

1 自己評価及び外部評価結果

(別紙4)

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	2471300331		
法人名	株式会社 センチュリークリエイティブ		
事業所名	グループホームあみーご奈垣せせらぎ		
所在地	三重県名張市奈垣1422-5		
自己評価作成日	令和5年10月12日	評価結果市町提出日	

※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	https://www.kaiyokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action_kouhyou_detail_022_kan=true&ligovsvocd=2471300331-008ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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5年11月6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）】

自然豊かな立地や環境を生かし、季節を感じていただける工夫をしている。毎月隣接するさえずりと合同でイベントを行い、交流を深めている。居間を思わせるリビングでは利用者や職員が会話し、穏やかな時間が流れている。理念にも掲げている「共感」「尊重」を常に意識しながら、体調管理や日常動作の介助など、各利用者に応じた援助を行っている。リスク管理にも力を入れ、個人に合わせた対応の工夫により、事故防止に努めている。昨年度から会社全体としての取り組みとして、毎月リモート研修を実施し、職員の意識と知識、技術の向上にも取り組んでいる。

【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）】

事業所は、周辺が木々に囲まれ年間を通して小鳥のさえずりやせせらぎが聞こえ、日々四季を満喫しながら過ごせる環境にある。ログハウスの居間兼食堂は暖かく家庭的で和やかな雰囲気のため、利用者と職員に信頼が厚い若い施設長とマネージャーの下、施設長をサポートするベテラン職員、若い職員が常に笑顔での会話と介護が行われていることから、利用者は皆元気で表情も明るく穏やかで、安心して暮らしている様子が伺えた。コロナ禍での外出は控えていたが、コロナ感染が5類になったことから11月10日～13日に青蓮寺にドライブを兼ね紅葉狩りの外出支援が計画されている。

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)	○	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ます (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
			3. 利用者の1/3くらい				3. 家族の1/3くらい
			4. ほとんど掴んでいない				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. 利用者の2/3くらい				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらい				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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				2. 職員の2/3くらい
			3. 利用者の1/3くらい				3. 職員の1/3くらい
			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				2. 利用者の2/3くらい
			3. 利用者の1/3くらい				3. 利用者の1/3くらい
			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				2. 家族等の2/3くらい
			3. 利用者の1/3くらい				3. 家族等の1/3くらい
			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				
			3. 利用者の1/3くらい				
			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
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	何を大事にしてケアをするのかを分かりやすく書いた理念を、来所した人に見ていただける位置に掲示している。定期的な会議や勉強会の際にも職員間で再確認し合い、新規で入職した職員にはまず理念から説明している。	職員皆で考えた理念は「共感 尊重 地域とのつながり」であり、職員会議等で再確認し、全職員が共有できている。利用者の尊厳、尊重を念頭に置き、日々の暮らしは家庭的な雰囲気の中、常に笑顔と会話、優しい声掛けで利用者本位の支援が行われている。	
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	近隣住民が職員として勤務していた実績もあり、施設のことを気にかけてくださっている住民も多い。イベントの協力や草刈りもしていただいている。通勤時に地元の方とすれ違う時は、笑顔で挨拶するよう職員に周知している。	事業所は、自治区の民家とは少し離れた場所であることから、日常的な交流はできていないが、自治会の行事等は自治会新聞で情報が届く、地域の方が年間を通して道路の草刈り、園芸ボランティア、同法人のグループホームが同じ敷地内にあり、合同でのイベント、自治会の新年会に施設長が参加する等地域との交流に努めている。	
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	運営推進会議で困難事例などの相談を通じて支援方法も共有したり、包括支援センターからの入居の相談を受けることもある。また、AED設置事業所として、必要時使用していただけるよう登録している。		
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	コロナ禍で会議が開催できず、議事録を送ることで開催に代えていたが、5類に移行した本年5月からは定期開催している。施設までの場所で砂防ダムの建設予定があるため、数年後には道路状況が良くなるという情報がいただけた。	本年3月までは文書開催としていたが、コロナ感染が5類になったことから、5月からは隔月に事業所で開催し、身体拘束不実施に係る事項と外部評価の結果や事業所の現状を報告している。情報交換では、看取りやコロナ感染予防等多くの意見があり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	事業所だけで解決できない問題については、市役所または地域包括支援センターに相談している。運営推進会議でも入居状況やイベント、課題などについて報告している。当ホームは生活保護受給者が多く、市の担当者の定期的な面会もある。	生活保護者の利用者があることから、市の生活支援室の担当とは定期的に情報交換している。相談事や介護認定更新時には、主に地域包括支援センターやまちの保健室に出向き、悩み事の相談事と合わせ情報交換している、市主催の感染症予防等の研修会には毎回参加している。	

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
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	オンラインや外部講師を招いて複数回、研修の機会を持ち、日頃のケアの振り返りを行い、職員間でもチェックし合っている。無意識に行いがちなスピーチロックについては特に注意し、対応の工夫や業務の改善で、利用者に安心して過ごして頂けるよう努力している。	身体拘束廃止委員会は、隔月毎に運営推進会議と合わせて開催している。本社が毎月リモートで身体拘束はじめ介護全般の研修を開き、職員会議で身体拘束事例等を話しあっていることから、職員は身体拘束廃止についてよく理解され、身体拘束のない介護が実践されている。	
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	オンラインや外部の講師を招いて複数回研修を受け、虐待の具体例の検討や、未然防止、発生時の対応などを学んだ。職員会議でも他事業所の虐待案件を取り上げ、全員で考える機会を持っている。気になる声かけなどが見られたら、その場で注意をしている。		
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	成年後見人制度を利用している利用者がおられ体調変化や今後についての相談や連携をしている。管理者をはじめ、介護職も制度の理解を深め、活用できるよう努めたい。		
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	契約書、重要事項説明書、個人情報取扱い、終末期について入居時に説明している。利用者や家族に理解してグループホームに入居して頂けるよう、事前の見学や相談にも応じている。		
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	利用者からの苦情や要望を聞き取り、すぐに改善・変更できることは迅速に対応している。内容によっては家族にも報告しながら、より良い方法を検討している。電話やラインを利用し、家族からの要望や意見を聞き取り、日誌に記入して周知している。	利用者とは日々の会話で要望等を聞き入れ、家族には毎月発行の『あみご通信』で利用者毎の担当職員が、事業所での最近の様子を報告し、面会時に意見や要望を聞き、引継ノートに記入し全職員が閲覧することで共有している。介護に係る事項は介護計画に反映している。	
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	毎月の職員会議や随時の個別面談・日常の雑談の中で職員の意見を聞き、業務の改善や支援方法に変更につなげている。施設の現状を毎月の代表者との会議の中で報告し、助言や支援を仰いでいる。	施設長とエリアマネージャーは、職員とのコミュニケーションがよく、日常の介護の場や職員会議、施設長の個別面談、毎年職員の満足度調査等で意見や要望を聞く機会とし、20周年記念イベントで水戸黄門の寸劇や四季の壁飾りの制作、手作りのおやつ作り等は職員のアイデアが活かされている。	

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	管理者や会社役員による面談の場を設け、職員個々の努力や実績をもとに人事考課を行い、給与や役職の見直しを行っている。満足度調査を実施し、運営に反映させている。		
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	ケアマニュアルや業務の流れを作成し、職員個々の経験やレベルに応じて指導できる環境を整えている。現場に活かせる様々な内容の研修も実施している。職員の資格取得に向けた助成を行っている。		
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	市内の施設系ケアマネの研修会やケアプラン作成についての勉強会に参加し交流の機会を多く持っている。グループ内の管理者会議の実施や研修への参加により、情報交換やリスク管理などの共有を図っている。		
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	初回面接は、自宅に訪問するなどして本人の思いや意向に耳を傾けている。初回のケアプランには本人の思いを聴きとりや、できることの把握を上げ、会話やケアの中で得た思いや習慣、生活歴や思い出を記録に残し共有することで信頼関係の構築に生かしている。		
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	申し込みや初回面接時には、家族の不安や困っていること、今後の要望などに耳を傾け、信頼関係作りの努力をしている。入居翌日には、夜間の様子などを電話で伝えている。サービス開始後も家族の意向を確認したり、状態報告をしている。		
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	初回のケアプランは本人と家族が一番困っていることやリスク軽減を最優先に挙げている。必要があれば、他のサービスとの併用を勧めたり、当事業所以外のサービス利用を提案する場合もある。		

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	職員は日頃のかかわりの中で利用者のできることに、興味のあることを見出し、作業のお手伝いや行事参加等を勧めている。日課についても業務優先ではなく、利用者のペースを尊重しながら見守っている。		
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	面会時や電話、ラインで、趣味や生活歴を聞き取りケアに生かしている。状態変化があるたびに相談しながら、ケアの方針を決めている。		
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	家族・親族が訪問された際は、ゆっくり過ごしてもらえるように配慮している。施設のかかりつけ医は決まっているが、入居前からのかかりつけ医への受診を希望されるか確認している。ライン、ツイッター、インスタグラムを利用し、日頃の様子も知っていただく努力をしている。	コロナ禍では、家族や親戚の方と直接面会を控え、手紙やライン、ツイッター等で利用者の暮らしの様子を伝えていたが、コロナ感染が5類になった以降は、居室での面会や家族の協力を得ながら自宅に立ち寄り等馴染みの関係継続を再開している。	
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	テーブル席の位置など、気の合う利用者同士になるよう工夫している。他利用者の言動が気になる方もおられ、職員が調整役となり利用者同士の関係がうまくいくように努力している。		
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	サービス利用を終了しても、必要に応じて相談、連絡していただけることを、退居時に家族に説明している。別施設や病院に移動される場合は、情報提供している。		
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	利用者の考えや希望を、毎日の生活や会話を通して把握するように努めている。職員の気づきや利用者の要望は記録に書きとめ、管理者・家族、看護師、担当職員等で協議し、迅速に対応している。毎月の職員会議でも検討している。	利用者自ら言える方は日々の会話から、自ら言えない方はその日の表情や仕草から、家族とは面会時に思いや意向を把握し、引継シートに記録、全職員が閲覧することで共有できている。お風呂の順番、食事やくつろぐ時の座る場所、食事後の食器洗い、家族の協力でパチンコ遊戯に出掛ける予定等、利用者、家族の思いや意向を介護に活かしている。	

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
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	担当ケアマネや関係者からの情報収集、面接時の聞き取りや、家族との情報交換を通じて利用者の状況を把握し、介護職員に情報提供している。入居後は直接かかわる介護職員が気づいた点を記録し周知している。		
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	毎日のモニタリングと定期的なアセスメントにより、各利用者の生活リズムや心身の状態を把握し、カンファレンスや職員会議等での意見をもとに、日頃の活動の援助やケアプランの見直しにつなげている。		
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	毎日のモニタリングと定期的なアセスメント、評価やカンファレンスに加え、状態に変化があった場合には、本人や家族の意向、医師の指導や職員の意見を反映させ、より現状に即した介護計画になるようモニタリングをしている。	その日の出勤者で毎日モニタリングし、定期的にアセスメントした資料と共に、毎月の担当者会議で話し合った内容を基に、介護支援専門員が医師や家族の意見を集約し、定期的には6カ月毎に介護計画を見直しをしている。体調に変化があればその都度介護計画を見直している。	
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	日々の気づきを引き継ぎシートに記入して情報を共有しており、勤務開始前に確認するよう義務づけている。その内容を介護計画の見直し時に検討している。昨年6月から個人記録をICT化し、見たい情報をすぐに確認できるようになった。		
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	利用者・家族の希望に沿って通院介助や好みの食事の提供等、個別の支援を柔軟に行っている。連絡方法も家族の体調や負担感に合わせて、電話やラインなどを使い分けている。		
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	訪問美容と園芸ボランティアを受け入れている。20周年イベントでは市内で活動する劇団に衣装を借りるなどした。		

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
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	訪問診療を導入し、全員が利用している。定期訪問での体調管理だけでなく、急な体調不良時にも相談をしている。他の診療科目や入居前の主治医継続を希望する利用者については、随時受診の援助をしている。	専門医以外は、利用者、家族の希望で全利用者が事業所の協力医をかかりつけ医としている。協力医による月1回の訪問診療があり、歯科医も月1回の訪問診療がある。職員看護師による日々の健康管理や投薬管理することで適切な医療支援ができています。	
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	急な事故や状態変化があった場合は、24時間看護師に連絡ができる体制をとっている。入浴時や日々の気づきで状態確認が必要な時は、看護師に報告し迅速に対応している。		
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。	スムーズに治療を受けてもらえるよう、施設での状態や経過、定期薬の情報等を速やかに提供している。治療方針、経過等については医師や看護師、相談員と連絡を取り合い、退院前には面接に伺い、受け入れについて調整している。		
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	入居時に重度化や終末期についての指針を説明して施設でできるケアの内容を明確にしている。状態変化時には家族や医師に報告をして、状態に合わせたケアを提供している。医療的な処置が必要な方は、医療機関に繋げている。	入居時に重度化や終末期の支援については、現状の事業所では医療等の支援体制が整備されていないことから看取り支援が困難であることを説明し理解してもらっている。重度化や終末期の状態になれば、医師の助言の下、医療的な処置が必要であれば病院を紹介する等家族の希望に添えるように努めている。	
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	職員は救命講習の受講を行っている。入居時に緊急時の対応について本人または家族の意向を確認し、文書に残しており、意向に変更がないか、その都度確認している。事故発生後には検討会を実施し、再発防止に努めている。		
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	火災避難マニュアルに沿って、日中または夜間を想定した総合避難訓練を定期的実施している。災害時には孤立することを想定し、隣接するさえずりとの相互協力の待機方法のマニュアルを作成し、備蓄品を多く用意している。	年2回事業所の設備業者の点検日に合わせ、火災を想定し利用者も参加の総合避難訓練を実施している。事業所は自治区の里から少し離れていて、周辺は山々に囲まれた場所にあることから、災害時に隣接のグループと相互協力するマニュアルを作成。発電機や一週間程度の水、食料品等を備蓄している。	災害時に初期動作が的確に行えるよう、日々職員の役割分担を明確にし、現状の年2回の訓練と合わせ、夜間も想定した避難訓練を定期的実施されることと、事業所が集落から遠く離れていることから食料等十分に備蓄されることが期待される。

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
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	利用者の人格や思いを否定せず、その方に合った声かけをするよう指導しており、職員間でも点検し合っている。接遇やストレスマネジメントについての研修を受け、職員自身が自分を大切にすることが、利用者を大切にすることにつながる事を学んだ。	言葉遣い一つで人格の尊重、プライバシーを損なうことがあるので、常に利用者一人一人の性格や思いを把握し、気持ちを書しない介護を心掛けている。本社が毎月リモートで接遇や介護全般の研修会を開き、職員会議で排泄時や居室の出入りの言葉かけ等に問題がないか話し合われている。	
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	衣類やおやつ等、日常生活の中で利用者の希望を聴いたり、二者択一等の方法で選択・決定できるよう工夫している。誕生日に食べたい物や欲しい物の希望を叶えられるよう、早い段階から考えてもらうようにしている。		
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し、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	大まかな一日の流れはあるが、起床時間や食事、入浴や居室で過ごす時間など、できる限り本人のペースで生活してもらえよう、本人と相談しながら職員間で連携している。		
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	入浴前に衣類の準備を一緒にしたり、行事の時にメイクをしたりしている。訪問美容を利用し、美容師と相談しながらカットを受けている。利用者の状態に合わせ、整容の声かけや爪切り、髭そりなどは見守り・介助をしている。		
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	調理は職員が行うが、盛り付けやおやつ作りなど、できることを手伝ってもらっている。気分や体調を確認しながら、片づけ等のお手伝いもお願いしている。また、季節行事や誕生会等に、利用者の好きな物、食べたい物を聞き提供している。	ご飯とお汁は事業所で準備し、毎食業者が調理したチルド食品を、職員が利用者の好みに合わせて盛り付けしている。年4回『食彩イベント』があり、利用者の希望で今年の秋に、飛騨牛のすき焼きに、温泉たまご、帆立の炊き込みご飯が用意される計画がある。事業所が手作りでお好み焼きパーティー、流しそうめん、おやつにホットケーキ、あんまん等で楽しい食事となっている。	
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	嚥下や義歯に応じて一口大にカットしたり、美味しく安全に食事摂取できるよう配慮している。水分補給についても、好みのものや飲みやすいものを提供。量や摂取状態を記録し、状態変化に合わせて変更をしている。		

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
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、口腔ケア（歯磨き、うがい、義歯洗浄）の声かけや支援を行っている。状態に応じて訪問歯科を利用してもらい、清潔保持のみではなく誤嚥、肺炎の予防に努めている。		
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	尿意があいまいになりがちな利用者には表情やサイン、排泄記録を見ながらタイミングを図り誘導したり、早めのオムツ交換や各自に合ったパッドの使用で不快感を減らせるよう工夫している。トイレ内では、できないところだけの介助や確認をするようにして、できるだけ自分でしてもらっている。	利用者の大半が布パンツ使用であるが、見守りを徹底し、個々の排泄パターンをベースに、表情や仕草から声かけに気配りし、全員トイレで排泄できるように支援している。特に羞恥心を害しない排泄介助を心掛けている。	
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	個々の排便間隔を把握し、看護師に報告しながら、服薬や腹部のマッサージ等、不快感が続かないよう配慮している。水分や牛乳・ヨーグルト摂取などで自然に排泄できるよう支援しているが、自力排便が難しい時は看護師による摘便も実施している。		
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、個々にそった支援をしている	入浴の予定はある程度決まっているが、その日の気分や体調により、臨機応変に対応している。浴槽のまたぎ越しが危険な方は職員2人に対応している。好みの入浴剤を入れることで変化も楽しんでもらっている。	利用者の希望と体調に合わせ、概ね週2～3回の入浴となっている。入浴の順番の希望があれば配慮している。浴槽が深いことから浴槽内に踏み台を置き、職員二人で対応し安心して入浴ができています。利用者の体調により隣接のグループホームのリフト浴が使用できる。	
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	リビングにはソファや椅子を置き、個別に休息ができる。夜間は居室の照明や温度を確認し、それぞれの就寝や起床時間に合わせて対応している。オムツの工夫や必要に応じて薬剤の使用等、主治医に相談し、十分な睡眠がとれるよう支援している。居室とリビング、廊下の温度差を失くすことで、ヒートショックを予防している。		
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	居宅薬剤管理指導を導入し、全員が利用している。利用者ごとにセットされた定期薬を看護師が確認し、確実に服薬できるよう、チェック表等も作成している。状態により、医師や薬剤師の指示を仰いでいる。		

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
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	利用者個々の好みや得意な事を活かし、体操やレクリエーション、作業のお手伝い等、利用者と相談しながら取り組んでいる。		
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	敷地内の畑の野菜や、花の世話を一緒に行ったり、デッキでの食事やおやつ、周辺を散歩する機会を作っている。外出の予定がある時は事前に知らせてもらい、準備や調整をしている。	コロナ禍では、天気が良ければ敷地内の散歩やデッキでの日光浴、外気浴、春には玄関先にある大木の桜を見ながらのお茶会、食事会等事業所周辺での外出支援、コロナ感染が5類になったことから、11月10日～13日に3班に分け、ドライブを兼ねて青蓮寺に紅葉狩りの外出支援が計画されている。	
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	金銭管理ができる利用者はおられないが、買い物や外出時には、可能な利用者には自分で支払ってもらうよう声かけしている。外出が困難な利用者の必要物品は職員が買い物代行する。		
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	希望される方は、家族の了解のもとできるだけ電話で話せるように支援している。コロナ禍ではラインのビデオ通話を利用される方もおられた。		
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	共用のリビングでは、定期的な室温・湿度の確認、換気をしている。窓から見える草花や景色等が会話の発端にもなり、摘んできた草花をテーブルに生ける時もある。脱衣所やトイレ、廊下の温度差はなくすようにしている。	リビングは、大木丸太造りのログハウスで温かみがあり天井が高く適度の照明、窓から草木が見え居心地よい居場所となっている。丸太の壁や居室前の廊下には、行事の写真や季節に応じた手作りの作品が飾られ、生活感、季節感が感じられる空間となっている。	
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	リビングにはテーブル席とソファがあり、一人で過ごすことも、気のあった利用者同士で過ごすこともできる。気分に合わせて厨房内で職員と会話したり、ソファで寛いだりと思い思いに過ごされている。		

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	使い慣れた家具や衣類、小物等を持ち込んでいただくよう、家族にお願いしている。家族の写真を飾っている方もある。入り口には名札を設置し、室温管理や換気、消毒の実施など快適で安全に暮らせるよう気を付けている。	利用者や家族が希望するものは何でも持ち込みが可能である。テレビ、リグラインシート、家族の写真や壁飾り等が持ち込まれている。事業所で備えられた女性のタンスには、季節ごとの衣類や日常的に使用する小物は一目でわかるように整理整頓されすっきりとした部屋づくりとなっている。	
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」「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	各利用者のADLに合わせ、椅子の形態や、席等を決めている。自室や自席からトイレまでの距離等にも配慮し、調整している。		