

### 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	4795500091		
法人名	下地診療所合同会社		
事業所名	グループホーム来間		
所在地	沖縄県宮古島市下地字来間189-3		
自己評価作成日	令和2年 8月12日	評価結果市町村受理日	令和2年 11月4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="https://www.kaikokensaku.mhlw.go.jp/47/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon:true&amp;JigyosyoCd=4795500091-00&amp;ServiceCd=320">https://www.kaikokensaku.mhlw.go.jp/47/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon:true&amp;JigyosyoCd=4795500091-00&amp;ServiceCd=320</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 介護と福祉の調査機関おきなわ		
所在地	沖縄県那覇市西2丁目4番3号 クレスト西205		
訪問調査日	令和2年 9月16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)】**

認知症高齢者がゆったりと自分のペースで安心して過ごせる場所となるような介護を目指している。共有スペースは広々と明るく過ごしやすく、自然とみんなが集まるスペースとなっており、入居者同士の自然な交流が持っている。体操をしたり、ご飯を食べたりしている他、個別の活動も皆の集まるスペースで行うことも多い。活動の弱くなった方でも、人の輪の中で過ごせる時間を大切にしている。日中は、離床や、車いすから椅子への移乗を勧め、寝たきり、寝かせ切りを予防している。職員側からの誘導がなければ、自ら機能低下を受け入れてしまう利用者も多いが、生活の中でのリハビリを知らず知らずに行うことで、精神的にも自然とリハビリに取り組むことができている。普段の対応においては、利用者も職員も個性を持った一人の人間であることを重視し、画一的な介護、生活とせず、全体的には穏やかながらも、いい時も悪い時もある人の生活の中の当たり前に雑多な雰囲気を持つようにしている。トラブルになるようなことがあれば介入するが、必要以上には行わない。利用者の健康管理は、十分に注意、観察しており、グループ母体である下地診療所とは密接に連絡を取っている。

**【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)】**

開所当初からの理念は、利用者や家族が安心できる場所の提供と職員の姿勢や社会貢献等が明文化されている。理念のもとに「ケア方針」が作成され、職員は“普通の生活って何だろう”を念頭に、ノーマライゼーションの視点で、利用者の思いを実践に繋げる支援に努めている。本事業所は宮古島と橋が繋がっている離島にあり、台風時に橋が閉鎖される場合は、運営推進会議構成員の区長から情報が得られる。日頃から近隣住民や利用者家族等からカボチャやトウガン、お菓子等の差し入れがある。災害に備えた備品を設置し、自動火災報知設備には区長や地域住民2人も登録されている。管理者は、職員が気持ちよく安定して仕事ができる職場環境の改善に取り組んでいる。夜勤者の年2回健康診断の無料化や夜勤手当の改善、休日勤務者への対応、勤務希望日の配慮や年休取得、残業のない勤務体制等、より良い利用者支援のため、職員の就業環境の整備やプライベートの時間も大切だと考えている。

**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)	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)
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)	64	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)
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)	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)
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)	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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、安心して暮らしている (参考項目:28)		

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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	事業所理念は、事務所内に掲示するとともに業務用ポータルサイトトップにも表示し、常に目に出るようにしている。利用者個別のケア方針も、理念に通じるような考え方をすることが当たり前になっている。	開所当初からの理念は、利用者や家族が安心できる場所等の提供と、職員の姿勢や事業所による社会貢献等が具体的に明文化されている。理念をもとに、より具体的な「ケア方針」が作成され、職員は“普通の生活って何だろう”を念頭に、ノーマライゼーションの視点でケアを行っている。「たまには外食したい」等、利用者の思いを実践に繋げるようにしている。	
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	来間在住の職員や、出身の利用者や家族もいるので、地域との一体感を持ちながら、運営している。マスク不足の時には、地域からの差し入れを受けることもあった。	本事業所は、宮古島と橋で繋がっている離島にある。台風時は、橋が閉鎖される等の連絡や情報が運営推進会議構成員の区長から入り、地域在住の職員が中心となって対応している。近隣住民や利用者家族等からカボチャやトーガン、お菓子等の差し入れがある。利用者は地域行事に参加し、外出等でドライブをしている。	
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	地域住民などからの相談は、気軽に受け付けるようにしている。空室問い合わせなどでも、実際に今困りごとがあるのかを聞くようにし、入居に繋がらないケースであっても、助言や必要な資源へ繋ぐなどしている。		
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、入居者やサービスの状況を報告し、様々な角度から助言をもらっている。他のサービス事業所の情報や工夫例を伝えていただく場合もある。台風等の災害時の連絡方法の確認等も行う場合もある。	運営推進会議は年6回実施し、利用者や家族、行政や地域包括支援センター職員が毎回参加している。事業所から入居者状況や事故等の報告が行われ、参加者から情報や助言を得ている。地域代表として区長と地域住民の2名が構成員となっているが、参加が少ない。知見者は、同法人病院の医師となっている。運営推進会議録や外部評価結果は希望があれば閲覧できる。	運営推進会議録や外部評価結果は、いつでも誰でも閲覧できる工夫が望まれる。また、地域代表者が参加できる日程調整の工夫に期待するとともに、同業者等の外部の知見者の参加にも期待したい。
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	主に運営推進会議で、状況を報告し、情報の共有を行っている。空床情報についても、毎月、市に報告し、まとめられた情報は、地域にとって有用な情報となっている。	市町村との連携として、行政の担当職員は毎回、運営推進会議に参加し、運営に関する情報やアドバイス等の提供が行われている。行政からは研修案内やアンケート依頼等がある。事業者は、運営推進会議の案内や議事録を行政担当課へ持参する際、事業所の情報を提供し、運営推進会議を活用して質問や確認を行う等、情報交換をしている。	

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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	身体拘束に関する研修を行い、常に身体拘束に対する感度を高く保ち、知らず知らずのうちに、グレーな行動を取ってしまわないようにしている。	事業所は身体拘束のないケアを実践している。身体拘束等の適正化の指針が作成され、定期的に身体拘束に関する勉強会や小テストを実施し、身体拘束を正しく理解し、支援する取り組みを行っている。定期的に職員による身体拘束適正化委員会が開催され、会議録も作成されている。身体拘束適正化委員会は外部の構成員がいる運営推進会議の委員とも情報交換をして意見や提案を得ることが期待される。	
7	(6)	○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	高齢者虐待防止法に関する研修は、毎年行っている。子供に対する虐待に関するニュースなどからも、虐待に陥ってしまう心境や、周囲の協力等について、話す機会を持ち、日々の業務へも活かすようにしている。	虐待防止の徹底は、毎月のミーティング等において、利用者への言葉遣いに関する話し合いを主としている。きつい言い方のグレーゾーンの発言を控え、「です、ます」の丁寧語であれば良いと言うわけでもなく、例えば「親がわが子に対する心温まる対応」の視点を共有することで、優しい言葉かけが自然に行われている。毎年、事業所内で高齢者虐待防止法に関する研修も実施している。	
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	研修は、毎年行っている。利用者の中で、日常生活自立支援事業を活用している方がいるので、その意味等を説明し、理解できるようにしている。		
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	契約や関連書類については、その内容や意味を分かりやすい言葉で説明している。料金や入居後の生活、入院時の扱い等、家族が特に気にしている点は、特に詳しく、分かりやすく説明している。また、他の介護施設との比較なども交えての特徴の説明等も行っている。		
10	(7)	○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	苦情相談窓口を設けているが、最近では苦情の申立はない。面会時には、積極的にコミュニケーションを図るようにし、日ごろから思いが伝わるようにしているようにしている。家族からのお話等は、職員間の日ごろのコミュニケーションやミーティングにおいて伝えられ、日々のケアに反映されている。	利用者は、「差入れのお菓子を食べたので食事はいらない」等、日々の生活の中で思いを伝えている。近隣住民や家族の面会は多く、家族からは持参した健康食品の提供やクリーム塗布の依頼があり、対応している。意見箱への投函が殆どない状況下に於いても、設置することで意見を運営に反映する意思表示となるため、再度、意見箱設置の検討を期待したい。	

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
11	(8)	○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	毎月のミーティングにおいて、運営に関する意見(各人のケア、その他業務に関わる全般)を、雑談の中で自由に話し合う機会を作り、話し合いを経てから、適用するようにしている。	職員の意見は、月2回のミーティングにおいて聴取することに努めている。職員から、「利用者の健康状態を把握するためには排泄状況を確認することが大切なので、トイレの電球を白色球に替えてほしい。」との要望があり、対応している。利用者個々の嚙下状況やパットの大きさ等についても、職員の意見をもとに検討し、改善している。	
12	(9)	○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	日々の勤務状況、勤務態度等は、管理者・代表者が把握している。給与については、夜勤手当、休日への割り増しなどを設け、頑張りが給与に反映されるようにしている。また、希望の休みが取れ、残業がないようなシフトを実現している。	管理者は、職員が気持ちよく安定して仕事ができるよう、職場環境の改善に取り組んでいる。夜勤者の年2回の健康診断の無料化や夜勤手当の改善、休日勤務者への対応、勤務希望日の配慮や年休取得の他、残業のない勤務体制等、より良い利用者支援のためにも、職員の就業環境の整備やプライベートの時間は大切であると考えている。	
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	日々の勤務状況、勤務態度等は、管理者・代表者が把握している。基本的には、残業が発生しないようにシフトを組んでおり、急に命じること、ほとんどない。希望の休みは、出来るだけ取れるようにし、就業に対し、モチベーションの維持に繋がるようにしている。		
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り組みをしている	研修会などを紹介し、興味があれば、参加できるようにしている。他事業所の情報等も紹介し、地域内の資源を知ったり、良い面があれば、ケア方法をまねたりしている。		
<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	インテーク・アセスメント実施時には、本人との信頼関係作りに努めるようにしている。細かな事よりも、安心して過ごせることを優先し、傾聴や、見守りを中心に行い、施設の決まり事などを押し付けないようにしている。		

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
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	家族との関係づくりにおいても、一番の困りごとの解消に努め、その他の事には、柔軟に対応していくことにしている。入居にあたっての、ものの準備なども入居後に、だんだんと揃えていくようにしてもらっている。初期の段階では、家族は、これまでの負担感やいろいろな不安を抱えている場合が多いので、出来るだけ不安、負担のないスタートと出来るようにしている。		
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	「その時」必要としている支援は、入居者の直接的な支援だけでなく、その家族の情緒的な支援や、今後の家族関係の再構築につなげるための支援等、視野を広くもって支援している。他のサービスが適している場合には、入居よりも他のサービスを紹介する場合もある。		
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	職員は、入居者を単なる被介護者とせず、人間的な関係作りを行っている。画一的な対応ばかりとせず、利用者も職員もそれぞれの個性や感情を持ちながら、それをある程度、表現しながらケアを行っている。		
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	どの家族とも良好な関係を形成できるようにしている。出来るだけ、家族と同じような目線で、利用者を見れるように心がけ、対応を一緒に考え、一緒に悩むようにしている。		
20	(10)	○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	面会時間や場所等は定めず、家族や友人が訪ねてきやすいような雰囲気づくりに努めている。急な面会や外出も自由としている。隣のデイサービスに友人が来ている場合などは、積極的にあってもらおうようにしている。	利用者の馴染みの関係の継続支援として、利用者の日頃の会話から、海辺にドライブし、ゆりやひまわり等の花見に出かける等、毎月、全員参加のドライブを実施している。家族と一緒に外出して馴染みの店で散髪する利用者や隣接するデイサービス利用の知人と交流を希望する利用者支援する等、馴染みの人や場所との関係継続の支援に努めている。	

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
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	利用者同士の関りは、薄い場合が多い。無理に接近させたりはせず、ほとんど自然体に任せている。逆に反発しあう場合には、席を離すなどの対策を取る場合もあるが、過度に離すことはなく、つかず離れずとしている。認知症であっても、多少の顔見知りな雰囲気は理解できている。		
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	サービス終了後も、家族との関係を継続するようにしている。特に、看取り時等は、本人がなくなった後に、精神的なものを含めた家族のフォローを積極的に行うようにしている。		
<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	(11)	○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	本人それぞれの、体調や認知機能等を考慮しながら、どうすることが本人にとって、一番良いのか、真のニーズはどこにあるのかを考えるようにしている。必要に応じて、助言や指導等も行っている。	職員は、利用者と視線を合わせて会話することで思いや意向を把握するようにしている。「帰りたい、お菓子が食べたい、衣類のゴムがきつい。」等、利用者の声に耳を傾け、対応することに努めている。本人本位を基本としつつも専門的視点から、必要時はパット排泄よりもトイレ排泄支援を優先とすることもあり、その都度、利用者に説明して理解を促している。	
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	これまでの生活歴は、入居時に聞き取りを行っている。入居後の本人や家族からのヒアリングによる追加情報や、観察による情報は、職員間の立ち話やミーティングにより共有されている。		
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	日々の状況は、申し送りや個別記録で共有するほか、職員それぞれが興味を持ち、職員同士の立ち話等でも相談、伝達されている。また、様子は日々変化していくので、その変化の様子も複数の職員の日や感じ方で、多角的に観察されている。		

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
26	(12)	○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	日々のケアのあり方等は、その都度情報を共有しながら、試行錯誤的に行われている。それらを踏まえて、月に2回のミーティングで現状や、それに対する意見交換を行い、方針を決めている。意見交換の機会が多いので、タイムリーに方針の修正が行われている。	介護計画は、面会時等に家族の意向を確認し、長期目標を介護保険有効期間とし、短期は半年毎に作成して、毎月のミーティングでモニタリングが行われている。管理者は、サービス提供状況等について、職員から意見を聞き、記録に残している。食事に関することや排泄について、短期目標に記載し、半年毎に評価が行われ、必要時に見直されている。	
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	入居者ごとに、個別の記録を行っている。排泄の記録は、回数だけでなく、別にとっており、次のケアに活かされている。職員各人が、食事、排泄などの様子には興味を持っており、口頭にて記録には表せない、細かい内容まで伝達されている。		
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	本人や家族のニーズには、出来るだけ柔軟に対応している。サービスを画一的なものせず、本人の生活に対する満足度、QOLを上げるために何が出来るかを、家族的な視点で考えて、対応している。		
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	オフィシャル、アンオフィシャルを問わず、様々な資源と繋がり、利用者にとって良い方向につながるよう支援している。会社や事業所としてだけでなく、個人的な資源やネットワークも、必要があれば、活用出来ている。		
30	(13)	○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	現在、かかりつけ医は、全員グループ内の診療所となっていることもあり、事業所との関係は十分に良い状態である。また、かかりつけ医以外にも、必要時、希望時には、紹介を行っている。	入居時に希望してかかりつけ医を変えた利用者もあり、かかりつけ医は全員、診療所医師である。月2回の訪問診療を全員が受け、受診時は看護師や職員が利用者の状況を口頭で説明し、毎月、訪問診療報告書が提供されている。専門病院や歯科等の他科受診は家族対応で、受診結果は家族から口頭で聞いている。	

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
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	看護職と介護職の間に垣根はなく、気兼ねなく相談できるような関係である。医療への連携も非常にスムーズである。		
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。	入院時には、主治医からの診療情報提供書に加え、グループホームからの情報提供もを行っている。また、定期的に本人と面会し、安心感につなげるとともに、様子の観察も行っている。また、担当看護師からも話を聞き、心身の状態や、直近の検査等の予定、現時点での退院の見込み等を聞いている。本人の様子等は、その都度職員にも伝えるようにしている。		
33	(14)	○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	入居時には、看取り、重度化・終末期の対応について、必ず意向を確認している。これまで、考えたことがないと言う方でも、これを機会として、一度考えてもらうようにしており、現時点で家族、本人はどう思うのか、自分たち自身で気づいてもらえるようにしている。また、看取りを希望する場合には、事業所内で、どこまでできるか、これまでの例などを示して、説明している。	入居時に「重度化対応、終末期ケア対応指針」と「重度化、急変時、看取り支援に関する意向確認書」を説明して、重度化した場合は意向を再確認し、「重度化、急変時、看取り支援に関する同意書」を得て看取りを実施している。看護師が週3回来所し、毎年「看取りについて」内部研修を実施している。看取り時用の家族部屋があり、利用者と家族に寄り添った支援をしている。	
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	事故、急変時にはグループ内の医療機関へ連絡を行い、その都度支持をもらうことになっている。初期対応に必要な部材は、ある程度用意されており、場所や使い方等も日頃のケアの中で、共有されている。また、怪我等の対応時やその後のミーティング等で、対応方法等の伝達をおこなっている。		
35	(15)	○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	年に2回、防災訓練を行っている。職員は、訓練を実際にする担当者は、持ち回りとし、全員が訓練の経験を持てるようにしている。自治会長等、地域住民にも、連絡が行くようになっており、緊急時には、協力してもらえるようになってきている。加えて、職員の個人的なネットワークなども使える状態である。	消防署に届け出て、昼夜を想定した年2回の消防避難訓練を実施している。災害に備えた備品を設置し、自動火災報知設備には職員以外に区長や地域の人でも登録されている。訓練時は地域に協力をお願いしているが、参加には至っていない。発電機や懐中電灯等も準備され、食料等は1週間分が備蓄されている。	

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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	(16)	○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	入居者一人ひとり、さらにその時その時、気持ちを思いやりながらケアを行っている。なんでも、決め事や統一性ではなく、それぞれの性格などから、声掛けのタイミングや方法を選んで対応している。ただ、丁寧というよりは、その人、その人の心に落ちるような、態度や言葉かけを行っている。	契約書に、「利用者は尊重され、プライバシーを保ち、尊厳を維持する」等10の権利が明記されている。職員はケア方針に沿って利用者の気持ちに寄り添い、異性介助になる場合は利用者に同意を得て支援している。利用者の台帳等は鍵付きの書庫に保管されているが、個人情報保護方針と利用目的は掲示されていない。	個人情報保護方針と利用目的の掲示が望まれる。
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、トイレ等の誘導時には、必ず声掛けを行い、本人が納得してから、誘導を始めるようにしている。稀に、入りたくない場合には、タイミングを調整する等、本人が納得出来るように変更している。その他の様々な面で、希望がある場合には、まず受け入れてから、必要に応じて、助言や誘導を行うようにしている。		
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	基本的には、本人のペースで過ごすことを尊重している。セルフネグレクト気味になる等、より良いと思われる方向への誘導は、適宜行うが、可能な限り、本人が納得できるように声掛けをすることになっている。		
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	普段は、あまりおしゃれを楽しむことは少なく、清潔に維持することが中心であるが、人と会ったりするときなどは、いつもよりもおしゃれな服装を促したり、褒めることで意欲を高める等している。整髪、整容、髭剃り、爪切りなども、小奇麗に維持できるよう、気を付けている。		
40	(17)	○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	それぞれの入居者が食べやすいような食事形態としている。ミキサー食の場合でも、その時のメニューに応じて、強くミキサーをしたり、あまりしなかったりしている。食事形態以外にも、皿や自具、盛り付け方などを工夫し、多少の食べこぼしがあっても自力摂取を促している。	食事は、職員が献立を作り、3食とも事業所で調理している。ジュージーにノビル等の野草を入れると利用者が喜んで食している。食事介助についての内部研修を実施し、食器は陶器を使い、副食は数個の小皿に盛り付けて提供し、職員も一緒に食べている。利用者は、調子の良い時は野菜の繕い等に参加し、マイカップの利用者もいる。	

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
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	各入居者の食事量のチェックを毎食行っている。本人の好き嫌い、最近の傾向などは、適宜、職員間で話し合い、本人が出来るだけ適切に食事、水分を摂れるようにしている。		
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	歯磨きやうがいなどを、本人の状況に合わせて行っている。残渣が取れない場合には、ガーゼなどを用いて、口腔ケアを行う場合もある。		
43	(18)	○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	トイレで排泄できる場合には、促しや一連の動作を理解できていなくても、何とかトイレに座ってもらう等して、習慣を忘れてしまわないように心がけている。オムツ、パッドの使用においても、出来る限り適切なサイズ、枚数の使用となるように声掛けや、定期交換などを行っている。	排泄チェック表は、排尿や排便の有無、リハビリパンツやパット交換等が10種の記号を使い細かく記載されており、パットの適切なサイズを個別に検討している。利用者の排泄パターンを把握して「そろそろかな、何となく落ち着かないな」等の様子で判断し、トイレに誘導している。失敗してしまった場合は、声掛けしてトイレと浴室で対応している。	
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	毎日の食事において、野菜などの繊維質を多く食べてもらえるようにしている。また、医療と連携の上、こまめに緩下剤や下剤などの使用を調整しながら、便秘の予防や早期解消に努めている。		
45	(19)	○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	入浴は、1日おきを基本として、声掛けを行っている。ほとんどの場合、楽しみにしているが、稀に拒否のある場合には、タイミングをずらして促したり、中止する場合もある。誘導前に、抵抗がある場合にも、入浴後には気分が良くなっていることがたびたび見られている。	入浴は、1日おきに土・日も支援している。個人用シャンプーを使う利用者もあり、脱衣室には椅子やドライヤー等がある。空調は隣の洗濯室からのエアコンを利用している。入浴を拒否する場合は、「髭を剃りましょう。」や「あっち向いてホイ！」等のゲームをしながら浴室に誘導したり、拒否の理由を確認して翌日に変更することもある。	

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
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	1日のリズムを崩さない範囲で、休息は、自由に摂ってもらっている。就寝時の室温は、冷たくなり過ぎないように、注意している。		
47	(20)	○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	利用者それぞれの服薬には、気を配っており、その効き目や、状況の変化なども注意している。様子が変わってきて、服薬の変更が必要と思われる場合には、医師に相談し、指示をもらうこととしている。	利用者の服薬状況や薬については、個人記録に薬剤情報を綴って、職員間で共有し、薬の管理は管理者が行っている。落薬のヒヤリ・ハット報告書が提出されており、管理者は、与薬時は、互いに声掛けするよう職員に促している。利用者の状況を医師に相談し、指示を受けて下剤等を増減することもある。与薬の手順書はあるが、服薬管理のマニュアルがない。	管理者や職員の役割分担も含めた服薬管理マニュアルの作成が望まれる。
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	なるべく、ホールに出てきてもらい、利用者と職員が、目にして、触れ合って、生活していけるようにしている。生活音や笑い声、音楽、テレビの音、匂いなど五感で感じて、当たり前の毎日を楽しんで過ごせるよう気を付けている。おやつ等の嗜好品や、お出かけなども飽きないようにしている。		
49	(21)	○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	現在は、コロナ感染防止のために外出しづらい状況だが、可能な場合には、月に1回程度のドライブに出かけるようにしている。家族による外出支援も奨励しており、急な外出であっても、問題なく受け入れている。	外出は、月1回のドライブでユリやヒマワリの花見、海等に全員で出かけている。時には外(玄関先)で全員で体操をすることもあり、一人で外出する利用者には見守りで支援し、併設のデイサービスとは行き来している。「盆は家に行きたい。」の利用者の声に対応し、家族と一緒に夕食や散髪等で出かける利用者もいる。	
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	お金の管理は、基本的には家族にお願いしているが、自分でしたい利用者とは、話し合いながら、管理を代行している。散髪や買い物をした場合には、その都度、相談しながら使うようにしている。		

自己評価および外部評価結果

確定日:令和2年10月26日

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
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	施設の電話は、着信、発信とも、本人の希望があれば、使用可能である。自ら電話したいという申し出や、家族から電話がかかってくることもある。手紙が送られてきた場合は、内容を伝えたり、居室に貼ったりしている。電話、手紙を自ら発信する場合に、手助けが必要であれば、行うようにしている。		
52	(22)	○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	建物の造りが、採光、通風ともに良く、気持ちよく過ごすことが出来ている。空調も適温に調整し、過度に冷暖房を使用せず、空気が乾燥しすぎないように心がけている。また、掃除は、こまめに行っており、きれいな状態を保っている。	居間、利用者が集まる共用の場は、自然の光を取り入れ、玄関の壁に開閉式椅子を取り付けている。居室入口表札のイラストが和やかさを感じさせる。出入り口等は全面ガラス張りで、ロールスクリーンをあげると庭や畑の緑が目に入り、季節感がある。掘りごたつ付きの畳間は、行事の時は舞台になる。新型コロナウイルス対策の消毒・清掃を職員と一緒に利用者がいる。	
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	共用スペースの使い方は、他の利用者に迷惑とならない限り、特に制限はせず、使われている。テレビを見る、歌う等、個別の活動や午睡、就寝等の休息にも使われている。食卓での席の並びも、相性も考えて、勧めている。また、利用者間の関係などに変化があった場合には、変更を促すこともある。		
54	(23)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室は、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	各居室内の家具、家電製品や飾りつけ等は、基本的には自由としている。また、本人にとって間違った使い方をしてしまったり、不快なものは、可能であれば隠したり、撤去したりするようにしている。	居室の表札は、入居時に本人や家族から趣味や経歴等を聞いて描いたイラストと名前入りで、同意が得られている。居室は畳間と床があり、家で畳の生活をしてきた利用者の居室は、畳間が選べるようになっており、布団を敷いて休めるなど自宅での生活スタイルを継続している。洗面台とクローゼットは備え付けで、テレビやラジオ、扇風機を持ち込んでいる利用者もおり、観葉植物や家族の写真が飾られた居室もある。	
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	個人個人の部屋には、表札と本人の好きなイラストをつけて、入居時から自力で自室に戻れるように導いている。建物内部は、段差はなく、自分で自由に往来できる環境となっている。行動は、あまり制限せず、危険なこと等がなければ、遠監視を基本としている。		