

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	2692000033		
法人名	株式会社きずなケアサービス		
事業所名	グループホームよさの (てんぐユニット)		
所在地	京都府与謝郡与謝野町三河内883番地2		
自己評価作成日	令和2年9月20日	評価結果市町村受理日	令和3年2月12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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/26/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JiyosyoCd=2692000033-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪市北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	令和2年11月17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)】

地域とのつながりを大事にしたサロン活動や、色々な所へ出かける外出に力を入れているが、今年度は新型コロナウイルス感染症予防対策のため、ほとんど取り組めず残念に思っています。その中でもサロンです予定だったことを利用者だけで取り組んでみたり、外に出かけられない分手作りおやつと一緒に作ったり施設の中で楽しめることにチャレンジしています。また暮らしの中で生活に必要な食事、洗濯、掃除といったことを職員と一緒にひとつずつできる範囲で継続して取り組むことで自然なりハビリにつながり、ADLの維持向上につながるよう努めています。行事にも地域の方や家族は呼べませんが、その分自分たちが楽しめるような工夫をして、外出が少ないことが大きなストレスにならないよう努めています。

【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)】

当該事業所はホームが利用者の暮らしの場であると常に意識しマンツーマンでの支援を心がけ、毎朝利用者にその日の希望を聞き可能な限り思いにそった自由な暮らしができるよう支援しています。職員の関係性は良好で環境整備や行事、食事等多くの係りを設け其々の職員が係りのリーダーを担い多くの意見や提案を挙げ活発に話し合い様々な取り組みに繋がっています。コロナ禍においても近くに散歩に出かけたり、敷地内の菜園での外気浴や水やり、収穫、ドライブでの外出等の他、間違い探しや漢字や色ボールを使用した脳トレ、季節に合わせたおやつ作りなど多くのレクリエーションを取り入れたり、洗濯物干しや調理、掃除、大正琴、オルガン、手芸等利用者の趣味やできる事を引き出しやりがいを持ちながら変化のある日々が送れるよう支援しています。

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 3. 利用者の1/3くらい 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. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 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 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、活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

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	毎日の朝礼で法人理念・ホーム理念・各ユニット目標を全員で唱和している。毎日唱和することで理念を意識して仕事に取り組むことができている。	玄関に理念を掲示したり、リーダーファイルにも記載し唱和をすると共に新任入職時にも説明し意識づけをしています。地域や家族との繋がりを大切に利用者の人格を尊重しながら思い思いに自由に過ごせるよう毎朝その日の希望を聞き思いに沿った支援をしており、年度末には理念の確認や振り返りを行っています。	
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	新型コロナウイルス感染症予防対策のためふれ愛サロン等いつもできていたつながりはできていない。小学校へ利用者が縫った雑巾贈呈は「ありがとうの会」はなしにして雑巾を贈呈し、お礼の手紙をもらうことでのつながりはもてている。	祭りや地蔵盆、文化祭等地域の行事に参加しホームで映画鑑賞等を行い地域の方の参加を得ていましたが、コロナ禍においては小学校へ利用者の縫った雑巾を贈呈しに行ったり、地域の防災訓練に参加する等少しでも関わりを持てるよう機会を作っています。また、ホームで行うふれあいサロンには地域の方が参加し一緒にマスク作りをしたり、地域の方の相談も受けています。	
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	地元の小中学校へのキャラバンメイトサポーター養成講座を開催している。認知症カフェでの介護相談がコロナ対策のため、カフェの開催ができず今年行っていない。		
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	2か月に1回の開催だが、今年度はコロナ予防対策のため書面での開催に変更している。意見があれば電話等で言ってもらえるよう伝えている。	会議は家族や利用者、区長、民生委員、地域包括支援センター職員等の参加を得て2か月に1回開催しパワーポイントを用いながら利用者の状況を報告し行事予定、地域に向けての予定、通院、往診、事故報告を行い意見交換をする中で多くの質問があり都度返答しています。コロナ禍においては文書での開催とし、それぞれのメンバーより意見をもらうよう依頼しています。	
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	コロナ予防対策のため介護相談員の面会は中止している。カフェ定例会には参加して意見の交流ができている。また必要な時には電話連絡等行い連携できるようにしている。	運営推進会議の議事録を役場に届けたり、疑問点がある時は電話で聞くようにしています。コロナ禍においては地域ケア会議等の開催はなく、アンケートの依頼に協力したりマスクや消毒液を届けてもらったりカフェ定例会には参加し意見交換をしています。注意喚起が届いた場合は職員に周知しています。	
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	身体拘束適正化検討対策委員会を3か月に1回施設長、介護士、看護師で開催し、話し合ったことを職員会議で報告している。また施設内研修を通じて各職員に啓発を行っている。	年2回法人主催の研修を全職員が受講し理解を深めています。転倒の危険性のある利用者にセンサーを使用していますが、家族の了承を得ており必要性についてはミニカンファレンスで都度話し合っています。不適切な対応があった場合は職員同士で注意しています。フローア、玄関ともカギをかけず職員の付き添いのもと近くを散歩するようにしています。	

グループホームよさの（てんぐユニット）

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
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	年に2回虐待防止の内部研修を行っている。全員が参加し各自が自分自身のケアが適切か見直す機会とできている。		
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	年に2回行う虐待防止の内部研修の中で権利擁護についても触れ学ぶ機会をもつようにしている。利用者一人一人の必要性を話す機会を持ち、必要な時には活用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	契約の締結時にはサービス利用契約書、重要事項説明書に沿って丁寧に説明している。不安が少しでも解消できるよう内容には記載していない細かい部分も丁寧に説明するよう心掛け、疑問があればいつでも聞いてもらう様声をかけている。		
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	ご意見箱の設置、ケース会議前の意見の聞き取り、各種アンケート等の機会に意見をもらうようにし、意見を頂いたら、伝達し反映させるようにしている。	面会時や電話で家族の意見や要望を聴き、手紙や口頭で利用者の日々の様子を伝えるようにしています。コロナ禍においては面会が制限されましたが家族からの要望でリモート面会が可能となり面会をしてもらったり、得られた意見から居室の細かいところの掃除の徹底をするなど意見を反映しています。利用者へは年2回嗜好調査をしており献立に反映し、買いたいものについては職員が近くの店で購入しています。	
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	職員会議、リーダー会議の中で、また普段の会話の中でも意見を言える機会を設けている。また意見があれば周りの意見も聞き取り反映できるようにしている。	月1回の職員会議や年2回のリーダー会議、随時の面談、業務の中等で職員の意見や提案を聞いており、会議に出られない職員は事前に書面にて提出し全員が意見を出せるよう工夫しています。食事係や環境整備等多くの担当がありその係からも多くの意見が挙がっています。行事を行う為の出勤体制を見直したり浴室入口の段差をなくす為に台を購入する等業務の見直しや物品購入等に繋げています。	
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	職員が主体となった「係」として動くことも多く係のリーダーとしてのやりがいを感じられるようになってきている。施設長、副施設長、主任が個々の働きを把握し支える様努めている。		
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	コロナ予防対策のため外部研修へは参加していないが、内部研修や各係を中心に行う勉強会等で仕事をしながら学んでいけるようにできている。		

グループホームよさの（てんぐユニット）

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
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	キャラバンメイトコアメンバー会議、カフェ定例会、ボランティア会議等で交流し、得た情報を伝達し、サービスの向上につなげている。		
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	入居初期は特に気を付けて利用者の気持ちに寄り添ったケアができるように努めている。面接等でしている聞き取り内容を全職員で共有することで利用者の思いを理解して関わりをもつように努めている。		
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	面接時、入居時に家族の思いをしっかりと聞き取るようにしている。不安等解消のための方法を一緒に考えたりして、よい関係を築けるように努めている。		
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	初期に不安等本人、家族の思いを聞き取りする。入居までのケアマネや関係者にも聞き取り本人のおかれた状況をきちんと把握するようにし、必要な支援を受けれるように努めている。		
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	暮らしの場であることを常に意識し、生活で必要なこと、料理、裁縫、洗濯、掃除、家庭菜園等知恵やアイデアを出し合ったり、教えてもらったり共に協力して行える関係を築くようにしている。		
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	毎月家族様メッセージとして日々の様子や写真を家族に送ることで利用者の様子を伝えている。必要なことがあれば電話をしたり、利用者や手紙をやりとりを支援したりし関係づくりをしている。		
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	コロナ予防対策のため行けていない場所等もあるが、これまでの関係が続けられるよう病院や美容院へ通ったり、自宅付近へのドライブをしたり、今までの友人との手紙のやりとりの支援をしたりしている。	コロナ禍以前は近所の人や知人等の面会があったり家族と自宅に帰ったり、孫の運動会や墓参りをしたり職員と美容院へ行っていましたが、コロナ禍においては外出できず電話の取次や手紙のやり取りをする方についてははがき等の準備や投函等の支援をしています。利用者によっては馴染みの美容院から訪問を受けている方もいます。	

グループホームよさの（てんぐユニット）

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利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	一人ひとりの状況を把握し、席の配置を配慮したりしている。些細なことでも職員同士で情報交換し、みんなができるだけ良好な関係を保ち、穏やかにすごせるように支援している。		
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	最期までホームにおられる方が多いが、家族とは出会ったら挨拶したりしている。また何かあれば相談にきてもらえるよう退居時には声をかけるようにしている。		
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	ケース会議前の聞き取りや色々なアンケートを通して意向の聞き取りができるようにしている。困難な場合は会議等で本人本位になるよう検討している。	入居前に自宅や施設等に出向き部屋の確認をさせてもらったり、本人や家族から生活歴や意向、趣味、思考等を聞き基本情報シートに記載し思いの把握に努めています。入居後は会話の中で職員が気づいたことや思いの把握が困難な場合は家族から聴いたり表情や様子から汲み取り日々の介護記録に記載しケース会議で本人本位に検討しています。	
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	面接時、入居時に本人・家族・ケアマネ等よりしっかりと聞き取るようにしている。また毎日の会話の中でもなじみの暮らしや情報を聞き取り、職員間で共有でき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	毎朝バイタル測定し本人に体調を確認している。一人ひとりの生活リズムと体調を照らし合わせ、毎朝のミニカンファレンスやケース記録で共有し把握できるように努めている。		
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	ケース会議前には本人・家族に聞き取りを行い、意見を出し合うことで現状に即した介護計画を作成できている。より具体的なサービス内容にできるよう話し合っている。	本人や家族の意向、アセスメントを基にケース会議で話し合い介護計画を作成しています。職員の意見を聴き6ヵ月毎にモニタリング、見直しを行い、その際は再アセスメントとケース会議を開催し事前に聞いた本人や家族の要望、主治医や看護師の意見等を必要に応じて反映し具体的なサービス内容になるよう話し合い現状に即した介護計画となるよう作成しています。介護記録は計画の達成状況がわかるように記載しています。	
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	日々の様子はケース記録への記入、ミニカンファレンスやリーダーファイルでの情報共有に努めている。ケアの実践・結果については職員会議、ケース会議で確認し話し合いを見直しに活かしている。		

グループホームよさの（てんぐユニット）

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
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	コロナ予防対策のため面会ができなくなったが家族からの要望でリモート面会を始めたり、美容院に行けないことからホームでの毛染めをしたり状況にあわせて柔軟に対応できるようにしている。		
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	訪問診療、訪問美容、訪問歯科診療等利用している。コロナ予防対策のため、外出が難しいこともあるが、本人の暮らしの楽しみのために活用できる地域資源の情報は把握できるようにしている。		
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	基本的には在宅におられた時のかかりつけ医に継続して診てもらいこれまでの関係を継続できるように支援している。訪問診療等一人ひとりに合わせた支援が必要な時は適宜検討して支援している。	在宅時のかかりつけ医を継続してもらうよう説明していますが入居後に約半数の利用者が往診医に変更しており週1回の往診を受けています。日々ホームの看護師が健康管理をしており、体調不良時は看護師から医師に連絡し指示を仰いでいます。専門医等への病院受診は家族や職員が対応し結果については口頭にて情報を共有していません。歯科については週1回の訪問があり口腔ケア等を受けています。	
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	職場の看護師、各担当病院の看護師へ情報を伝え相談し、適切な受診や看護を受けられるように支援している。		
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。	入院時には適切な医療や看護を受けられるよう情報提供を速やかに行い、入院中も医療連携室と連絡を取り合い、状況の把握に努めている。退院前にはカンファレンスをしたりADLや食事形態の確認、注意点など確認するようにしている。		
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	入居の契約の時に当ホームの看取りについての指針について詳しく説明している。重度化した際には再度家族への説明、主治医と連携を取り本人・家族の意向に基づいて事業所としてできる支援に取り組んでいる。	入居時に看取り指針について説明し医療行為があれば支援できない事を伝えています。重度化した場合は職員から家族に連絡し日程調整をし主治医、家族、訪問看護師、職員の4者で話し合う機会を設けて看取りの方針を決め共有していません。今まで看取り支援の経験もあり泊まりの付き添い等家族の協力も得ています。	
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	消防署に来てもらい全員が普通救急救命講習を受講している。緊急搬送時用の連絡ファイルも常に見える所に準備し、ファイルの中身は随時更新し、急変時、事故時に対応できるようにしている。		

グループホームよさの（てんぐユニット）

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
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	毎月1回地震や火事の想定で日中対応型、夜間対応型と分けて避難訓練をしている。年に2回は消防署立ち合いでの避難訓練も行っている。マニュアルも常によりよくなるよう見直しを図っている。	年2回消防署立ち合いの下、昼夜想定で可能な利用者の参加を得て訓練を行っており、以前は地域の方の参加も得ていました。年10回は独自の訓練も行い、地域の訓練にも参加しており事業所は福祉避難所として登録をしています。ランタンや懐中電灯、発電機、カセットコンロ、飲料水、ご飯、レトルトパック等を準備しています。	
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	日々の慣れの中で雑な声掛けをしてしまうときもあるが、お互いに注意しあい、一人ひとりに合ったコミュニケーションをとるように気を付けたり、利用者一人ひとりの意見と尊厳を大切にするようにしている。	接遇についての外部研修を受講した職員が伝達にて周知し、個々の職員に感想を提出してもらっています。尊厳を大切にしながら日々で方言も交えながら親しみを込め個々に合わせて会話をするようにしており、呼称は苗字で呼び同性介助にも配慮しています。不適切な場面が見られた場合は職員間で互いに注意し合っています。	
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	希望を聞き自己決定してもらうようにしている。難しい方には二択にする等工夫して少しでも本人の希望を聞き取れるようにしている。レク・食事・入浴・排泄などアンケートをとって希望を聞けるようにしている。		
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	朝にその日の希望を聞くようにし、できるだけ叶うようにしている。すぐに実現が困難なこともあり、利用者本位になっていない時もあるが、方法を変えたり時間をかけてでも希望に沿えるよう支援している。		
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	毎日の支度は本人の希望や好みを聞いて支援する。行事ごとの時は特にお出かけ用の服を着たり化粧をするという希望に沿うようにしている。さりげなく髪型や服装をほめたり欲しい美容用品の購入の支援もしている。		
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	食事やティータイムのメニューを一緒に考えたり手伝ってもらったりしている。嗜好調査で好みを聞き出し結果を反映できるようにしている。できる人には料理・配膳・下膳・皿洗いも一緒に行うようにしている。	食事はその日の食材を見ながら年2回の嗜好調査の結果や利用者の好みも聴きながら献立を立てています。利用者にも野菜の下拵えや調理、配膳、茶碗洗い等できることに携わってもらい一緒に作り、職員と同じテーブルを囲み食事を摂っていましたが、現在は少し離れた場所で摂っています。流しそうめん等のイベント食や寿司、弁当等のテイクアウト、スイートポテトやおはぎ等の手作りおやつや餅つき等も楽しんでおり、菜園で育てた夏野菜なども食卓に彩りを添えています。	
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	水分をなかなか摂取できない利用者には好みの飲料や果物などでとってもらえるようにしている。一人ひとりのその日の状態に合わせて食事形態や量の調整も行っている。		

グループホームよさの（てんぐユニット）

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、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	毎食後はできていないが、夜は必ず口腔ケアを実施している。またADLに合わせて歯ブラシやスポンジを使用している。義歯は夜に預り洗浄を行い、清潔な口腔内を保てるよう支援している。		
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むけた支援を行っている	一人ひとりのADLに合わせた支援一覧表を作成し、情報交換しながら本人のできる力を発揮し自立に向かう方向で支援している。排泄係を中心に支援一覧表は随時更新している。	日中はほとんどの利用者がトイレでの排泄を基本とし、職員会議で個々の身体状況や体調に合わせて排泄用品や支援方法を検討し排泄ファイル簿に記載しそれを基に支援を行っています。失敗が減った利用者もあり、退院後についてもおむつから紙パンツに変更する等もとの状態に戻るよう支援しています。夜間は安眠のため、おむつを使用したりポータブルトイレを利用する利用者も数人います。	
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	水分補給や運動への声掛けをし、便秘予防になる体操の支援もしているが、どうしても薬に頼ってしまっている部分もある。早めに主治医に相談をかけるようにしている。		
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	入浴の時間、回数、入浴剤の好み等、一人ひとりの好みを聞き取り、希望に合わせて支援している。あまり入浴を好まない方もできるだけ気分よく入ってもらえるよう声掛け等工夫している。	入浴は週2～3回支援しており、希望により回数を増やしたり夜間の入浴も可能です。湯は一人ずつ交換しゆず湯をしたり好みで入浴剤を使用する人もいます。入浴後の飲み物を選択してもらったり、職員と会話を楽しみながらゆっくりと入浴できるよう支援しています。拒否があった場合は日時や職員の変更、声かけの工夫をするなど無理のないよう入浴支援に繋がっています。	
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	できるだけ夜には眠れるように支援をしているが、なかなか寝付けない方や目が覚めてしまう時は話を傾聴して安心してもらえるよう声掛けをしている。また日中でも取りたいときに休息できるよう支援している。		
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	薬が処方された時には主治医に確認し職員全体に伝達している。頓服で空ける時間等わからない時はすぐに主治医に聞くようにしている。また個々のケースファイルに薬リストを置き理解に努めている。		
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	今までされてきた趣味の継続ができるよう支援している。手芸やピアノ、塗り絵、創作物等得意、好みに合わせて支援できるように声掛けをしているが、何事にもやる気のない方へのアプローチが難しい。		

グループホームよさの（てんぐユニット）

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
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支援している	コロナ予防対策で今年は遠出はできていない。近場で安全が確保できる範囲での外出となっている。家族との外出も今までのようできていないため、出かけたが方は不満があると思う。	散歩や買い物、地域行事、季節毎の外出等多くの外出の機会を作っていましたが、コロナ禍においては近隣や敷地内の庭を散歩したり、椅子に座っての外気浴、野菜の水やりや収穫、新聞を取りに行くなど外気に触れる機会をできる限り作るようにしています。またドライブに出かけ外を眺めたり、遠出をし紅葉見学にも出かけています。	
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	一部の方以外は施設で管理しているが、買い物希望される時は、一人ひとりの希望に応じた買い物ができるように支援している。今年はコロナ予防対策として、聞き取り代わりに購入してくることが多い。		
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	本人から電話することは少ないが、希望された時は電話できるよう支援している。毎月の家族様メッセージ、年賀状、暑中見舞いなど折々でやり取りができるよう支援している。現在は面会できないため、代わりにリモート面会も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	共用空間にはソファ、畳スペース、テーブルスペースがあり好きな所で過ごしてもらえる。季節を感じてもらえるような展示物や飾りを自分たちで作って飾れるよう支援している。車いすでも移動がスムーズにできるような配置を考えている。	広々とした共有空間は可能な利用者と毎日換気や掃除を行い手すりやテーブル、椅子等の消毒もしています。テーブル式のこたつの座席は利用者の相性等により変更し、ソファを置いたり畳のコーナーでは腰を掛けたり洗濯物をたたむなど好きな場所で自由に過ごしており、生花を飾ったり、折り紙で作った作品等を飾り季節感を味わってもらっています。加湿器を置き利用者の体感にも留意しながら温湿度管理をしています。	
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	共用空間の中で完全に一人になれる空間はないが、みんなが集まる場所から離れた場所に一人でゆっくりできる空間は用意している。また気の合う利用者同士で楽しく過ごせるよう席の配置も配慮している。		
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	入居時に自分の家、部屋で使い慣れた物、見慣れた物を持ってきてもらうようにしている。絵画、写真、ぬいぐるみ等家にいた時と同じように飾ってもらい居心地よく過ごせるよう支援している。	居室は和室、洋室があり布団を敷いて休むことも可能です。入居時にベットやダンス、姿見等馴染みの物を持ち込み、入居前に確認した部屋も参考にし家族や本人と相談しながら配置しています。仏壇や遺影、カラオケセット、手芸道具、大正琴、本等大切な物や趣味の物を傍に置きその人らしい居室を作っています。毎日、新聞を取りに行き居室で読んでいる利用者もおり今までの生活習慣を大切にしています。	
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」「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	自分の居室がわかりやすいように思い思いの表札を付けている。利用者が移動する場所には安全に配慮しできるだけ物を置かないようにし動線の確保をしている。定期的に施設内点検をして見直している。		