

### 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	0991000043		
法人名	有限会社ワイズプランニング		
事業所名	グループホームこころ黒羽		
所在地	栃木県大田原市大豆田468-4		
自己評価作成日	令和5年12月20日	評価結果市町村受理日	令和6年3月21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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/09/index.php">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/09/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アスク
所在地	栃木県那須塩原市松浦町118-189
訪問調査日	令和6年2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)】

こころ黒羽は、八溝山系の豊かな自然に囲まれ、江戸時代には松尾芭蕉が奥の細道の旅中14日間もの間滞在し、多くの句を残し「芭蕉の里」として有名な旧黒羽町の地に平成18年6月に開設。以来、地域の多くの方々に支えられ、17年目を迎えることができました。2019年に発生した新型コロナウイルス感染症の影響により長期に渡り縮小していた地域の方々やボランティアの方々を招き入れての行事なども、現在は感染対策を行った上で徐々に再開しているところです。  
今後も地域密着型サービス事業所として、より地元根付き、地域からも必要とされる施設を目指し、邁進していく所存です。

【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)】

事業所を開設してから、地域との積極的な関わりに取り組んで来ており、運営状況からは地域住民とも良好な関係が築かれて地域に根付いていることが確認できる。日中は、一緒に行う体操等以外は、利用者に思い思いに過ごしてもらおうとしている。利用者の介護度が進み、できることが限られてきている中で、リビングで好きなパズルをしたり利用者同士や職員とおしゃべりをしたり、音楽の好きな利用者は、定期的に地区図書館に行き、CDを借りてきて好みの曲を自室で聴いて楽しむなど、利用者が自己主張でき、自由にゆったりと過ごしている日常の暮らしぶりが見受けられた。介護計画作成担当者がかかりつけ医への通院に同行するなどして、かかりつけ医との信頼関係を築く手伝いとなるよう努めており、日常の支援でも中核的な存在として重要な役割を担っている。「何かあるとすぐ連絡をくれる」「細かいところまで見てくれている」「聞いたことに丁寧に説明してくれる」など、家族アンケートでの評価も高く、利用者家族と信頼関係が築かれていることが窺える。

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 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	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 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、生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、その時々々の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
<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	私たちの職場理念 1.その方のことばと思いをしっかり受け止めます。 2.笑顔で笑顔を創ります。 3.「わが家はころろ」私たちは家族です。 4.その方のできることと可能性を大切に寄添うます。 以上を事業所理念とし、職員たちが入居者の立場になって考え、みんなの意見をまとめ、職員が理念を理解した上で共有して実践につなげている。	コロナ禍以前は、併設の小規模多機能型居宅介護事業所事務室で、双方の職員が一緒に朝礼を行い、その際に日替わりで法人理念・小規模理念・グループホーム理念を唱和していた。しかし、現在は合同の朝礼はなく、グループホームでは申し送りだけを行っている。新人が入職した場合は、介護経験のない場合も多いので、充実した内容の新人研修マニュアルを準備し、理念や介護の基本的考え方・実践方法などを詳しく説明し教育している。職員は、笑顔を絶やさず穏やかに利用者のケアに臨んでいて、職場の理念を常に念頭に置いていることが窺える。	職員が理念を確認する機会が少ないので、今後、例えば理念を目につく場所に掲示したり、会議資料に掲載して意識付けを図るなどの取組により、理念を共有してより一層ケアの実践に活かすことが期待される。
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	新型コロナが5類に引き下げられ対策が緩和されたことにより、徐々に再開している地域のボランティアの方々によるイベント等を通じ地域とのつながりが出来てきている。	事業所は静かな住宅地にあり、近隣住民とも良好な関係が築かれていて、利用者が散歩に行くと、近所の方が声かけをしてくれて会話をすることもある。コロナ禍の時期は地域との交流は中断されていたが、昨年6月に地元小学校4年生24名が職業体験として来所し、介護職員の仕事の体験を通じ、高齢者とのふれあいの場となり、双方にとって大変有意義な時間となっている。また、3月には尺八の演奏会が予定されており、その際には近隣住民にも参加を呼びかけることになっている。	
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	今年6月に地元小学校4年生24名が職業体験として来所。介護職員の仕事の体験を通じ、高齢者とのふれあいの場となり、双方にとって大変有意義な時間となった。		
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	現在は新型コロナの5類移行によりようやく以前のような対面での推進会議を再開することが出来、ころろと地域とのつながりについて、参加者の方々からは活発なご意見をいただいた。	運営推進会議は、コロナ禍の時期は書面開催であったが、今年度後半からはメンバーに集まってもらい通常開催としている。小規模多機能型居宅介護事業所と合同で開催し、自治会長・民生委員2名・市担当職員・地域包括支援センター職員・利用者及び家族代表が参加して、活発な意見交換を行っている。特に地元関係者は、事業所行事に地域住民の参加を呼びかけてくれるなど、事業所の運営に協力的である。	

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
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	日頃より大田原市の担当者とは出来るだけ数多く、密な連絡を取るよう心がけている。市との良好な関係は新しい情報入手の機会にもなり、施設サービスの向上にも役に立っている。	市担当職員は、運営推進会議に毎回出席していて、各種の情報提供や事業所運営についてのアドバイスをするなど、良好な関係が築かれている。事業所からも、書類提出や各種情報を得るために担当課を訪問したり、電話で問い合わせをするなど、協力関係を築くよう積極的に取組を行っている。	
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	事業所内で身体拘束委員会を設置。定期的に社内研修を行うことにより全職員が『身体拘束をしないケア』を正しく理解し実践している。	身体拘束委員会を定期的開催し、日常のケアの実践状況を確認して、身体拘束に該当する案件がないか検討している。事業所の職員年間研修計画で、「身体拘束をしないケア」をテーマとして全職員で学習している。職員が気になる声かけをした場合には、管理者から直接指導をしたり、場合によっては会議の場で報告し全職員に注意を促すなどの対応を行い、適切なケアの実践に努めている。	
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	管理者や職員は関連研修に積極的に参加し、高齢者虐待防止関連法について職場内での勉強会の機会を作っている。心理的虐待については無意識性が高く、職員が認識をもち防止できるように指導するとともに、職員同士でも注意しあえる信頼関係構築を図っている。		
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	成年後見制度および日常生活支援事業について、管理者及び職員は、法律の知識を有する専門職を招いての研修会を行うことによって、正確な知識を持ち、適切なアドバイスや支援が出来るよう努めている。		
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	契約の締結や解約、及び改定等の際には利用者や家族等の不安、疑問等を可能な限り取り除くよう十分な説明を行っている。契約後であっても不鮮明な部分や未理解の部分があれば話し合いを繰り返している。ま、解約時の注意事項は意識的に良く説明するようにしている。		

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
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	契約時には意見・苦情等の外部の相談窓口を案内するとともに、事業所玄関にはご意見箱を設置、利用者や家族のご意見ご要望を述べられるような環境作りを心掛けている。また、外部評価については第三者評価機関に委託しており、客観的な視点からの評価結果をもとに施設運営に反映できている。	利用者からは、職員が日常のかかわりの際に色々な話をする中で、要望や意向を聴き取るよう努めている。家族については、面会時に話を聴くほか、計画作成担当者が定期的に電話をして利用者の生活状況を説明する際に、意見や要望等を確認している。出された要望や意見については、他の職員に伝えて検討し、可能な限りその後のケアや運営に反映するよう取り組んでいる。	
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	開設以来月に一度定期的に職員主体の社内全体会議を実施し、全職員が運営に関する意見や提案を発言できる機会を設け、施設運営に反映させている。	毎月開催される全体会議では、利用者見守り担当職員以外の職員が可能な限り出席して、活発な意見交換や議論が行われている(会議当日勤務外の職員が出席した場合は、時間外勤務手当を支給している)。管理者は申し送りの場での意見や日常の会話の中での要望や提案に耳を傾けるほか、随時に職員との個別面談を行い、業務改善や労働環境・条件等の意見を聞く機会を設け、職員の意欲向上にも努めている。	
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	法人役員が各事業所に常駐または定期的に回ることにより管理者や職員の勤務状況の把握に努めている。給与については処遇改善加算・特定処遇改善加算・ベースアップ加算の活用により水準アップを図っている。また、不定期に個別面談を行い労働環境・条件等の意見を聞く機会を設け、各職員のモチベーションアップに努めている。		
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	年間の研修計画を策定し、毎月の全体会議の後に勉強会を実施。勉強会については毎月担当者を決め、法令上の研修の他、職員からの要望があれば適宜研修を実施することにより、介護技術向上、知識向上を図り、職員個々のスキルアップ、モチベーションアップにつなげている。		
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	大田原市では毎年度始めに介護サービス事業者連絡協議会、懇親会を開催。当法人系列の全事業所からもケアマネージャー、管理者は全員参加とし、同業者との交流を深め、相互訪問等を実施することによりサービスの質の向上に努めている。		

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>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	サービスを導入する初期において、信頼関係の構築は大変重要であると捉えている。不安に思っていることや本音の部分を十分時間をかけて傾聴するように心掛けている。会話により利用者をよく知ることから始め、生活環境、希望するサービスの内容、過去のサービス利用状況などを総合的に的確に確認するようにしている。		
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	先ずはご家族の思いと希望、そして本音を言ってもらえるよう十分時間をかけて傾聴するようにしている。ご家族と利用者との関係は表裏一体であるから、サービスの内容と合わせて経済的な不安感も軽減できるよう具体的にパンフレットや試算表で示し、解りやすく話をするように心掛けており、できるだけ早いうちに信頼関係ができるよう努力をしている。		
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	サービスの導入の段階で、過去のサービス利用状況の有無や現在の生活状況、介護状況などを総合的にアセスメントして、本人と家族がいま必要としている支援がどのようなものかを見極めるようにしている。また、初期の段階では必要とされる支援の内容を見極めるため、特別に傾聴している。		
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	職員は一方的に介護する立場ではなく、共同生活を共にする『家族』であり、その中から学び、互いに喜びと感謝の念を育むことを理念とし、強固な信頼関係の構築に努めている。		
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	職員は常に家族の立場を尊重しながらも、絆が薄れないよう本人との接点を持つ場の構築に努めている。ま、家族の心のありようや変化などを読み取れるように努力することにより、相互間信頼が生まれ、本人や家族にとって安心して生活できる環境の構築につながっていくと考えている。		

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
20	(8)	○馴染みの人や場所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	ご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継続していけるよう支援に努めている。面会者には家族や兄弟はもちろんのこと、馴染みの生活環境を知る人、古い友人、ご近所の方などがおり、来訪者には一度ならず何度も訪ねてきていただけるようお願いをしている。	併設している小規模多機能型居宅介護事業所との間にある広いリビングをパーティションで仕切って使用しているため、日常的なかかわりはできないが、要望があれば時間と場所を検討して馴染みの利用者同士の交流を行っている。ドライブ外出の際に、利用者の希望によって以前住んでいた地域を通り、懐かしんでとても喜んでもらった例がある。面会の制限も緩和したので、家族や知人も気軽に顔を見せてくれるようになっている。	
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	まずは利用者一人ひとりの性格、趣味等、昔の生活環境をできるだけ詳しく具体的に把握するよう努力している。できるだけ多くの情報を得て、利用者同士が様々な人間関係を尊重しつつ、それを大事に良好な関わり合いを保ち続けられるよう支援している。		
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	家族や本人の希望により契約終了後であっても必要に応じて関わっていくようにしている。また、他の施設等に移動される場合はよりよい介護サービスが受けられるバックアップを心かけている。		
<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	利用者に関する情報の共有に努め、利用者の状況、状態の変化には随時カンファレンスを行っている。ま、本人からの把握が困難な際は家族からできる限りの情報を得ながら、慎重に本人本位のケアマネジメントを行っている。	耳が遠かったり会話での意思疎通が困難な利用者については、職員は表情や態度・行動等の様子を注意深く観察して、意向や要望等を推し量るよう努めている。利用者全員で体操をしたりすることもあがるが、それ以外の時間は、それぞれ思い思いに過ごしてもらおうようにして、リビングで好きなパズルをしたり利用者同士や職員とおしゃべりしたりして、のんびりとして落ち着いた穏やかな生活ぶりが窺えた。音楽の好きな利用者は、定期的に地区図書館に行き、CDを借りてきて自室で好みの曲を聴いて楽しんでいる。	
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	一人ひとりの生い立ちや馴染みの暮らし方、生活環境を知る上で日常会話は有効な手段である。話題の幅を広げながら、傾聴に努め、本人、家族と情報交換を絶やさず行う事によりこれまでのサービスの経過などの把握と同時にアセスメントの充実を図っている。		

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
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	ひとり一人の一日の過ごし方、心身状態、ADL、趣味趣向や得意とするものなど、有する力等の現状の把握を客観的かつ総合的に把握するよう努力している。		
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	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させるよう努力している。日常生活における状況や状態の変化など情報収集に努め、体調管理の面では看護師と常に話し合い、多面的に関わりを持つことで得た課題を介護計画に反映している。	計画作成担当者は、利用者や家族の意見・要望を確認し、介護職員・看護師の意見や各種記録・モニタリング結果等を参考にして、介護計画を作成している。計画作成担当者は、早番・遅番・入浴介助等の勤務をしていて、利用者の状況を十分把握できている。利用者の生活状況や健康状態に大きな変化があった場合には、他の職員とも検討をして見直しを行い、利用者にとって最も望ましい介護計画となるよう取り組んでいる。	
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	日々の様子からちょっとした変化にも目を配り、介護記録に記入、申し送りメモと合わせ口頭での申し送りを行っている。中でも重要事項は申し送りノートに記入の上全職員が情報共有できるよう努めている。		
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	柔軟性に富んだ支援は当施設の得意とする部分でもあるので、今後も多機能性を利用し、様々なニーズに応えられるよう支援を開発努力していく所存である。		
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	民生委員や各種ボランティアグループ、警察署、消防署、文化・教育機関、商店会、地域住民の方々などの存在を地域資源として捉え、地域密着型介護施設の本領である柔軟かつ多機能性を最大限に発揮し、利用者が安全で豊かな生活を楽しむことができるようにその資源をおおいに活用させていただいている。		

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
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	受診は本人や家族の希望するかかりつけ医を基本としている。定期受診等は家族または親族に対応をお願いしているが、家族が対応困難な場合は施設側で対応している。場合によっては、本人、家族、施設と三者でかかりつけ医を受診し、情報共有を図りながらかかりつけ医との関係構築に努めている。緊急時や往診が必要な場合でかかりつけ医が対応できない場合には、協力医の存在を前もってご家族に伝えている。	事業所の協力医やかかりつけ医への受診は基本的に家族対応であるが、必要に応じて計画作成担当者が通院に同行して、情報を把握するとともに、利用者や家族が医療機関との信頼関係を築く手伝いとなるよう努めている。家族が通院に同行した際は、戻ってきた時に直接計画作成担当者が受診結果を聞き取り、他の職員へ申し送りを行っている。事業所には非常勤の看護師がいるほか、併設の小規模多機能型居宅介護事業所にも3名の看護師がいるため、常に医療的なアドバイスを聞ける環境にある。	
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	介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを適宜家族に報告、相談、または、主治医に直接報告相談し、利用者がより適切な受診を受けられるよう支援している。		
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。	利用者の入退院の際、または入院中変化があった際なども病院関係者や家族と常に情報交換や相談に努め、利用者が安心して治療できるよう、また、早期退院できるように病院関係者との関係づくりを行なっている。		
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	重度化した利用者あるいは終末期の在り方についてはできるだけ早い段階で本人や家族等と話し合い、具体的な方向性を決めるようにしている。また、医療が必要な場合は事業所でできることとできないことを十分に理解していただけるまで説明をし、本人と家族、かかりつけ医、事業所、場合によっては地域の関係者とのチーム支援を念頭に最良の方法が選択できるよう努めている。	事業所としては、看取りについての指針は定めていないが、条件が整えば対応が可能であることを家族に丁寧に説明している。これまで、家族やかかりつけ医の協力のもと、事業所で看取った利用者も数名いる。看取りに関する職員研修も実施しているほか、管理者は看取りにかかわった職員に対しては、こころのケアとしてお礼の言葉をかけるようにしている。	
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、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	利用者の急変や事故発生時の対応については入社時及び全体会議等にて適宜社内研修、訓練を実施しており、知識含む実践力も浸透してきている。		



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
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	火災や地震等の自然災害についての業務継続計画(自然災害BCP)及び感染症対策についての業務継続計画(感染症BCP)について、年間研修計画に盛り込み、定期的に研修や訓練を実施している。消防訓練(消火訓練・通報訓練・避難訓練)については毎年2回実施し全職員が避難方法を身につけている。	年に2回消防訓練を実施しており、職員が係を担当して実際に通報等を経験することで、いざというときに慌てないよう経験を積むようにしている。夜間想定でも訓練を実施しており、その際は夜勤担当者が行うようにしている。前回の外部評価調査後に立てた目標達成計画(災害時の協力支援について、近隣住民に改めてお願いすること)については特に進展はない。BCPについては、事前に委員会を立ち上げ準備してきたことから、勉強会の結果をもとに事業所のBCPを策定することができた。	今後は、策定されたBCPに基づいて様々なケースを想定した訓練を行うことで、検証すべき必要事項を洗い出し、事業所に適したものに練り上げていってほしい。また、災害時近隣住民から得られる協力内容についても、引き続き再確認する機会を持ってほしい。
<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	一人ひとりに対して思いやりと人格を尊重する言葉掛けや対応を心掛けている。個々のプライドやプライバシーを尊重することは経営理念にも繋がる大切なことと捉えており、全職員が理解するよう勉強会も実施している。	「プライバシー保護について」という個人情報保護マニュアルの中に、プライバシーと個人情報の用語が定義されており、具体的なプライバシー保護のための取組についても、日常の支援の場面ごとに留意すべき内容が記載されている。年に1回の研修だけでなく、月に1回開催される勉強会の中でも不定期に周知して、利用者一人ひとりを尊重する支援を心掛けるよう職員間で共有している。	
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	利用者一人ひとりが思いや日常生活の中での希望を表せるようゆったりした時間を利用し傾聴することを心掛けている。うまく言葉で表現できない方についても本人の生い立ちや家族からの情報を元に心の声を聴くよう努めている。		
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	生い立ちも生活スタイルも趣味趣向も千差万別であり、日々どのように過ごしたいかについては共同生活の場においても出来る限りの個別ケアを心掛けている。		
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に支援している	着衣の選択は本人のお気に入りや希望を優先したものを持ってきていただき、更衣の際は自己決定を基本としている。また、季節に合わせて衣替えを家族に依頼し、身だしなみやおしゃれができるよう支援している。		

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
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	昼食については個別に好き嫌いを把握したうえで専従調理師が献立を立てている。また、毎食前のテーブル拭きや配膳下膳を利用者と一緒にいき、食事が楽しみになるよう努めている。	朝夕の食事の副食は外部業者の温めるだけで食べられる食材を利用しているが、昼食については、調理専任のパート職員が献立を立て、小規模多機能型居宅介護事業所の厨房で両事業所の利用者全員分の食事を手作りしており、買い出しは、買い出し専任のパート職員が食材を調達している。優しい味付けで丁寧に調理された食事が陶器の器にきれいに盛り付けられ、家庭的な食事である。現在食事の介助が必要な利用者はいないが、刻み食にしたり、偏食の利用者には栄養摂取のため食事を完食できるよう提供する食材の順番を工夫する等している。また、おやつ時間にそれぞれ好みのし好品を出すなどして、利用者が午後のひと時を楽しめるように支援している。	
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	一人ひとりの状態や体調に応じて十分な食事量、栄養バランス、水分量を確保できるよう体調チェック表を活用し支援している。		
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、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	口腔内の清潔保持は口臭の他、誤嚥性肺炎の予防にもなるため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実施している。		
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	利用者一人ひとりの排泄のパターンや習慣を理解し、自立に向けた支援をしている。可能な限りオムツ使用量を減らすよう努め、トイレでの排泄や自主排泄を基本としており、必要に応じて声掛け誘導しながら、気持ちよく排泄できるように支援している。また、排泄時の失敗が不穏を誘発する場合もあるので、できるだけ失敗しないように気配りを心掛けている。	2～3人の利用者は自立排泄できているが、それ以外の利用者については、日中はトイレへ定時に誘導して、排泄の自立支援をしている。夜間はリハビリパンツとパッドを併用し、下肢機能に不安のある利用者については、転倒事故防止のためにセンサーを各居室内に工夫して設置して、職員が駆け付けて支援するようにしている。尿路感染で度々発熱等があった利用者について、かかりつけ医に相談し、処方薬と清潔ケアを介護計画に盛り込み対応したことで、改善した例がある。	
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	かかりつけ医と相談の上、食物繊維食材のバランスの良い摂取と十分な水分の補給などを行い、併せて適切な無理のない体操や自力歩行を継続する働きかけを行い、便秘体質が改善されるような対策をしている。		

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
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	個々の体調や生活習慣、希望に合わせて楽しんで入浴できるよう支援している。場合によって入浴できない場合は足浴やシャワー浴などを施行したり、出来るだけ柔軟な対応を心掛けている。	全介助が必要な利用者もいるが、基本的に職員が一人(一部手伝いあり)で入浴支援を行っており、利用者全員が湯船に浸かることができている。利用者が体調不良の場合は入浴を中止し、髪は蒸しタオルで拭いて足だけ洗うなどして対応し、清潔保持している。職員は、入浴支援の時間は利用者と一緒に話ができる時間ととらえており、職員自身が楽しみながら支援にあたっていて、管理者によると風呂場からは笑い声がよく聞こえてくることである。	
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	ひとり一人の生活習慣や状況に応じて、できるだけ希望に添った対応を心掛けている。夜勤者は宿泊者の安眠度のチェックを欠かさないようにしている。睡眠不足が懸念される場合は昼寝をしていただくようにしている。また、季節に合わせた清潔な寝具類は安眠の大事な要素であるので気を配るようにしている。		
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	一人ひとり個別に処方された薬については薬剤情報提供書等の情報を申し送りノート等にて周知し、全職員が薬の目的や副作用等について把握するよう努めている。また、くすりの変更等があった際は申し送りノート等による回覧の他、特に重要な事項については口頭での申し送りも併せて行っている。		
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	共同生活全般において、食器拭きや洗濯物干しと取り込み、洗濯物たたみなどの役割分担の他、市の図書館に出向いて好みの音楽CDを借りるなどの趣味趣向の支援を通じ、楽しみごと、気分転換等の個別支援をしている。		
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	天気の良い暖かい日には近所の公園まで散歩をしたり、四季を通じてのドライブ、お小遣いを持つての買物支援、近所のお祭りや、地元小学校の運動会観覧の他、週に一度CDや書籍レンタルのための図書館訪問、また、家族対応にて適宜ドライブや墓参り、選挙参加など、普段行けないような場所でも家族や地域の方々の協力のもと出かけられるよう支援している。	春は市内の工業団地の桜並木、秋は紅葉が見事なスポットや彼岸花群生地など、近隣の市町へドライブに出かけていて、花の時期になると利用者が心待ちにしている。また、住宅地の奥まった場所にある事業所周辺には散歩に適した小川沿いの小径等もあり、午前午後に限らず散歩を楽しむことができる。コロナ禍が明けてからは、家族との外出機会も増えている。また、草取りが好きな利用者は、自主的に敷地内の草取りを楽しんでいる。	

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
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	コロナ禍により中断していた、近所のスーパーやドラッグストア、ホームセンター等での買物の際には品選びからレジでの支払い、受け取りまでできる限り本人にしていた。『買物支援』を再開していきたい。		
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	家族や友人知人への電話の希望があった際は本人所有の携帯電話や施設の電話にて電話していただいている。 また、手紙や年賀状のやり取りについても支援している。		
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	玄関や廊下など共用空間は明かりのとおり方、心地よい温度や湿度の管理に工夫し、体感や視覚的に負担のかからないように配慮している。厨房での食事作りの際の香りや音は食欲をそそり、居心地をよくするツールのひとつと考えている。廊下や玄関には地元写真家の写真や季節を感じられる花々を飾ったり、穏やかなやさしい空間作りに努めている。	事業所は、小規模多機能型居宅介護事業所とリビングを共有する形の建物で、感染症の拡大がなければ、パーティションを開け放して明るく広々とした空間で利用者同士がともに食事をしたりしてくつろげるようになっている。現在は感染予防のためパーティションで仕切られており、感染者が出た場合は職員の動線もそれぞれの事業所内で完結できるよう配慮されている。壁には利用者が作成した塗り絵のギャラリーコーナーも設けられている。	
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	社交場でもあるホールは読書やゲームができるスペースになったり、食事やおやつを楽しむ場所となったり、掘りこたつのある畳の間は気の合う利用者同士の団らの場、ホール、廊下各所に配置されたソファは独りになりたいときのセミパブリックスペースとして、共用空間の中でもそれぞれが思い思いに過ごせるよう家具の配置を工夫している。		
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	自室の備品は、本人が使い慣れ親しんできた家具や調度品を活かして、居心地よく生活できるよう本人や家族と相談しながらレイアウトを行っている。転倒など危険防止を優先する場合は、本人または家族に了承の上、使用する家具や寝具の種類を考慮して準備していただくこともある。また、限られたスペース内でのレイアウトであるので動線確保には気を配っている。	居室にはエアコンと換気扇、カーテンが備え付けられており、それ以外の椅子や電気製品、収納家具などは利用者が思い思いに持ち込んでおり、使い慣れた綿布団を持ち込んでいる利用者もいる。ベッドも基本は持ち込みであるが、電動ベッドが必要な利用者には、事業所所有のものを無償で貸し出している。利用者の介護度が進んできているため、居室の掃除は主に職員が担当し、衣替えの時期には家族に連絡して季節に合った衣類等を持って来てもらい、職員が整理している。	

グループホーム ころろ黒羽

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		○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	建物内部は出来るだけ分かりやすいイラストや文字を使い、自室やトイレ、風呂などに自分で行けるよう配慮し、自立した生活を支援している。また、入居者の趣味趣向をリサーチして、「やる気」「いきがい」を引き出せるような個性を大事にする支援を心掛けている。		