

(別紙2) 令和 5 年度

作成日 令和 6 年 3 月 31 日

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	3577200904		
法人名	有限会社 にこにこ苑		
事業所名	グループホームなのはな		
所在地	山口県岩国市玖珂町1020-3		
自己評価作成日	令和 5 年 1 月 18 日	評価結果市町村受理日	

【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)】

スタッフ不足、コロナウイルス感染症対策の為、外出レク等は出来ていませんが、病院受診は職員やご家族の方と行かれたり、各ユニットでひな祭り、お菓子取り競争、クリスマス等の行事を行ったり、ご家族の方にはお便りや年賀状、電話にて状況報告、窓越しの面会を行っています。お天気が良い日にはテラスで歌をうたったり、シャボン玉で楽しまれたりしています。入浴時には入浴剤を入れ温泉気分をあげわっておられます。利用者様の体調管理において、医師と相談の上、内服薬を処方して頂いたり、中止したりご家族への状況説明、承諾を得て行っています。子育て中の職員でも働きやすい環境を整えています。

※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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/35/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3577200904-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井2丁目2-18
訪問調査日	令和 6 年 1 月 28 日

【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)】

利用者が利用者らしく過ごせるように、ほんわりと穏やかに見守っている施設である。散歩が好きな人には散歩、畑仕事が好きな人はプランターで、夏野菜、茄子、胡瓜、プチトマトの収穫に勤しんでいる。社長業を営んだ方は、事務所にドーンと構えて見守ってくれ安心感が漂っている。利用者の経験がしゃきっと表情を醸し出し、「みんなで協力して頑張れよ」とさりげなくエールを送っている。心優しい女性陣は得意な掃除で、モップ掛け、洗濯干し、清潔感を露わにし、「大変よね。やることがあったら、なんぼでもやるよ」と声をかける。職員の手が足りない時は、利用者さんがお手伝いさん化して賄わせてやる気に彩りながら自立に向かい、職員への有り難い支援となり、背筋がシャキッとなるエールを送る。また、他の施設で入居を断られた方に、一緒に生活できるように引き取ってあげたい気持ちが前向きに抱き、その人らしく過ごせる関りを与えたいと志している。泣いて来られる家族には親身になって、他の施設を紹介して家族のことまで考える。人の心を奥深く汲む気持ちが満ちている施設である。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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施設理念をつくり、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	理念を周知徹底するために、毎朝申し送り時に理念の唱和をし確認するとともに、サービス提供場面において理念の実践に向けて取り組みを心掛けている。	事務所に理念を掲示していて、毎日復唱して、職員の体に染みついている。中には、言葉だけの職員がいるが、自分に悟って頂くように管理者は導いている。ある程度のおおまかなことは伝えて、自分で実感できるように考えて頂けるようにしている。		
2	(2)	○施設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、施設自体が地域の一員として日常的に交流している	自治会に加入し、緊急連絡網の中にも入っています。地域の三世代交流会はコロナウイルス感染症対策の為現在行われておりませんが、会議には出席しています。	町内の防災委員会に入って、地域に溶け込んでいて、災害を実際に理解できるように避難所の組み立てをしている。できる限り、町内のごみ拾いを利用者と参加して、今回は、どんと焼きも楽しみのひとつに組み込むようになり、イベントの一つになっている。	職員不足を解消できる情報収集の一貫となるさらなる地域との縁作りをしてはいいかがでしょうか。	
3		○施設の力を活かした地域貢献 施設は、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	いつでも相談援助が出来る様、職員一人一人の知識を身につけ職場全体の資質向上に向け、資格取得や内部研修を行っています。			
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	評価の意義は理解しており、自己評価は職員全体で取り組んでいます。指摘改善を受けた箇所については、職員全体で共有し、改善に向けての努力をしています。	表裏一体となるよう、得意不得意を活かせる評価として活用している。実践により、人事考課も派生し、考え方ややる気に繋げている。		
5	(4)	○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	コロナウイルス感染対策の為、開催出来ていませんが、2ヶ月に一度状況、研修報告等を郵送し意見を頂きサービス向上に活かしています。	2か月に1回、包み隠さず、推進委員会の参加者にあつたことや希望を伝えている。利用者の参加もあり、結構面白い発言も飛び交うこともある。「委員会でおやつが出るらしいから」と聞いて、目の前に出されると「食べても良い？」などと、なごむ委員会となっている。		
6	(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、施設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	書類関係、困難事例に関してなど、必要に応じて市の担当職員に相談しています。地域包括センターの担当者の方とは運営推進会議の報告時、意見を頂いています。	統括並びに管理者が窓口となっていて、特に事故報告の書き方などの問い合わせをすると早急に教えていただいたり、ケアマネジャーの相談、職員採用など辛い所に手が届くような助言も頂ける関係もできて感謝している。		

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
7	(6)	○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	原則として拘束は行っていないですが、やむを得ない場合のみ拘束の三原則にのっとり本人家族の同意を得たうえで最小限(マットコール)を行っています。拘束については、毎月の会議で検討し、必要のない場合にはすぐに改善に向けて対処しています。玄関の施錠は防犯の為、夜間のみ行っています。	何をすればよいのか考え、現在は、できるだけ、利用者に歩くことを主にしていただき、下肢筋力をつける方向で、どうすれば拘束をしなくて済むかの実践体験をしている。「歩きたいのが普通」だから、歩くことで、拘束を減らすようにしている。	
8		○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、利用者の自宅や施設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	虐待防止についての外部研修に参加しています。職員や利用者様の状態にも目を配っています。身体的虐待だけでなく、精神的虐待等の内部研修を行い、周知徹底に努めています。		
9		○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	内部研修を行い、権利擁護や制度について学ぶ機会を持っています。該当されると思われる方に、必要な支援が出来る様学習しています。		
10		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時は、パンフレット・契約書・重要事項説明書などを利用して十分に説明し、理解を得られるよう努めています。変更がある場合、事前に苑便りにてお知らせするとともに、来苑時や電話で詳しく説明を行っています。		
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	コロナ感染予防対策の為、毎月の支払い方法を振り込みに変更した為、来苑時や電話で話す機会を持ち、利用者や家族と話しやすい状態が作れるよう心掛けています。苦情は随時受け付けておりポストも設置しています。苦情があった場合には報告書に記入し、回覧検討を行います。	見えない所での転倒が盲点となっているので、事故が気になり、管理者はカメラの設置を考えた。事故防止を職員に投げかけ、承諾を得て、家族の方に説明後、同意書にサインをして頂き、設置に繋がり、事故に対しての職員の意識が高まると同時に、安全への配慮となった。家族の方も、納得され、大いなる事故防止策につながった。	
12	(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	毎月の職員会議のほか、いつでも職員からの意見や提案を受ける体制を整えており、十分検討した上で、運営に反映させています。	身近な職員からの意見は汲み取りやすく、そうでない職員に向き合う時間を増やし、個人的なプライベートのことから着手していくことで、親身になった関係となっている。	

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
13		○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	自己評価を作成、実施し、向上心を持って働けるよう努めています。資格を持っていない職員には認知症介護基礎研修の受講を勧め、介護福祉士の受験も推奨しています。スキルアップに向けて取り組んでいると共に働きやすい環境作りについても配慮しています。		
14	(9)	○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	コロナウイルス感染予防対策の為、研修は内部を中心として行っていました。その時の利用者様に合わせた研修、職員のスキルに合った外部研修参加を予定しています。研修参加は勤務としてみなされます。初任者研修、実務者研修は優先的に受講できる様配慮し、介護福祉士の育成に努めています。	職員の資格取得を目指して頂くことを臨んでおり、職員のしたいことを自分なり考えて頂いている。内部研修に応じたテーマで、参加しやすい環境を作っている。少しずつだが、前向きな意見が出るようになった。	
15		○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	グループホーム全国大会は岩国市の地域密着柄連絡協議会への参加などで交流をはかっていましたが、コロナウイルス感染予防対策の為、研修時に同業者の話を聞き、良い所は取り入れています。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
16		○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	仮入居申込時、本人の意見や思い、不安や要望を聞く機会を持ち、安心して頂ける様に努めています。		
17		○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	仮入居申込時、家族の意見や思い、不安や要望を聞く機会を持ち、安心して入居して頂ける様努めています。		
18		○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	アセスメントを取り、その時必要な支援を見極め、他のサービスを含めて、可能な限り柔軟に対応するよう努めています。		

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
19		○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	一緒に喜び、一緒に楽しみ、一緒に悲しみ、思いを分かち合える関係づくりに努めています。支援する側、される側という意識を持たず、共存しながら生活できるような穏やかな雰囲気作りを心掛けています。		
20		○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	家族とは密に情報を交換し、利用者様の状況を伝えています。状況を知っていただくことで共に支え合う関係を築いています。通常の往診以外の病院対応はご家族にお願いしています。		
21	(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	コロナウイルス感染予防対策の為、面会を控えさせていただいています。お手紙、電話などで交流が持てるよう支援に努めています。	畑をしている近所の方、美容院の方が、顔馴染みになってきて、うれしいひと時が生まれている。ユニット交流も盛んになり、波紋が広がっている。隣の大掃除にいつの間にかに参加している状態もあり、昼食時間もその輪の中に入って一緒に費やしている。ドクターとも馴染の関係となり、見送りまで目をそらせない深い絆が生まれている。	
22		○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	利用者様同士の相性、性格を見極め、リビングでの席も考慮しています。利用者様同士の交流が難しい場面では、職員が間に入り、より良い関わりが出来る様に努めています。困っている時には手を差し伸べられたりと、お互いに支え合える人間関係を作れるような支援に努めています。		
23		○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	入院された場合にはお見舞いに行っていました。が、コロナウイルス感染対策の為、面会が出来ないので家族や連携室と連絡を取り、状況を聞いたりしています。グループホームでの生活が難しくなった場合も、次の受け入れ先を探したりとお手伝いをさせていただきます。家族から相談があれば随時受け付けています。		
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					
24	(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	日々の生活の中でコミュニケーションを密にとり、意向や希望の把握に努めています。表情や態度からも思いをくみ取るように努め、家族からも情報を得るようにしています。月に一度ユニット会議を行い、利用者様がより良く暮らせるように検討しています。	語りが苦手な方には、どっかに気持ちが理解できる所があつてちょうど噛み合う時に絶好の対応のチャンスと見て、そのタイミングに合わせて、深い話を持ち込んでいる。日頃の生活を確認し、その方の意向を想像を交えて膨らませながら、確認を取っている。聞くことによって、言葉が少なかった方が、少しずつリズムよく話ができるようになった。	

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
25		○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、環境について聞き取りを行い、日々の交流の中で知り得た情報も共有し、本人の全体像を知る事で、その人らしい暮らしの実現に向け支援しています。		
26		○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	日々の関わりの中で、利用者様一人一人の生活リズムや心身状態を把握するように努めています。		
27	(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	利用者様や家族の意見を聞きながら介護計画に反映しています。職員全体が課題を共有し解決できる様、ユニット会議を行い、各担当者が意見を出し全体で考え反映させています。	ユニット会議を行い、家族から意見を職員が聞けるように状況方向を見ながら確認を取っている。全職員が介護計画に従い、実践して、意見を出し合う場となっている。往診時に指示をドクターからしていただき、結果報告をしてドクターと身近な関係を作っている。	
28		○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	日々の心身状況、変化、言動等記録し、情報の共有に努めています。ケース記録、介護日誌、送りノート、チェック表など記録を活用し、職員間での情報共有、確認を行っています。		
29		○一人ひとりを支えるための施設の多機能化 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	利用者様、家族の状況に応じて、受診時の付き添いや送迎など柔軟に対応しています。コロナウイルス感染症対策の為、状況を見ながら訪問美容サービス(散髪)を利用しています。		
30		○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	コロナウイルス感染症対策の為、ボランティア、外部からの受け入れが出来ていません。状況が落ち着いた時に再開します。		

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	(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施設の関係構築を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	当施設の協力委のほかに、本人や家族の希望医院なども受診できる様、柔軟な対応をしています。訪問看護や往診も利用しています。協力医療機関、遺書との連携を取りながら適切な医療を受ける事が出来る様、支援しています。	ドクターが定期的に訪れ、何でも言える関係となっている。他科受診は、家族が連れて行き、状況把握することで、結果報告に結び付けている、歯科は1週間に一度訪問され、先生自身に指示を仰ぎながら、快適な生活ができる方向に向いている。	
32		○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	准看護師の資格を持った職員の出勤時には利用者の気付き等を相談し、必要時には医療につなげる支援を行っています。		
33		○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	コロナウイルス感染症対策の為、入院された時にはご家族、連携室と連絡を取り、情報交換をしています。		
34	(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、施設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	本人や家族の意向を配慮しつつ、施設で対応できる事、出来ない事を状況に応じて話し合い、方向性を決めています。重度化終末期ケアの経験を活かしながら、家族と密に連絡を取り、主治医とも相談しながら看取りも行っています。	リビングにおいて好きなものを食べて頂いたことで、心臓の病から大復活して、職員から見ても見た目から回復の兆しがあって、喜べる結果となった。ドクターのバックアップがあって、職員も安心した介護に繋がっていることで、自信に繋がっている。	
35	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている	インシデント報告書、事故報告書に記載し、原因や対策を検討し、一人一人に応じた事故防止に取り組んでいます。救急救命講習を行っていましたが、コロナウイルス感染症対策の為、状況をみながら行っています。	身近に起こる気道閉塞を新たに考え、おやつ形状や大きさなどを実際に体験して、身を以て確認した。「これは危ないよね」「作る人、提供する人の判断が違うよね」ということに気づき、どうすればそうならないかを共有することで、職員同士の声掛けが深まった。	
36	(16)	○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	防火管理者が消防計画を作成、避難訓練を行っていたが、コロナ禍で避難訓練が中止になっている。消防担当委員、防災担当委員として職員を位置付けている。災害防災マップで避難先は周知している。災害時の備蓄食料、カセットコンロ、懐中電灯も準備している。管理者が地区の防災担当になっており、非常時の協力体制を築いています。	地域の方の支援が深まると同時に、防災の委員会での親しみが地域で起こり、密接な関係ができてきた。備蓄として、カップラーメン、水、お茶を用意している。また、期限に合わせて利用者が食していて、特にカップラーメンは大好評。	

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					
37	(17)	○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	個人情報の取り扱い、秘密保持に関しては十分に配慮しています。職員会議においても十分配慮しています。言葉かけについての内部研修を行い、一人一人の人格を尊重する様努めています。	敬称は、その時に合わせた呼び方をして、身近な関係を深めている。他の利用者にわからない配慮をして、プライバシーを尊重して対応している。	
38		○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	日々コミュニケーションを取りながら、思いや希望を把握できるようにしています。意思表示のない方には選択肢を用意し、選んでいただくようにし、本人に決定して頂ける様にしています。		
39		○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	基本的な一日の流れはありますが、柔軟に対応し、一人一人が自分のペースで過ごして頂ける様支援しています。		
40		○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	入浴時に着替えは職員と一緒に利用者様本人に選んで頂いています。髪型も訪問美容時、本人の希望する髪型にしています。日々の整容についても配慮しています。		
41	(18)	○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	利用者様の状況に応じて出来る事をして頂いています。トレー拭き、テーブル拭き、下膳等手伝って頂いています。	四季折々、好きなものが食べれると思うだけで、期待感が高まり、利用者の落ち着きが増している。以前、おやつでのトラブルがあったので、駄菓子やお饅頭、ロールケーキを飾り付けての楽しみとしている。おやつバイキングは特に好評。近所からいただいた野菜を堪能している利用者もいる。	食事の用意を工夫して、もう少し職員のゆとりを作ってはいかがでしょうか？
42		○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	食事は業者の方で献立を立てられ、食材を配送してもらっています。食事量や水分量はチェック表に記入しています。利用者様に応じてトロミ付け、刻み、ミキサー、おかゆなど食事の形状を変えています。		

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
43		○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	利用者様の状況に応じて、見守り、介助を毎食後に行っています。就寝時に義歯洗浄、歯磨きセットの消毒を行い、清潔保持に努めています。		
44	(19)	○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	排泄チェック表に記入し、利用者様個々の排泄パターンを把握し、声掛けにてトイレ誘導を行ったり、パットは最小限の物を使用しています。トイレ介助時はズボンの上げ下げなど出来る事はしていただき、残存機能を活かし、自立支援を図るようにしています。	その人がその人らしくなるように、できるだけ自立を目指せるように見守りをしている。トイレに間に合わず、失敗して泣かれたことがあって、居室に仕方なくポータブルトイレを置いた。失敗がなくなり、プライドが傷つかなくなり、財布に優しい状況を迎えている。	
45		○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	水分補給を十分に心掛けています。個々に応じて有効な飲み物の工夫をしています。毎日簡単な体操をして頂いています。必要に応じて、医師に相談の上、下剤等の服用をして頂いています。		
46	(20)	○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	本人の意思を確認し、無理強いせずタイミングや声掛けを工夫しています。シフトの関係上入浴時間は決まっていますが、入浴を楽しんで頂ける様に入浴剤を入れたり、会話で楽しんで頂いています。	ゆず、入浴剤の使用で、「気持ちがいい」と声が出る利用者もいる。なかなか入浴されない困った方もちらほら！いつ何時でもはいれるように朝から用意して、行きたいと思う時間帯とタイミングがあったら速、進めている。上の方に叱られるからと拒否する方に、一緒に入ってあげると言うと、納得され入浴される方もいた。	
47		○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	食後、入浴後そのほかの利用者様の日々の心身状態を見ながら、休息、昼寝の声掛けを行っています。居室の温度、寝具を清潔に保つなど、気持ちよく休んで頂ける様配慮しています。		
48		○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	服薬説明書をファイルし、利用者様一人一人の服薬の把握が出来るようにしています。症状に変化がある場合には医師に連絡、相談をしています。服薬時は日付、名前、○食後声をだし確認後、飲み込みまで確認をしています。		

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	(21)	○活躍できる場面づくり、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	日々のレクリエーション活動では、各自歌やゲームなどを楽しんで頂いています。日々の生活では簡単な家事を手伝って頂いています。継続して頂く事で自ら動かれ、生活に生きがいを感じて頂いています。ここにに応じた趣味の活動など行っています。	歌を歌ったり、車販売をしていた利用者に社長の仕事らしく車の本を持ってきて、車の説明をして頂くと時間が足りないくらい語ってくれ、今回は、社長の息子さんにパンフをお願いしている。そんな興味や仕事、経験の話で盛り上っている。散髪屋さんだった利用者の方に、はさみを持って頂き、新聞紙に充てがっていただくだけで、昔話に花が添えるくらい盛り上がった。	
50	(22)	○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	コロナウイルス感染症対策の為、外出は出来ませんが、お天気の良い日にはテラスや庭に出て戸外の空気を楽しんで頂いています。必要に応じて病院受診援助を行っています。	施設周りをピストンで、散歩をしていただき、「いま何ができるん？」と畑仕事をしている人に語り、「できたら頂戴ね。」と言葉を返すくらい親しい。散歩中には、大きな声で、歌を歌ったり、帰ってきたら大きな声で、「ただいま」と利用者に投げかけ、「散歩は楽しかった、みんなで行こうよ」という密かな気持ちの散歩を誘っている。	
51		○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	コロナウイルス感染症対策の為、外出は出来ませんが、一万円程度の小口金を預かっており、家族の了承を得たうえで必要な薬をの本人にお聞きし、職員が購入しています。		
52		○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	携帯電話を持たれている利用者様もおられます。ご家族やご友人からのお手紙が届くと大変喜ばれています。返事を書きたいときには支援できるように見守り、ポストへの投函を職員が行っています。		
53	(23)	○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	清潔を保てる様掃除しています。リビングや廊下には季節に応じて飾りつけを行ったり、写真を掲示しています。BGMとして有線放送を活用し、リクエストに応じて曲をかけています。テレビが好きな方には見やすい席を準備しています。	職員が温度調節をし、常に快適さ追求している。塗り絵に凝っていて、一人で仕上げたいという連鎖反応が起こり、新たな女性のグループができた。音頭を取って365歩のマーチのCDをかけると自然と足並みが揃う。リビングに家族からの電話がかかってくると、顔を見合わせ、ほのかな気分を醸し出すくらい、心が暖まる場となっている。	
54		○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	気が合う同士を隣の席にしたり、ソファでくつろいで頂いたり、好きな場所でくつろいで頂ける様にしています。		

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
55	(24)	○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	本人の生活習慣に合わせて居室作りをして頂いています。お花、鉢植え、お人形、それぞれ思い思いの物を飾っていただいています。家族との写真、好きな景色の写真を貼ったりと一人一人にあった空間づくりを心掛けています。	携帯電話を持参されていて、毎日夜8時に電話がかけてくる息子さんがいて、テレビに夢中の時には、突っけんどうな対応をされ、落ち着いているときは、10分くらい長電話をしている。電話を通じてだが、家族の絆は深くほのほのとした関係となっている。	
56		○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	トイレや居室がわかるよう表示しています。名前が読めない方でも自分の居室がわかる様に工夫をしています。脱衣所、廊下、トイレは手すりを設置し、安全に移動できるよう配慮しています。通路や動線に物を置かない様、徹底しています。		

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	
57	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:24,25,26)		1. ほぼ全ての利用者の	64	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	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいの				2. 家族の2/3くらいと
		○	3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
58	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:19,39)		1. 毎日ある	65	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	○	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
59	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:39)		1. ほぼ全ての利用者が	66	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	○	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. 全くいない
60	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:38,39)		1. ほぼ全ての利用者が	67	職員は、生き活きと働けている	○	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
61	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:50)		1. ほぼ全ての利用者が	68	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
62	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:31,32)		1. ほぼ全ての利用者が	69	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
63	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:29)		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				

(別紙2) 令和 5 年度

作成日 令和 6 年 3 月 31 日

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	3577200904		
法人名	有限会社 にこにこ苑		
事業所名	グループホームなのはな		
所在地	山口県岩国市玖珂町1020-3		
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 18 日	評価結果市町村受理日	

【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)】

スタッフ不足、コロナウイルス感染症対策の為、外出レク等は出来ていませんが、病院受診は職員やご家族の方と行かれたり、各ユニットでひな祭り、お菓子取り競争、クリスマス等の行事を行ったり、ご家族の方にはお便りや年賀状、電話にて状況報告、窓越しの面会を行っています。お天気が良い日にはテラスで歌をうたったり、シャボン玉で楽しまれたりしています。入浴時には入浴剤を入れ温泉気分をあげわっておられます。利用者様の体調管理において、医師と相談の上、内服薬を処方して頂いたり、中止したりご家族への状況説明、承諾を得て行っています。子育て中の職員でも働きやすい環境を整えています。

※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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/35/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3577200904-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井2丁目2-18
訪問調査日	令和 6 年 1 月 28 日

【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)】

利用者が利用者らしく過ごせるように、ほんわりと穏やかに見守っている施設である。散歩が好きな人には散歩、畑仕事が好きなのはプランターで、夏野菜、茄子、胡瓜、プチトマトの収穫に勤しんでいる。社長業を営んだ方は、事務所にドーンと構えて見守ってくれ安心感が漂っている。利用者の経験がしゃきっと表情を醸し出し、「みんなで協力して頑張れよ」とさりげなくエールを送っている。心優しい女性陣は得意な掃除で、モップ掛け、洗濯干し、清潔感を露わにし、「大変よね。やることがあったら、なんぼでもやるよ」と声をかける。職員の手が足りない時は、利用者さんがお手伝いさん化して賄わせてやる気に彩りながら自立に向かい、職員への有り難い支援となり、背筋がシャキッとなるエールを送る。また、他の施設で入居を断られた方に、一緒に生活できるように引き取ってあげたい気持ちが前向きに抱き、その人らしく過ごせる関りを与えたいと志している。泣いて来られる家族には親身になって、他の施設を紹介して家族のことまで考える。人の心を奥深く汲む気持ちが満ちている施設である。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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	理念を周知徹底するために、毎朝申し送り時に理念の唱和をし確認するとともに、サービス提供場面において理念の実践に向けて取り組みを心掛けています。	事務所に理念を掲示していて、毎日復唱して、職員の体に染みついている。中には、言葉だけの職員がいるが、自分に悟って頂くように管理者は導いている。ある程度のおおまかなことは伝えて、自分で実感できるように考えて頂けるようにしている。		
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	自治会に加入し、緊急連絡網の中にも入っています。地域の三世代交流会はコロナウイルス感染症対策の為現在行われておりませんが、会議には出席しています。	町内の防災委員会に入って、地域に溶け込んでいて、災害を実際に理解できるように避難所の組み立てをしている。できる限り、町内のごみ拾いを利用者と参加して、今回は、どんと焼きも楽しみのひとつに組み込むようになり、イベントの一つになっている。	職員不足を解消できる情報収集の一貫となるさらなる地域との縁作りをしてはいかがでしょうか。	
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	いつでも相談援助が出来る様、職員一人一人の知識を身につけ職場全体の資質向上に向け、資格取得や内部研修を行っています。			
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	評価の意義は理解しており、自己評価は職員全体で取り組んでいます。指摘改善を受けた箇所については、職員全体で共有し、改善に向けての努力をしています。	表裏一体となるよう、得意不得意を活かせる評価として活用している。実践により、人事考課も派生し、考え方ややる気に繋げている。		
5	(4)	○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	コロナウイルス感染対策の為、開催出来ていませんが、2ヶ月に一度状況、研修報告等を郵送し意見を頂きサービス向上に活かしています。	2か月に1回、包み隠さず、推進委員会の参加者にあつたことや希望を伝えている。利用者の参加もあり、結構面白い発言も飛び交うこともある。「委員会でおやつが出るらしいから」と聞いて、目の前に出されると「食べても良い？」などと、なごむ委員会となっている。		
6	(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	書類関係、困難事例に関してなど、必要に応じて市の担当職員に相談しています。地域包括センターの担当者の方とは運営推進会議の報告時、意見を頂いています。	統括並びに管理者が窓口となっていて、特に事故報告の書き方などの問い合わせをすると早急に教えていただいたり、ケアマネジャーの相談、職員採用など辛い所に手が届くような助言も頂ける関係もできて感謝している。		

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
7	(6)	○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	原則として拘束は行っていないですが、やむを得ない場合のみ拘束の三原則にのっとって本人家族の同意を得たうえで最小限(マットコール)を行っています。拘束については、毎月の会議で検討し、必要のない場合にはすぐに改善に向けて対処しています。玄関の施錠は防犯の為、夜間のみ行っています。	何をすればよいのか考え、現在は、できるだけ、利用者に歩くことを主にしていただき、下肢筋力をつける方向で、どうすれば拘束をしなくて済むかの実践体験をしている。「歩きたいのが普通」だから、歩くことで、拘束を減らすようにしている。	
8		○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	虐待防止についての外部研修に参加しています。職員や利用者様の状態にも目を配っています。身体的虐待だけでなく、精神的虐待等の内部研修を行い、周知徹底に努めています。		
9		○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	内部研修を行い、権利擁護や制度について学ぶ機会を持っています。該当されると思われる方に、必要な支援が出来る様学習しています。		
10		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時は、パンフレット・契約書・重要事項説明書などを利用して十分に説明し、理解を得られるよう努めています。変更がある場合、事前に苑便りにてお知らせするとともに、来苑時や電話で詳しく説明を行っています。		
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	コロナ感染予防対策の為、毎月の支払い方法を振り込みに変更した為、来苑時や電話で話す機会を持ち、利用者や家族と話しやすい状態が作れるよう心掛けています。苦情は随時受け付けておりポストも設置しています。苦情があった場合には報告書に記入し、回覧検討を行います。	見えない所での転倒が盲点となっているので、事故が気になり、管理者はカメラの設置を考えた。事故防止を職員に投げかけ、承諾を得て、家族の方に説明後、同意書にサインをして頂き、設置に繋がり、事故に対しての職員の意識が高まると同時に、安全への配慮となった。家族の方も、納得され、大いなる事故防止策につながった。	
12	(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	毎月の職員会議のほか、いつでも職員からの意見や提案を受ける体制を整えており、十分検討した上で、運営に反映させています。	身近な職員からの意見は汲み取りやすく、そうでない職員に向き合う時間を増やし、個人的なプライベートのことから着手していくことで、親身になった関係となっている。	

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
13		○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	自己評価を作成、実施し、向上心を持って働けるよう努めています。資格を持っていない職員には認知症介護基礎研修の受講を勧め、介護福祉士の受験も推奨しています。スキルアップに向けて取り組んでいると共に働きやすい環境作りについても配慮しています。		
14	(9)	○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	コロナウイルス感染予防対策の為、研修は内部を中心として行っていました。その時の利用者様に合わせた研修、職員のスキルに合った外部研修参加を予定しています。研修参加は勤務としてみなされます。初任者研修、実務者研修は優先的に受講できる様配慮し、介護福祉士の育成に努めています。	職員の資格取得を目指して頂くことを臨んでおり、職員のしたいことを自分なり考えて頂いている。内部研修に応じたテーマで、参加しやすい環境を作っている。少しずつだが、前向きな意見が出るようになった。	
15		○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	グループホーム全国大会は岩国市の地域密着柄連絡協議会への参加などで交流をはかっていましたが、コロナウイルス感染予防対策の為、研修時に同業者の話を聞き、良い所は取り入れています。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
16		○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	仮入居申込時、本人の意見や思い、不安や要望を聞く機会を持ち、安心して頂ける様に努めています。		
17		○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	仮入居申込時、家族の意見や思い、不安や要望を聞く機会を持ち、安心して入居して頂ける様努めています。		
18		○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	アセスメントを取り、その時必要な支援を見極め、他のサービスを含めて、可能な限り柔軟に対応するよう努めています。		

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
19		○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	一緒に喜び、一緒に楽しみ、一緒に悲しみ、思いを分かち合える関係づくりに努めています。支援する側、される側という意識を持たず、共存しながら生活できるような穏やかな雰囲気作りを心掛けています。		
20		○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	家族とは密に情報を交換し、利用者様の状況を伝えています。状況を知っていただくことで共に支え合う関係を築いています。通常の往診以外の病院対応はご家族にお願いしています。		
21	(9)	○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	コロナウイルス感染予防対策の為、面会を控えさせていただいています。お手紙、電話などで交流が持てるよう支援に努めています。	畑をしている近所の方、美容院の方が、顔馴染みになってきて、うれしいひと時が生まれている。ユニット交流も盛んになり、波紋が広がっている。隣の大掃除にいつの間にかに参加している状態もあり、昼食時間もその輪の中に入って一緒に費やしている。ドクターとも馴染の関係となり、見送りまで目をそらせない深い絆が生まれている。	
22		○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	利用者様同士の相性、性格を見極め、リビングでの席も考慮しています。利用者様同士の交流が難しい場面では、職員が間に入り、より良い関わりが出来る様に努めています。困っている時には手を差し伸べられたりと、お互いに支え合える人間関係を作れるような支援に努めています。		
23		○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	入院された場合にはお見舞いに行っていました。が、コロナウイルス感染対策の為、面会が出来ないので家族や連携室と連絡を取り、状況を聞いたりしています。グループホームでの生活が難しくなった場合も、次の受け入れ先を探したりとお手伝いをさせていただきます。家族から相談があれば随時受け付けています。		
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					
24	(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	日々の生活の中でコミュニケーションを密にとり、意向や希望の把握に努めています。表情や態度からも思いをくみ取るように努め、家族からも情報を得るようにしています。月に一度ユニット会議を行い、利用者様がより良く暮らせるように検討しています。	語りが苦手な方には、どっかに気持ちが理解できる所があってもちょうど噛み合う時に絶好の対応のチャンスと見て、そのタイミングに合わせて、深い話を持ち込んでいく。日頃の生活を確認し、その方の意向を想像を交えて膨らませながら、確認を取っている。聞くことによって、言葉が少なかった方が、少しずつリズムよく話ができるようになった。	

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
25		○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、環境について聞き取りを行い、日々の交流の中で知り得た情報も共有し、本人の全体像を知る事で、その人らしい暮らしの実現に向け支援しています。		
26		○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	日々の関わりの中で、利用者様一人一人の生活リズムや心身状態を把握するように努めています。		
27	(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	利用者様や家族の意見を聞きながら介護計画に反映しています。職員全体が課題を共有し解決できる様、ユニット会議を行い、各担当者が意見を出し全体で考え反映させています。	ユニット会議を行い、家族から意見を職員が聞けるように状況方向を見ながら確認を取っている。全職員が介護計画に従い、実践して、意見を出し合う場となっている。往診時に指示をドクターからしていただき、結果報告をしてドクターと身近な関係を作っている。	
28		○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	日々の心身状況、変化、言動等記録し、情報の共有に努めています。ケース記録、介護日誌、申し送りノート、チェック表など記録を活用し、職員間での情報共有、確認を行っています。		
29		○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	利用者様、家族の状況に応じて、受診時の付き添いや送迎など柔軟に対応しています。コロナウイルス感染症対策の為、状況を見ながら訪問美容サービス(散髪)を利用しています。		
30		○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	コロナウイルス感染症対策の為、ボランティア、外部からの受け入れが出来ていません。状況が落ち着いた時に再開します。		

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	(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	当事業所の協力委のほかに、本人や家族の希望医院なども受診できる様、柔軟な対応をしています。訪問看護や往診も利用しています。協力医療機関、遺書との連携を取りながら適切な医療を受ける事が出来る様、支援しています。	ドクターが定期的に訪れ、何でも言える関係となっている。他科受診は、家族が連れて行き、状況把握することで、結果報告に結び付けている、歯科は1週間に一度訪問され、先生自身に指示を仰ぎながら、快適な生活ができる方向に向けている。	
32		○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	准看護師の資格を持った職員の出勤時には利用者の気付き等を相談し、必要時には医療につなげる支援を行っています。		
33		○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	コロナウイルス感染症対策の為、、入院された時にはご家族、連携室と連絡を取り、情報交換をしています。		
34	(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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	本人や家族の意向を配慮しつつ、事業所で対応できる事、出来ない事を状況に応じて話し合い、方向性を決めています。重度化終末期ケアの経験を活かしながら、家族と密に連絡を取り、主治医とも相談しながら看取りも行っていきます。	リビングにおいて好きなものを食べて頂いたことで、心臓の病から大復活して、職員から見ても見た目から回復の兆しがあって、喜べる結果となった。ドクターのバックアップがあって、職員も安心した介護に繋がっていることで、自信に繋がっている。	
35	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている	インシデント報告書、事故報告書に記載し、原因や対策を検討し、一人一人に応じた事故防止に取り組んでいます。救急救命講習を行っていましたが、コロナウイルス感染症対策の為、状況をみながら行っていきます。	身近に起こる気道閉塞を新たに考え、おやつ形状や大きさなどを実際に体験して、身を以って確認した。「これは危ないよね」「作る人、提供する人の判断が違うよね」ということに気づき、どうすればそうならないかを共有することで、職員同士の声掛けが深まった。	
36	(16)	○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	防火管理者が消防計画を作成、避難訓練を行っていたが、コロナ禍で避難訓練が中止になっている。消防担当委員、防災担当委員として職員を位置付けている。災害防災マップで避難先は周知している。災害時の備蓄食料、カセットコンロ、懐中電灯も準備している。管理者が地区の防災担当になっており、非常時の協力体制を築いています。	地域の方の支援が深まると同時に、防災の委員会での親しみが地域で起こり、密接な関係ができてきた。備蓄として、カップラーメン、水、お茶を用意している。また、期限に合わせて利用者が食していて、特にカップラーメンは大好評。	

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					
37	(17)	○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	個人情報の取り扱い、秘密保持に関しては十分に配慮しています。職員会議においても十分配慮しています。言葉かけについての内部研修を行い、一人一人の人格を尊重する様努めています。	敬称は、その時に合わせた呼び方をして、身近な関係を深めている。他の利用者にわからない配慮をして、プライバシーを尊重して対応している。	
38		○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	日々コミュニケーションを取りながら、思いや希望を把握できるようにしています。意思表示のない方には選択肢を用意し、選んでいただくようにし、本人に決定して頂ける様にしています。		
39		○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	基本的な一日の流れはありますが、柔軟に対応し、一人一人が自分のペースで過ごして頂ける様支援しています。		
40		○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	入浴時に着替えは職員と一緒に利用者様本人に選んで頂いています。髪型も訪問美容時、本人の希望する髪型にしています。日々の整容についても配慮しています。		
41	(18)	○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	利用者様の状況に応じて出来る事をして頂いています。トレー拭き、テーブル拭き、下膳等手伝って頂いています。	四季折々、好きなものが食べれると思うだけで、期待感が高まり、利用者の落ち着きが増している。以前、おやつでのトラブルがあったので、駄菓子やお饅頭、ロールケーキを飾り付けての楽しみとしている。おやつバイキングは特に好評。近所からいただいた野菜を堪能している利用者もいる。	食事の用意を工夫して、もう少し職員のゆとりを作ってはいかががでしょうか？
42		○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	食事は業者の方で献立を立てられ、食材を配送してもらっています。食事量や水分量はチェック表に記入しています。利用者様に応じてトロミ付け、刻み、ミキサー、おかゆなど食事の形状を変えています。		

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
43		○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	利用者様の状況に応じて、見守り、介助を毎食後に行っています。就寝時に義歯洗浄、歯磨きセットの消毒を行い、清潔保持に努めています。		
44	(19)	○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	排泄チェック表に記入し、利用者様個々の排泄パターンを把握し、声掛けにてトイレ誘導を行ったり、パットは最小限の物を使用しています。トイレ介助時はズボンの上げ下げなど出来る事はしていただき、残存機能を生かし、自立支援を図るようにしています。	その人がその人らしくなるように、できるだけ自立を目指せるように見守りをしている。トイレに間に合わず、失敗して泣かれたことがあって、居室に仕方なくポータブルトイレを置いた。失敗がなくなり、プライドが傷つかなくなり、財布に優しい状況を迎えている。	
45		○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	水分補給を十分に心掛けています。個々に応じて有効な飲み物の工夫をしています。毎日簡単な体操をして頂いています。必要に応じて、医師に相談の上、下剤等の服用をして頂いています。		
46	(20)	○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	本人の意思を確認し、無理強いせずタイミングや声掛けを工夫しています。シフトの関係上入浴時間は決まっていますが、入浴を楽しんで頂ける様に入浴剤を入れたり、会話を楽しんで頂いています。	ゆず、入浴剤の使用で、「気持ちがいい」と声が出る利用者もいる。なかなか入浴されない困った方もちらほら！いつ何時でもはかれるように朝から用意して、行きたいと思う時間帯とタイミングがあったら速、進めている。上の方に叱られるからと拒否する方に、一緒に入ってあげると言うと、納得され入浴される方もいた。	
47		○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	食後、入浴後そのほかの利用者様の日々の心身状態を見ながら、休息、昼寝の声掛けを行っています。居室の温度、寝具を清潔に保つなど、気持ちよく休んで頂ける様配慮しています。		
48		○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	服薬説明書をファイルし、利用者様一人一人の服薬の把握が出来るようにしています。症状に変化がある場合には医師に連絡、相談をしています。服薬時は日付、名前、○食後声をだし確認後、飲み込みまで確認をしています。		

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	(21)	○活躍できる場面づくり、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	日々のレクリエーション活動では、各自歌やゲームなどを楽しんで頂いています。日々の生活では簡単な家事を手伝って頂いています。継続して頂く事で自ら動かれ、生活に生きがいを感じて頂いています。ここにに応じた趣味の活動など行っています。	歌を歌ったり、車販売をしていた利用者に社長の仕事らしく車の本を持ってきて、車の説明をして頂くと時間が足りないくらい語ってくれ、今回は、社長の息子さんにパンフをお願いしている。そんな興味や仕事、経験の話で盛り上っている。散髪屋さんだった利用者の方に、はさみを持って頂き、新聞紙に充てがっていただくだけで、昔話に花が添えるくらい盛り上がった。	
50	(22)	○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	コロナウイルス感染症対策の為、外出は出来ませんが、お天気のよい日にはテラスや庭に出て戸外の空気を楽しんで頂いています。必要に応じて病院受診援助を行っています。	施設周りをピストンで、散歩をしていただき、「いま何ができるん？」と畑仕事をしている人に語り、「できたら頂戴ね。」と言葉を返すくらい親しい。散歩中には、大きな声で、歌を歌ったり、帰ってきたら大きな声で、「ただいま」と利用者に投げかけ、「散歩は楽しかった、みんなで行こうよ」という密かな気持ちの散歩を誘っている。	
51		○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	コロナウイルス感染症対策の為、外出は出来ませんが、一万円程度の小口金を預かっており、家族の了承を得たうえで必要な薬をの本人にお聞きし、職員が購入しています。		
52		○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	携帯電話を持たれている利用者様もおられます。ご家族やご友人からのお手紙が届くと大変喜ばれています。返事を書きたいときには支援できるように見守り、ポストへの投函を職員が行っています。		
53	(23)	○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	清潔を保てる様掃除しています。リビングや廊下には季節に応じて飾りつけを行ったり、写真を掲示しています。BGMとして有線放送を活用し、リクエストに応じて曲をかけています。テレビが好きな方には見やすい咳を準備しています。	職員が温度調節をし、常に快適さ追求している。塗り絵に凝っていて、一人で仕上げたいという連鎖反応が起こり、新たな女性のグループができた。音頭を取って365歩のマーチのCDをかけると自然と足並みが揃う。リビングに家族からの電話がかかってくると、顔を見合わせ、ほのかな気分を醸し出すくらい、心が暖まる場となっている。	
54		○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	気が合う同士を隣の席にしたり、ソファでくつろいで頂いたり、好きな場所でくつろいで頂ける様にしています。		

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
55	(24)	○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	本人の生活習慣に合わせて居室作りをして頂いています。お花、鉢植え、お人形、それぞれ思い思いの物を飾っていただいています。家族との写真、好きな景色の写真を貼ったりと一人一人にあった空間づくりを心掛けています。	携帯電話を持参されていて、毎日夜8時に電話がかけてくる息子さんがいて、テレビに夢中の時には、突っけんどうな対応をされ、落ち着いているときは、10分くらい長電話をしている。電話を通じてだが、家族の絆は深くほのほのとした関係となっている。	
56		○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	トイレや居室がわかるよう表示しています。名前が読めない方でも自分の居室がわかる様に工夫をしています。脱衣所、廊下、トイレは手すりを設置し、安全に移動できるよう配慮しています。通路や動線に物を置かない様、徹底しています。		

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	
57	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:24,25,26)		1. ほぼ全ての利用者の	64	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		1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいの			○	2. 家族の2/3くらいと
		○	3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
58	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:19,39)		1. 毎日ある	65	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		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
59	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:39)		1. ほぼ全ての利用者が	66	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		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. 全くいない
60	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:38,39)		1. ほぼ全ての利用者が	67	職員は、生き活きと働けている		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
61	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:50)		1. ほぼ全ての利用者が	68	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
62	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:31,32)		1. ほぼ全ての利用者が	69	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
63	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:29)		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				