

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	0991300179		
法人名	社会福祉法人 清幸会		
事業所名	認知症高齢者グループホーム まつばら荘		
所在地	栃木県那須塩原市黒磯647-4		
自己評価作成日	令和4年1月10日	評価結果市町村受理日	令和4年3月23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4年2月25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)】

閑静な住宅街に立地し、さらに緑豊かな環境に恵まれています。また敷地内に姉妹施設もでき利用者、職員にも良い刺激となっています。施設理念を「利用者様が楽しく過ごしやすく、職員が働きやすい環境を目指します」とし、利用者、家族、職員、地域の方々に関りながら目標達成に向け日々の業務に努めています。また、生活の中での機能訓練も大切に「できること探し」という視点で取り組むように心がけています。また、身体機能の低下や集団生活が困難になってきたときなどは家族と相談をしながら系列施設の特養への申し込みや看取り介護の説明なども行っております。介護職員の業務の負担軽減を考慮した道具の活用を積極的に行い、多方面から質の良い介護ができるような取り組みを実行しております。

【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)】

事業所は、住宅地のはずれにあり、雑木林に囲まれて静かな環境となっている。同一法人の事業所が隣接しており、現在運営等について統一性を持たせ効率化を図る方向で取組が進んでいる。毎日の朝礼で、法人及び事業所の理念を職員全員で唱和し、理念の考えをその日のケアの実践に反映できるよう努めている。看取りの体制が整備されており、医師から利用者が終末期に入ったと診断されたら、家族を交えて今後の方針を選択肢を提示して話合っている。家族から事業所での看取りの意向が確認できれば、速やかに職員配置等の対応を行っていて、既に2例の看取り経験がある。職員には命と向き合う不安や緊張もあるが、看取り経験のある職員や看護師と話し合いながら支援を行っている。コロナ禍のため、季節感を楽しむドライブにも行けず、利用者によっては、天気の良い日に事業所敷地内を散歩しているが、外に出るのを拒む利用者もいる。そのため、職員は利用者全員の認知能力や筋力の低下を少しでも防ごうと、室内でできるラジオ体操や棒体操、風船バレー等のゲームを積極的に取り入れている。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55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				
			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	法人理念をもとに作成したグループホームの理念を、玄関やフロアなど職員の目につきやすい所に掲示し周知を徹底し、朝礼や夕礼、職員会議での唱和を行うことで共有化を図り、理念に基づいたサービスを提供できるよう心がけています	法人理念「介護を求める多くの人達を支援する」と、事業所理念「利用者様が楽しく過ごしやすく、職員が働きやすい環境を目指します」を、毎日朝礼時に全員で唱和して確認を行い、理念を念頭に置きながらその日のケアの実践に努めている。コロナ禍のため、利用者との接触を避け廊下から窓越しに居間での利用者の生活の様子を観察したが、職員は利用者一人ひとりに寄り添い、丁寧な言葉かけや対応を行って、利用者が穏やかに過ごしている様子が見受けられた。	
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	コロナ禍のため、地域に出ていく機会を見送らせていただいています。	新型コロナウイルス感染症が流行してからは、感染防止のため、利用者の外出は通院する場合だけに限り、外部の人の事業所内立入りは原則禁止している。そのため、従来のボランティアが来なくなり、利用者は地域行事にも参加できず、地域との交流は途絶えているのが現状である。	
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	運営推進会議にて認知症の方の様子や支援方法などを説明し、理解促進を図っています。		
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	2カ月に1回のペースで開催し、実績や毎月の行事などの活動内容を報告し意見交換を行いサービス向上に繋げています（書面での開催）	ここ2年間は、運営推進会議は委員に対して議事の書面を送り、委員からの意見を集約して次回につなげるという方法で、年6回開催している。メンバーの市担当課職員・地域包括支援センター職員・自治会長・民生委員・利用者家族代表からは、様々な意見・要望等が寄せられており、集計結果を検討してその後の運営やケアに生かすよう取り組んでいる。運営推進会議では、事業所の「身体拘束廃止委員会」の活動内容を報告して、委員からの意見等を聴取するなど、「身体拘束等適正化委員会」の場としても位置付けられている。	現在の運営推進会議の実施方法によって得られた、委員の意見集約結果を掲載した議事録を、利用者家族にも送付することを検討していただきたい。従来から「まつばら荘だより」を毎月利用者家族に送付しているが、家族の面会が制限されている状況もあり、事業所の運営や様々な取組をしていることを家族に伝えることは重要と思われるので、実現を望みたい。

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
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	日頃から運営に関する不明な点や困難ケースなど、市や地域包括支援センターに相談し助言をいただいたりと関係性を強化しています	市担当課職員は、毎回運営推進会議に参加しており、行政の立場からの情報やアドバイスをもらうとともに、事業所の運営やケアについての問い合わせや意見交換を行うなど、良好な協力関係が築かれている。	
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	身体拘束廃止委員会を発足し、運営推進会議の場で取り組み内容を報告しています。また、身体拘束防止マニュアルを活用し、職員への周知徹底を図れるよう勉強会を行っています。玄関の施錠は、夜間のみで日中は自由に出入りができるようにになっています	法人として「身体拘束防止マニュアル」が策定済みであり、職員会議(毎月開催)の際に、虐待や身体拘束等適正化についての学習を必ず実施して、職員の理解を深めるよう取り組んでいる。また、職員に不適切と思われる言動があった場合には、管理者やリーダーが指摘して指導するなど、職員全員が身体拘束をしないケアが実践できるよう徹底に努めている。	
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	虐待防止委員会を設置し、管理者が委員となり定期的に研修の場を設け、率先して虐待防止に取り組んでいます。月に一度の職員会議に時間を設け、月ごとに職員がテーマを決め虐待の防止について意見交換を行っています		
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	あすてらすをご利用されている入居者様があり、職員間で勉強会を開き理解に努めています		
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	契約には十分な時間を設け、ご理解いただけるまで説明を行っています。契約後も、不明な点が出てきた時には気兼ねなく質問ができるよう配慮しています		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	管理者が毎朝、利用者様お一人お一人に挨拶をして回り、体調のことや困りごとはないか伺っています。そこで得た情報を職員に伝え、個々に対応、改善を行い運営に反映させています	自分の意見や要望等を表現できない利用者がほとんどであるが、管理者や職員は様々な声かけをして利用者の話を引きだすよう努めている。またコロナ禍のため、長い期間にわたり家族の面会は控えてもらっているため、家族の意向等の把握が難しい状況となっている。	

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎日の朝礼の際、管理者も立ち会い意見や提案を聞き、即答できる内容なら即日に回答し反映させています 普段から現状を知る為現場に出向き、職員が声を掛けられる機会を多く設けています	職員会議の場で、職員は様々な議題について積極的に意見や提案を行っている。また、日常のケアの場面等で、新たな取組や必要と思われる物品の導入等の意見が出た場合には、現場職員で意見交換をして管理者に伝え、職員間の合意や予算を踏まえて実現化を図るようにしている。2年前に事業所としての看取り実施の方針が示された際には、十分納得できるまで職員間で時間をかけて議論した上で体制整備を行っている。	
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	代表者は管理者の個々の努力や実績、勤務状況を把握しており、管理者は職員個々のそれらを把握し代表者に伝えて反映されるよう努めています		
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	代表者は特に人材育成に力を入れており、研修は年間計画を立てて受講させています。また事業所に赴き、管理者や職員個々のケアの実際と力量を把握していきます。法人の介護技術マニュアルがあり、それに基づき統一したケアができるようトレーニングしていきます		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	施設の介護支援専門員がZOOMを利用し会議に参加しているほか、隣の施設と合同で職員研修を行っております。		
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	導入前に施設見学や希望者様には体験利用をしていただき不安を軽減してもらいます。またご家族様やご本人様からできるだけ多くの情報を得ておき現場職員には必要に応じて対応するように指示しています。利用当日は、実調や契約等で既に顔馴染みになっている管理者や計画作成担当者が職員に加え対応しています		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	導入前にご家族様の話をじっくり聞きます。ご家族様が話をしやすいように世間話を交え和んだ雰囲気づくりをしています。困りごとや不安、要望について管理者、計画作成担当者がわかりやすく親身に相談に応じ約束は必ず守り、信頼関係を築くよう努めています		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	サービスを導入するにあたり、管理者、計画作成担当者共に協力しご本人様とご家族様が今何を必要としているか察し、話し合い、幅広い視点からご本人様とご家族様が求めているサービス提供への対応をしています		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	職員は「介護」に加え「生活支援」が重要な業務であることを意識しています。ご本人様ができる事はお願いし、急かさず見守り待つなど職員も利用者様からの優しさや元気な姿にふれ合い、生き甲斐を見出し、支え合っていることを自覚しています		
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	地域密着型としていつでもご家族様が気軽に来荘できる環境づくりに努めています。随時ご家族様と連絡を取り合い相談し、ご本人様とご家族様の意見のバランスを取りながら進めています		
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	体調を崩した時には、訪問診療に連絡を取り顔馴染みの先生が往診に来てくれます	入居前からのかかりつけ医に通院している利用者が1名いる以外は、外部との関わりを持っている利用者はいない。併設の事業所利用者との行き来をたまにする利用者もいたが、コロナ禍の下では、ガラス戸越しに笑顔で手を振る程度である。家族以外の友人・知人の面会や交流は全くないのが現状である。	
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	食事時間には、体調不良者以外は皆様ホールに集まって頂いています。誰かが揃わないと皆で心配をするという関係が築けており利用者様同士の变化に気付いた時には職員に伝えてくれたりと助け合っている様子が伺えます		
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	契約が終了してもこれまでの関わりを大切にしながら、必要に応じてご本人様、ご家族様の今後について相談や支援を行えるよう取り組んでいます		
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	日常の会話や普段の様子、また、ご家族様とのやりとりの中からご本人様主体の生活が送れるよう支援しています	言葉で表現できない利用者がほとんどであるが、職員は表情や態度・行動等から利用者の思いや意向を推し量るように努めている。また、「○と△ではどちらがいいですか？」というような、具体的な事柄を選択肢で示して意思表示をしてもらう方法を取り入れるなど、様々な工夫をして利用者の思いを把握す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
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	ご家族様に生活歴等の情報をいただき、これまでのご様子を知ることで認知症ケアに有効活用するようにしています		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	毎朝の体調管理とご本人様の意向により、その日の過ごし方を職員間で相談し合い、ご本人の希望に沿った対応をしています		
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	ご本人様やご家族様の意向を確認しながら、医療と連携を図り担当者間で話し合い、介護計画を作成しています	介護計画作成担当者は、自分から見た利用者の生活・健康状況、他の職員の気づき・見立て等の意見、家族の意向等を把握し、毎月のモニタリング結果や訪問診療医や訪問看護師の診察結果等を総合的に判断して、介護計画を作成している。利用者の状況の変化等により、介護計画の変更が必要と判断した場合は、速やかに見直し、利用者にとって望ましい適切な介護計画となるよう取り組んでいる。	
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	個別介護ケア記録、申し送り一覧に日々の様子や気づき等を残し、利用者の状況状態を周知できる また出勤時に確認し朝礼・夕礼の申し送りの再確認ともなり、職員間での情報の共有と実践に繋がっています		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご本人様やご家族様の状況に応じ、臨機応変に通院や買い物などの支援に対応しています		
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	コロナ禍のため、地域に出ていく機会を見送らせていただいています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	通院は、ご本人様ご家族様の希望に添いながら、関係性を重視し、なるべく長年診てもらっていたかかりつけ医の診察を受けられるよう配慮しています	ほとんどの利用者は、月2回の訪問診療を受けている。入居前からのかかりつけ医への受診は家族が対応し、体調に変化がない時は家族が薬だけを取りに行っている。週1回の訪問看護の時に、足のむくみ等体調に変化が見られた時は、かかりつけ医や訪問診療医の診察を受けることになっている。内科以外の受診は、家族が対応している。24時間体制で訪問看護事業所とつながっていて、看護師からの指示が受けられるので、職員は安心してケアに取り組むことができています。	
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	体調の変化がみられた時には、訪問看護から指示頂いています。 24時間連絡が取れる体制となっております		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	ご利用者様の方が、入院された際には出来るだけ面会に行き、状態を把握するとともに医療ソーシャルワーカーやご家族様と連絡を取り合い早期に退院できるよう心掛けています 退院前には、医療現場から経過状況の報告を受けることでご本人とご家族様の意向に沿った提案や目標を立てることができています		
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	ご家族様と十分な話し合いを持ちながらご意向に沿うよう努めています 昨年から事業所での看取りについても取り組んでいます。ご意向があれば随時取り組んでいくと同時に特別養護老人ホームや医療機関等の情報もお伝えしています	医師から利用者が終末期に入つたと診断されたら、家族を交えて今後の方針を選択肢を提示して話合っている。看取りの体制が整備されており、家族の看取りの意向が確認できれば、速やかに職員配置等の対応を行っていて、既に2例の看取り経験がある。職員は命と向き合う不安や緊張もあるが、看取り経験のある職員や看護師と話し合いながら支援に努めている。	
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	緊急時のマニュアルを整備し、職員全員が把握できるようにすると共に、定期的な普通救命講習の受講にも積極的に参加しています		
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	毎月の自主避難訓練と年2回の消防署員を招いての総合避難訓練を行っています	事業所内で避難訓練や消防への通報手順の確認、消火器の扱い未経験の職員優先の消火訓練、AEDの使い方講習等を行っている。コロナ禍のため、消防署員の参加による訓練は実施していない。災害時のために利用者9人の3日分の水と食糧、発電機等を備蓄している。	

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
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	目線は、同じ高さか、やや下の目線の位置でお話しています 介護は「させて頂いている」という気持ちで、言葉遣いを心がけ、命令言葉を使いません また入浴は、お一人ずつ、排泄介助は丁寧かつ迅速に行っています	接遇やプライバシーについての学習は新人研修で行われ、その後は現場で職員の言葉遣い等が気になった時に、管理者等がその都度気を付けるよう伝えている。トイレの誘導は、利用者の様子をよく観察し押し付けにならない声かけに努めている。個人ファイルは、職員の目が届く居間の鍵のかかる戸棚に保管している。	
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	遠慮しがちな人、内向的な人には行動や表情から訴えや思いが汲めるように職員に観察力を養う努力をするよう促しています 一人ひとりが思いを表現できるよう信頼関係の構築と環境、雰囲気づくりをする努力をしています		
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	こまめな声掛けを行い、ご本人様の意向を確かめながら過干渉、ほったらかしにならないようにしています		
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	ご自身の希望の衣類が着用できるよう選んでいただいています 外出の時は、帽子をかぶり身だしなみを整えています 普段の生活の中でもご本人様が着ている服や髪形に興味を示すお声かけをしています		
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	毎日、献立を掲示することで食事に対してご利用者が楽しみを持てるように配慮している 芋煮会など行事の際には職員と一緒に利用者様にも野菜の皮むき等を行っていただいています	副菜は外注であるが、ご飯と汁物は職員が作り、日曜の朝はパン食にしている。毎月企画される行事の食事では、食材や献立で季節を感じてもらえるよう工夫し、時には利用者の好きな寿司をテイクアウトして、コロナ禍でも食事を楽しんでもらえるよう努めている。行事食を作る時には、準備に参加したいという利用者の意欲を尊重して、包丁やピーラー等利用者が使える道具を集めて調理に参加してもらっている。	
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	その日の食事、水分の摂取量を記録、把握し健康管理に役立てています 食事は、咀嚼・嚥下の状態に合わせ適切な形状で提供しています		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、個々に応じて義歯洗浄、歯磨き、うがいの声掛け、誘導、促し、介助をしています。口腔ケアに使用する歯ブラシ、コップも定期的に消毒、乾燥しています。口腔内の状態も確認し、何かあればかかりつけの歯科医が訪問してくれる体制が整っています		
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	排尿、排便の記録をつけています。居室9部屋に対して個室トイレが4か所あり、トイレは各居室から近くて便利です。オムツをしている人でも尿便の訴えあればトイレで排泄する援助をしています	日中は自らトイレに行く利用者を見守り、チェック表によって時間的なタイミングを計ったり、利用者の様子を観察して、押し付けにならない声かけに配慮してトイレに誘導している。夜間は、室内を暗くせず足元に灯りをつけたり足元のセンサーを利用して、トイレに行く利用者の転倒防止を図りつつ支援している。	
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	排便の記録をつけ個々のパターンを把握しています。記録にはご本人様が何日排便がなかったかが一目で分かるようチェックシートを使用しています。適度に体を動かす、水分をこまめに摂取し日常生活から気を付けています。自然排便が困難な方には医師に相談し処方された下剤を適宜使用しています		
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	個々の入浴予定日は、受診や外出予定を考慮してきめています。カレンダーに入浴日の印をつけ、それによって利用者様はその日を楽しみにし、入浴準備を済ませ待っていてくれます。それぞれ計画的に過ごされるので入浴時間はゆとり自分の時間として楽しまれています	職員は、浴室が利用者にとって不安で怖い場所だと理解していて、利用者に安心して入浴してもらえるよう気を使って支援している。脱衣所と浴室に温度差がないよう早めに暖房をつけたり、湯温や衛生に配慮して湯を掛け流しにしている。浴槽の中には滑り止めのマットを敷いたり、腰掛けられる低い台を入れて立ち上がりやすく工夫している。	
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	個々の居室は、夜眠るだけのためではなく昼間でも自身のプライベートスペースとして休息やくつろぎの場所として活用されています。室温や寝具の調整、照明など個々に合わせて用意し、安全かつ安心してお休み頂いています		
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	定期的に訪問診療に薬を依頼し手配していただく。薬局より届いた薬を保管・管理しています。いつでも確認することができるように薬の説明書を個人ごとで内服薬ファイルに保管しています。症状の変化については早期発見と適切な対応に努めています		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ショッピングの好きな方、散歩の好きな方には外出やドライブの機会を設け、音楽の好きな方にはカラオケ機材に合わせ歌っていただき、歌うのが難しい方には職員が歌い楽しんでいただける環境を整えています		
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	コロナ禍のため、買い物やドライブなどの施設敷地から外にはほとんど出掛けられませんでした。晴れた日などに利用者様に声掛けを行い施設敷地を散歩していました	コロナ禍の中、車内での密集を避けるために、季節感を楽しむドライブにも行けなかった。利用者によっては、天気の良い日に事業所敷地内を散歩しているが、外に出るのを拒む利用者もいる。そのため、職員は利用者全員の筋力低下を心配して、室内でできるラジオ体操や棒体操、風船バレー等のゲームを積極的に取り入れている。利用者がいきなり体を動かさないよう気をつけ、テレビ画面に映る動きを見て体を動かし、楽しみながら筋力維持ができるよう工夫に努めている。	
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	一部ご利用者様ご本人が金銭を個人的に保管しています。ほとんどのご利用者様は通院などでご家族と外出された時に購入されて帰荘されています		
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	電話、手紙のやり取りは自由にして頂いています。希望があれば電話を渡しかけていただいています。年賀状が届いた時にはご家族様来荘時にお伝えしています		
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	四季の変化や行事にはフロアや廊下の装飾を変え季節の移り変わりを感じていただいています。観葉植物や家族からの鉢植えなどを配置しています	居間は天井が高く明るい。天窓には青空に白い雲が浮かんでいるシールが貼ってあり、真夏の日除けになっている。居間の一部がキッチンと職員の事務コーナーになっていて、いつでも利用者を見守ることができる。2台の大きな丸テーブルがあり、利用者は食事をしたりおしゃべりをしたり、体操、ゲーム、大好きなカラオケをしたりと、日中のほとんどを居間で過ごしている。	敷地内は舗装されていて安全で綺麗ではあるが、建物周りには土や植物がないため、利用者が住んで生活している場所としては物足りない印象を受ける。利用者の身近に野菜畑があったり草花が咲いていたら散歩等も楽しくなるのではと思われるので、今後季節の草花等が身近にある環境づくりを期待したい。
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	フロア内には食事コーナー、テレビコーナー、リラクゼーションコーナー、ソファコーナー、廊下には気軽に読書が出来るよう本棚も用意しており、ベランダに季節の生花を植えており、フロアから観賞できるようにしています。また、気の合った利用者様同士で部屋を歩き来できるよう自由に過ごしていただいております		

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	使い慣れた家具やご本人様の気に入った雑貨などを活かして家庭的な居室になっています。好きな動物のポスターや、お孫様やご家族様のお写真を飾っている利用者様も多くいらっしゃいます	居室には予めカーテン、洗面台、電動ベッド、収納家具、エアコン、空気清浄機、ナースコール、足元センサー等が備えられている。利用者は使い慣れた寝具やテレビ、衣装ケース等を持ってきて、室内には誕生日カードや家族の写真を飾って、その人らしい居室にしている。季節ごとの衣類の整理は職員と一緒にいき、毎日の掃除は職員が行うが、一緒にやりたい利用者にはモップがけをしてもらっている。	
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	キッチンには車椅子の方でも口腔ケアができる設備があります。浴槽は1人用で使いやすく大きさ深さともちょうど良いです。階段、段差なくすべてバリアフリーです。必要に応じ介護用品を用意し、滑り止めや浴槽内の椅子なども使用しています		