットをする方もおり、自立した生活をおくることが出来るよう支援している。		