

### 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	4391100098		
法人名	社会福祉法人 順風会		
事業所名	グループホーム西城園		
所在地	熊本県宇土市戸口町906		
自己評価作成日	令和4年 3月 8日	評価結果市町村受理日	令和4年4月28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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/43/index.php">https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/43/index.php</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ワークショップ「いふ」
所在地	熊本県熊本市中央区水前寺3丁目15-1
訪問調査日	令和4年 3月 19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)】

施設の近隣には海や山など豊かな自然があり、施設は閑静な住宅街に位置している。新型コロナウイルス感染症により、地域の方やボランティアの訪問が制限された中、施設内での行事(西城園縁日・敬老会・クリスマス会など)を感染対策を十分に行い開催し、ご利用者の方々に喜んでいただいた。また、季節感を味わっていただくために近隣にて花見(桜)やあじさい見学、初詣などの外出も実施した。スタッフの教育として、施設外・施設内の研修以外で毎月の職員会議で勉強会を実施し感染症対策をはじめ、接遇や言葉使い、認知症・介護・ケアについて学ぶ機会を作り、認知症対応型の高齢者施設で働くスタッフとして、人間として成長できるように取り組みを実施した。

#### 【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)】

母体法人は5つの福祉事業所を展開している。職員は年度初めの理事長の講話で、法人の理念・方針・目標を確認し、法人の職員である意識を高めている。理事長は各種会議への出席、職員との個別面談で現状の把握に努め、法人一丸となり、利用者へ最善のサービスを提供することを目指している。管理者は言葉使いについて徹底した指導を行っている。利用者に対する職員の態度や言葉から利用者尊重の姿勢が伺え、利用者・家族の安心感と信頼につながっていると感じ取れた。また、地域との関わりを大切にしている。現在はコロナ禍のため行事などは自粛しているが、日常の交流は続いている。今までのホーム内外の交流は利用者とはホームへの理解を深める機会となり、地域の安心につながる存在となっている。

#### 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	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)
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、生き活きと働けている (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

[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
<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	法人の理念をもとに、グループホームでも独自の運営方針を全員で作成し、それに基づいたケアを実施している。	法人の理念である、「敬愛の精神 奉仕の心」を基に全職員で作上げたホーム運営方針には「こういう風に介護をしていきたい」という思いが込められており、日々のケアの拠りどころとしている。職員の目につきやすい場所に法人の理念とホームの運営方針、法人の2022年の目標を掲示し、浸透を図っている。職員の丁寧な言葉使いから、利用者尊重の姿勢が伺えた。	
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	地域とのつながりは、どんどやなど地域の方々から行事に招待があり積極的に参加している。また、フランドスや絵手紙などのボランティア交流会への見学や参加など地域の方の訪問もできるようにしている。※新型コロナウイルス感染防止のため未実施	地域との連携を施設方針に掲げ、コロナ禍以前は地域の祭りやその手伝いなどに参加し、積極的に交流を行っていたが、現在は中止している。近隣の散歩時に知人の家でお茶をよばれたり、散歩途中の保育園児に笑顔で手を振ったり、菖蒲やゆず、季節の野菜や花などが届けられたりと、日常的な交流が続いている。	
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	西城園便りやパンフレットなどで情報を発信するとともに、見学や相談の時は入居以外のことでも気軽に相談してもらっている。また、地域の介護サービスを必要とする方や認知症の方についてなど相談を受けている。地域包括支援センターなどにも繋いでいる。		
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	隔月でご家族代表・区長・老人長・民生委員・地域包括支援センター・行政の方などに参加していただき、サービス内容や事故、行事などの報告を行い、多くの意見をいただき、サービス提供に反映している。 ※新型コロナウイルス感染防止のため本年度は、1回実施(それ以外の5回は、資料を郵送し意見を頂いている。)	運営推進会議は1回は実施できたが、コロナ禍のためそれ以外は書面で開催している。新しく運営推進会議委員を依頼した人の自宅に出向き、運営推進会議の意義、ホームや利用者、介護について説明し理解につなげている。郵送した議事録を確認後、直接、ホームに出向き意見提案を述べる委員もあり、協力的な姿勢が伺えた。	委員から得られた意見提案について、その内容とホームで検討し取り組んだことや結果等について、次回の運営推進会議で報告し情報を共有することも必要と思われる。

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
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	地域包括支援センターと連携をとり空き状況、待機者数の報告や利用者の受け入れの相談など、情報を共有している。また、困難事例(生活保護者など)のご利用者の受け入れも行っている(3名)。	市担当者に質問・相談がある際は、電話または直接、窓口に出向き積極的に連絡をとっており、意見交換しやすい関係が出来ている。市からイベントの参加や研修開催の情報提供などがある。地域の情報から困っている人の相談を市に報告し、市からその対応についての相談があるなど、相互に協力関係を築いている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介護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	現在、身体拘束を行っている利用者はいないが、施設内研修(年2回)や勉強会を等してどういった場合に身体拘束を行ってよいのか、行う場合にどういったことが必要になるのか教育している。また、管理者が月1回、身体拘束廃止委員会の情報を職員会議で共有している。さらに、言葉での拘束(スピーチロック)廃止にも取り組んでいる。	身体拘束廃止に関して、毎年2回、継続した研修を行い拘束をしない意識を高めている。利用者に帰宅願望がある際は傾聴する、家族と電話で話す、職員と散歩に出かけるなど、気分転換を図っている。おむつを外す利用者に排泄用品を検討し、変更したことで改善した例もあるなど、拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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	月1の昼礼・リーダー会議で理事長より虐待防止等についてトップダウンの指示がある。また、職員会議の勉強会で虐待防止についての実施している。		
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	過去に成年後見人制度利用の方の受け入れを行っていたため、受け入れ前、実体験を通して学ぶことができています。		
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、解約の際や介護報酬改正の際も契約書、重要事項説明書くを用いて十分な説明を行っている。その際に不安や疑問がある場合は説明し、理解していただけるように努めている。		
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	面会時や来園時、担当者会議で、ご家族と話し合う機会を持ち、信頼関係の構築に努めている。また、変化があった場合は、随時、報告・相談を行っている。苦情が出た場合は、苦情解決委員会を開催して対応などを検討し反映している。	家族の面会やサービス担当者会議、2か月に1回の利用者の近況報告で情報を提供し意見提案を聞く機会としている。心身に変化が見られた際は電話で報告し、こまめな情報提供で家族の安心につなげている。苦情について、迅速で誠実な対応に努め、法人の苦情解決委員会で改善策を検討し、職員に周知している。	コロナ禍のため、より家族の安心につながるよう、利用者についての情報提供の工夫があるとさらに良いと思われる。

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
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	月1回、職員会議を行い職員がご利用者の情報やサービス・ケアについて検討及び共有している。また、各ユニットごとにミーティングの機会を設け、職位自らが解決方法を検討してケアに生かしている。さらに、会議で言いにくいことについては、個別で面談を実施している。	管理者は資料を準備し、必要と思われる研修を行い、知識技術と合わせて人としての成長も重要視している。職員会議は全員参加を基本とし、参加できない職員は、意見提案を口頭または文書で管理者に提出し、多様な意見提案を収集する機会としている。	
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	年1回、理事長との面談があり職員の勤務形態や、職員間の不満や要望を聞き、できる限り職員の意欲が向上できるように努めている。また、年1回、職員アンケートを実施して意見を知る機会を設けている。さらに、毎月職員に目標進捗確認表で自己評価を行い確認している。		
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	研修の機会を持ち、キャリアアップ研修・資格取得のために施設内外の研修等(リモート研修も含む)を受講し、費用の補助も行っている。本年度は、介護福祉士試験の前に、外部講師による研修(12・1・2月の計3回)を実施し資格取得のためのフォローを行った。		
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	新型コロナウイルス感染症予防のため、グループホーム連絡協議会をリモートで会議を開催し、管理者同士の意見交換や情報を共有できるネットワークが構築されている。		
<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	利用開始までに職員で情報を共有し受け入れ態勢を整備している。また、ご利用者が「どうしたいのか」、「ご家族がどのように過ごして欲しいか」を常に考え、言葉や表情から読み取れるような関わりを持ち、初期段階では慣れていただくまで、その方を知るという視点から職員で気づいた情報を共有しケアに努めている。		
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	利用初期の段階で、ご家族の意見を聞き取りを行い、相談しやすい関係づくりに努めている。入居後にわかったことや生活歴なども確認し面会や電話等で報告・相談を行い、不安等の解消に努めている。		

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
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	グループホームのサービスの仕組みの説明を行った上で、通所や短期入所、入居系、訪問系のサービスなど、ご利用者の状態や、ご家族が求めているサービスについて説明を行っている。また、法人内にあるサービスとの連携についても提案を行い必要なサービス利用も含めた対応に努めている。		
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	ご利用者のADLを職員で共有し、できることを無理のない程度でやっていただき、できないことは支援している。また、介護度の低い方が高い方のできないことを一緒にやっていただいている。さらに、洗濯物たたみや食材料の皮むきなど家事をご利用者、職員と共にを行い暮らしを共にする者同士の関係を築いている		
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	医療機関の受診など可能な限り、ご家族に同行して頂くようにしている。また、面会時にご家族へ日頃の生活についても話をさせていただき、共に本人を支えていく関係を築いている。		
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	新型コロナ感染症により面会制限している期間が長く続いたため、感染が落ち着いている時期に対面での面会緩和や、窓越しの面会でも電話を使用し会話できるようにし、関係が途切れないよう、支援に努めている。	コロナ禍以前は近所の人や仕事仲間など、友人・知人の面会も多く、自室でゆっくり面会ができるようお茶を出して、その様子を写真に撮るなどしていたが、現在は主として電話や手紙で近況を伝えて馴染みの人や場との関係継続に努めている。コロナ終息後は中止している正月帰省の再開や家族の協力を得て自宅訪問を企画することとしている。	
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	ご利用者同士が交流スペースの椅子やソファに座り、それぞれ楽しく会話ができる環境を作っている。また、新しいご利用者は、職員が声掛けを行い、どのご利用者と関わりあえるか、席の入れ替えなどを行い関係づくりの支援に努めている。		
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	退所後も法人の行事等へのお誘いを行い、退所後の関係を継続している。また、他施設や医療機関への面会や情報共有を継続し相談や支援に努めている。		

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
<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	(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	ご家族やご利用者の意向を十分に聞きいたうえで、利用者本位の考えに基づいて思いや意向を家族と共有している。また、日々の生活のなかで、入浴日を決めずに本人の希望や声掛けを行い可能な限り実施している。	日常の会話から思いの把握に努めている。特に1対1になる入浴時間や通院の送迎時など、いろいろな思いが聞かれる。言葉で思いを伝えることが難しい利用者にはよく声をかけ、表情などで意向を汲み取っている。家の心配をする、家族の名前がよく出てくるなど、言葉の一端から利用者の思いを把握し、寄り添う支援に努め安心につなげている。	
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	ご家族やご本人、入居前の介護サービス事業から情報収集するとともに、本人と普段の会話の中から昔の思い出、家族のことなど生活歴を把握し、日常の支援や会話につなげている。また、本人や家族から得た情報を職員間で共有しケアに役立てている。		
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	ご利用者の生活歴を踏まえた上で、現在の心身状態に合わせた支援を行っている。一日の過ごし方や行動を十分に観察し、職員同士が情報を共有しケアを行っている。また、居室に引きこもりがちな利用者については、声掛けを行いレクリエーションや行事の参加を促している。さらに、ADL維持のため、毎日、機能訓練を行っている。		
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	毎月の職員会議や日々のミーティング・申し送りでの現状を把握・共有し、意見を出す事でチームとして統一したケアができるようにしている。また、モニタリングやアセスメント後に担当者会議を開催し、ご利用者・ご家族の意見を取り入れた介護計画を作成している。	モニタリングは日常の観察や記録、他職員からの情報をもとに利用者の担当職員が行い、アセスメントは管理者が行っている。サービス担当者会議で家族の意向を確認し、プランに反映している。好きなレクリエーションを取り入れたプラン、入浴拒否の原因を把握して気分よく入浴できるプランなど、個々の利用者の特色あるプランの作成を心掛けている。	
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	個別の介護経過記録に、ご利用者からの訴えや状態、職員が気づいた点など記録し、職員間で情報を共有するようにしている。また、モニタリング・アセスメントを行い介護計画作成及びケアに活かしている。		

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
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	その時々生まれてくるニーズに対応できるように普段から様々な視点で観察し、ご家族に報告・相談・協力しながら支援を行っている。「気づき」を大切にケアを行っている。		
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	運営推進会議などを活用し、地域資源の把握に努めている。ご利用の方が地域住民の一人として活躍できるように、地域行事やボランティアを受け入れている。※新型コロナウイルス感染防止のため本年度は、地域行事やボランティア中止		
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	医療機関について、ご利用者やご家族の希望を大切にし利用前の医療機関を継続して受診している。また、協力医による往診・受診や歯科医院の訪問歯科も行っている。症状に応じ、専門医への受診の支援も行っている。	かかりつけ医は、本人・家族の要望に沿って入所前から継続した医療機関の方、ホームの協力医に変更する方がおり、受診または訪問診療で対応している。皮膚科・整形外科など専門医の受診は家族の同行支援を基本とするが事情によりできない際は職員が同行している。休日・夜間の対応は管理者、訪問看護師に報告し、要観察、医療機関受診など、指示により適切な支援に努めている。	
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	日常の関わりの中で気付いた疾病や怪我、変化について看護師へ報告・相談し適正な指示を受け受診や処置を行っている。また、ご利用者の健康管理・服薬管理を行っている。医療行為が継続的に必要な時は、協力医の訪問看護と協力し治療を行っている。		
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。	入院時に医療機関へ施設での生活状況やADLなど細かな情報提供を行い、安心して治療できるように努めている。入院中は、治療計画、進捗状況の確認を行い、合わせてADLの低下や認知症状の進行状況の確認を行い、施設での療養期間も含め、退院の調整を行っている。退院してもできるだけ、入院前と同様の生活ができるようにしている。※新型コロナウイルス感染防止のため面会は中止している		

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
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、事業所の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	入居時に施設で出来る対応、看取り期の説明を行っている。時期が来た段階で、ご家族・管理者・看護師(協力医・訪問看護など)とカンファレンスを行い、協働してより良い看取りが出来るように取り組んでいる。	医療機関との連携・職員体制の整備・職員研修の実施など、体制を整え看取りを行う方針である。入居時に看取りについてホームのできることを説明し、本人・家族の要望に応じて看取りを実施している。また、要介護3以上の利用者は特別養護老人ホームの入所も選択肢にあることを伝えている。	
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	年1回、消防署に協力いただき応急手当やAEDの使用方法や初期対応などの施設内研修を行っており、マニュアルを整備している。また、急変時の対応・連絡・救急搬送などマニュアルを整備し実践できるようにしている。		
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	年2回火災による避難訓練を行っている。水害などの災害時は実際の訓練をもとに過去の台風の被害が懸念される場合は、法人へ早めの避難を数回実施している。その際、ご家族や区長、地域の方へ避難した旨の連絡や備蓄食、ご利用者の私物、必要物品の運搬についても計画的に行える体制を築いている。	自然災害時は避難先を母体法人のデイサービスセンターとしている。利用者の移動の順番や車両を決め、迅速な対応に努めている。気象情報により自然災害が懸念される際は午後4時までの明るいうちに早めの避難を行い、利用者の安心安全を確保している。法人職員の協力体制もできている。	
<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	(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	ご利用者一人ひとりの人格を尊重し、個々の対応を行っている。また、状況に合わせた声かけを行い安心して過ごしていただけるケアを心がけている。接遇委員会を通して、啓蒙活動を行っている。申し送り時に排泄状況などについては、居室番号や記号を使用しプライバシーを損ねない対応を行っている。	言葉使いは敬語を基本とし、管理者は繰り返し指導を行っている。職員の言葉使いや傾聴する姿勢から利用者尊重の姿勢が感じられた。排泄時はさりげない速やかな対応を心掛ける、排泄の確認は○・●などの記号を使い、利用者の不安と羞恥心に配慮してプライバシーを確保している。面会簿や記録の管理にも気を配り、個人情報保護に配慮していた。	
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	日常の様々な場面で、ご利用者の気持ち、希望を確認し様々な事で選択できる環境を提供している。自己決定ができないご利用者に対しては表情や感情、ボディランゲージで確認。また、ご家族の意見を聞き、対応を行うようにしている。		

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
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	一日の生活の流れは決まっているものの、一人ひとりのペースに合わせ、本人の意志に沿うように起床時間やレクリエーション、行事への参加、入浴など、できるだけ希望にそって支援している。		
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	入浴後の衣類や通院時・外出時の服装について、ご利用者と一緒に選んでいただくようにしている。女性のご利用者で、化粧をされる方もいらっしゃる。また、介助を要する方に衣類と一緒に選び、身だしなみに配慮し、その人らしい身だしなみの支援をしている。起床時の洗面（眼脂）や髭剃り、頭髪（寝ぐせ・散髪）、服の汚れなどにも十分に配慮して支援を行っている。		
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	暦や行事に合わせて栄養管理された料理を提供している。また、月1回の調理レクの開催や食材の皮むき、食器拭き、お盆拭きなどの家事を手伝っていただいている。また、おやつや誕生日ケーキは、全て手作りで提供している。	母体法人の管理栄養士が作成した献立を基本に調理専任の職員が季節感のある食事を提供している。お米にこだわり、地元の精米直後のお米を購入しておいしいご飯を出している。パンケーキやぜんざいなどの手作りのおやつその他、お好み焼きや季節の行事食、誕生日の職員手づくりのケーキなど食事の楽しみの支援に努めている。	
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	栄養管理された料理を一人ひとりにあつた食事形態（一口、キザミ、ミキサーなど・ご飯・お粥など）で栄養状態、嚥下・咀嚼機能にあわせ提供している。水分補給については、お茶・麦茶・コーヒー・牛乳・ジュースなど選択できる様になっている。また、食事介助などの支援を行っている。		
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	毎食後の声掛けを行い口腔ケアを行っている。自分で出来ない方は介助して口腔内の清潔を保っている。また、定期的（月数回）に訪問歯科の衛生士による口腔内の観察・ケア・義歯調整治療を行っていただいている。		

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
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	基本的には、排泄訴えのある方は、自ら行っていただいているが、排泄訴え尿意がない方は、定期のトイレ誘導だけではなく、排泄パターンを把握し言動や行動から排泄のタイミングを察知し、支援を行っている。また、安易にオムツやリハビリパンツを使用せずに布パンツやパットを使用しできるだけトイレで排泄できるように支援している。	排泄はトイレを基本とし、利用者の排泄のタイミングの把握や仕草・動きで排泄のサインをキャッチし、一人ひとりに合った声掛け、誘導、見守りで対応している。おむつやパットを安易に使用しないよう職員で検討している。排泄用品を検討し変更したことで、大幅に使用枚数が減少し、家族の経済的負担軽減につながった例がある。	
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	慢性の便秘症の方も多いため、一人ひとり、看護師が協力医に相談して対応している。水分量の確保が難しい、ご利用者には、飲み物の種類(緑茶・麦茶・コーヒー・牛乳・ジュース)を変えて提供している。また、水分補給量は、1,000ml～1,200ml、回数を分けて摂取していただいている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴日を決めずにできるだけ希望に応じて、午前・午後など利用できる(週2～3回入浴)ようにしている。入浴は1対1で行い、湯船の中でゆっくり話ができる雰囲気を作り、歌や昔の話、時には悩みを打ち明けられる場所になっている。苜蓿湯や柚子湯など季節のお風呂も楽しんでいただいている。	毎日が入浴日、いつでも入浴できる。脱衣室に冷暖房を整備し快適な空間となっていた。一番風呂や熱い風呂など、利用者のこだわりや習慣を大切にしている。仲良い同志二人の入浴もある。入浴に気が進まない利用者の原因も様々で、面倒くさい、体調が悪い、家で入る等々、それに合わせた声掛け対応に努めている。	
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	ご利用者の健康状態や生活習慣、個々の状態に合わせて休息を取っていただいている。また、交流スペースのソファでも休んでいただいている。		
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	お薬手帳や処方箋を管理し、いつでも情報が得られるようにしている。処方の変更時は管理者・看護師が職員に伝達し、情報共有し症状の変化を確認・報告している。服薬の際、二重のチェックを行い、飲み込まれるまで確認を行っている。		

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
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	ご利用者の役割として野菜の皮むきや食器拭き、お盆拭き、洗濯たたみや月1回の調理レクを一緒になって行っている。また、誕生日などに外食や買い物と一緒にいたり、気分転換の支援を行っている。※新型コロナ感染防止のため外食や買い物は中止		
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	初詣や季節の花見、ドライブなど月1回程度、外出を行っている。また、ご家族の協力のもとお寺参りなどができるよう家族と連携を取り支援している。さらに、祭りや地域の行事、近隣への散歩なども職員と一緒にしている。※新型コロナ感染防止のため祭りや行事への参加は中止	コロナ感染防止策を徹底し、初詣や桜・アジサイなどの花見、ニュースや新聞記事で見た天草大矢野の橋を見に出かけたりしている。受診帰りに行ってみたいという西港へのドライブをしたり、病院に行きたくないという利用者は帰りに買い物するなど、個別の対応も見られた。花見などには車いす利用者も含め、全利用者が参加し、気分転換を図っている。	
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	ご家族の了解の下、施設でお金を預かっている。必要に応じて、職員と一緒に外出して買い物をしたり、ご利用者が欲しいものを職員が代理で買い物をしている。※新型コロナ感染防止のため外出は中止		
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	ご利用者の希望時に電話を使用している。自分でかける事のできない、ご利用者には、職員が代わりにかけたり、伝言したり支援を行っている。		
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	共有の空間は、ご利用者が食事や休息を取ったりなど、長時間過ごし交友の場所である為、室温やにおいなどに注意を図り、環境整備に配慮して、居心地よく過ごしていただけるように努めている。また、季節や暦に応じて、ご利用者と一緒に飾り造りや飾りつけを行っている。	リビングに利用者と職員が作った季節感のある作品を掲示している。リビングの一角にソファとテレビが置かれ、自由にくつろぐことができる。中央にテーブルがあり、ユニットごとに作品づくりや、体操などをして過ごしていた。掃除専任の職員がホーム内の清掃を行い、清潔に努めている。	
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	ご利用者同士でテーブル席やソファに腰掛けていただき楽しい会話ができるように、座席の配置を工夫している。ご利用者同士で座ることにより安心されたり、自由に場所を選べるように心がけている。		

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	居室には自宅で使用していた家具や身の回りのものを持ってきていただく事で、入居時の不安を少しでも軽減するようにご家族と協力している。ご家族との写真や誕生会の写真・色紙、レクリエーションの作品を飾り、ひとり一人に温かみのある居室で過ごしていただけるよう工夫している。	家族が準備したアルバムや愛読していた本が本立てに並んでいる。テレビを持ち込んでいる利用者は、それぞれにお気に入りの番組があり、ネットショッピング、サスペンスドラマ、自然の番組、相撲など鑑賞し、在宅時と変わらない暮らしが伺えた。シンプルな部屋もありその人らしく落ち着ける部屋となっていた。	
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	建物内は全てバリアフリーの建築であり、廊下の手すりの位置も工夫して設計されている。また、麻痺などがある、ご利用者でもトイレの左右の手すりを使って排泄が出来るように整備している。		