

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	0990400137		
法人名	社会福祉法人常盤福祉会		
事業所名	グループホーム 万葉堀米の里		
所在地	栃木県佐野市堀米町1270-6	電話:	0283-22-2940
自己評価作成日	令和 2年 9月18日	評価結果市町村受理日	令和 2年11月 6日

※事業所の基本情報は

基本情報	http://www.kaiakensaku.mhlw.go.jp/09/index.php
------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	栃木県 宇都宮市 大和 2-12-27 小牧ビル		
訪問調査日	令和 2年10月20日	評価確定(合意)日	令和 2年11月 6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)】

お客様の身体状況を把握し、地域密着型施設として、近隣の開業医との連携を図り、体調不良の際には往診に来ていただいております。お客様が生活の主体者として、日々の生活に不安なく、安全に過ごして頂けるような環境を提供できるよう心掛けております。お客様の要望に沿った外出支援(外食、ドライブ、お花見、散歩、買い物)、おやつ作り等に力を入れております。また、排泄の自立支援にも力を入れ、個別での対応ができるよう努めております。ご家族様の面会も頻回にあり、ご家族様にとっても過ごしやすい環境を提供し、お客様とご家族様にとって過ごしやすい空間が保てるよう心掛けております。小規模多機能ホームとの合同行事も企画し、お客様にとって少しでも楽しい時間を過ごして頂けるよう心掛けております。

【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)】

東武佐野線堀米駅東口に隣接して立地し、平成21年設立の1ユニットで、小規模多機能が併設の事業所です。法人の理念「感動・満足」の実践に努め、日々の支援により見られる表情、言葉、態度などを細かく記録し、会議などで支援を振り返りながら、「満足」に繋がる支援を目指すと共に、「感動」は満足の先にあると考へ常に意識して利用者向き支援は、多くの家族の満足繋がっている。運営推進会議は家族代表、地域代表、民生委員、行政などの参加で定期開催し、意見提言の得られる会議となっていると共に、地域との意見交換の場所にもなっている。地域との交流も併設と合同で開く夏祭りなどに地域住民を招いたり、保育園や敬老会のイベントに出かけるなど多くの機会を設けている。更に、介護相談や行政と連携して地域に向けての講習会を開くなどの地域貢献も行っている。併設事業所の看護師による日常の健康観察や医師との連絡のサポートや、重度化した場合の寄り添った支援など本人、家族の安心と満足に繋がる支援に取り組んでいる事業所です。

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、活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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (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

[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
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	「感動・満足」という法人の理念のもと、お客様本位の生活の提供を目標に、一人ひとりの支援内容を振り返りながら実践に取り組んでいる。	利用者及び家族の「満足」は個々の利用者にあった支援の実現であることを共有している。日々の支援により見られる表情、言葉、態度などを細かく記録し、会議で振り返りながら、更なる満足に繋がる支援を目指し実践に繋げている。「感動」は満足の前にあると考え常に意識して利用者向き合っている。	
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人として日常的に交流している	法人で実施する夏祭りや、事業所で行われるイベントには、地域住民の方々にも参加を呼びかけ交流を深めている。また、近隣の保育園のイベント等にも積極的に参加している。	周囲に民家が少ないなどで日常的なつきあいはほとんどないが、コロナ禍のない例年は夏祭りなどの事業所行事に地域住民を招いたり、保育園や敬老会の行事に出かけるなどの交流をしている。更に行政との協力で地域に向けて福祉制度や防災の講習会を開いたり、介護相談の取り組みなど地域貢献も行っている。	
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	行事に参加して頂きながら、お客様との交流を地域の方々に図って頂いている。運営推進会議においては、地域代表の方と話し合い、認知症の理解と、その支援を地域の方々に理解して頂けるよう心掛けている。		
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	運営推進会議では、お客様、家族、民生委員、地域代表の方、市役所職員の参加により、2か月に1度小規模多機能と合同で参加している。会議では利用状況や行事内容報告のほか意見交換や地域情報等の提供がある。また、避難訓練や防災の講演等も行政との連携を図り行っている。	家族代表、地域代表、民生委員、市職員などが委員となり定期開催している。利用者状況、事故、行事などの報告の後、意見、提言の得られる双方向の会議となっている。ボランティアやイベントの写真を見て継続を勧める意見や、会議の日に防災訓練を実施して提言を求めるなどもしている。更に地域との情報交換の場所にもなっている。	
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	市担当者には、日ごろから制度や提出書類等の相談、困難事例等の報告、相談を行っている。必要に応じて、地域包括支援センターとも連携し、自事業所だけでなく、社会資源を利用し、お客様の支援を行っている。	日頃から担当課訪問時には事業所の実情を伝えたり、提出書類や制度上の疑問についてアドバイスを求めるなどの連携を取っている。地域包括とは困難事例の相談や、介護相談に連携して対応するなど協力関係を築いている。	
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	身体安全委員会に委員が所属し、定期的に委員会活動や勉強会を開催している。身体拘束に該当する行為や防止策の把握に努めている。言葉での拘束にも配慮し、「少し待って下さい。」や「座っていて下さい。」等の抑制するような言葉は使わないように注意している。	歩行不安定や車椅子の利用者も多く、転倒事故防止に居室内のセンサー設置などを行うと共に、発生事例の時刻や誘発のきっかけなどを統計的にまとめ注意喚起の参考にしている。帰宅願望のある利用者も複数おり、落ち着くよう話しかけたり、一緒に一寸外に出るなどしている。職員同士で確認しあって抑制に繋がるような言葉かけにも注意している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	職員は、虐待防止関連法について学び、法人内の研修においても、虐待についての研修を受けている。言葉遣いにも注意を払い、虐待になるような行動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
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	身体安全委員会に職員が所属し、定期的な委員会活動や勉強会を開催している。成年後見制度の必要な方には紹介し、お客様の人権が守られるよう努めている。		
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	重要事項説明書や利用者契約書等ご入居前に本人、ご家族に説明している。その後、疑問点が生じた場合にはその都度対応している。		
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	運営推進会議や面会等で意見を伺い、反映させている。ご家族や面会の方には積極的に話しかけ、ご要望等伺っている。	利用者からは日常会話の中で、「〇〇が食べたい」、「〇〇に行きたい」などが時折聞かれ、都度個別に対応している。家族には訪問時や電話連絡時に利用者の暮らしぶりなどを伝え、話し易い雰囲気を作って意見要望を聴き出すよう努めている。筋力の維持や身だしなみなど個々の利用者のケアに関する意見などが時折聞かれ、都度対応している。毎月写真入りの事業所便りを発行している。	
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	月1回ユニット会議を実施し、意見や提案を出し合っている。代表者、管理者は職員の意見をまとめ、施設長等に報告できる組織作りを行っている。	毎月のユニット会議では、全員に意見を求めるようにするほか、管理者兼ケアマネージャーは出来るだけ現場にいるように心掛け、気軽に話しかけ意見提案を吸い上げるようにしている。パッドサイズの見直しや退院時トイレ排泄が難しいと言われた利用者への支援など個々の利用者の介護に対する提案が主で反映に取り組んでいる。	
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	キャリアアップした際、合格支援制度等、職員のやりがいを応援できるよう工夫している。年2回、人事考課を実施し、自己評価、代表者評価を行った後、管理者が職員に対して面談を行っている。		
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	法人全体で新人研修、中途採用者研修、認知症や看取りについての研修を行っている。外部研修にも積極的に参加し、月に1回開催される部署別会議において、認知症、権利擁護、感染症等について学ぶ機会を設けている。		
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	外部研修を通して、佐野市内のケアマネージャー等とつながりを持ち、活動内容や社会資源の有効活用等の報告や助言を受けるなど交流を図っている。		

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
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	入居前にご本人とお会いし、困っていること、不安なこと、生活の支障となっていること等確認し、職員間で情報を共有している。入居後は信頼関係が築けるよう努めている。		
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	入居前にご家族とお会いし、現在困っていること、要望等を確認している。入居後においても、遠慮なくご意見頂けるよう環境整備に努めている。		
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	現状は何が支障となって入居を検討しているのか聞き取りを行ったうえで、お客様に本当に必要なサービスは何かを共に検討し、提案できるよう心掛けている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	基本的には利用者本位の生活ができるよう支援している。その中で「共感・共有」させて頂いている時間を大切に生活をサポートしている。		
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	ご家族には、日々のお客様の状態を面会時等報告し、生活内容を周知して頂き、相談等もさせて頂いている。その際に、利用者様の要望等もお伝えしている。		
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	お客様、ご家族よりなじみの人や場所を伺い、対応できるよう心掛けている。また、面会にいらした方とゆっくり会話ができるよう環境を整えている。	知人や遠い親戚などが時折訪ねてくることがあり、歓談の場所設定や、状況によっては話の仲介などの支援をしている。家族の協力も得て、馴染みの美容院へ定期的に通う利用者や、以前良く行っていた食堂を訪れるなどの事例もある。盆正月に外泊する利用者も若干名いる。	
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	お客様同士話の合う方、気の合う方など席を考慮している。個別の対応が必要な方に関しては、職員が間に入り、会話をサポートする等工夫をしている。		
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	サービス利用(契約)が終了しても、必要に応じてご本人様、ご家族様の相談に対応している。		

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
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	お客様の思い、意向について、ご本人様、ご家族様より話を伺い、把握するよう心掛けている。日頃より、何でも言いやすい環境が作っていただけるよう努めている。	ほとんどの利用者は話は出来るが会話が成り立たない状態で、家族からの情報などをもとに丁寧に問いかけると思いを聞けることもあり、傾聴に努めている。状況によっては表情や仕草、2者択一の選択で確認することもある。おやつ作りや家事の手伝いを喜んでする利用者への支援事例や、外出志向の利用者がカメラが趣味だったことから風景の撮影を勧め感動に繋がった事例などがある。	
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	入居前にこれまでの生活環境の把握に努め、情報を共有し、入居後も「生活の継続性」を目標に、これまでの生活スタイルに即した環境調整を行っている。		
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	生活状況、過ごし方等記録に残し、職員全員が周知できるよう努めている。また、自立支援を目標に、本人のできることは行っていただき、残存能力の維持、活用を心掛けている。		
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、ご家族に意見を頂き、関係者と意見交換を繰り返し行いながら、本人の思いが叶い、より良い生活が送れるよう介護計画の作成に取り組んでいる。	原則6ヶ月毎の見直しを行っており、月例のユニット会議で全利用者のケアカンファレンスを行い、ケアマネージャーによる毎月のモニタリングに繋げている。ケアカンファレンスでは支援時の表情などを細かく記録した経過記録などから、本人の思いが叶っているかの確認を大切にしている。状態維持に向けてほぼ全員が訪問リハビリを計画に組み入れるなど、現状に即した計画に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	本人の言葉や様子をありのまま記録し、職員間で情報が共有できるよう努めている。また、小さな変化に気付けるよう、細かく記録するよう心掛けている。		
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	できる限り本人、家族の希望しているサービスが提供できるよう努め、個別ケアにも配慮している。また、法人内の他事業所とも連携し、同行事等にも参加し、交流を図っている。		
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	喫茶店やレストランに出掛けたり、出前のサービスを利用することもある。保育園の行事にも月に1回訪問し、参加している。		

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
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	基本的には入居前からのかかりつけ医を主治医とし、継続して受診、往診して頂いている。ご家族の送迎、付き添いで受診を行っているが、必要時は職員が同行し、状態を伝える等連携を図っている。	希望に応じた利用開始前のかかりつけ医の受診を支援しており、大半が家族の同行で継続受診している。一部重度化などで受診頻度が増え、訪問診療可能な医療機関に変更している利用者もいる。何れも受診情報の共有化は口頭や電話で行っている。併設小規模多機能の看護師による日常の健康観察や通院時の情報提供、状況に応じた医師との連絡調整などのサポートがある。	
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	職員は日々体調の確認、変化の把握に努め、併設の小規模多機能の看護師に相談し、適切な受診、看護が受けられるよう支援している。主治医にも適時相談し、指示を頂いている。		
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。	入院の際には入退院連携シートを活用し、情報提供を行っている。また、施設で可能な対応等伝え、早期に退院できるよう努めている。退院時には、ソーシャルワーカー等と密に連携を取り、本人の状態を把握し、対応を検討している。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化や終末期の支援に関しては、早い段階からご家族様よりご意見を頂き、事業所でできることを十分に説明し、方針を検討している。重度化した場合においても、できる限り本人らしい生活が継続できるよう支援する努力をしている。	利用開始時に事業所で出来ることを説明し、本人、家族に寄り添った支援に努めている。医療処置の程度などの条件が整えば看取りの支援も可能であり、経験もあるが、一方重度化したら特養を考えている家族も多い。医師の診断などで兆しが見えてきたら早めの意向確認を行い対応するようにしている。	
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	定期的に急変時の対応等勉強会を開催し、すべての職員が対応できるよう努力している。事故報告書を活用し、今後の対応策を検討、同じ事故が起らないよう努めている。		
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	消防訓練は併設の小規模多機能と年2回実施している。夜間想定訓練も行っている。また、運営推進会議内でも消防訓練を行ない、地域代表の方からも意見を頂き、災害時の対応について、検討を重ねている。	昨年3月消防立ち合いの通報避難訓練、7月に夜間想定通報避難訓練を実施している。今年度は計画中となっている。事業所は2階で非常階段の設置はなく、避難はベランダに水平避難後、梯子車で避難する手はずとなっている。SNSを利用した連絡網も整備している。水害の対策計画を作成し、避難などの段取りを明らかにしている。更に近くの秋山川の水位情報入手手段も整えている。	計画的な避難訓練の実施に期待します。併せて、訓練の積み重ねによる課題の明確化及びその解決が訓練の目的でもありますので、訓練で得られた課題を明らかにして次の訓練に活かす取り組みに期待します。更に消防の講評や職員の気づきや反省を記録に残すことにも期待します。

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
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	お客様の人格や尊厳の保持、羞恥心にも配慮した節度ある言葉遣いを心掛け支援に努めている。	利用者を人生の先輩として敬い、丁寧な言葉遣いで人格の尊重に努めている。挨拶は必ず名前を付けて行うようにしている。呼びかけは姓にさん付けを基本にしているが、反応が良いなどの理由で家族で呼ばれていた名前と呼ぶ例もある。トイレ誘導や着替えなどは羞恥心に配慮して行ったり、利用者間の確執などでも誇りを傷付けないよう配慮をしている。	
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	本人の能力に合わせた自己決定ができるよう支援を行っている。普段の会話の中から希望が汲み取れるよう意識して傾聴している。		
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、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	食事や入眠時間、起床時間などは本人の生活リズムに合わせて支援している。1日の中でできる限り本人の希望がかなえられるよう対応している。		
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	昔から着ていた洋服等を持参して頂き、その日に本人の着たい洋服を選んで頂くなど、少しでも自己決定の機会が作れるよう支援している。また、季節に合わせて、ご家族様にも協力して頂き、衣替えを行っている。		
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	ご自身で食べやすい食形態、嗜好を考慮した食事が提供できるよう努めている。可能な範囲で職員と一緒にテーブルを拭く等の食事の準備や下膳等の片付けを行っている。行事の際は、外食等普段とは違った食事が楽しめるよう工夫している。	調理済食材を購入して、湯煎して提供しており。調理などは併設事業所で一括して行っている。半数程は刻みやミキサー食となっているが、若干の介助者を除き自分で食している。テーブル拭きや、下膳の手伝いをする利用者もいる。職員も同じものを同じテーブルで食べるようにしている。月1回程度は選べるメニューにしたり、季節の行事食やおやつ作り、コロナ禍で中断しているが外食など食の変化も付けている。	
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	食事摂取量は毎食記録し、アレルギーや制限等の対応も行っている。水分に関しては、嗜好に合わせた飲み物を提供、声掛けし摂取量を確保している。水分制限のある方には、水分量測定し、提供分は記録に残している。		
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	毎食後声掛け、誘導を行い、口腔ケアを行っている。離床が困難な方には、口腔ケア用のスポンジを使用し口腔ケア実施している。義歯消毒が必要な方は、毎日夜間消毒を行っている。		

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
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	オムツの必要性、パッドの大きさ等常に検討している。尿意がない方に対しては、排泄チェック表に記録し、パターンの把握に努め、個々に声掛け誘導を行い、失禁による不快感が軽減され、トイレで排泄できるよう支援している。	自立排泄者は2名で見守る程度の支援となっているが、他は声掛けや時間での誘導が5名、トイレ排出が難しくおむつ着用者が2名となっている。夜間は一概に決めず、本人の生活リズムを優先した支援となっている。パッドサイズの最適化などを検討しながら排泄の支援に取り組んでいる。退院時トイレ排泄は無理といわれた利用者が適時適切な支援で、トイレ排泄ができるようになった事例もある。	
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	水分摂取量を確保し、体操、歩行等体を動かす機会が作れるよう努めている。また、排便状況を把握し、必要時には腹部のマッサージ、主治医と連携し、内服コントロールを行い、排便を促している。		
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	お客様の体調や気持ちを考慮しながら、週に2～3回程度の入浴を行っている。寒い時には、脱衣所を温める等精神面、身体面に配慮し、支援を行っている。	特に予定など決めず、利用者の様子を見ながら声をかけ、週2回以上は入浴出来るよう支援をしている。時間帯もその日の予定などによってまちまちとなっている。もともと入浴する習慣がなく、スムーズに応じない利用者がいるが、時間をおいて誘うなどしている。特浴もあるが、現在は全員が普通浴槽を使っている。好みが入浴剤や時には家族が届けた柚子での柚子湯などで楽しい入浴になるよう支援している。	
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	定期的リネンを交換し、清潔な状態で入眠できるよう環境を整えている。入眠時間、臥床からのラジオ、テレビ鑑賞などは本人の希望に沿い、ご自宅での生活に近い環境が提供できるよう努めている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個々に内服薬の目的、副作用、用法、用量について書類を整理し、確認している。また、服薬後の状態把握に留意し、必要時には主治医に相談、指示を頂いている。		
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	趣向品を持ち込んで頂き、趣味の継続を支援している。また、外食や外出等それぞれ楽しんで生活できるよう取り組んでいる。家事なども本人が希望される際には参加して頂き、自分の「居場所」としての環境が整えられるよう支援している。		
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支援している	季節を感じられるような外出支援を積極的に行っている。本人の「○○したい」という希望に沿いできる限り対応している。	コロナ禍で頻度は減っているが、日常的には近くの散歩や、利用者の行きたい、食べたいなどに応じた外出支援をしている。更に季節に応じて花の便りなどが聞かれれば見物に行くなどもしている。例年は家族にも声を掛けて、遠出の外出を計画しており、昨年は大洗まで出かけている。家族の協力で外食などに行く利用者もいる。	

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	お客様が好きなように使用できるお金を、預り金という形で預かっており、希望時には買い物、外出の際の支払いに使用している。可能な方はご自身でお金を払う等支援行っている。		
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	電話や手紙のやり取りは自由に行える。希望がある方はご自身で携帯電話を持ち込み使用して頂いている。		
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	リビングは日当たりが良く、開放感もあり、明るい空間が提供できている。室温、湿度の調整を行い、快適に過ごせるよう配慮している。トイレは排泄後の臭いが残らないよう消臭剤を置くなど不快感を感じないよう環境を整えている。また、清潔にも配慮し、毎日掃除を行っている。	リビングは南側に面し、掃き出し窓からベランダに繋がっており、日当たりの良い明るい空間となっている。2個のテーブルとソファが動線にも配慮して置かれており、温湿度も程よく管理されている。室内は飾りつけなどは少なめとなっているが、季節の花や季節に応じた利用者の作品などで、季節感や生活感を演出している。清掃担当職員が毎日清掃消毒を行い清潔も保たれている。	
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	リビングの中でも数か所椅子やソファを配置し、常に同じ場所ではなく、好きな時に好きな方と好きな場所で過ごして頂けるよう環境を整えている。		
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	ご自宅で使用していた物や飾っていた物等を自由に持ち込んで頂き、なじみの空間が作れるようご家族様にも協力して頂き、環境を整えている。	全て洋室で洗面台が作り付けで、箆筒と介護用電動ベッドが備付になっている。テレビやラジオ、更に家族の写真などを持ち込んでいる利用者は比較的多い、中には家族や利用者自身の作品や人形などを持ち込み自分なりの空間を演出している。清掃担当の職員が毎日清掃している。	
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	トイレの場所がわかりにくい場合には、張り紙をしたり、夜間のトイレまでの道中は足元をライトで照らすなど安全に移動できるよう工夫している。		