

(別紙4-1)(ユニット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	0193100476		
法人名	株式会社オレンジサポート		
事業所名	グループホームひばり		
所在地	上川郡東神楽町北1条東2丁目11番5号		
自己評価作成日	令和5年3月21日	評価結果市町村受理日	令和5年5月2日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&jiryosyoCd=0193100476-00&ServiceCd=320

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	合同会社 mocal
所在地	札幌市中央区北5条西23丁目1-10-501
訪問調査日	令和5年4月19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)】

グループホームひばりでは、食事・イベント・家族との交流・ひばり通信やホームページによる情報の開示に力を入れて取り組んでおります。ご家族様へのサービスに関しては、代行サービスなどを充実させております。ご利用者様が安心して生活していただけるとともにご家族様の負担軽減・安心の提供に全力を尽くしております。さらには、医療機関との連携にも力を入れ、歯科医・内科医・精神科医の往診も定期的にあり、常に医師と相談できる環境を整えております。また、併設している訪問看護事業所と医療連携を図り、医療面での充実にも力を入れております。これからもスタッフの能力を最大限発揮できる職場づくりとスキルアップのため、オンラインの題材を利用しながら、研修などを実施し、ご利用者様ひとりひとりが主役となっただけのケアを目指していきます。

【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)】

東神楽町の中心部にあるグループホームひばりは、開設して13年の2ユニットの事業所です。敷地内にある高齢者施設や居宅、訪問看護等の各事業所と、行事や災害対策、研修や職員配置など、一体化した協力体制が強みです。コロナ禍であっても、全体的な質を保ちながら個別ケアに臨んでおり、認知症が進行していく中でも、利用者の気持ちや現状の力量に寄り添うことで、より深い関係性の構築に至っています。長期の自粛生活が心身の機能低下に直結しないよう、体操やボールゲーム、カラオケや貼り絵制作などの活動面にも力を入れています。利用者が最も楽しみとしている食事は、メニューの豊富さが際立ち、一人ひとりの好き嫌いから嚥下状態、彩りや味まで評価・検討しています。また、訪問診療医や法人訪問看護師と密度の濃い連携で、日常の健康管理とその先の終の棲家としての機能も備えています。多くの利用者はここの終末を願っており、丁寧な看取りを支援しています。長期勤務の職員が多く、さらに若い世代の職員を加えて、経験豊富な実践者集団に新たな息吹を取り入れています。パソコン記録システムや介護ロボットの導入など、認知症ケアの最先を読み進め、利用者と職員双方の負担減を図っています。事業所内では率直な意見交換が常であり、コロナ禍の沈黙化後に向け、家族や地域との交流、ひばり祭りや海ツアアの企画に着手しています。

V サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目№1～55で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項 目		取組の成果 ↓該当するものに○印		項 目		取組の成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (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			○	2 家族の2/3くらいと
			3 利用者の1/3くらい				3 家族の1/3くらいと
			4 ほとんどつかんでいない				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、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 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				

自己評価及び外部評価結果

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	
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踏まえた事業所理念を作り、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	「ゆっくり」傾聴・「やさしく」受容・「ともに」共感を事業所の理念とし、常にスタッフの視線に入るようにスタッフカウンターに掲示し、スタッフが常に理念を見て、意識することで日々の実践につなげている。	開設当初に策定した3項目の理念は、新人職員はじめ全職員に浸透しており、掲示することで日々確認しながらケアにあたっています。コロナ禍での交流自粛を経て、次年度は徐々に以前の事業所運営に戻していく方針です。		
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	コロナ禍で外出機会がほとんどなくなってしまっている。また、ひばり最大のイベントである「ひばりまつり」も開催できない状態で地域との交流ができていない状態が続いている。	感染症対策により交流は自粛中ですが、地域に関しては代表者と町内会長との間で相互に情報交換をしています。住民の方々から、利用者を気遣う言葉を頂いたり、ちらしで作ったゴミ箱や収穫野菜の差し入れ等があり、ごく普通の付き合いが続いています。		
3	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	地域の皆様からの相談が多数あり、その相談に随時対応させていただいている(認知症高齢者に関する相談をはじめ、在宅生活を営む上でご家族様が問題を抱えている方の相談など)。			
4		○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	開催を予定していたが、コロナ禍で開催を中止している。その代わりにご家族様等には併設施設と一緒に文書を作成し、近況を含め、お知らせさせていただいている。また、お支払いに来設された際やお電話をいただいた際にもその都度ご意見を伺うようにしている。	令和4年度予定していた運営推進会議は、感染症対策のため中止としています。その代替えとして、系列施設と合同で活動状況や感染症予防対策、防災関係、職員状況等を書面にまとめ、全家族に現状報告として送付しています。	前年度から継続課題である会議開催については、新型コロナ感染状況が収束方向にあることから、事業所としての通常開催の意向を示していますので、その実践に期待します。	
5		○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	定期的には大雪地区広域連合を訪問し、情報収集・相談等を行っている。不明点があれば、大雪地区広域連合をはじめ、東神楽町健康ふくし課などに連絡し、常に解決を図っている。	感染症対策やワクチン接種など緊急課題に対する内容は、随時電話やメール等で指導や情報を受けています。行政の各部署とは諸種報告や不明点の問い合わせなどで適宜協力を求め、事業運営や利用者支援の質向上に努めています。		
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	全スタッフに対して定期的に身体拘束未実施研修を実施し、身体拘束のリスクなどを周知徹底し、身体拘束しないケアを実践している。落ち着かない様子のご利用者様に対しては常にスタッフが寄り添うことで安心して過ごしていただけるようケアさせていただいている。	身体拘束廃止マニュアル(指針とその内容)の下、3ヵ月毎に委員会と勉強会を開催し、不適切ケア、虐待防止も含めて、内容の正しい理解を求めています。研修後のレポート提出や自己点検シートを活用し、気になる言葉等についてはその場で管理者や責任者が助言に努めています。		
7	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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待に関してはコロナ禍のため、集合研修ができず、YouTube等のオンラインの題材を提示し、各スタッフに見ていただき、レポートを提出してもらい、理解を深めている。外部研修にはコロナ禍で集合研修には参加できていないが、オンラインでの研修に参加している。			

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
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	管理者は権利擁護に関して理解している。その知識をもとに随時対応、スタッフの指導を行っている。また、場合によってはミーティング等で全スタッフに周知徹底を図っている。		
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	入居前の施設見学を重視しているが、コロナ禍のため、パンフレット等を利用し、十分な理解と納得をいただいた上で入居していただくようにしている。解約時にはご本人様、ご家族様との話し合いを十分にを行い、相互理解を図っている。		
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	ご家族様がお支払い時や面会に来られた際、または電話等で連絡を取らせていただいた際に、意見・要望・相談を随時伺い、サービス向上に努め、運営に反映させている。	毎月ひばり通信を送付し、来訪時や電話連絡の際に利用者の近況を伝え意見等を聞き取っています。利用者の様子を心配する家族の心情等を受けとめ、LINE動画を活用し、また、対話を重ねながら現状で可能な対応策を取っています。	
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	毎朝実施している申し送り時に、意見・相談を受け、対応している。また、定期的に実施している弊社の全体会議でも運営上のトラブル回避のため、現状の確認・意見などを聞き入れ、反映できるものは反映している。	職員は、会議や業務の中で積極的に意見を述べています。法人役職者は月例会議等で発言しやすい雰囲気作りをし、随時の面談、レク行事後の親睦会など、運営に携わる職員を労い、働きやすい環境を作っています。待遇条件を整備し、オンライン研修や職員負担の軽減に向け介護機器の導入などに取り組んでいます。	
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	代表取締役をはじめ、取締役、管理者の誰かが必ず出勤するようにし、スタッフの要望にしっかりと耳を傾け、やりがいのある職場環境を作るように努めている。その他に個人的な相談があるスタッフに対しても随時相談を受け、対応している。		
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	コロナ禍のため、オンラインの題材で研修を実施し、レポートを提出してもらい、また、外部でオンラインでの研修があれば、参加し、スキルアップを目指している。また、スタッフがスキルアップできるように改善点があればその場で指導している。		
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組をしている	コロナ禍のため、他事業所との交流の機会がほとんどない状態。定期的に連絡を取り、情報共有をし、ネットワークを維持している状態。		
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	初回の面談時にご本人様の希望を傾聴し、安心の提供と信頼関係の構築に努めている。また、傾聴にとどまらず、希望に添えるように努力することでさらなる信頼の確保につなげている。		

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
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	初回の面談時にご家族様の希望を伺うことで、安心を提供し、信頼関係を築くように努めている。入居されて間もない期間には施設とご家族様の連絡を密にとるようにしている。また、変わった様子等があった時には連絡をし、情報共有を心掛けている。		
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	初回の面談時にアセスメントを実施し、必要な支援を見極め、ケアさせていただいている。また、利用されてからもご本人様の状態を観察し、状況に応じたケアをさせていただくように心掛けている。		
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	スタッフがご利用者様の近くに寄り添い、日常的な会話の中から昔のお話や知識等を教えていただく機会を設けることで、「ともに暮らしている」という関係性を作り、その中でご本人様ができることはしていただき、自信や生きがいを持っていただけるようにしている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援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	コロナ禍のため、機会はほとんどないが、本来であれば、外出やイベントを実施する際にはご家族様に参加、協力していただけるように要請し、ご家族様にもご利用者様とともに支えているという関係性を築くようにしている。		
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	コロナ禍のため、直接的な面会は中止している。LINEアカウントを作成し、LINE電話を利用し対応させていただいている。また、来設され、窓越しではあるが、お会いしていただくようにしている。	LINE電話等の利用により、キーパーソン以外の親族も利用者と会話をしています。往診医師や看護師、訪問理美容師も長期継続のため利用者が安心感を抱く存在となっています。利用者同士の会話を助け、昔話の傾聴も丁寧に行って記憶の想起を促しています。	
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	スタッフが閉じこもりがちなご利用者様に声掛けをし、ホールなどで他者との交流のできる機会を設けるようにしている。また、会話を楽しんでいただけるようにご利用者様同士の会話の橋渡しをスタッフがするように努めている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	退去されたご利用者様に関しても医療機関等へのフォローや情報提供に努めている。また施設を探されているときには積極的に支援している。		
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	随時、情報収集をし、ご本人様の希望や意見を傾聴し、把握に努めている。また、ご本人様からの情報収集が困難な場合には、ご家族様からの情報収集を行うことで、ご利用者様の希望や意向の把握に努めている。	系列施設からの入居ケースが多く、アセスメントや生活情報を引き継いでいます。入居後に職員の関わりにより、以前と比して会話が多くなった人もおり、家族情報も参考にして、現状の本人の思いの把握に取り組んでいます。	

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
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	他施設や医療機関を利用されていた方はその機関に情報提供していただき、利用されていなかった方はご本人様やご家族様から情報収集を行うとともにコミュニケーションや生活を見させていただく中でこれまでの生活状況を把握するように努めている。		
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	今までの生活について、ご本人様、ご家族様、以前利用されていた施設などから情報収集している。また、日常のケアの中で随時、状態を把握するようにしている。		
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ィアを反映し、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との会話から希望や意向を伺い、申し送り等を活用し、チーム内での意見交換を随時行っている。また、定期的にモニタリングし、それらを介護計画に反映することで現状に即した介護計画を作成している。	介護計画は、毎月の会議で利用者状況を共有し、モニタリングや担当者会議を通し3か月ごとの定期で新計画を作成しています。日々の記録で計画の進捗を確認し、記録内容は支援経過記録にまとめ計画立案に生かしています。コロナ禍では、心身の機能維持、低下予防を重視し、実践可能な計画を作成しています。	
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	毎日、ご利用者様ごとに日常の様子を介護記録に残している。ケアさせていただく際にはスタッフがその記録を把握した上で実践している。また、介護計画のモニタリングや支援経過としても記録を活用している。		
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、その時々にもまれるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、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との対話で生じたニーズに関しては、既存のサービスにとらわれず、施設で対応できることは実施している。		
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	社会資源を把握し、連携するように努めている。		
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し、納得が得られたか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	協力医の往診や医療機関を受診し、随時、その結果をご家族様に報告し、ご理解を得るようにしている。また、協力医でなかった医療機関に関しては協力医になっていただけるように働きかけをしている。	利用者、家族の意向に沿い、納得の得た受診支援です。利用者全員が月1回の内科の訪問診療のほか、歯科も必要時に訪問診療を受けています。専門外来は事業所が対応し、家族と情報を共有しています。隣地の系列の訪問看護を利用し、気になる状態は随時相談しています。	
31		○看護職員との協働 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支援している	医療連携を図っている訪問看護事業所の看護師と情報共有し、随時相談している。その中で主治医からの指示を仰いでいる。緊急時には主治医に連絡し、受け入れのできる医療機関をあらかじめ見つけていただくようにしている。		

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
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、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、又は、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。	入院された際には、情報提供書を医療機関にお渡しすることでスムーズに利用者様が医療が受けられるように努めている。また、入院後も医療機関に電話で状況を伺い、連携を図っている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	独自で重度化対応指針を策定し、人生を最後まで安心して生活していただけるように努めている。ターミナルケアに関してもご家族様、主治医、看護師と協議しながら実施している。ご家族様に関しては電話などでこまめに状況をお伝えし、状況などを理解していただけるように支援している。	看取り加算を取り、利用者、家族の安心できる終末期支援に取り組んでいます。訪問医師との密接な連携、訪問看護師や職員体制を整備し、本人と家族の希望に応じた支援に取り組んでいます。職員は年1回の研修と、都度個別の状態に即したケアを学びながら、寄り添う支援を重ねています。	
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	急変や事故発生に備え、事故対策マニュアルを作成し、スタッフに周知徹底を図り、事故発生時に万全な状態を整えている。		
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	年2回火災等を想定した避難訓練を実施している。防災マニュアルを作成し、スタッフに対応方法の周知徹底を図っている。また、災害時に備え、他施設との連携を図り、災害に応じた避難場所の確保に努めている。	防災設備会社立会いにより、年2回昼・夜想定での避難訓練を実施し、利用者も参加しています。地震や水害等自然災害については、机上訓練として非常時の対応を話し合っています。地域の高齢者施設と災害時協定を結び、各種の備蓄や防災機器を準備し、BCP(災害時業務継続計画)も策定しています。	
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	ご利用者様一人一人の人格を尊重し、プライバシーを損ねないようにケアさせていただくように努めているが、まだまだ十分とは言えないため、今後も継続したスタッフのスキルアップが必要と考えている。	接遇に関するマニュアルや研修を通して人格を尊重したケアの実践に取り組んでいます。職員は、集団生活の中で利用者一人ひとりの尊厳を追求し個々の性格や価値観、状況の理解を深めた対応を心掛けています。	
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	ご利用者様が選択できるように複数の選択肢を用意し、ご自身で決定していただける場面を設けている。また、ご利用者様の思いや希望に関して日常生活の中で伺ったり、うまく伝えることのできない場合には表情などで判断させていただいている。		
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し、その日をどのように過ごしたいか、希望に沿って支援している	できる限りご利用者様の希望を伺い、その方のペースに合わせてケアさせていただいているが、集団生活という性格上十分とはいえない。そのため、どうすればその人らしく生活していただけるかを随時スタッフで協議しながらケアさせていただくようにしている。		
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	ご利用者様の要望に耳を傾け、化粧品などご利用者様が要望されているものを探し、購入していただいている。また、白髪染めなどの希望があれば、入浴前等にスタッフが対応し、染めている。		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事には特に力を入れ、ご利用者様の好きな食べ物を伺い、提供するようにし、ご利用者様の状態に合わせた形態や代替食を提供している。また、家庭的な雰囲気を作るため、スタッフも一緒に食事させていただいていたが、現在コロナ禍でできていない状況である。	食事は彩りや季節感を大切に、利用者の嗜好を取り入れています。毎月食事評価を行い、形態変更後に成型し直すなど、見た目も美味しく食べられるようにしています。感染対策上、食事介助ができなかった事が本人の力を引き出す副因となり、自立支援につなげています。行事では多彩な食事で変化を楽しめるよう工夫しています。	
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	栄養計算はしていないが、毎日の食事や水分の摂取量を把握し、脱水や低栄養にならないように注意している。また、嚥下能力が低下しているご利用者様に対しては水分などにとろみをつける、ゼリーを提供するなど工夫をし、誤嚥されないように随時対応させていただいている。		
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	毎食後に口腔ケアを行い、口腔内の状態を随時把握している、また、必要に応じて協力歯科医に往診していただき、対応している。		
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向けた支援を行っている	トイレでの排泄を基本とし、ご自分からトイレに行かれないご利用者様に声掛けをし、トイレ誘導することでトイレでの排泄習慣の維持に努めている。また、立位を保てないご利用者様に関しては、ご本人の負担を考慮し、複数介助でのトイレ誘導、もしくはベッド上でのパッド交換を選択し、対応している。	利用者は重度化傾向であり、トイレ排泄を第一にしていますが、本人の負担がより少ない介助方法を検討しています。ベッド上での介助、二人介助や見守りでのトイレ誘導、医療としてバルーンカテーテルの装着もあり、個別に対応をしています。衛生用品の使用は、状態に応じて試してみたり、状況改善で元に戻すなど、本人の有する力を支えながら快適に過ごせるようにしています。	
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	排便状況を毎日把握している。その中で便秘傾向のあるご利用者様に対しては、乳製品やバナナなどを提供したり、腹部マッサージをしたりすることなるべく下剤に頼らずに排便していただけるように工夫している。		
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、個々に沿った支援をしている	週2回の入浴日は設定しているが、ご利用者様の体調や希望に合わせて柔軟に対応している。浴槽に入ることを基本としているが、浴槽をまたげないご利用者様に対しては複数のスタッフで対応したり、シャワードバスを利用したり、併設施設にある特殊浴槽を利用したりして対応している。	湯舟入浴を基本に、身体状況や希望によりシャワードバスや系列施設の特殊浴槽を使用しています。不安や恐怖心から入浴を拒む場合は、本人の心に寄り添い、湯掛けの仕方などを工夫しています。同性介助の希望を受け、数種の入浴剤や湯上りドリンクも用意しています。	
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	できる限り睡眠導入剤等を使用せずに、眠れないときには温かい飲み物を提供するなど工夫している。また、日中も昼寝として短い時間の睡眠を必要に応じていただくようにしている。		
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	スタッフが内服されている薬の内容を把握し、管理させていただいている。その中で不明点は医療連携している訪問看護や主治医に相談し、指示をいただいている。また、薬の副作用等の変化があった場合には速やかに主治医に連絡し、対応している。		

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
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	コロナ禍で外出やレクによる気分転換が図れない状態が続いている。施設での生活の中でご利用者様にタオルたたみなど役割を持っていただけるようにケアさせていただいている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援に努めている。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	コロナ禍で外出を制限している状況が続いている。本来であれば、車いすを利用するなどして、散歩をしたり、外出したりとご利用者様の希望にできるだけ沿った対応をするようにしている。	外出自粛中により、戸外活動は花壇を眺めたり、周辺の散歩程度になっています。屋内でのボール遊びやカラオケなどレク活動の実施で、気分転換の機会を作っています。感染症収束後の外出行事の企画実施を予定しています。	
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	コロナ禍で外出機会がなく、できていないが、本来であれば、普段は施設で管理しているが、外出時にはご自分で会計することができるご利用者様に関してはご自分で会計していただくようにしている。		
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	電話や郵便に関してはご利用者様の希望に沿って対応し、スタッフが間に入るなどして支援している。		
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	共有の空間に関しては、季節に合わせた色々な装飾をし、明るい開放的で落ち着いた空間づくりに努めている。また、色彩を取り入れることでメンタル面への配慮にも力を入れている。また、ご利用者様が迷ったり、不安にならないように好みの色の居室を選んでいただき、生活していただくようにしている。	平屋造りの内部は2ユニットが並列して配置され、開放的な空間と色彩の取り入れで、落ち着いた環境になっています。清潔を保ち、温・湿度の管理や感染症予防対策を講じています。季節飾りや利用者との共同の装飾を施し、集団レクや寛ぎの時間など、生活活動に合わせてソファ等移動し、快適、安全に配慮しています。	
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	ホールは全員がゆっくり過ごせるように広い空間になっている。そこにテーブルやソファを配置し、ご利用者様が思い思いのひとときを過ごしていただけるように工夫している。		
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	居室には今まで使われていた馴染みのある家具や電化製品を配置し、使用していただくことで安心して生活していただけるようにしている。何をどう配置するかはご本人様、ご家族様にお任せし、自由に使っていただいている。	室内の色調はそれぞれ異なり、自室が分かり易く好みの色を選ぶことができます。入居時には使い慣れた家具や家電、大切な仏壇などが持ち込まれ、個別性に配慮した空間になっています。状態に変化が出てきた場合は、本人、家族と相談し居室の整理に努めています。	
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	個別に日常生活動作能力を把握し、ご利用者様がすることはご自分でしていただけるようにケアさせていただいている。その際にはスタッフが危険性のないように見守りやケアをさせていただいている。		