

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 令和5年12月16日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4690100393
法人名	医療法人友志会
事業所名	グループホーム良友
所在地	〒892-0811 鹿児島市玉里団地二丁目5番1号 (電話) 099-229-8222
自己評価作成日	令和5年11月14日

※事業所の基本情報は、WAMNETのホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	http://www.wam.go.jp/
-------------	---

【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NP0さつま
所在地	鹿児島市新屋敷町16番A棟3F302号
訪問調査日	令和5年12月5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)】

1階に循環器内科クリニックがあり、平日は医師・看護師が在中している。クリニックは在宅療養支援診療所の届出をしており、良友の入居者様は月2回の訪問診療を受ける事が出来るため、御家族も安心して預けられると御意見をいただいている。

スタッフは地元住民を多く採用しており、落ち着いたケアサービスを提供している。お互いサポートし合う関係性にあり離職者も減っている。

開放的な環境で雰囲気がよく、御家族にも来訪しやすく話しやすい関係性がある。遠方の御家族にも定期的にお越しいただけるなど交流を設けている。

1日30品目を心掛けた手作りの食事を提供し、御利用者の状態に応じて調理内容も工夫を行い、万遍なくお召し上がりいただけるようにしている。

入院・加療が必要になった際には、くわはたクリニック医師が地域の医療機関と連携を執り、移籍がスムーズに出来ている。退院後も検査や専門的治療を受けた専門機関との連携を通じ、くわはた主治医のもと引き続き健康管理やフォローを受け、安心して生活出来ている。

看取りを行っているため、重度化された際にも拠点を移す心配もいらず、人生の最期まで住み慣れた環境で過ごすことが出来ると安堵いただけている。

【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)】

ホームは、鹿児島市中心地から車で10分程の玉里団地の中央部に「グループホーム玉里」やデイサービス事業所に併設して平成20年に協力医療機関(法人母体)の2階に開設している。これらの事業所は法人本部を中心に情報を共有し、緊急時や災害時の協力体制を構築している。周辺には、郵便局や薬局、金融機関、コンビニ、スーパーマーケット、多種の商店、個人住宅等が立ち並んでいて利便性も良い。

管理者および職員は、ホームの運営理念を全員で見直し、地域密着型サービス事業所の意義を踏まえた法人の介護事業所共通の運営理念を作成し本年8月から実施している。新理念は研修の実施やネームプレートの裏面に記載して認識を共有し、利用者の尊厳や人格、想いを大切に利用者主体のケアに取り組んでいる。

管理者及び職員は家族や地域との交流を大切にしており、コロナ禍のなかでも感染予防に配慮しながら家族や友人との面会や家族との外出、外泊、一時帰宅、法事への参列等に取り組む、日常的に買い物や美容室に出かけ、ボランティアや学生の実習も受け入れている。3年ぶりに再開された地域の夏祭りの見物にも出かけており、利用者はこれらの交流を楽しんでいる。

利用者の思いを日頃のケアの中で汲み取り、残存能力や自己決定を尊重し無理強いすることの無い利用者主体の支援を家族の意向も確認しながら取り組んで、その人らしい笑顔や生きがいのある暮らしになるように努めている。

管理者及び職員は、信頼と協力のある人間関係を築いており、日頃の業務の中やミーティング、個別面談等で要望や意見を出し合って運営やサービスの向上に努め、勤務シフトは有給休暇取得の促進や個人的事情も配慮するなど働きやすい環境作りに取り組んでおり、運営理念の見直しに続き運営規定や重要事項の見直しも検討している。

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
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	掲示しネームプレートにも印字していつでも確認出来るようにしている。理念に掲げる通り御本人・御家族・地域が継続的に関係性を維持できるよう、また医療・介護の双方から共同・協力しながら支援に努めている	長年の運営理念を全職員で見直して、地域密着型サービスの意義を踏まえた法人の介護事業所共通の運営理念を本年8月から掲げている。新運営理念の意義を修得する研修を実施すると共に職員のネームプレート裏面にも記載して認識を共有し、理念の実践に取り組んでいる。玄関や事務室への掲示や「良友新聞」にも記載して家族にも周知を図る予定である。	
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	コロナ対策を行ったうえで中学生ボランティアも3年ぶりに迎え入れることができた。お正月には手作りの熊手をいただくなど、ボランティア受入れの御礼等もいただいた。近隣の商業施設に散歩に行くなど、地域資源を活用している。	地域の情報の把握に努め、円滑に交流する関係を築いており、コロナ禍の中でも感染予防に努めながら家族・友人の面会や日頃の散歩、買い物、美容室での整髪、ボランティアや高校生の実習の受け入れ、家族との外出や外泊も継続しており、3年ぶりに開催された地域の夏祭りにも参加している。ボランティア団体からは縁起物の熊手も届けられ、これらの交流を利用者は楽しんでいる。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている	コロナ禍で交流の機会は大幅減ってはいたが、極力見学や介護相談を受入れて、取組の内容や御利用者の変化等のお話の機会を作っている。ボランティア参加も極力受入れて、御利用者の状況や良友を知っていただく機会に出来た		
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	コロナ禍にあり少人数ではあったが、専門分野の方々からの話を伺う事が出来た。西警察署員にも事前に電話で御意見やアドバイスをいただき離脱対策や初動に関して等、大変有意義な内容となった。	新型コロナ感染症が蔓延していた時期も書面会議は1回に留め、家族代表や地区長、民生委員、行政等の委員が一堂に会して会議を開催している。利用者の状況や行事、研修、感染症対応等の報告や意見交換を行い、利用者が離脱した時の初動や対応等を地元警察署から指導を受けて共有している。会議録は面会時に家族へも閲覧してもらって共有を図っている。	

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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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	介護保険や運営について、また届出に必要な内容など、親切に相談に応じてくださり御指導いただきながら遂行出している。市調査員も来訪下さり、現状のお伝えや日頃聞き取り収集できていない御利用者の本音を伺う事も出来、大変有意義であった。	市役所の窓口に出向いたり電話、メール等で介護保険や各種制度、コロナ禍対応の相談や協議を密に行う等、日頃から協力関係を築いている。包括支援センターとの連携や市からの情報の把握、研修受講等に積極的に取り組んで業務の改善に繋げている。グループホーム協会からも研修案内あり、活用している。	
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	どういうものが身体拘束に当たるのか日常の何気ない行動や言葉などを振り返り、考え見直す機会を定期的に設けている。精神的に不安定な方へも極力眠剤を使用せず出来る事はないか段階を踏んで策を話合っている。自分達で判断するに難しい事例は、第三者の意見を伺う機会もあり、固執せず多面的な視点から対応出来るようにしている。	身体拘束や虐待をしないケアについては身体拘束適正化の指針を整備し、計画的な研修（年2回）の実施や日頃のケアの中でも振り返りや意見交換を行って実践に努めている。委員会も年4回開催し、具体的な事例もあげながら認識を共有しておりスピーチロック等不適切な言動が見られた時は助言し合うなど日常的に改善に取り組んでおり、センサーは使用していない。	
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	研修や勉強会に参加し、また虐待や拘束に当たるのか、常日頃からチームで話や検討する機会を設けケアの振り返りを行っている。職員と御利用者の関係性に気を配り、一番にストレスを溜め込まないように業務見直しやフォローし合えるようにしている。		
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	財産管理等、金融機関への手続きが行いやすいよう支援している。御家族や御本人と考えたり、御家族同士の関係性等にも充分留意し支障が出ないよう把握に努めている。多様化にあるので今後も皆で勉強の機会を作っていくたい		

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
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	事前に説明を行い入居時にも不安がないよう努めている。また随時電話でも受付けており、必要時は別紙で補うなど誤解のないよう工夫している。落ち着いた雰囲気では話が出来るよう時間にはゆとりをもって対応している		
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	苦情や御意見や御要望をいただいた際には上層部含め内容に応じて検討し取り入れる工夫や努力をしている。運営推進会議を利用して第三者からの御意見も参考にしている。御意見について話合いの内容や結果を家族会でお伝えしていたが、今年度も実施出来ず。面会時にお伝えし共有している。	日頃から利用者や家族とは気軽に話せる関係の構築に努めている。利用者の思いは日常の会話や仕草等で汲み取り、家族の要望や意見は、面会や電話、手紙等で把握に努め、写真やコメントを記載した「良友新聞」も随時発行して利用者の状況を伝えながら家族の意向確認にも活用している。出された意見要望等は全員で協議して運営やサービスの改善に取り組んでいる。	
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	上層部も面談する機会を設け意見や要望や実態の把握に努め、職員一人一人の個性に応じ働きやすい環境をと整備に努めている。家庭もあるのでプライベートと仕事の両立が出来るよう職員も皆でサポートしている。	管理者及び職員は日頃からコミュニケーションに努め、日頃の業務の中やミーティング、人事考課時の個別面談等で意見や要望、悩み等を出し合っており、必要に応じて法人幹部とも相談しながら改善を図っている。現在タイ国出身の職員も在籍しているがお互いに文化や習慣の理解に努め協力関係も築かれて支障なく就労している。運営規定や重要事項の見直しを検討している。	
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	管理者に常日頃から話を伺い、また職員にも面談を個別に行い声を掛けたりし、状況把握に努め、能力や方向性に応じ昇給や研修の機会等提供している。		

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
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	グループホーム協会からの研修や情報等を活用し、年間を通して職員の能力や職種に応じた参加の機会を作りスキルアップのフォローに努めている。また職員からも参加したいという希望が出るようになったと感じる。		
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つくり、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	協会からの情報を得て研修や勉強会の機会を得ている。会場参加時には同業者とのグループワークや交流の場を設ける事が出来、貴重な意見や他ホームの取組や悩み事など伺い知れる機会も得ることが出来ている。		

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
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	上手く伝えられない方も多いため、御本人のこれまでの話を担当者や御家族から伺い現状を把握し、不安や不自由が生じないよう職員全体で行動やサインを察知し思いや希望を導き出せるようケア検討を行っている。		
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	入居に至るまでの間にも必要時には面談を行い、不安が残らぬよう御希望に応じすり合わせや環境整備に努めている。また日頃から面会時にも御家族と話をする機会を設け、御意見が言いやすい関係作りに努めている。		
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	特に環境変化に伴う精神への影響が一番の課題とするところであり、御家族と御本人の状況等を毎日話し合い検討を重ねながら慎重に進めている。必要時には面会の機会を多く設け、お互いの支援に努めている		
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	職員も御利用者の生活環境の一つであり一番身近で影響を与えやすいことを理解・自覚している。御利用者の行動や言動等から思いを引出し、思いに添った支援を心掛けている。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	今まで在宅で支えてきた経緯を尊重しやむなく入居となった今でも、お互いの絆を感じ安心出来るよう面会等で状況共有の場を設けたり、常に話を伺う機会を設け風通しの良い環境を提供している。		
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	コロナ禍にあり外出はやむを得ず制限の状態にあったが、近親者のみでなく県内外含め馴染みのある方の面会を受入れ、これまでの関係が途切れないよう支援に努めた。	利用者毎の生活歴や環境、馴染みに関する情報等を共有し、意向に沿って家族や友人知人との面会や園周辺の散歩、美容室に向いての整髪、通院、ドライブによる桜やコスモスの花見、夏祭りの見学、家族との外出や外食等に取り組み、遠方の家族との電話や手紙等の取り次ぎも行なうなど関係の継続に努めている。携帯電話を所持している利用者（3人）は、日常的に家族等との会話を楽しんでいる。	
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	寝たきりにはせず参加の機会を設けている。洗濯物を畳み居室まで届けたり、お食事の声掛け等の協力をいただく等、互いの状況を理解し気遣いされ、出来ることを皆で支え協力する関係が出来ている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	御逝去後も今度は奥様の入居を御希望され入居に繋げたケースもあった。また遺族へ入居中の写真を送付したりし、職員の体調を気遣う内容の連絡をいただくなど、継続した関係を維持出来ている。クリニック患者様からの御希望で入居となったケースもあり、長年の関係を活かす事も出来ている。		

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
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	御家族の意向やこれまでの経緯など情報を聴き、御利用者の行動に添って思いを導き出し検討し合い柔軟に対応している。個別性も多様化にあるので実践と検討を繰り返し、望む生活となるよう努めている	利用者の思いを日頃の関わりの中での会話や仕草で、また、コミュニケーションが難しい利用者からは表情や独自のサイン等で汲み取っている。ミーティング等で情報を共有し、利用者主体の安全で生きがいのある暮らしとなるよう家族の意向も確認しながら取り組んでおり、利用者が希望する楽しみ事（面会、テレビや音楽鑑賞など）や家事（炊事や片付け他）の取り組みも体調や残存能力に配慮しながら支援している。	
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	これまでの暮らしの経過や歴史等、背景を含めて御利用者の人格や人柄、今の状態に繋がっていると認識し、御家族含めエピソードや習慣などを伺いケアのヒントを得ることが出来ている		
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	高齢者は廃人ではなく、これまでの歴史の中で培ってきた経緯があり、強さもあると日々感じている。また潜在的な能力を引き出せるよう触発したり表出の機会をつくり発展している。		
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	毎日の経過や状態の変化やサインを皆で共有把握し、今必要なケアや支援等について意見を出し合い、実践と評価を繰り返しながら導き出している。それぞれの視点を活かし多面的にサポート出来るよう視野を広げる機会にしている。	利用者や家族の意向を日頃の関わりの中で汲み取り、主治医の指示やモニタリング、カンファレンス時の職員の意見、日々の記録等を基に、習慣や趣味等にも配慮した計画を作成して改善に努めている。利用者の状況変化時には実態に沿った計画に変更し、利用者や家族の理解も得ながらケアしており、職員は実施状況等をミーティングや介護日誌等で共有している。	

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
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	原因や根拠を探れるよう具体的な指標となるよう記録にも工夫が必要と感じている。具体性が明確となるよう備考欄等を活かして状況が伝わりやすいようにしている。送りでは職員も積極的に状況や考えを出せる雰囲気があり、管理者不在時にも意見し合い、発展的な内容でケアに活かす事が出来ている。		
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	特に遠方にお住まいの御家族は手続き等内容確認し不備のないよう調整している。身体が不自由で来苑が厳しい方へは自宅まで必要な手続きや物品を受取に行ったりとニーズに合わせて柔軟に対応している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	身体に障害を抱える御家族の支援者へ、お支払いや物品の搬送等、また御利用者に関しての相談等を行い、御家族ごと支援の対象として御協力いただく事が出来ている。在宅時の受診先や美容室等も継続して利用している。		
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し、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	循環器クリニック併設なので御利用者も御家族も安心している。状況次第では他医療機関との連携を主治医や看護師が行っており、早期対応やフォローもいただくことが出来ている。	本人・家族が希望する医療機関での治療を支援しているが、殆どの利用者が協力医療機関を希望して主治医としている。定期的（月2回）な訪問診療や通院が実施され、他科受診は家族と協力して取り組んでいる。協力医療機関とは日常的に密な連携が図られ疾病の予防や早期治療が受けられており、医療連携の体制も構築している。健康状態は家族にも密に報告して家族の安心や信頼に繋がっている。	

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
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に支援している	医療面やケアの相談や、主治医への取次等も常日頃から協力いただく事が出来ており、話しやすい関係にあるので職員も安心して働くことが出来ている。必要時は指導やケアへの助言などもいただいている。薬局の薬剤師も内服相談に応じて下さりケアに活かしている		
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、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。または、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	コロナ禍にあり立入制限がかかり情報把握が御家族でも困難な中、担当者との電話や事前訪問も受入れてくださるようになり、連携をとれ情報のやり取りを行う事が出来ている。コロナ以前には入院をした際は寂しい思いをせぬよう定期的にお見舞いに行くなど支援を継続して行ってきた。		
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、早い段階から本人や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	状況を常日頃から御家族へも把握していただき段階的な経過を共有していただいている。重症化した場合にも変化を常に連絡し、主治医を含め方向性や意思確認を行い問合せしやすい関係を作り一緒に支援しているの で、馴染みある環境で安心して最期を迎える事が出来ている。	重度化や看取りの対応は、利用開始時に本人や家族に説明して同意を得ている。重度化した時点で再度家族の意向を充分に聞き取り、主治医や看護師と連携して可能な限り希望に沿ったケアをチーム体制で取り組んでおり、本年も3件の看取りを実施している。看取り終了後は振り返りや意見交換を実施して、スキルアップや不安感の軽減を図り、次回のデスケアに資している。	
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、すべ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	御利用者の病状や既往、服用している薬などを把握している。事故や緊急時にはすぐに管理者へ報告し必要時には主治医へ判断・指示を仰ぎながら早期に連携して対応している。		

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
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	各種災害マニュアル・緊急時対策などを準備し、御利用者へも周知しやすいよう掲示している。消防署の協力を得て、年2回夜間発生も想定した火災訓練を実施している。地震・感染症含め訓練を確実としていきたい	年2回（消防署立ち合い）夜間想定を含む防災訓練を隣接のグループホームや有料老人ホームと協力して実施し、災害時の対応や防火設備の取扱い等も研修している。自施設の出火や他の施設からの延焼、近隣50メートル内の火災時の対応等をマニュアルで整備し、日頃から連絡網や避難経路の確認に努める等、防災への認識の共有に努めている。災害発生時の飲料水や食料品、介護用品等をリストも作成して3日分備蓄している。BCPも既に作成済みである。	

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
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	人生や誇り、性格、精神面等、個別性にも配慮し周囲へ漏れないよう態度や声掛けに気を付けながら接している。またチームメンバーで振り返りやカンファレンスを行い実践に繋げている	人格の尊重やプライバシーの確保、個人情報の取扱いについては研修の実施や日常的に振り返りや意見交換を行って認識を共有している。ホームはプライバシーに配慮した構造になっており、排泄や入浴時の支援は人格や羞恥心、習慣に配慮した言葉やトーンに努め、生活全般の支援を残存機能や自己決定を尊重し無理強いしないケアに取り組んでいる。情報紙への氏名や写真の掲載可否については利用者や家族の意向を確認している。	
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	上手く伝えられない方も多いため、その日々の行動やサインに気を付け思いを探りカンファレンスや申し送りで検討し合うなど、その方を尊重した支援が出来るよう努めている。		
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	あくまでも御利用者の生活の場であり意志があることの認識を持ち、その方が主体的に取組判断出来るよう、自分達の立ち位置や声掛け・態度に気を付けている		
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支援している	季節や気温・天気などを考慮し、御家族の話を参考に趣味嗜好を取入れてコーディネートしている。必要時は助言等で支援している。毎日のスキンケアや化粧の時間も大事にしている。		
40	15	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	食の好みを熟知し体調や疾患、状況に即した食事内容を提供している。1日30品の食材を利用し手作りを提供している。御家族から野菜や庭木で摂れた果物等の提供もあり活用している。	食事は利用者の何よりの楽しみで関心も深いことに留意し、嗜好、季節感、形態、疾病による制限食等に配慮しながら一日30品目の食材で調理している。調理師の有資格の職員も在籍しており、季節の行事食（お節、節句、彼岸等）や手作りのおやつ（蒸しパン、ホットケーキ、芋菓子他）等を工夫し、盛り付けや花を飾るなど雰囲気作りも行っている。家族と外食する利用者もいる。利用者も調理の補助や片付け等を一緒に行っており、各利用者の食事や水分の摂取状況も記録している。	

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
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	好みや病状など個々に応じて提供内容 や形態・盛付、塩分など考慮し食に対 する興味を持ち続けられるよう取り組 んでいる。生活リズムもそれぞれなの で回数を分けたり嗜好品等を取り入れ るなど工夫している		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないよう、 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	歯科医師や歯科衛生士の指導を受けな がら口腔状態の把握を行っている。舌 ブラシやスポンジ等、状態に応じた道 具を使いケアに努めている。定期的歯 科往診で専門的にみていただき口腔衛 生や健康を守っている。		
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	パターンに応じてタイミングや 使用のおむつのタイプを検討 している。羞恥心に配慮し声掛 けに気を遣い進めている。個人 の能力や機能に応じ手段は様々 であり、定期的に評価し状況変 化に添い対応している。	利用者毎の排泄パターンをチェック表で把握 し、声掛けや誘導等で可能な限りトイレでの 排泄を支援している。リハビリパンツや夜間 のみポータブルトイレやオムツを使用するな ど利用者の状態に併せた介護用品やケアの方 法をプランに反映させて改善を図っており、 介護用品の消費量の減少などの改善が見られ ている。便秘の予防に食事・水分の摂取量や 運動等に配慮し、主治医の指導も受けて対応 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	安易に薬に頼るのではなく食事や水 分摂取量を把握し、運動や活動量を観 ながら促しを行っている。かみ合わせ や咀嚼状況も確認し、職員とも日々の 状態に応じて都度考慮しその方に必要 としている対応を行っている		

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
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、個々に応じた入浴の支援している	お一人お一人の体力や体調・意向を確認し対応している。皮膚ケアが必要な方は回数を増やしたり、御希望に添い柔軟に対応している。	基本週2～3回、個浴での入浴を支援しているが、状況によってはシャワー浴で保清している。順番や温度、時間等は意向に沿って柔軟に対応し乾燥したミカンの皮を浴槽に浮かべるなど、ゆっくり楽しめるように努め、入浴後は水分補給や皮膚疾患の手当を支援している。入浴をためらう利用者には、時間の変更や声かけ等を工夫し清拭や足湯での対応も行うなど、利用者の意向を汲み取りながら支援している。	
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	体力や耐久性、御意向に応じ、寝たきりや閉じ籠りとならぬよう参加の機会を設けリズムを作っている。照明やカーテン等気を配り、寂しい方へは簡易ベッドでホール見守りしている		
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	薬には体調を左右する大事なものであるという認識を持ち医師や薬剤師の指示・アドバイスを受けながら適切な用法用量を守り支援を行っている。服薬迄の間に7項目の確認事項を守り、間違いが起きないように努めている		
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、一人ひとりの生活暦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	職員の援助を受け、作品作りで機能維持に繋がる取組を個別で取入れたり、嗜好に応じて余暇時間を楽しめるよう、懐かしの歌を唄ったりCDで音楽を聴く等して脳活性や回想・癒し等が得られている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるように支援に努めている。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	これまでの生活習慣を維持継続出来るよう、御家族とも連携や協力行い外出支援している。近場への散歩や花見学をしたりし、退屈を感じたりストレスとならぬよう室内でも楽しく過ごす工夫を行った。また御家族の面会もコロナ対策を行った上で定期的にお越しいただき、精神支援に御協力いただく事が出来た	感染予防に努めながら利用者の意向に沿って周辺の散歩や買い物、家族との外出、地域の夏祭りの見物に出かけ、都市農業センターへの花見（桜、コスモス他）のドライブや通院時には馴染みの街並みや景色を楽しんでいる。ホーム内でのゲームや体操、調理レク、活花等、レクリエーションも工夫して気分転換を図っている。今後は周辺の感染状況を把握しながら外出の機会を増やしたい意向である。	

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
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	財布を持つことで生活の楽しみとなっており可能であれば管理をお任せしている。自分の財布から家族との外出で支払いされる方もいる。預金を受取る際は御本人の立合いを行い、金銭帳と現金と照合する等して不安や誤解のないよう努めている。		
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している	携帯を持つ方も増え管理が難しい場合には職員が取次行っている。電話による定期的な支援をいただき、会話出来る環境を整えている。また御自身では手紙を書く事は出来ないが、御家族からの手紙や葉書が届いた時には読んで差し上げている。		
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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）がないように配慮し、生活感や季節感を取り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	昼夜の照明を変えたり、季節の花や植物などを各所に飾り、彩や癒しで演出している。感染症予防のため定期的に換気を行い新鮮な空気を取り入れている。テレビや音楽のボリュームも調整し、皆が同じ環境でも不快にならぬよう配慮している。厨房の煮炊きの音や匂い等も一つの生活感の効果を得ている。	ホーム全体がバリアフリーの構造で廊下やホール等は余裕のある広さが確保され、整理整頓や採光、空調等に細かに配慮している。随所に利用者の作品や展示物、季節の活花、頂いた縁起物の熊手等が飾られて、和やかで清潔感のある空間となっている。キッチンからは調理の音や臭いが伝わり、テレビやテーブルセット等の家具が利用者の利便性や人間関係も考慮して設置されており、利用者は好みの場所で四季を感じながら平穏に過ごしている。	
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	感染予防で対面にならぬようにしており、適度な距離感を保ち気の合う方や視覚聴覚等に応じて場所の配置を行っている。読物や書物をしたりテレビを楽しんで寛いだり出来るよう調整している。寂しい思いをせぬよう御様子を察知し、必要に応じて支援や対応を行っている。		

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
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	家族旅行の写真や孫様の書道入選品などを飾っている。愛犬似のぬいぐるみと寝たりして絆を感じられるよう配慮している。趣味作品を飾りその方らしさを演出している。	居室入口には戸惑うことの無いように花などのプレート掲げてあり、室内はフローリングに腰高窓で余裕ある広さが確保されている。エアコン、ベッド、洗面台、タンスが備えられ、清掃や整理整頓を利用者の意向を確認しながら支援している。利用者は愛用していたテレビや寝具、家族写真、ぬいぐるみ等を持ち込み、自身の作品や孫の書も飾るなど、自宅同様に居心地良く過ごせる居室になっている。	
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」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	居室やトイレ等の場所を把握出来るよう花や絵のプレートで解りやすく覚えやすいようにしている。必要時にはドアに飾りを付けたり、目印になる備品で方向が解るように声掛けや助言を行い、個々の能力に合わせて環境整備や支援を行っている。		

V アウトカム項目

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くらいの
			3 利用者の1/3くらいの
			4 ほとんど掴んでいない
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
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
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見られている。 (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
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

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
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
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
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：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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 全くいない

66	職員は，生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 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
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
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 ほとんどいない