

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和4年3月31日

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690100047
法人名	有限会社 ピースアンドハーモニー
事業所名	グループホーム ローズタウン
所在地	鹿児島市下荒田2丁目1-16 (電話) 099-284-1582
自己評価作成日	令和4年3月1日

※事業所の基本情報は、WAMNETのホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://www.wam.go.jp/">http://www.wam.go.jp/</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NPOさつま
所在地	鹿児島市新屋敷町16番A棟3F302号
訪問調査日	令和4年3月29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)】

当施設は開設15年目にあたります。新型コロナウイルスの影響により、当施設が最も力を入れたご家族様・地域の皆様との社会交流・地域参加・外出支援が困難な状況となってしまいました。(例年、お花見ツアーや県庁展望台でのランチバイキングを始め、納涼祭、地域の運動会や文化祭への参加など行いました。敬告会では幼稚園の園児を招いての交流会を行いました。)当施設では感染症対策を徹底し、入居者様の健康管理へと繋げています。前年度より体調面や転倒などの事故で入院される方は一人もおらず、満床を維持しています。スタッフが日々の健康管理をしっかりと行い、リスクマネジメントを実践しながら、きめ細かなケアを提供できていると考えています。施設理念である『家庭的でやすらぎとあたたかな暮らし』を提供する為、介護保険の理念である『自立支援』と『尊厳』の在り方をスタッフ全員で振り返り、入居者様へのケアに繋げています。スタッフ教育の面では施設内で毎月勉強会を開催しています。外部研修やスキルアップ研修にも積極的に参加しています。災害時の避難訓練を始め応援・連絡体制を確立しています。

## 【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)】

ホームは、鹿児島市下荒田地区の、電車路に面した医療機関や市福祉館、小・中学校、スーパーマーケット、コンビニ、薬局、ガソリンスタンド、住宅等が立ち並ぶ市街地のビルの2・3階に平成18年に開設されている。同ビルにはディサービスセンターや居宅介護支援事業所が併設され、これらの事業所は日頃から情報の共有や協力関係を築いている。少し離れた与次郎地区に法人母体の医療機関があり、ホームの協力医療機関として24時間医療連携の体制を構築し日頃から密に連携を図って利用者の治療や健康管理をしており、利用者や家族の安心に繋がっている。

地域密着型事業所として、開設以来、地域との交流を大切に取り組んでおり、自治会に加入して、イベントや奉仕作業へも参加している。散歩、買い物時には地域の人と挨拶や会話を交わし、ボランティア、友人知人の面会等を積極的に受け入れ、また、地域との防災協定を結ぶなど、円滑に交流する関係を築いてきているが、現在はコロナ禍に配慮して外出を伴う交流の殆んどを自粛している。総会の出席や地域の清掃活動(月2回)は継続し、地域住民から寄せられる認知症対応等の相談には居宅介護支援事業所と協力して助言に努めている。また、法人は4階に地域交流センターも設置して地域の会合等に場所を開放している。

管理者及び職員は、ホームの理念を玄関や事務所、エレベータ内に掲示し、毎朝、唱和も行って周知を図り、利用者の尊厳や人格、想いを大切にしたケアに努めている。利用者及び家族からの意見や要望を、ケアの中や面会、電話等で汲み取り、全体会議等で協議して改善を図っており、家族との信頼関係が築かれている。日々の生活も利用者の心身の状態や生活習慣に配慮し、意向に沿って趣味などの個別の支援にも取り組むなど、利用者主体の生きがいのある暮らしとなるよう努めている。

管理者及び職員は、気軽に意見を言い合える信頼関係と協力体制を築いており、日頃の業務の中や朝夕の申し送り、全体会議等で意見や要望を出し合って、運営やサービスの向上に取り組んでいる。管理者は、日常的にケアに対する助言・指導やスキルアップを図る研修を実施し、勤務シフトには有給休暇の取得や健康状態、個人的な事情等にも配慮するなど、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	施設の理念を共有するため、毎朝の朝礼で唱和を行っている。その理念が日々のケアに反映・実践できているかは毎月の会議やカンファレンスで振り返っている。	地域密着型サービスの意義を踏まえたホームの理念を、目に付きやすい玄関や事務室、エレベーター等に掲示し、朝の申し送り時に唱和も行って共有している。日々の業務の中や毎月の全体会議等でケアの振り返りや意見交換等を行って、理念に沿った支援に取り組んでいる。	
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	毎年恒例で地域の方を招いての納涼祭や運動会、文化祭などの地域行事に出向いていたが、コロナ禍の影響で全て中止になってしまった。現状、電話やお便り中心の交流となっている。	コロナ禍により制限はあるが、通院を家族と協力して実施し、総会への出席、周辺の清掃作業に月2回取り組み、法人は地域交流センターを設置して地域住民の会合等の会場に提供している、住民から寄せられる高齢者福祉や認知症ケアに関する相談にも居宅介護支援センターと協力して対応している。買い物、一時帰宅、体験学習、保育園児やボランティアの受け入れ、ホームの行事に家族や地域の人の参加等は自粛している。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献  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生かしている	地域の老人会の健康教室の講師を行ったりしていたが、コロナ禍の影響で中止となっている。地域清掃への参加は月に2回のペースで継続している。		
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	コロナ禍で書類開催中心の運営推進会議を行っている。地域の方の貴重な意見は親身に受け止め、書類のみでなく電話での意見交換も行いサービス向上に努めている。今後はBCPをテーマに連携を図っていく。	会議は、家族代表、民生委員、町内会長、市担当者等が出席して書面会議への変更も行いながら隔月毎に開催している。利用者の状況やホームの行事、ヒヤリハット等を議題にして意見や要望等を貰っており、職員は寄せられた内容を全体会議等で検討して運営やサービスの向上に繋げている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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携を密に取り、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	毎年の介護相談員の受入れはコロナ禍の影響で中止となっているが機会があれば受け入れを行う方向である。又、事故報告書は速やかに提出しており、類似した事例が無いか、再発防止のアドバイスを頂くよう取り組んでいる。	市の担当者とは電話や窓口で、介護保険の代理申請や各種制度の申請・報告、感染症予防に関する協議、BCP作成に関する相談等を行い、助言や指導、提案を貰うなど、日頃から協力関係を築いている。WEB会議による市主催の会合や研修にも積極的に参加して情報を把握し、運営やサービスの向上に取り組んでいる。	
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	個別のチェックシートを活用しながら、身体拘束の勉強会では、身体拘束が起こす弊害について重点を置き行っている。また、身体拘束廃止委員会は最低3ヶ月に1回開催し、不適切ケアの見直しや各スタッフのケアを見直す機会を設けている。	身体拘束については運営規定や重要事項、利用契約書に明記され、計画的に研修を実施して認識を共有している。毎月の全体会議や日頃のケアの中で言葉による拘束も含めて振り返りや意見交換等を行い、尊厳や個性、利用者のペースを大切に拘束の無いケアに取り組んでいる。また、適正化を図る「身体拘束廃止に関する指針」を整備し委員会も年4回、開催している。不適切な言動には、その都度、場を変えて注意や助言をして気付きを促し改善に努めている。	
7		○虐待の防止の徹底  管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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立し、6か月に1回開催している。認知症に対する理解不足が原因で虐待に繋がらない様、勉強会を繰り返し行っている。日々のスタッフの口調や言葉遣いにも注意を払っている。		
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支援している	権利擁護・成年後見制度に関して当施設での事例はないが、スキルアップ研修や民生委員の方から話を聞いたりして制度の理解に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	専門用語は使わずに、解り易い言葉で説明している。施設生活に対する意向の確認を始め、病状の変化や転倒等事故のリスク等も事前にきちんと説明し、施設生活に対する不安の軽減に努めている。		
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並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	コロナ禍の面会制限にて意見箱は活用できていないが、毎月のお便りや現状報告の電話で意見や希望などを確認している。年に1回家族会を開催して意見交換を行いケアの質の向上に繋げている。	利用者や家族には、日頃から気軽に意見・要望を言いやすい雰囲気づくりに配慮している。利用者の思いは日常の会話や表情、仕草等で汲み取りに努め、家族からは窓越しでの面会や電話、LINE等で、また、園便り「ローズタウンミュージック」や担当職員によるお便り（月1回）で利用者の状況を伝えながら意見、要望を聞き取るように努めている。職員は出された要望を、全体会議等で検討して改善を図っている。現在、コロナ禍により家族会は中止している。	
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	休暇数や労働環境に対して職員が意見を言い易い雰囲気作りと関係性の構築に努めている。個別の面談以外にも朝礼時や毎月の会議の時、業務の合間に意見や提案を聞く様になっている。	管理者は日常的な職員とのコミュニケーションにより、意見を言い合える信頼関係に努めている。日頃の業務の中や申し送り、ユニット会議、全体会議時に意見や要望を出し合い、必要に応じて個人面談も行って、業務やサービスの向上を図っている。ケアに対する助言・指導や研修の実施、昼1時間の休憩時間の取得等に取り組み、勤務シフトには有給休暇の取得や健康状態、個人的事情も配慮する等、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。	
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	職員の努力や実績を把握する様に努め、環境整備に努めている。日々の業務のみならず、見えない所での働き・努力の姿勢にも目を向けている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>毎月の勉強会、法人内でのスキルアップ研修には夜勤者以外全員が参加している。外部研修へは勤務の都合上、全職員は参加できていないが、可能な限り参加を行っている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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</p>	<p>グループホーム連絡協議会に加入し、他のグループホーム管理者や他事業者と意見交換や相談を行い施設のサービス向上へ繋がるよう努めている。オンラインの研修会への参加も積極的に行っている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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  サービスの利用を開始する段階で、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	サービス開始前には必ず本人・家族と面談を行っている。面談の時間も一人一人調整し、ゆっくり話を聞いている。家族の要望だけが強くならない様、本人の要望とすり合わせを行い、不安の軽減に努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係  サービスの利用を開始する段階で、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	入所に至るまでの経緯、ご家族様の介護の苦勞など、傾聴と共感に重点を置いている。ご家族様の立場で物事を考え、施設での生活が具体的にイメージできる説明を行っている。		
17		○初期対応の見極めと支援  サービスの利用を開始する段階で、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	面談で得た情報を下に、必要な支援の優先順位を考え、サービス利用前に調整を行っている。グループホームでの対応が困難と想定される方や他のサービス利用が必要な場合は他機関に相談して対応している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係  職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	家庭的な雰囲気の中で、スタッフは家族に近い立場で接する様に努めている。家事活動では裁縫・調理・味見に協力して頂き職員が学べる関係づくりを行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係  職員は、家族を介護される一方の立場に置かず、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	面会時や家族会で家族の思いを確認し、チームケアの中に家族の役割を確立して、外出支援などを中心に、共に支援していく方向性で働きかけている。家族の力の重要性についても話している。		
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	家族へ同意を行った上で、昔の知人や近所の方の面会を可能な限りして頂ける様支援している。コロナ禍ではオンライン面会を実施した。入所前から通っていた病院へ定期受診する方もいる。	利用者や家族、関係者からの情報で利用者毎の馴染みの人や場の情報を把握している。コロナ禍に配慮して、家族や友人との面会は窓越しで実施し、家族とのドライブを兼ねた通院や誕生日の家族との買い物、周辺の散歩等に取り組んでいる。電話やLINE、手紙の取り次ぎに努め、写真を添付した「ローズタウンミュージック」や担当職員からのお便りの送付等、関係の継続に努めているが、外食、会食、一時帰宅等は現在は控えている。	
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	利用者同士の相性を考え、食事の席工夫やレクリエーションのチーム分け等行っている。必要時は間に入り交流を支援し、共同生活における孤立化を防いでいる。		
22		○関係を断ち切らない取り組み  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	契約終了時は必要に応じて適切な医療や福祉機関を紹介している。また、終了後の本人や家族の様子を時にふれ伺う様にしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	スタッフは日々、本人の思いや希望をゆっくり傾聴するよう努力している。入居者に担当スタッフがおり、得た情報は全員が連絡ノートやミーティングで共有している。意向の把握が困難な方へはケアの反応、生活歴、家族の話を踏まえている。	高齢・重度化により発語困難の利用者もいるが、日頃の会話や仕草、独自のサイン等から思いの汲み取りに努め、家族にも確認しながら、その人らしい安全で生きがいのある暮らしになるよう取り組んでいる。利用者の意向に沿って新聞やテレビ、DVD、ユーチューブの視聴、ぬり絵、家事（食材の下処理、テーブル拭き、洗濯物たたみ等）の取り組みを体調や残存能力に配慮しながら個別に支援し、それらの成果には評価や感謝の言葉を添えて、達成感を得られるように努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握  一人ひとりの生活暦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	プライバシーに配慮しながら、本人や家族から聞き取りを行いこれまでの経過等の把握に努めている。		
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	生活リズムや残存機能等においては本人の意向を考慮しながら、専門職として出来る事、出来ない事を見極め対応している。疾病については病院と連携を取り状態把握に努めている。		
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	担当スタッフを始め、スタッフが得た情報や気づきをカンファレンスで確認している。本人の要望や家族の意向を踏まえたケアの提供を考えプランを作成している。また、専門職として必要なケアが何かを話し合い提供している。主治医、家族の意見や要望も取り入れている。	利用者や家族の思いを把握し、主治医の指示や3か月ごとのモニタリング、ユニット会議時の意見等を基に改善点を確認し、習慣や楽しみ事にも配慮した介護計画を作成している。通常、計画は半年毎に更新しているが、状態の変化時には計画を実態に沿って修正して改善に取り組んでおり、その都度、家族の理解も得ている。ケアの実施状況はバイタルチェック表や連絡ノート、介護日誌等で共有している。	



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	情報共有を目的に、記録は本人の言動を取り入れ、普段と違うことが起こった場合は詳細に書くように努めている。夜間帯は特に注意して時間を追いながら記載している。ケアプランに沿った記録を心掛けている。		
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、その時々にも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	介護保険の更新等専門的な諸手続きや日用品の買い物、福祉用具の手配等必要な時は速やかに代行している。心身に異常が有った時は主治医へ報告し必要に応じ専門医への受診の予約や付添いをおこなっている。		
29		○地域資源との協働  一人ひとりの暮らし方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	運営推進会議への参加を依頼し、安全な生活が確保出来る様に消防や警察等と連携している。また町内会の方々と民生委員の方を含め協力を頂いている。		
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	入居時に主治医との面接を行い、健康管理や訪問診療、必要に応じた定期検査について説明しており、本人・家族は安心されている。疾病内容により専門医の紹介もしている。入所前から通院していた歯科や皮膚科へ定期受診する方もいる。	本人・家族が希望する医療機関での治療を継続している。定期的な訪問診療（月2回）や通院が実施され、他科受診は家族が主体的に同行している。日頃から衛生や健康管理に努め、協力医療機関とは24時間医療連携の体制を構築し、健康状態は家族にも密に報告して共有を図っており、利用者及び家族の信頼、安心に繋がっている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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</p>	医療連携機関の外来看護師と密に連絡を取り医療的な相談や情報や気づきの共有に努めている。又、医療連携ファイルを活用し、医療面でのアドバイスをケアに反映している。訪問診療で賄えない検査は通院で対応している。		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、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。または、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</p>	入院先への情報提供は書面のみならず、必要時は職員が付添いし、情報提供おこなっている。定期的な面会と退院前訪問を行い、入院時の情報を確認しながら、退院後にも安心して施設での生活が出来る様、状態の報告を行い指示を仰ぐ様に行っている。		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	入所時に家族へ重度化した場合の方針について十分に説明し理解して頂く様に行っている。心身の状況は常日頃から伝える様にし、重度化した場合の対応も合わせて説明している。	重度化や看取りの対応については、フローチャートも取り入れた分かり易い指針を整備しており、利用開始時に本人や家族に説明して理解を得ている。入所後は病状に応じて随時、話し合いや意向の確認を行い、可能な限り家族の想いに沿ったケアに取り組んでいるが、近年看取りの実施は無い。	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	経験の浅いスタッフを含め全スタッフがいつでも見られる様にマニュアルを作成している。また、勉強会で定期的に訓練を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>消防署指導のもとに火災・地震・風水害などの災害想定避難訓練を年3回以上行っている。地域の研修会にも参加し、専門家の意見を取り入れている。今年度よりBCPの作成に着手し、大規模災害に対する取り組みを強化している。県の派遣チームにも登録しているスタッフがいる。</p>	<p>夜間発生も想定した火災を主とした災害訓練を年2回（コロナ禍で本年度は消防署の協力は得られていない）実施し、消火器や自動通報装置等の取扱いも研修している。日常的に避難経路や消火器の設置場所等の確認も行っている。7日分程度の食料や飲料水を備蓄し、ラジオ、懐中電灯介護用品等も備えており、地域との災害時の協定も結ぶなど協力体制を築いている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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	入居者様の人格を尊重し、プライバシーの確保に努めながら、丁寧かつ優しい声掛け、対応を行っている。人生の先輩であるという気持ちを念頭に置いて接している。	人格の尊重やプライバシーの確保、守秘義務については運営規定等に明記され、研修の実施や日頃の業務の中での意見交換等で認識を共有している。「利用者は人生の先輩」であることを常に意識し礼節を大切にしており、排泄や入浴時のケアは羞恥心にも配慮して適切な言葉やトーンに努めている。管理者は不適切なケアに対しては、その都度、助言等を行なって気付きを促し改善を図っている。	
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	ご本人の思いや希望を傾聴し意思表示のしやすい環境作りに取り組んでいる。必要に応じて助言し自己決定を促している。		
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	利用者様それぞれの好きなことや得意なことを生かし、その方の希望やペースに沿って支援している。気分の乗らない時もあることを考慮し本人に確認しつつ接している。		
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支援している	利用者様の好みを踏まえた上で季節や気温を考慮し毎朝更衣プランを行っている。行事の際は化粧やマニキュアなどオシャレを楽しむ機会を提供している。		
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	個々の出来ることに合わせ、野菜の皮むきや下ごしらえ、下膳、皿洗いなど協働して行っている。盛り付けや食器を工夫し、歌謡曲やクラシックを流し食事の時間が楽しめるよう努めている。	利用者の好みや栄養バランス、季節感、盛り付等に配慮しており、利用者の状態に応じてミキサー食や刻み食、トロミ等形態を変えている。おせちや節句、敬老会などの行事食や誕生日・クリスマスのケーキ、出前の寿司、手作りのおやつ、リクエスト食等、食事が楽しみとなるように工夫し、音楽を聴きながら食事している。利用者も食材の下処理や下膳等を積極的に行っている。現在、外食や家族との会食、弁当持参の外食等は控えている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者様の健康状態に合わせた食事を提供し、満足して頂けるよう味付けを工夫したり声掛けしている。水分、食事量のチェック表を活用し必要な量を確保できるよう気を付けている		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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、歯の状態に合わせた口腔ケアを行い口腔内の清潔保持、口臭予防に努めている。希望に応じて歯科往診を行っている。		
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向けた支援を行っている	利用者様の排泄状態や排泄パターンに合わせて案内する時間変えるなど工夫して行っている。極力トイレでの排泄ができるよう、本人ができることは継続していける支援を行っている。	利用者の身体の状態や排泄パターン等を把握し、プランに反映させて支援に取り組んでいる。昼間は利用者に応じた声掛け等で可能な限りトイレでの排泄を支援して排泄機能の維持に努めており、介護用品の減少等の改善も見られている。介護用品やケアの方法を工夫し、便秘の予防にヨーグルトや牛乳、植物繊維の多い食品、水分量、運動、腹部マッサージ等に配慮し、主治医にも相談しながら改善を図っている。	
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	毎日ヨーグルトや牛乳、野菜の多い食事の提供をしている。個々の状態に合わせて体操や歩行運動に取り組み、便秘時は腹部のマッサージなどのケアも行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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、個々に応じた入浴の支援している	一人一人丁寧な声掛けを行い、気分の乗らない際はタイミングを改めるなど、楽しんで入浴して頂けるよう配慮している。時間帯についてはマンパワーの都合上決まってはいるが、極力本人の意向に沿うよう努めている。	利用者の健康状態や意向を確認しながら基本週3回の入浴を、清拭への変更や2人介助も取り入れながら支援している。時間の変更や温度、同性介助、好みのシャンプー等は利用者の意向に沿って柔軟に対応し、音楽を聴きながら利用者のペースで楽しんで貰っている。入浴後は保湿軟膏の塗布や水分補給を支援している。	
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	利用者様の状態に合わせて、休息や昼寝の案内を行っている。空調や環境を整え安心して入眠できるよう対応している。		
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	誤薬がないよう服薬時に名前や日時の読み上げをし、スタッフ二人で確認するようにしている。薬手帳、薬剤情報をすぐ確認できるようファイリングしてある。		
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、一人ひとりの生活暦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	利用者様の好きなことや残存機能に応じ、家事活動や創作活動、音楽を流し一緒に歌や踊りのレクリエーションをするなど楽しみを見つけていく支援を行っている。		
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に支援に努めている。また、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	新型コロナウイルスの影響により外出レクリエーションの実施が難しい状況にあるが、敷地内の散歩や感染対策を徹底した上で近所の神社へお参りに行くなどして気分転換を図っている。	コロナ禍でいろいろ制限があり、また、高齢化や認知症の重度化により全員での外出は困難になってきているが、日常的にテラスや玄関先での外気浴や、通院時のドライブを楽しんでいる。地域のイベントの殆んどが中止され、ホームの外出計画も十分には実施できない状況が続いているため、室内での軽い体操やゲーム、読書、DVD、テレビ、ユーチューブの視聴等、個別の支援も工夫してリフレッシュを図っている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>基本的にはこちらが預かり管理し、必要な物や希望があれば購入している。利用者様の状態に応じて可能であれば所持して頂いている。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>ご家族と予定を合わせてのオンライン面会の実施や、ご本人の希望があればこちらから電話をかけるなどしてコミュニケーションがとれるよう支援している。</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）がないように配慮し、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>共用の場合は整理整頓を心がけ、気持ちよく利用して頂けるよう配慮している。リビングは季節の飾りつけや、レクリエーションで作成した作品を展示し目に留まった際に楽しむことができるよう取り組んでいる。</p>	<p>利用者が昼間の殆どを過ごすリビングは、開放的で明るく余裕あるスペースが確保されている。テーブルや空気清浄機、テレビ、ソファ等が利便性に配慮して設置され、利用者の作品や行事の写真、季節感のある貼り絵や活花等が飾られ、厨房からは調理の音や臭いも伝わり和やかな雰囲気である。清掃や空調管理、整理整頓に努め、感染予防の手指消毒剤も設置されており、不快に感じる臭いや騒音もなく、利用者は四季を感じながら穏やかな日々を過ごしている。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>会話の弾む利用者様の席を近くにするなど、心地よく過ごせるよう工夫している。リビングの自席以外でもソファなどの居場所を用意している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	本人様が生活において必要なもの慣れ親しんだものを居室に置かせて頂き、体調管理の為空気清浄機や空調にて温度湿度の管理を努めている。ご家族から頂いたぬいぐるみなどを枕元に設置し落ち着いて良眠して頂けるように配慮しています。	居室はフローリングの床に腰高窓の構造で明るく余裕ある広さが確保され、ベッド、エアコン、タンス、洗面台、吊戸棚が備えられている。利用者は自宅で愛用していたラジカセやテレビ、家族写真、遺影、位牌、小物等を持ち込み、自身の作品や造花、長寿祝いで頂いた額等も飾って、家庭同様に落ち着ける雰囲気の居室となっている。	
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」や「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	本人様の体力や歩行能力等を見極め必要に応じた歩行器や杖を使用して頂き、体力の維持などを図っております。歩行訓練時では利用者一人に対しスタッフ一人付き転倒などの事故を未然に防げるように対策している。		



## V アウトカム項目

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
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
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
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見られている。 (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
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

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
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
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
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：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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

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
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
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 ほとんどいない