

## 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	2472800701		
法人名	株式会社ウエルフェア		
事業所名	グループホームふたみ		
所在地	三重県伊勢市二見町松下1349-64		
自己評価作成日	令和 1 年 7 月 20 日	評価結果市町提出日	令和元年10月21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	<a href="http://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&amp;Ji_gvosyoCd=2472800701-00&amp;ServiceCd=320">http://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&amp;Ji_gvosyoCd=2472800701-00&amp;ServiceCd=320</a>
----------	---

## 【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 1 年 8 月 8 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)】

- 1.看取り介護に取り組んでおります。職員全員と相談し合意の上で取り組んでいく事を基本に、日頃から話し合いや勉強会などを行なっています。職員側からは積極的に前向きな要望が出るくらい向上心のある職員が多く、加えてホームドクターも協力的で職員にわかりやすく説明してくれ、家族とのカンファレンスにも参加してもらうなど、本人や家族に安心していただけるような看取り介護を目指しております。
- 2.職員は入居者様が『今日が一番いい日』という事を念頭におき、個別支援に力を入れながら、日々の生活のお手伝いをさせていただいています。
- 3.認知症啓発活動や防災訓練などを通じて、地域との関わりを深めると共に、地域貢献に取り組んでいます。
- 4.その方々にあったおもてなしができるよう、職員全体で接遇改善に取り組んでいます。

## 【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)】

“グループホームふたみ”は伊勢市における有数の観光地のひとつである二見浦からほど近く、鳥羽へと至る県道沿いに2004年12月に建てられた今年で15年目の事業所である。付近は民家と里山、農地などが混在した長閑な環境であり、特にすぐそばの入り江とそれに注ぐ五十鈴川派川のゆったりとした流れは朝晩利用者の心を和ませている。敷地は広く隣には同じ運営法人による小規模多機能ホームや高齢者賃貸住宅が展開されており運営推進会議を合同で開催するなど地域における中心的な福祉事業所であると言える。グループホームとしては1階・2階の2ユニットであり、現在18人の利用者が入居している。また職員は開設間もなく採用されたベテランや地元採用が多く利用者との距離感も程よく、正に地域に密着した事業所である。

## 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

[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	入社時に説明を行っている。会社の理念である「のんびり 一緒に 楽しみながら」を職員全体で共有し、何事においてもみんなで協力し合える体制作りを実践している。	玄関に大きく掲げてある「のんびり 一緒に 楽しみながら」は運営法人の理念であり、職員はこれを念頭に置きながら事業所独自の年度ごとの目標を立てて日々の支援に取り組んでいる。今年「個別支援の取り組み」として一人ひとりを見直し、「ふたみ」らしさを実践していこうとしている。	
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	町内の福祉祭りの実行委員会及び準備に参加し、昨年は利用者様も出店に参加した。認知症啓発活動にも取り組んでおり、学童クラブでは利用者様も参加、地域の子供たちと触れ合う機会を設けている	自治会に入会しており地域の一員としての地歩を築いていることは勿論、旧二見町での福祉まつりや各地区でのいきいきサロン、認知症啓発活動など様々な場面で地域活動に取り組んでいる。また利用者の散歩時などには近所の人達とのふれあいもあり日常的な交流もできている。	
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	併設している小規模と合同で子供世代から高齢者世代まで認知症啓発活動を行っており、地元運営委員の協力もあり、活動場所も増えてきている。市主催の福祉体験教室の受け入れも実施している。		
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	利用状況や事故報告、サービスの変更や介護現場の現状や協力していただいたことの報告を行った上で、ご意見などを聞かせていただきサービスの向上に努めている。また、会議同日に防災訓練を実施し、実際の施設の実情を見て頂いている。	偶数月に隔月で年6回開催しており地域代表として民生委員や前老人会長等が参加している。内容的には報告だけに止まらず防災に関することや認知症のことなど身近な話題でざっくばらんな話が出来ている。しかし参加者に偏りが見られこのことが今後の課題である。	運営推進会議は利用者とその家族を始め自治会関係者や市役所担当課など様々な立場の人の参加が望まれるものであり今後、開催方法や関係作りなどに一層の工夫と努力を期待する。
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	介護保険、認定等、相談や不明な点があれば、市の介護保険課や生活支援課に連絡させていただき連携を築いている。また月1回介護相談員の訪問もあり、情報交換などしている。	市役所には二見支所と本庁の関わりがあるが普段の用事は電話で済ませ事故報告や生活保護等の相談などはその都度出向している。サービス事業者連絡会を窓口にした市の研修会なども盛んに行われており、これらを含めて市との協力関係は良好に保たれている。	
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	契約書への記載と説明の上、同意を頂く。ホームには身体拘束委員を設置し、年2回の施設内勉強会や会議を開催している。また玄関には鍵をかけておらず、開放感を感じていただけるようにしている。	運営会社が作成した防止マニュアルがあり新入社員教育の他、職員自らが講師になって勉強会を開くなど拘束防止への理解を深めている。また日常的にはスピーチロックを含めグレーゾーンでの事例に注視し職員皆で拘束のないケアに取り組む姿勢が顕著である。	
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逃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	昨年より、会社全体で接遇改善に取り組んでいる。虐待防止に向けて、接遇トレーニングや自己チェックと合わせ、職員がお互いに気付き合い、話あいながら対応している。		

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
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	わからない事や困ったことがあれば、その都度後見人や社協に相談しながら進めている。研修会参加や施設内勉強会を実施している。		
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	契約前にはホームの見学も兼ねて、ホームでの生活や対応について説明している。契約時には、ご質問や不安にお答えし、理解してもらった上で同意いただいている。解約時には、ご本人様の今後について出来る限り相談にあたっている。		
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	御家族様へは月一回のお便りを送付したり、個別支援では可能な限りご家族様への参加を呼びかける、また面会時にお茶を提供するなど、親しみやすく、言い易い関係作りに努めている。意見等はミーティング時などに報告している。	利用者家族には面会の折や電話での計画変更等の説明時に併せ、要望や意見の聞き取りを行っている。また毎月の請求書発送に同封して利用者の近況を記した“たより”を送付しており、これをきっかけに話が弾むなど様々な機会を捉えての意見聞き取りに努力している。	
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	管理者は職員との年二回の人事評価・面談の中で、意見・要望を聞き、代表者へは書面で意見、提案できる機会を設けている。管理者は職員からの相談、意見等あれば、何時でも代表者へ相談できる体制があり、意見等はミーティング等で共有している。	自己評価にもあるように職員から管理者、管理者から代表者へと、その意見がスムーズに伝えられるよう系統的に工夫されている。また普段の業務の中や休憩時間などでも意見が出されるよう雰囲気と環境づくりに配慮がなされており管理者の努力がうかがえる。	
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、職員個々について施設会議、年二回の人事評価の際や、その都度管理者から聞かれ、よく把握してみえる。資格取得にかかる費用の助成、福利厚生充実など、絶えず良好な職場環境や労働条件の改善に向け真摯に努力されている。		
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	社内研修機関があり、管理者から新人職員まで職員全員が学べる機会がある。また、企業内人材育成制度の導入やグループ内での職員異動、兼務制度導入、会社独自のキャリアアップ検定試験など、会社全体で職員を育てていく体制を整えて頂いている。		
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	グループ内の社員旅行や研修、ヨットクラブ等を通じて、交流する機会がある。管理者は、月一回法人内の合同会議に参加し、その都度相談を行うなどしている。接遇、ブランド発信など各施設から1名選出し、月1回の会議などで情報交換している。		

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
<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	入居前にご本人、ご家族とお会いし、ご意見や状態を把握している。また、入居に至るまでに見学に来ていただける方は、実際に見ていただいた上で、話を進めさせていただくようにし、対応できる際は見学のための送迎もさせて頂いている。		
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	ご家族の希望や思いをお聞きしながら、施設内で対応出来ること、困難なことを説明している。		
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	ご本人、ご家族の心身の状態や生活状況を把握し、安心してサービスが受けられるように努めている。生活状況や心身の状態をお聞きした上で、他サービスの説明をすることもある。		
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	日常生活の中で家事支援など、出来ることは職員と一緒にやり協力しあっている。		
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	家族の介護負担や協力体制を把握しつつ、思いを確認し、出来る限り家族に協力して頂けるよう努めている。また普段の様子を写真に残し、面会時や月1回のおたよりで報告している。		
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	自宅やその周辺、生まれ育った場所へ外出行事の実施を行っている。ご家族にも時間が合えば、面会や外出への協力をお願いしている。知人が訪れることもあり面会時間を大切に、その際は写真を撮らせていただき、家族様にもお便りでお知らせしている。郷土料理の提供もしている。	利用者は近隣の出身者が少なからずいて、お祭りや地域の行事など利用者同士の共通の話題も多く地域や人との関係継続は比較的容易に図られている。また実際的には墓参や実家の確認などを家族の協力も得て定期的に行うなど関係継続の支援に努めている。	
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	日々の生活の中で個々の関係の把握に努め、言動や表情に注意し、より良い状態で共に利用者様同士が関わりを持てるようにしている。ただし気分がのらない日は無理に関わりを促さないようにしている。食事の席やソファの位置など多様な面から調整し、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
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	関係機関やご家族にも何か相談や今後協力できることがあれば気軽に話して頂くように努めている。		
<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	出来る限り日々の中で本人が思っている要望や悩みなどくみ取り、本人の立場や状態に合わせアセスメントし介護計画に反映できるようにしている。入浴や外出など他利用者様に気を使わず話せる場を大切に、心の中の思いに気づくようにし、職員間で共有している。	利用者との普段の会話の中で無意識に出る言葉や仕草に注意を払い、本当の気持ちが出ているのか常に考察を重ね職員間で共有している。入浴や就寝前など職員と二人の時の言葉は本音であることが多く、職員は進んでこの機会を捉えて利用者の心の把握に努めている。	
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	入所前にご本人・ご家族・関係機関からある程度情報収集をし、生活歴の把握に努め、入居後もご本人との会話やご家族との面会時にお聞きしている。		
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	日々の健康チェック(バイタル、排泄、表情等)を行い、心身状態を速やかに把握するよう努めている。		
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	各利用者の担当職員を配置し、アセスメント・モニタリングを計画作成者・管理者と相談の上実施し、カンファレンスで意見交換を行なっている。カンファレンスの際は本人・家族の要望を優先し介護計画に反映している。	入居時からの仮計画は3カ月とし、この間ケアマネジャーと担当者がモニタリングを行う。カンファレンスは職員全員で行っており一人につき3カ月に1度程度の間隔である。家族には面会時や電話で丁寧に説明し意見を聞き取って計画に反映しており家族を含めたチームでの計画づくりと言える。	
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	個人カルテを用意し、身体状態や日々の様子・変化を記録し確認できるようにし、また個別のモニタリングや介護計画にて評価・見直しを行なっている。介護計画は、職員全員が共有できる方法を考え、目標、サービス内容を確認しながら実践している。		
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	ご本人の要望にあわせ、買い物や馴染みの店に出向いたり、御家族が来れない時は、代行して病院受診や買い物など柔軟にらせて頂いている。		

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
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	毎年もちつき行事に民生委員の方に協力していただいている。認知症啓発活動など、地域の一人として参加できる機会を増やせるよう努めている。		
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	利用者・家族の意向のもと主治医や病院の選定をしていただき基本的に出来る限り家族に受診の付き添いを行なってもらい、家族が困難な場合は職員にて代行したり送迎だけさせて頂いたりしている。その旨は契約時に説明している。協力医は24時間対応できる体制ができています。	現在かかりつけ医を持つ利用者はなく、継続的な他科診療は協力医の手配のもと家族の協力も得て対応している。協力医の訪問診療は2ユニットを通して毎週であり、適切な医療受診が図られている。緊急時においても協力医が対応しており24時間体制は利用者・家族の安心となっている。	
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1回の訪問看護にて健康管理を支援している。医療機関へ相談と指示を頂きながら、看介護の連携を図っている。		
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。	定期的な面会と合わせ病院・家族との情報交換を行い、回復状況などを把握し相談の上、退院後の受け入れ態勢を整えている。		
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、事業所の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	入居時の段階で重度化した場合について話し合い、わかりやすく説明して同意を得ている。看取り期に入った時には、主治医、ご家族を交えて終末期・看取りに向けてのカンファレンスを設け、本人・ご家族の意思を尊重できるような支援につなげている。	事業所として重度化における看取りは行っていく方針であり、利用者や家族には入居時に詳しく説明して同意を得ている。職員教育については協力医と事業所が共同で作成した資料に基づき実施しており、その体制作りと併せて支援のあり方にも熱心に取り組んでいる。	
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	施設内勉強会と看取り介護などを通じて、常に急変時の対応など検討し向上に努めている。わからない時は、その都度主治医・看護師に相談するなどしている。状態不安定な方は、主治医、看護師と相談し、対応方法をあげている。		
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	併設の施設と合同で年2回の避難訓練を実施。10月は地域の方々に参加していただいた。運営推進会議にて検討し避難場所・避難経路など地域の方々からも情報収集している。	事業所の立地から地震による津波と台風による隣接河川の溢水が危惧される場所であるが、年2回防災訓練を実施しており、そのうち1回は運営推進会議のメンバー等も参加するなど地域と一体となった対策も進めている。また食糧や排泄用品の他、停電用の乾電池なども備蓄している。	

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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	利用者一人ひとりの状態把握に努め、その人に合わせた対応をしている。声かけなど、羞恥心、プライバシーに配慮している。職員間でもポスターを掲示したり、お互いに声を掛けあうなど対応に努めている。	カンファレンス等において一人ひとり違う利用者の特色をつかんだ接し方を検討し確認しており、何においても利用者の気持ちに沿った支援を心掛けている。また昨年10月からは本社の方針で全事業所での接遇改善策が検討され不適切ケアの廃止に取り組んでいる。
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	日々の生活の中で主訴等に耳を傾けている。自己決定が出来るように工夫し、ジェスチャー、ホワイトボード等を活用したり、答えやすい質問にするなどの対応をしている。	
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、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・入浴など基本的な流れはあるが、ご本人のペースや希望を把握し、型にはまった決め事にせず、散歩や外出・一人で過ごす時間を作り支援している。	
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	出来る限り、本人が選べるよう声かけながら決め、出来ない方は職員にてお手伝いさせて頂く。外出時などは天候にもあわせて、職員と一緒に準備させて頂いている。散髪は定期的に訪問して頂いている。	
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	調理は外部業者に委託し、3ヶ月ごとの給食会議で意見等反映できる。地域性を感じる食材、季節メニューもある。誕生日や行事など利用者様と一緒におやつ作りも実施したり、中庭で畑を作り一緒に収穫まで楽しんでいる。下膳、机ふきなど出来る方は一緒にしていただいている。	食事は献立も含めて三食とも給食会社に全て委託しているが、職員の中から給食委員を決めて常にメニューに対する評価検討を行っている。利用者はテーブル拭きや箸並べ、下膳など出来る範囲での準備等を手伝っており、職員との会話の中で楽しげに立ち動く様子が見られる。
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	心身状態に合わせ、食事量や水分量を考え。毎日の食事・水分量を把握し中間でチェックしている。少ない時は本人の好むものを提供したり、コップの大きさをかえてみるなど工夫している。また症状や状態を考えながら、ゼリーやトロミを使用する、水分摂取が難しい方は、果物や好みの物等にて水分確保に努めている。	
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	個々に合わせ確認・見守り・介助にて行っており、就寝時は義歯を預かり洗浄等を行なっている。うがいや歯磨きなどが難しい方は口腔用のウェットティッシュを用いて対応している。	

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
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	排泄チェック表を活用し、排泄パターンの把握に努め、出来る限りトイレでの排泄が出来るよう定期的なトイレ誘導を行っている。尿意のない方も表情やしぐさで読み取り、心地よく排泄できるように支援している。	利用者全員が何らかの介助が必要であり、基本的には職員全員で排泄管理表を共有し、利用者一人ひとりのリズムの把握や適切な声掛けを行いながら、できる限りトイレでの排泄ができるよう支援を重ねている。	
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	排泄・水分チェック表にて個々の把握と水分摂取に努め、体操など、日々の活動を増やしたり、入浴時に腹部マッサージをさせていただいている。また便秘がちな人は、乳製品を取り入れたり、服薬による排便コントロールも行なっている。		
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ず、個々にそった支援をしている	1人ひとりの心身の状態をみながら、週2～3回入浴して頂いている。ひとりが入浴する度に浴槽の洗浄とお湯の入れ替えを行ない、清潔かつ不快がない様になっている。状態や病状に合わせ、個々にあった入浴方法にて対応している一階介護浴槽を1名利用している。	入浴は週2～3回午前中に実施しており、利用者のその時の気分や体調に合わせて柔軟な対応支援を行っている。何れの利用者も入浴に対する特段の拒否感などはなく、職員との会話を楽しみながらゆったりとしたひと時を過ごしている。	
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	体調や表情をみながら、無理のないよう日中の活動を促し生活リズムを整えるよう努めている。夜間も就寝時間は決めておらず、本人の希望やその日の状態に応じて対応している。		
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	薬情報は個人別にファイルに整理し、薬袋には、日付、名前、時間が印字されており、個々にケースを分け、誤薬や飲み忘れがないように努めている。わからない事があった時は、調剤薬局に聞くなどしている。		
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	その人の生活歴を把握し、その人らしさを尊重しながら支援している。役割など果たした時は、感謝の気持ちを述べるようにしている。散歩や買い物など出かけて気分転換をはかっている。		
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	季節を感じて頂けるように、近所への散歩や買い物・行事などで外へ出掛けて頂けるようにしている。またご家族の協力が得られる時にはお願いし、自宅への外出も支援させて頂いている。水やりや畑収穫などで外気浴も行い、気分転換に繋がるよう支援している。	日常的には中庭に出る外気浴や少し足を延ばして近所への散歩などを楽しんでいる。また利用者個々には家族などの協力により墓参りや外食など遠出を楽しんでいるが、更に事業所として利用者の本音を汲み取り家族と協力しながらより良い外出支援ができるようその方策について検討している。	利用者が入居前と変わらない生活、特に地域や近所との関係を継続し、行きたいところへいつでも行くことのできる支援作りが大切である。本人はもちろん家族の意向を確認し本当に利用者が希望する外出支援ができるよう事業所の今後の努力に期待する。



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	ホームで管理しているが、お出かけの際などご自分で支払い出来るように配慮しているが、現在、自分で持っている人はいない。		
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	ご本人が気兼ねなく電話で話せるように、職員は電話中はさり気なく見守り、希望に応じて電話などの対応、取次ぎを行い、プライバシーが守れるように配慮している。毎月のおたよりなどを利用し、一言でも気持ちが伝わるができるようにしている。		
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	四季を感じられる飾りを利用者様と一緒に作り、飾っている。テレビやCDの音量で混乱を招かないよう音量やかける時間にも配慮している。照明や日差しもその日に合わせ調整し、空調などは日々の室温湿度管理にて快適な暮らしができるよう配慮している。	元々民間企業の寮的な建物であったものを事業所に改築したものであり、それぞれのスペースに余裕があり玄関から食堂へ、また居間から居室、トイレなどへの動線が上手く取られている。利用者が集う居間は明るく、月毎に変えている室内の掲示物が事業所らしい落ち着いた雰囲気を出している。	
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	フロアでは、相性がいい方、生活リズムが一緒の方などに合わせ、施設での人間関係がうまくいくように席を配慮している。テレビを二ヶ所に分けて置き、居場所作りをしている。自室、居間、食堂を使い分けて、一人で過ごすことができるよう配慮している。玄関にもソファを設置している。		
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	居室にはご本人の馴染みのあるものや写真、好きな物を置いて混乱させず、心の落ちつく自分の好きな居場所が出来るように支援している。寝具、箸、湯飲みや収納などは個人の物を使用している。ベッドの配置など状態に合わせて変更したり、ご家族の希望を取り入れてたりしている。	全ての居室が居間や廊下と同じ木質で統一されており落ち着いた空間となっている。エアコンやベッドなど必要な家具は全て事業所で揃えており、利用者は家族の写真や気に入った壁飾りなどを持ち込み入居前と変わることのない生活を楽しんでいる。	
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	全てバリアフリーにしていない。二階への移動時、階段を使用する時もある。食事の席、居室内の配置など。本人の状態に合わせた生活動線を考えながら、出来るだけ自立した生活が送れるよう支援している。		