

### 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	4391400027		
法人名	株式会社 かいごのみらい		
事業所名	グループホーム乙姫の家		
所在地	熊本県阿蘇市乙姫2142-10		
自己評価作成日	令和6年9月17日	評価結果市町村受理日	令和6年11月27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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/43/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/43/index.php</a>		

【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 あすなる福祉サービス評価機構		
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205		
訪問調査日	令和6年10月9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)】

開設して丸15年を迎える当ホームはご利用者様の安心・安全な生活を過ごしていただけるよう職員一丸となり取り組んでおります。ご利用者様の「今」を大切に、ご家族様やその方に関わる方々の協力を得ながら、その方の時間の共有に努めております。四季折々の行事を毎年継続し、楽しいひと時をご利用者様に提供できるように取り組んでおります。その内容をブログにあげ、ホームの近況をご家族様や介護に関心のある方々にお伝えできるようにしております。15年のホームの歴史を引き継ぎながら今年度のホームの事業目標として「チャレンジ」とし、職員の介護支援の底上げや地域の方々に認知症について知っていただけるよう取り組んで参ります。職員の業務内容についても業務改善委員会を中心に職員それぞれの意見を募り、改善しながら働きやすい環境となるよう取り組んでおります。

【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)】

この地に開設して15年、ホームの存在が入居者・家族等の拠り所として根付き、課題としていた感染症対策を継続しながらホームに持ち込まない取組みとBCPの共有化が必要であるとして机上訓練等を重ねる等志向を高めて望んでいる。管理者を中心とした風通しの良い関係は意見等を出しやすい環境となり、外出支援の他、夕涼み会や3ヶ月毎のお菓子バイキング等も長く継続し、“今”一瞬を楽しんで貰おうと奮闘する姿勢に敬意を表したい。日常生活は、ひとりで塗り絵に取り組むという主体的な入居者の生活を見守り、一方では歌や会話に花が咲く等、温かく明るい雰囲気を出している。最高齢101歳や100歳という高齢化傾向にあり、入居者の入替も進んでいないが、意思疎通の良い関係とお互いが気遣いながらの支援は入居して15年といえどあまり変動のない入居者の様子に表われており、職員のケア力を見る事が出来る。運営推進会議や家族会もホーム運営に生かされ、自治会会議への参加等地域の活性化の一役を担い、有事の際の福祉避難所として期待されたホームである。

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 ↓該当する項目に○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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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)	○ 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とした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが ○ 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々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

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	1、「縁あって家族」の想いで、安らぎのある家庭的な環境作りに努めます。2、利用者のこれまでの生活や個性を尊重し、その継続を支援します。3、ご家族や地域との結びつきを大切にします。を事業所の理念として毎日朝礼時に唱和し日々実践できるよう取り組んでいる。	基本理念とともに身体拘束排除宣言等を毎日唱和することで日々の入居者支援に反映させている。また、年間目標を基に、これまでに目標としていない事に注視した月間目標を掲げている。「接遇」という月間目標をクリアすべく、出・退勤時の入居者一人ひとりに顔を見て挨拶をする行為は入居者の状態の早期発見や、コミュニケーションの強化、入居者との信頼関係等副次的効果に繋げている。2ユニットの垣根のない日常生活は和やかで、高齢化しても入居者同士の会話が弾むホームである。特に「縁あって家族」が、入居者や家族との関係性の深さに表出している。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	馴染みの方の面会以外にもご利用様が地域の行事で乙姫神社例大祭や子安河原観音祭に出掛けている。行き来は減ったが子育て支援センターのぴよぴよ広場との交流も継続し地域の一員として過ごしていただけるように取り組んでいる。	開設時よりの地域との繋がりを大切に積極的に交流促進に努めている。阿蘇山へのドライブや、子育てセンターとの相互交流等入居者も出来る限り地域に出る機会を作っている。自治会の会議(まちづくり計画としてお祭りの開催を話し合う)等に参加する等、地域の中のホームとして乙姫地域の活性化の一役を担っている。更に高校から実習生を受け入れている。	
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	令和6年度阿蘇市より委託を受けて認知症伴走型支援事業に取り組んでいる。関係機関との連携を深め、認知症への理解やホームで経験したことを活かして地域の方々に貢献できるように努めている。		

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
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	阿蘇市ほけん課のご担当者様や地区の区長様、民生委員様、ご家族様に2か月に1回ホームに来所いただいている。ホームの現況報告や事故報告、ヒヤリハット報告をし、ご意見を伺いホームの運営に活かしている。	運営推進会議の意義を的確に踏まえ、現状や活動報告、ヒヤリハット等多くに資料による説明後に意見交換を行っている。ヒヤリハットへの意見や“にやりほっと”もあれがというような話も挙がるとともに、非常用電源の導入等も有事に必要とする提案等双方向の充実した会議である。行政・区長・民生委員や家族会の会長、副会長等と委員のメンバー構成も充実しており、ホームの現状と課題を明確にして開催している。この会議を通して介護の現場を知る機会としても活かされ、阿蘇地区の民生委員の訪問にも繋げている。	
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に取り組んでいる	阿蘇市役所の関係各所のご担当者様や地域包括支援センターのご担当者様等に運営推進会議や認知症伴走型支援事業の会議等で必要に応じご報告やご相談をし連携強化に努めている。	行政にはコロナ発生時の相談や、生活保護関係での相談(金銭管理を行い、半年毎に収支報告を行う)、今年度は認知症伴走支援事業を受託し会議等に参加する等福祉課や包括支援センターとの繋がりの強化に繋げている。	
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	ホームとして「私たちは身体拘束のないケアに向けて職員一体になり取り組んでいます。私たちは身体拘束ゼロを目指して実践しています」を身体拘束排除理念として朝礼時唱和し職員の共通認識として捉え、研修等でも理解を深められるように取り組んでいます。	身体拘束排除宣言を掲げたホームでは、基本として身体拘束は“しないこと”として、拘束排除理念を毎朝唱和することで意識を持ってケアに努めている。玄関の施錠も含め、入居者の状況により随時検討し、グレーゾーンとして言葉や薬等職員が疑問とする事案を振り返り、入居間もない方にはまずは気を引き締めて見守りや所在確認と徹底に努めている。	
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	身体拘束同様に虐待防止についても虐待防止委員会が主となり研修会を開催し虐待についての理解や背景について学ぶ機会を設けている。職員のストレスチェックもアンケートを取りながらストレスを溜めないように取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見制度を利用しているご利用者様もおり、その中で理解を深めている。また、阿蘇地区の地域密着型連絡協議会主催の成年後見制度の研修会に参加し、今後ホームにおいても必要に応じ活用できるように取り組んでいく。		
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	契約時はあらかじめ時間をかけて説明させていただき事を伝えた上で説明を行っている。説明時同様に改定、解約時も丁寧な説明に心掛け疑問に感じたことは話していただけるように努めている。		
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	連絡事項はお1人お1人に丁寧に説明をするように心がけている。ご利用者様、ご家族様からいただいたご意見は本部、職員間で共有し、より良いホーム作りとなるよう取り組んでいる。ご意見をいただけるよう信頼関係の構築に努めている。	家族会が家族との交流促進及び意見や提案を受ける場として活かされている。運営推進会議への参加による情報等を会長から発信される等意義のある会議である。また、運営体制や事業目標等の発信や介護報酬の改定等の報告等の他、家族の思いを聴く機会等として有意義な時間としている。日常の様子はブログによる発信や2ヶ月毎に写真等を郵送している。また、心身の状況変化や事故等も詳細に報告する体制としており、家族からも適宜連絡が入る等家族との良好な関係を築いている。	
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	代表者は月に1度あるケア会議に出席し、職員からの意見を聞きホームの運営に役立っている。管理者は日頃から職員に声をかけコミュニケーションをとっている。年に2度の人事考課のなかでも意見がやすくなるよう取り組んでいる。	月1回のケア会議に法人からの出席が有り、職員の意見等を収集する他、人事考課での面談や管理者は日々のケアの中で職員とコミュニケーションを図りながら職員の意見を聞き取りしている。更に業務委員会や主任による職員からの意見や提案は管理者への流れを作る等相談体制が出来手織、ケア統一に繋げている。また、職員個々は半年間の目標を立て、精査しながら達成度を見極めている。	

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
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	代表者は人事考課の内容や日頃からの勤務状況について把握に努めている。福利厚生や待遇面の見直しも職員一人ひとりが働きやすい環境となるように取り組んでいる。		
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	法人全体の事例発表会を今年度から開催し、当ホーム以外の事例を学ぶ取り組みを行っている。外部からの講師を招き研修会を開催したり、外部の研修にも積極的に参加し、個人のスキルアップ、そしてホーム全体の質の向上となるよう努めている。		
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	阿蘇ブロックの地域密着型サービス連絡会や阿蘇在宅医療システム研究会などの研修や連絡会を通して同じ地区の同業者と交流に取り組みサービスの質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	情報を取り入れて面談に望み、入所が決まってからもそれまでの生活やご家族、ご友人との関わりを大事にしながら安心して生活していただけるよう、コミュニケーションを取りながら信頼関係を築けるように努めている。		
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	サービスを利用する前から見学等でホームの取り組み等を伝え、ご家族様の気になることを引き出せるように努めている。ご入居されてからご家族様へご利用者の様子をこまめに伝えている。		
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	ご入居となった場合にはご家族様とご利用者の意向をお聞きしながら困りごとへの具体的な提案を行い、不安な思いを和らげることができるように努めている。		

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
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	日常生活の中で家族のように接する中でも、敬意をもった対応は忘れず、お手伝い等何かしていただいたらありがとうございます。と感謝を伝えることを心掛けている。		
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	ご家族様へ日頃よりお手紙での報告や写真を送らせていただき日常の様子を伝えている。ご利用者様に変化があった際はその都度伝え、相談したいことがあるときはご家族様へ面会時やお電話でお伝えし共に支え合えることができるよう努めている。		
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	同じ地区で生活されていた方やそうでない方々でも、聞きなれた地区の方であるとお伝えしたり、双方の関わりへの支援をしながら住み慣れた阿蘇で生活をされているという事を感じていただけるよう努めている。	生活歴や趣味等を把握し、家族の協力も得ながら支援している。週に1回の家族との外出や自宅へ帰る方、ご夫婦での入居、機械編みの経験からカギ編みで作品を作る入居者、近くの商店での買い物に職員と共に出かける方、市役所への書類提出同行等、これまでの生活圏での生活を支援している。家族や友人の訪問や同じ地域からの入居者同士、阿蘇大橋の見学等阿蘇という馴染みの環境を活かしながらの生活であるとともに、初詣やホームでの正月の獅子舞、初雪では雪だるま、鏡開き、絵馬に抱負、阿蘇ならではの高菜漬け等慣習等を継続して支援している。	
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	同級生や同じ地区だったり顔見知りの方もおられる。そうでない方は職員が間に入りご紹介をさせて頂いたり会話のサポートに努める事で、生活歴の違う方同士でも昔からの友達のように日々過ごしている方もおられる。		
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	ご逝去された方については初盆にお参りをさせていただいている。生前の思い出を話したりご家族様の近況をお聞きしたりしている。転居に関しては情報提供を行い、スムーズにサービスを受けることが出来るよう努めている。		

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
<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	日常生活の中でニーズや本人様の意向をお尋ねしたり、意向の申し出が困難な場合はこれまでの生活歴等から汲み取りながら本人様の思い、ご家族様の思いを中心に意向の把握に努めている。	入居者の中には直接の申し出もあるが、言葉が出ずらくても表情で伝えられる入居者や、何も言われない方の場合には生活歴などにより望む暮らしを推察し検討しながら本人の思いに寄り添い、家族と相談している。笑顔もバロメーターとして捉え、職員との意見交換により入居者本位になるように支援している。	
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	これまでの生活歴の情報を共有し、ご本人様がどのようにしたら安心・安全に過ごしていただけるか職員間で検討し取り入れている。その後の経過観察も行い、検討と実施を繰り返している。ご利用者様の把握に対する意識向上にも努めている。		
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	日課実施表を用いて、日々の日課をある程度設定しているが、それに固執せずこうした方が良いだろうという意見があった場合は検討し常に見直しを行っている。		
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	日々の生活の中で本人様への聞き取りや、カンファレンスでは気になる点を問い、改善が必要な支援に対して意見交換を行っている。ご家族様にはお手紙や電話、面会時に日頃の様子や事故のリスクなども含めた詳細な状況を伝え、ニーズに沿った介護計画となるよう努めている。	本人及び家族の意向を把握し、生き甲斐や役割を持った生活と共に、家族とのよりよい関係作りに注視し、カンファレンスやモニタリングにより入居者本人の思いや担当職員の気づきの他、家族の満足度やケアマネジャーによる特記等を現状に即したプラン作成に反映させている。退院後などプラン変更に当り家族への説明しサービス内容を追加しており、入居者個々にあった生活、安心した生活をプラン化している。	

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
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	タブレット端末での電子記録に移行したことで、持ち運びができるというメリットを活かし、必要な情報や日々の何気ない会話なども即座に入力できている。また必要な記録だけ呼び出す等の機能も活用しながら情報共有やケアプラン作成を行えている。		
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	空室時のショートステイの利用や外出支援、外部からの髪カット等必要なサービスを活用している。訪問リハや訪問看護等の利用も状況に応じ活用できるよう取り組んでいる。		
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	コロナも5類に移行したことで、感染対策を続けながら近所のスーパーマーケットや、近隣の広場、周辺の散歩、ドライブ等出かける機会も増えてきている。		
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	小野医院、坂梨ハートクリニック、きずな歯科を中心にかかりつけ医が往診に来られている。ご利用者様の症状をFAX、電話、画像にて報告し往診日以外でも診ていただけている。必要に応じ専門医の受診も行いその人に必要な医療を受けることができるよう取り組んでいる。	契約時にかかりつけ医についての説明により、訪問診療に移行する方が大半であるが、もともとのかかりつけ医の継続の場合には家族に受診をお願いしているが、家族の付き添いが難しい場合には看護職員が対応している。毎日バイタルをチェックし(体温は2回)、異常があれば再チェックする体制として異常に早期に発見し適切な医療を支援している。	
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	介護職が日々観察を行い不安に感じたことや気づいたことを看護師へ報告している。医師との情報共有もできており救急搬送、入院時の手続きと繋がっている。		

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
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。	安心して入院生活が送れるように相談員とも連絡をとっている。かかりつけ医とは電話や直接報告する等して細かく情報共有出来ている。		
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、事業所です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	入居される際にホームで看取り支援をしていることをお伝えしている。その中でご本人様、ご家族様の意向も確認しながら支援している。看取りの研修も定期的に行っており、看取り後は偲びのカンファレンスを行う等して職員の思いなども汲み取っている。	入居時に、看取り指針を基に説明を行い、かかりつけ医の場合には看取りケアまで行っている。入居者の状態により主治医を交えて話し合い、家族の意向の確認や納得して貰った上で(医療的なケアになると職員での対応は難しい)、最期の時まで支援している。職員は家族に入居者との時間を居室でゆっくりと寄り添ってもらおうよう配慮し、偲びのカンファレンスを行っている。また、入居者の最終章を支援するとして看取りの研修を行い、職員が一致協力しながら家族や主治医等とチームとして支援している。	
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	緊急時の対応についてホームのマニュアルや研修会を通していつ、何が起きるかわからない状況に備えている。事故発生時の連絡体制も周知徹底している。		
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	研修や勉強会、シュミレーションを通して全職員共通した支援ができるようにしている。消防訓練では消防職員や消防施設の業者に立ち合いを依頼し実施している。総評でのご意見を大切に、改善に努めている。	火災訓練時に消防署や防災業者の立ち合いが得られ、訓練時には入職した職員による水消火器を使った訓練と、入居者も一緒に避難している。訓練前には地域に訓練の周知を図り、BCPを基にした机上訓練を含めた研修会を開催し有事に備えている。ホームは福祉避難所として、地域貢献に寄与している。備蓄も3日分の食品や備品を用意し、カセットコンロによるお米の炊き方も研修している。	策定したBCPを基に自然災害を想定した机上訓練を行ったが、内容については見直しも必要としている。また、運営推進会議で非常用電源の導入への提案も挙がっており、検討いただきたい。

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
<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	オムツ交換時にはカーテンと入り口を閉める、入浴時には一つ一つ声掛けし、浴室までの移動時にはバスタオルをかける、異性介護に抵抗がある人は職員を変わったりと配慮を行っている。	入居者はリビングを自由に行き来し、活動毎に場所を移動しながら生き生きとした日常を過ごされている。職員もユニットを超えて入居者に関わり、一人ひとりの人格を尊重しながら主退勤時には全入居者への挨拶を欠かさないように努めている。呼称はさん付けを基本として、日常会話に方言を使いながら馴れ合いを避け、個人情報保護や守秘義務について手十分は注意を払っている。特に広報紙やブログ等には家族の同意を得て写真等使用している。	
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	入浴、レク参加、休息時等多岐にわたる選択が生まれる場面では本人様に都度確認しながら生活していただいている。自己決定できるよう発言や顔の表情等に気にかけている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、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	ご本人様がどうされたいかを優先し支援を行っている。レクには参加せず塗り絵をしたと言われた場合や、少し外に出てみたい等、付き添いが可能で危険の伴わない事であればその希望に沿って過ごしていただけるよう努めている。		
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	選択できる方に関してはご自身で洋服を選ばれている。食事等で衣類が汚れた時は声をかけ替えたりしている。朝、入浴時等職員が付き添い、必要に応じ髪をほどいたり、髭剃りを支援したりしている。		

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
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	食事はご本人様に合わせた食事形態で提供している。食事時間以外にもお茶碗拭きをしていただいたり、台拭きをしていただいたり、食事を準備から片付けまでその方のやりがいが、楽しみを大切にしている。	入居者向け食のアンケートや日頃の会話から好みなどを引き出し、献立に反映させている。専任の担当者を中心に配達食材の他、地域や家族からの差し入れられた野菜を使い、季節感や食形態に応じた食事が提供されている。入居者はキッチンからの音や匂いを感じながら食事を楽しみにされている。食器拭き等出来ることを手伝われ、3ヶ月毎のおやつバイキングは入居者と職員とのひとときとして生かされている。	
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	食べ方や、摂取状況などの記録、観察、情報提供を行い、提供方法を変えてみたり、トロミを使用したり、食事が入らなかった時もスポーツドリンクやお茶ゼリーを提供したりしている。		
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	お一人お一人に合った支援方法や道具を使用している。外部研修に参加しフィードバックする等口腔ケアの大事さを職員全員が理解している。		
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	新規ご利用者様や排泄パターンの把握が難しい場合は排泄チェック表を用いている。時間や排泄の種類などを1週間記録を行い、直ぐにパットやオムツに移行したりせず、どうやったらトイレでの排泄を続けることが出来るかなど職員間で話し合いながら支援している。	個別の排泄パターンを把握し、新たな入居者にはチェック表に記録し、訴えが無い場合にはた声かけや誘導により排泄を支援している。一人ひとりの排泄の間隔や尿量を考慮して排泄用品を検討し、家族が持参される場合には必要な品を説明している。ポータブルトイレを使用する入居者には特に夜間帯は安全確保のために職員が付添うことで負担軽減に努めている。	
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	介護職が便の形状を把握し、運動を促したり、水分量を増やしてみたり予防に努めながら経過を看護師や主治医に報告、指示を仰ぎながらコントロールしている。		

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
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	ゆっくりと入浴していただく為に、入浴日を調整しながら支援行っている。この日は入りたくないと言われた際には無理にお誘いすることはなく日を改めたりして柔軟な対応行っている。	週2回午後からの入浴を支援している。今日は入りたくないとの意向には次の日に延ばしたり、拒否が続く方でも無理の無い程度に誘い、1週間に1回は入って貰うように声を掛け、清拭等により清潔保持に努めている。入居者と職員との1対1の時間を楽しみ、菖蒲や袖等季節感ある入浴も提供している。	
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	ご利用者様それぞれの入眠時間を考慮し、消灯時間だからといって急かしたりすることは無く、入眠したい時間に休まれている。それに合わせて眠前の処置を行ったりしている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	処方箋をいつでも閲覧できるようにしており、飲む時間帯や飲む薬を別のシートで一覧にして一目でわかるようにしている。チェック方法も2重3重としており服薬ミスを無くすよう工夫や働きかけを行っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	編み物をしたいという方には個別に毛糸を準備している。塗り絵が好きな方には同じ塗り絵にならないように様々なイラストを準備したり、お一人おひとりの趣味趣向に合わせた支援行っている。		
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	外出希望があった場合は感染対策を行いながら、ご家族様と同じ時間を過ごしていただけるよう努めている。買い物に行きたいと言われる時は個別外出としてご自身が好まれる物を購入していただく等柔軟な対応行っている。	職員は入居者が外出した際に見せられる表情や動きについて、外に出かける事の重要性を実感し、車いす利用者にも外出を支援している。地域の神社への参拝や編み物・塗り絵など個別の趣味の材料購入に出かけたり、家族の迎えにより自宅へ出かける等家族の協力も得られている。	高齢化やコロナ禍時に外出もままならない状況から、出かける事が出来る様になり、個別外出や家族の協力による外出も増えてきている。今後も、入居者の行きたい場所等をリサーチしながら外出されることを期待したい。

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
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	個人で財布を持っていらっしゃる方もおられる。紛失などのリスクについては本人様やご家族様に事前に説明をしている。必要に応じてホームで管理もしている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	お電話の希望があった際は、ご本人様がかけられることもあれば、職員が相手に繋ぎお話をされている。携帯電話で自分のペースで相手と話される方もおられる。		
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	掲示板に季節の飾りや花を飾ったり、食事やレクレーションの際にはBGMを流している。年一回ご利用者様、職員と一緒に写っている特大パネルを両ユニットに飾っている。楽しく落ち着ける雰囲気作りに努めている。	玄関を中心として左右に広がる広いリビングや高い天井と開放感のある住空間で、入居者同士の交流する機会として自由に行き来する姿を垣間見ることが出来るホームである。開設記念の特大パネルには毎回全入居者と職員の笑顔が収まり、入居者の手作り作品がホームの彩りとして活かされている。トイレには汚物類が溜まらないように早めに片付け、ドアをアコーディオンカーテンに変更し、壁面の活用や動線の確保等入居者目線での工夫が随所に表われている。	
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	ご夫婦で入居されていたり、以前からの知人であったり、初めて会った方でもお話が弾む方同士、一人で過ごしたい方やニーズに応じて落ち着いた環境で過ごしていただけるよう配慮している。		

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
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	居室前の掲示板には制作時間に作った季節の飾りを入れ更新し、居室には馴染みの物やご家族様のお写真など自由に見たり触ったりすることが出来るようにしている。	入居前からの使いなれた家具や小物を持参してもらうことで、馴染みの品に囲まれ安心して過ごして貰いたいとしている。趣味の塗り絵の道具を部屋に置き、動線を考慮した物品の配置等職員が居心地良く過ごすよう工夫している。入居時には別々の居室で過ごされていたご夫婦の要望を尊重し現在は居室と、一つを道具入れの収納として使い分け、不安無くホームでの生活を過ごして貰うよう支援している。各部屋は清潔に保たれ、経年を感じさせない空間である。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	安全に歩行、車椅子の自操できるよう危険物を動線上にないか日頃より確認している。トイレに印をつけたり自分の居室であるという目印を貼ってみたり、その方の「できること」「わかりやすい」生活を送っていただけるよう支援行っている。		

### 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	4391400027		
法人名	株式会社 かいごのみらい		
事業所名	グループホーム乙姫の家		
所在地	熊本県阿蘇市乙姫2142-10		
自己評価作成日	令和6年9月17日	評価結果市町村受理日	令和6年11月27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	<a href="http://www.kai gokensaku.jp/43/index.php">http://www.kai gokensaku.jp/43/index.php</a>
----------	---

【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 あすなる福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205
訪問調査日	令和6年10月9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)】

開設して丸15年を迎える当ホームはご利用者様の安心・安全な生活を過ごしていただけるよう職員一丸となり取り組んでおります。ご利用者様の「今」を大切に、ご家族様やその方に関わる方々の協力を得ながら、その方の時間の共有に努めております。四季折々の行事を毎年継続し、楽しいひと時をご利用者様に提供できるように取り組んでおります。その内容をブログにあげ、ホームの近況をご家族様や介護に関心のある方々にお伝えできるようにしております。15年のホームの歴史を引き継ぎながら今年度のホームの事業目標として「チャレンジ」とし、職員の介護支援の底上げや地域の方々に認知症について知っていただけるよう取り組んで参ります。職員の業務内容についても業務改善委員会を中心に職員それぞれの意見を募り、改善しながら働きやすい環境となるよう取り組んでおります。

【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)】

--

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 ↓該当する項目に○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 3. 利用者の1/3くらい 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 利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き生きと働いている (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

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	1、「縁あって家族」の想いで、安らぎのある家庭的な環境作りに努めます。2、利用者のこれまでの生活や個性を尊重し、その継続を支援します。3、ご家族や地域との結びつきを大切にします。を事業所の理念として毎日朝礼時に唱和し日々実践できるよう取り組んでいる。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	馴染みの方の面会以外にもご利用様が地域の行事で乙姫神社例大祭や子安河原観音祭に出掛けている。行き来は減ったが子育て支援センターのびよびよ広場との交流も継続し地域の一員として過ごしていただけるように取り組んでいる。		
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	令和6年度阿蘇市より委託を受けて認知症伴走型支援事業に取り組んでいる。関係機関との連携を深め、認知症への理解やホームで経験したことを活かして地域の方々へ貢献できるように努めている。		
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	阿蘇市ほけん課のご担当者様や地区の区長様、民生委員様、ご家族様に2か月に1回ホームに来所いただいている。ホームの現況報告や事故報告、ヒヤリハット報告をし、ご意見を伺いホームの運営に活かしている。		
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	阿蘇市役所の関係各所のご担当者様や地域包括支援センターのご担当者様等に運営推進会議や認知症伴走型支援事業の会議等で必要に応じご報告やご相談をし連携強化に努めている。		

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
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	ホームとして「私たちは身体拘束のないケアに向けて職員一体になり取り組んでいます。私たちは身体拘束ゼロを目指して実践しています」を身体拘束排除理念として朝礼時唱和し職員の共通認識として捉え、研修等でも理解を深められるように取り組んでいる。		
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	身体拘束同様に虐待防止についても虐待防止委員会が主となり研修会を開催し虐待についての理解や背景について学ぶ機会を設けている。職員のストレスチェックもアンケートを取りながらストレスを溜めないように取り組んでいる。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見制度を利用しているご利用者様もあり、その中で理解を深めている。また、阿蘇地区の地域密着型連絡協議会主催の成年後見制度の研修会に参加し、今後ホームにおいても必要に応じ活用できるように取り組んでいく。		
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	契約時はあらかじめ時間をかけて説明させていただき事を伝えた上で説明を行っている。説明時同様に改定、解約時も丁寧な説明に心掛け疑問に感じたことは話していただけるように努めている。		
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	連絡事項はお1人お1人に丁寧に説明をするように心がけている。ご利用者様、ご家族様からいただいたご意見は本部、職員間で共有し、より良いホーム作りとなるよう取り組んでいる。ご意見をいただけるよう信頼関係の構築に努めている。		
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	代表者は月に1度あるケア会議に出席し、職員からの意見を聞きホームの運営に役立てている。管理者は日頃から職員に声をかけコミュニケーションをとっている。年に2度の人事考課のなかでも意見がでやすくな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
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	代表者は人事考課の内容や日頃からの勤務状況について把握に努めている。福利厚生や待遇の見直しも職員一人ひとりが働きやすい環境となるように取り組んでいる。		
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	法人全体の事例発表会を今年度から開催し、当ホーム以外の事例を学ぶ取り組みを行っている。外部からの講師を招き研修会を開催したり、外部の研修にも積極的に参加し、個人のスキルアップ、そしてホーム全体の質の向上となるよう努めている。		
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	阿蘇ブロックの地域密着型サービス連絡会や阿蘇在宅医療システム研究会などの研修や連絡会を通して同じ地区の同業者と交流に取り組みサービスの質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	入居前に面接を行い、ご利用者様、ご家族様の気持ちを聴くようにしている。面接で分からなかったことは、入居後の生活の中で観察を行い一緒に考え、ご利用者様が安心できる環境作りに努めている。		
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	入居後は、生活の様子などご家族様と連絡を取りながら、共に本人様を支える関係を築けるように取り組んでいる。		
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	ご入居されることで、ご本人様やご家族様が不安に感じられることを汲み取り、必要なサービスが受けられるように努めている。		

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
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	スタッフは支援する立場だけの関係性にならないように人生の先輩としての尊敬の念を持ち、乙姫の家で人生を共にする家族として、お互いを支えあう関係を築いている。		
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	2カ月に1回手紙や写真で近況報告をおこない、現状見られている変化や転倒の危険性についてもお伝えしている。帰宅願望が強い時は電話で話していただくことで心から安心されている。ご家族様の協力をいただく事で、共にご利用者様を支える関係を築けている。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	ご利用者様の中には1週間に1回住み慣れたご自宅へ外出されている。他のご利用者様も季節ごとに花見ドライブや定期的にドライブに出かけている。		
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	ご利用者様同士お話が合う方や、お互いにそばに座っていると落ち着かれるなど、スタッフで情報を共有し、ご利用者様一人ひとりが居心地の良い場所となるよう努めている。		
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	亡くなられた後も初盆のお参りをさせていただき、ご家族様との関わりを継続できるよう努めている。		
<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	日常生活の中で本人様の思いや、意向の把握に努めている。困難な場合、ご利用者様の生活歴であったり、表情、ご家族様に伺うなど職員本位ではなくご本人様の希望に沿えるように努めている。		
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	入居時に共有できた生活歴や暮らし方を基本に入居後生活の中で見えてきた情報や経過を把握に努めている。		

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	日常の様子観察を行い3カ月に1回のカンファレンスでは、スタッフのいろんな角度からの意見を出し合い、ご利用者様の現状把握とアセスメントを定期的に行っている。		
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	計画作成担当者が本人に聞き取りを行い、その内容をご家族、スタッフで共有し本人様を中心に皆の意見やアイデアが反映されたケアプランを作成している。		
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	日々の様子やご利用者様の言葉、表情を記録に残すように努めている。スタッフからの意見は実践し、成功や失敗例も共有しケアプラン作成時の見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	時間と共に変化していくニーズや、その時々生まれるニーズに目を向け今までの支援の形にとらわれないように最善のサービスが提供できるように取り組んでいる。		
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	外出や地区のお祭りなど参加出来ている。阿蘇中央高校社会福祉課の実習生が実践するレクレーション等に参加され楽しまれている。		
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	入居時にかかりつけ医院や、その他の専門医院のかかりつけの把握と相談を重ね希望に添えるように支援している。入居後も状況に応じその方に必要な医療が受けられるよう努めている。		
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	日常の関わりの中での気づきを多職種のスタッフで共有し主治医への相談報告は看護師を通しておこなっている。		

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
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。	入院時は定期的に病院担当者と連絡をとり、情報を確認しスムーズに退院ができるように準備をしている。また、環境の変化からADLの低下とならないように早期退院できるように情報交換をこまめに行っている。		
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	入所時に看取りの指針についての説明を行っている。終末期に入られたご利用者様に、主治医から同意と説明後、ご家族様とスタッフでカンファレンスを重ね、その方に寄り添った支援をチームで行っている。看取りが終わった後も職員の思いを声にする場を作りスタッフの心のケアも行っている。		
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	ホーム内部で急変時や事故発生時の対応について年2回勉強会をおこなっている、いつだれがその場においても落ち着いて対応出来るように知識を深めている。		
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	夜間想定火災訓練を全職員が体験できるように計画している。地震、水害時については勉強会でシュミレーションを行って想像しながら考え、必要な備えなど話し合い対策に繋げている。		
<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	ご利用者様の居室に入る時は必ずノックを行っている。支援前には声掛けを行い同意を確認している。利用者様の人格を尊重し、否定する声掛けにならないように言葉にも注意をおこない日々の支援を行っている。		

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
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	毎日の活動の時間はご利用者様の希望を確認し参加については、自己決定できるように支援している。また、定期的に行っているおやつバイキングでは、飲み物をメニュー表の中から選んでもらったり、好きなおやつを選んでもらい自己決定ができるように働きかけている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、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	おおまかな1日のスケジュールははあるが、ご自分の部屋でゆっくり休息をしていただく等、一人一人のペースを大切に生活していただけ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	日頃の身だしなみの支援以外にも行事の日には化粧や好きな洋服を着て会に参加できるように支援している。出張髪カットを利用されるなど身だしなみが定期的にできている。		
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	食事が楽しみな時間になるように、彩を考えたり行事食の時は器を変えたりすることで視覚的にも楽しんで頂いている。人生の中で家族のために続けて来られたこと(食事の準備、食器拭き等)を活かしながらスタッフと一緒にやっている。		
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	1日の摂取量は割合1~10の数値で記入し摂取量の把握を行っている。一人ひとりの口腔機能やに合わせた食事形態で提供できている。(常食・粗刻み・極刻み・ミキサー)また、嚥下状態に応じたトロミも活用している。		
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	歯科医師よりアドバイスをいただき、毎月の目標をスタッフで共有し口腔ケアの大切さを理解している。口腔ケアは本人様のできる場所をいただき自立支援に向けたケアを行っている。		

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	排泄パターンや排便コントロールのの把握をおこない、排泄の失敗がないよう支援をしている。支援時には必要な声掛けをおこない自立に向けた支援を行っている。		
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	水分補給や散歩の声かけ、食後に便座にゆっくり座っていただく等、自然排便を促し便秘予防に取り組んでいる。		
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	ご利用者様に移行を確認し、入りたくないと言われる時には日程を調整している。また、入浴を楽しめるよう、菖蒲湯やゆず湯の支援も行っている。		
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	ご利用者様の中には昼食後休息をされていた方もおり、休息できる支援を行っている。その他の方も体調に合わせて休息していただいている。夜間は空調を使用したり、寝具調整を行い良い睡眠に繋がるように支援している。		
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	ご利用者様に処方されている薬の内容等処方箋で確認している。屯用で出されている下剤は排便状況をみながらコントロールしている。痛み止め等もご利用者様に痛みの確認を行い、症状緩和ができるよう対応できている。服薬変更時には薬の副作用等にもを考慮し注意しながら経過観察を行っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	茶碗拭きなどの役割を担われることで、生き生きとされている。歌謡曲のテレビ番組をみたり、塗り絵をして生活を楽しまれている。嗜好品などご家族の方に持って来ていただき、食べたいときにスタッフに言ってもらい気分転換ができる支援を行っている。		

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
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	買い物やドライブを行い外出支援をおこなっている。地域のお祭りなどにも数名見学されている。コロナ感染症で交流ができていないびよびよ広場へ出かけられるよう準備を進めていきたい。		
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	買い物は事前にご本人とご家族様に確認を行い担当のスタッフが購入をしている。現金は預かり金としてホームで管理している。一人一人の希望に応じ買いたいものを購入できる機会を作っている。		
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	ご家族の方へ電話を希望される時には、電話をかけていただいたり、時には思いが伝わるよう代弁を行っている。		
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	共有空間ではご利用者様にとって不快とまらないようテレビの音量や光、空調等配慮をおこなっている。テーブルの上に花を飾り季節を感じていただけるようにしている。トイレの場所は利用者様の目線に合わせた位置にトイレのマークを配置している。		
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	ご利用者様の相性などにも配慮を行い、お一人お一人が安心して過ごせる場所になるようにテーブル配置を行っている。		
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	親しみのある家具やタンスを入所の時に持ってこられ、居心地の良い空間となっている。また、一緒に居室の整理をしたり、本人様と相談をしながらタンスにシールを貼り衣類が分かるようにして快適に過ごせるように工夫をしている。		
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	その方にあつたベットの位置や、動線を考えて歩き出す方向に歩行器を置くなど、安全な環境を作り自立した生活を送っていただいている。		