

### 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	1770200291		
法人名	有限会社 熊木福祉会		
事業所名	グループホーム 熊木山荘		
所在地	石川県七尾市中島町浜田口部11番地5		
自己評価作成日	令和5年1月17日	評価結果市町村受理日	令和5年3月29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="http://www.kaigokensaku.jp/">http://www.kaigokensaku.jp/</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バリアフリー総合研究所		
所在地	石川県白山市成町712番地3		
訪問調査日	令和5年3月7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)】

コロナ感染症の感染防止のため活動が制限され、大切な家族に会えずにいたり、出かけた場所へ行けず中どのように毎日を送っていたか職員全体で考え、楽しみや待ち望んだ日が持てる暮らしができるように支援しています。毎月の季節ごとのイベントは当日だけではなくホーム内の飾りつけやその飾りを楽しんで作り、季節を感じてもらえるように工夫しています。イベントの日が近づくと期待やワクワクで会話も弾み笑い声でホーム内が満たされています。感染対策をしながら大切な家族との時間を過ごせるようにオンラインでの面会を気軽にできたり時期を見ながら距離を取りながらはなりますが直接会ってお顔を見れるようにしています。家族に会いたい、つながってほしいという思いを大切にできるように職員全員で工夫しこのコロナ禍を乗り切れるように努力しています。

【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)】

・ホームは毎年理念の見直しを回り、昨年に続き今年度も「利用者へ寄り添い笑顔で一緒に過ごす」の理念に、「①親しき仲にも礼儀あり、羞恥・自尊心を損なわぬ対応②裏表のない言葉遣い③好きな物やこだわりの尊重④職員も共に楽しむ」を基本方針とし、コロナ禍でも利用者が毎日笑顔の暮らしとなるよう、理念の具現化に臨んでいる。  
 ・利用者も職員も地元の方が多く、当地慣習や生活習慣に合った親しい仲であっても、敬意・節度を守るケアが今後も続くよう、職員会議や身体拘束適正化委員会、勉強会を通して、基本方針の醸成に向け取り組んでいる。  
 ・介護計画は、本人の気持ちや要望、食事・排泄・入浴等の日常生活、レクリエーションや協調性等を記載する様式で、好きなことやこだわりが反映される暮らしとなるよう具体的な取り組みを計画化させて、実践に臨んでいる。  
 ・コロナ禍の制限が続く中、感染防止対策を講じた家族面会や外出支援、保育園児や児童館、放課後学童クラブからは今年も可愛い贈り物が届き、ホーム行事も豊富により工夫し、共に楽しい毎日となるよう取り組んでいる。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～59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
60 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	67 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
61 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:18,42)	○ 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	68 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
62 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:42)	○ 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	69 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. 全くいない
63 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:40,41)	○ 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	70 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
64 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:53)	○ 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	71 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
65 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	72 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
66 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)	○ 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

[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	地域密着サービスの意義をふまえた事業所理念を作っている。運営理念を常に見えるところに掲示し意識づけをしている。職員は理念を共有し、実践につなげるよう話し合い目標としている。	ホームは、年度当初にこのままの理念で良いのか、できているか等を毎年全職員で前年度を省みて更新や変更を協議しており、今年度も「利用者へ寄り添い笑顔で一緒に過ごす」の基本理念(要約)に、「①親しき仲にも礼儀あり、羞恥心や自尊心を損なわぬ対応②裏表のない言葉遣い③好きな物やこだわりの尊重④職員も共に楽しむ」を基本方針とし、コロナ禍が続く利用者と家族のために何ができるか、どんな楽しみを創れるか、職員同士励まし支え合いながら、今年度も理念の具現化に向け取り組んでいる。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい	地域の一人としての立場の確保は不十分ではあるが、地域の方が作った野菜や果物を持ってきてくださるなど地域の方は暖かく接してくれている。また直接の交流はできていないが保育園や児童館の子供達が作ったお米や敬老の日のプレゼントなどを手紙を添えて贈ってくれている。お返しに手紙や折り紙など手作りの物をプレゼントしている。	コロナ禍のため、地域行事や高齢者ボランティアとの交流はできていないが、地元の方々から畑の収穫物を頂いたり、敬老の日やクリスマスには今年も保育園から年長児が収穫したお米が、放課後児童学童クラブと児童館の子供達からは手作りティッシュケースが届き、そのお礼に利用者が手作り折り紙や手紙、お菓子をお返しするなど、地元ならではの交流は続いている。	
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	認知症の方の理解や支援の方法を実践を通じて積み上げてはいるが地域の人々に向けて活かしているとは言えない。		
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	今年は新型コロナウイルスの感染拡大防止のためすべて書面での開催となった。例年は参加者には防災訓練に参加していただきアドバイスをいただいている。またサービスの実際、評価への取り組み状況を運営推進会議で報告や話し合いをしている。運営推進会議でいただいた意見を職員で共有しサービスの向上に活かしている。	会議は、町会長、老人会長、地域高齢者ボランティア、民生委員、市職員、家族会の構成で、今年度も感染防止で運営状況を報告書に取りまとめメンバーに送付する書面開催となっているが、地元にはホームを気にかけてくださる方が多く、職員が買い物途中で尋ねられ近況を話題にしたり、法人代表者もまた同様で、地域の新年顔合わせ会では運営状況も紹介している。	報告書送付の際に、意見や感想を頂きやすいように、コメント記入用紙や返信用封筒も同封するなど、コロナ禍にあってもホーム運営の理解と透明性をより図る取り組みをされることに期待したい。
5	(4)	○市町村との連携	市町村担当者には運営推進会議に参加していただき実情の報告をしている。その他事故報告や介護保険制度に関し分からないことなど担当者と連絡を取り合っている。防災訓練に参加していただくなど市町村担当者と顔が見える関係・互いに協力できる関係を築けるよう取り組んでいる。	市とは、運営推進会議以外にもことある毎に法人代表者が役場に赴き、市主催の福祉事業所会議や同事業所分科会にも自ら参加している。これまでコロナ禍対策として、マスクや消毒剤の供給、空気清浄器やエアコン購入、面会室改装にも助成金を活用させて頂いており、今年度は被災後の事業復旧継続計画(BCP)策定について何度も助言や指導を頂いている。	
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「介護保険法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	毎月身体拘束について内部研修を実施し、身体拘束をすることによる様々な弊害を職員が理解できている。その他「身体拘束廃止委員会」を設置し3ヶ月に1回委員会を開催して実態把握や廃止に向けた検討をしている。玄関は昼間は鍵をかけることなくいつでも自由に入りができるようにしている。利用者の言葉や行動を遮ることがないようにスピーチロックの排除には特に力を入れて取り組んでいる。	身体拘束の正しい理解と周知は、毎月の職員会議で改めて省みる機会も設けているが、別途に法人代表者も交えた身体拘束適正化委員会を3ヶ月毎に開催し、「ちょっと待って」など介護職の誰もが直面する言葉による拘束についても、どんな対応がこのホームで適正なのか正解のない現実的な課題に取り組み、その結果を回覧して意識向上を図っている。また感情やストレス制御管理等の内部研修も毎年実施しており、今年度はオンラインによる外部研修も予定している。	

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		○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	高齢者虐待防止についての勉強会を開催し学ぶ機会を持っている。虐待は職員の意識づけが重要だと考えている。アンガーマネジメントやストレスマネジメントの研修を行い職員のストレスや虐待が見過ごされないよう注意を払い虐待防止に努めている。		

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
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	成年後見制度や日常生活自立支援事業について定期的に内部研修での議題に挙げ全職員が学ぶ機会を持てるようにしている。今年度は現在の利用者に事案が発生し、地域包括センターのご支援を頂きながら実際に取り組んだ事例がある。		
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	契約時や解約時、料金改定など契約内容に変更があった場合には代表者が利用者宅を訪問し、不安な点や疑問点を十分に引き出しご納得いただけるまで説明し同意を得ている。		
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	入居時にご本人やご家族の要望・意向の確認を行っている。また運営推進会議には家族会代表の方に毎回参加して頂き意見を聞いている。家族へは運営推進会議の参加を呼びかけをしたり、ホームに来所時には積極的に声をかけるようにしている。半年に1度書面にて意見や要望がないか、意向を把握できるように努めている。また第三者への苦情の提出方法を書面の配布や掲示物で周知している。	ホームには家族会があり、その代表者の運営推進会議参加のほか、会員向けに半年毎に運営状況書面を送付し、改めて意見や要望をお聴きする機会を設けている。コロナ禍の今、要望が最も多い訪問面会は、玄関ポーチで事前予約、検温、手指消毒のうえ15分以内でお願いしている。ほか、今年度は違う趣味も見つけて欲しいや、夜間はポータブルトイレを使わずトイレに連れて行って欲しいの声があり、ホームの現状と本人の状態を丁寧に説明し、できることをすり合わせして対応させて頂いている。また、オンライン面会を希望されたが通信端末機をお持ちでなく高齢でもあるため、親類の仲介で訪問面会に至った事例もあるなど、ホームとしてできる限りの支援に努めている。	
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	月に1度ユニットごとに会議を行っている。会議には両ユニットとも代表者が参加し、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。また代表者は昼食を職員と一緒に食べる日を作り、あらゆる面で話しやすい雰囲気作りを努め職員の意見を引き出し反映できるように努めている。	職員からの意見や提案を聴く機会は、各ユニットの毎月の職員会議に法人代表者と管理者が必ず出席して、職員と一緒にサービス向上を検討しているが、普段も管理者が勤務シフトに入りいつでも直接聴ける仕組みとなっており、法人代表者もまた普段からリビングで過ごす時間を取り、利用者とともに新聞やテレビを見るなどして、利用者や職員と気軽に話している。今年度もホーム内で楽しめるイベントを増やそうと職員同士がアイデアを出し合い、イベント担当者に協力や支援をしながら、コロナ禍であっても理念の実現に向け皆で取り組んでいる。	
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	代表者はこれらのことを把握し、人事評価規定を設けている。各自が向上心を持って働けるよう条件の整備に努めている。		
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	1人ひとりのケアの実際と力量を把握し外部研修には全職員が1年に1回以上参加できるようにしていたが今年は新型コロナウイルスの感染防止のオンラインでの研修に参加できるようにしている。内部研修は毎月おこないその時々合った必要な研修が受講できるようにしている。		
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	1年に1回市内の福祉施設職員が交流・情報交換ができるよう交流会が開催されていたが今年も実施されなかった。代表者は費用負担や勤務体制等を考慮し積極的に多くの職員が参加できるよう取り組んでいる。また2カ月に1度開催される事業者連絡会の参加もオンラインではあるが積極的に行い、ネットワーク作りや勉強会を行っている。		

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
<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	サービス導入時には十分な時間を確保し安心していただける存在となれるよう関係作りに努めている。また利用者には日常の会話から不安を汲み取り職員間で共有している。		
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	サービス導入時には十分な時間を設け面談や電話での聞き取りをおこない困っていること・不安なこと・要望に耳を傾けながら関係作りに努めている。1人ひとりの生活歴の聞き取りをおこないご家族の思いを汲み取るようにしている。		
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	初回面談時には十分な聞き取りの時間を設け、その時必要なサービスを見極められるようにしている。グループホームへの入居ありきではなく、他のサービス利用も含め対応している		
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	理念に「共に生活する家族の一員として楽しみある毎日を過ごせるよう努めます」とあるように、利用者と職員は介護される・介護する立場に置かず共に暮らす者同士の関係を築けるよう努めている。		
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	ご家族にできることを無理のない範囲で行ってもらえるよう普段からご本人の思いを伝えるようにしている。ご本人の意向に応じられるよう面会時の会話やお手紙などで連絡を取っている。		
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	産まれ育った場所やこれまで生活していた地域へドライブに出かけたりしている。今年も人と関わることが難しく直接会うことはなかなかできなかったがオンラインでの面会などをおこない関係が途切れないように努めている	コロナ禍前によく出向いていた商業施設や外食先にはまったく行けなくなり、不自由な暮らしを余儀なくされているものの、依然、法人代表者は感染防止を講じつつ行きつけの美容院や理髪店への送迎役を引き受けている。利用者には家族や親類との連絡だけがよりどころになっている今、今年も手紙の返信や写真入りの年賀状が届いて安心したり喜ばれたり、またここ数年は携帯電話を持つ方も増え、オンライン面会をされるケースもあり、その操作を何度も快く支援している。	
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	職員は利用者同士の良い関係も悪い関係も把握し、1人ひとりが孤立せず関わり合い支えられるよう支援している。気の合う利用者同士で外出したり手作業が行えるようにしている。また相性の合わない利用者同士は職員が仲介し程よい距離で過ごせるように配慮している。		

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	
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	サービスの利用が終了した後も移り住んだ先の担当者と連絡を取りいつでも相談に乗ったりフォローする姿勢を示している。またリロケーションダメージを最小限に食い止めるため事前に細かい情報の提供をしている。			
<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	認知症のため思いを言葉にできない利用者に対しても関わりの中で表情や少しだけ発せられる言葉で思いを汲み取れるようにしている。またご家族に生活歴を聞き、そこからなにかご本人の希望・意向を把握できるヒントはないか、ご本人がどうゆう思いでいると思うかなど聞き取りを行っている。	思い通りにいかないと言動が荒くなる方には、1人になる場所と時間を作り、落ち着いてからそばに寄り添ったり、家に帰りたいと言い出すと何時間でも訴える方には、ひたすら傾聴に徹したり、信仰心が強くお参りに行きたいが行けないことも自覚されているため、寺に電話して涅槃会等の寺の行事の状況等を直接話すことができて安堵されたなど、また自分の思いや意向を口にはできない方には、その表情からも察せられるよう努めている。今はホーム内行事を増やし、一緒に準備や仕度をしてその日が近づくワクワク感も含め、楽しみが増えるよう取り組んでいる。		
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	ご本人やご家族からこれまでどのような生活を送ってきたのかを聞き取り一人ひとりの人生を把握できるように努めている。またこれまでも介護サービスを利用してきた方には担当者からどのような経過を辿ってきたのか情報の提供をしていただいている。			
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	1ヶ月に1回ご本人の現状について全職員で話し合い把握に努めている。また現状に変化があればその都度話し合う機会を持ちアセスメントをおこなっている。			
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	日頃の関わりからご本人の思いや意向を汲み取っている。ご家族にも意見・要望を聞き職員の意見も反映しながらケアプランを作成している。	計画は、毎月の職員会議で対象利用者の3ヶ月毎のモニタリングをし、その結果を踏まえ計画作成担当者が半年毎に本人・家族の要望も反映させた更新計画を作り、面会時や郵送にて承認を頂いている。本人の気持ちや要望、食事・排泄・入浴等の日常生活、行事参加や協調性等々、各項目別に楽しい毎日となるよう具体的な取り組みを計画化しており、生き甲斐だった卓球教室通いの再開を立案し、その後通いが困難になったため、次はホームで競技的な行事を企画し積極的に参加して頂いているなど、本人の気持ちを優先に身体機能や症状にそいながら計画更新をしている。		
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	毎日個別の記録をおこない全職員が把握し共有している。また3ヶ月に1度介護計画の見直しをおこないその際には記録を基におこなっている。			
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	必要な時に必要なサービスが提供できるよう、柔軟に対応することを心がけている。			

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
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	ご本人やご家族に今までどのような暮らしをしてきたのか聞き取り活用できる地域資源を把握しご本人がよりよく暮らせる方法を模索している。		
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	受診はご本人の希望に沿った医療機関を選択できるようになっている。医療の受け方も住診や受診など柔軟に対応していただけている。また主治医との関係が継続できるよう情報の交換をおこなっている。	毎月、職員も気軽に相談できるホーム提携医による訪問診療があり、普段も看護師職員と職員間でどんな些細なことでも行き渡るよう申し送りや情報共有に努め、また他にも救急・急変時対応に入院受け入れの各病院がある。また入居前からの医療機関への継続受診も可能で、内科以外の精神科・眼科・皮膚科等の外来受診と同様に、基本、家族付き添いだが、担当医にお聞きしたいことを手紙にして渡したり、都合・事情によっては職員が連れ添うなどして、適切な医療支援につなげている。	
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捉えた情報や気づきは随時協力医療機関の主治医や看護師に相談し適切な医療が受けられるようにしている。		
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。	入院時には心身のダメージが最小限となるよう病院関係者やご家族と相談しケアについての話し合いをおこなったり、継続介護記録を提出しグループホームでの過ごし方と病院での療養生活の違いが大きくならないよう支援している。また早期に退院できるよう病院関係者と連絡をまめにとるようにしている。		
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、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化や終末期について入居時に説明している。グループホームのできることでできないことをご家族に理解していただき今後の対応方針を決定している。	利用者が摂食困難など重度化傾向になった場合は、早い段階から本人・家族はもとより、提携医や入院対応病院等との話し合いを重ね、家族の意向や本人の状態に添いながら入院や特養施設、老健施設等への転居など、ホームでの看取り支援も含め、たえず揺れ動く気持ちに寄り添いながら、納得のいく終末期となるよう支援している。	
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	職員は救急救命講習等に参加し実践力を身につけている。今年は新型コロナウイルス感染症の感染予防のため講習会は開催されなかった。急変時の対応をマニュアル化し全ての職員が対応できるようにしている。		
35	(13)	○緊急時等の対応 けが、転倒、窒息、意識不明、行方不明等の緊急事態に対応する体制が整備されている	さまざまな緊急事態に対応したマニュアルが整備され職員が内容を熟知している。施設内研修を随時おこない定期的にマニュアルを確認し対応できる体制が整備されている。	けが、転倒、誤嚥、夜間急変等の緊急時対応は、症例別の対応マニュアルを備え、今年度は横になったまま食する傾向の利用者の万一の備えとして、異物の除去等の対処方法の勉強会を開催するなど、内部研修は現在の利用者の症状・状態に即した内容で実施している。また今年も感染防止で未開催だったが、通年、消防署の救急救命講習へも、順次、職員数名を受講させている。日頃も、義務化しているヒヤリハット報告はすぐに解決可能ならば対処策も記載して回覧し、困難な場合は改めて職員会議等に検討し、事故や再発防止につなげている。	

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
36	(14)	○バックアップ機関の充実 協力医療機関や介護老人福祉施設等のバックアップ機関との間で、支援体制が確保されている	協力医療機関とは急変時などにはいつでも連絡がとれる関係である。主治医や看護師とは顔なじみであり必要時には即応していただいている。	協力医療機関にはホーム提携医のほか、緊急・急変や入院対応の各病院からも支援や協力を得る事ができ、福祉施設もホーム提携医療機関系列の介護老人福祉施設があり、医療と福祉両面での支援体制が確保されている。またホーム提携医と看護師には、気兼ねなくいつでも何でも相談できる関係が構築されている。
37	(15)	○夜間及び深夜における勤務体制 夜間及び深夜における勤務体制が、緊急時に対応したものとなっている	夜間及び深夜(19:00～翌7:30)の夜勤帯には各ユニットに1名ずつ待機職員を配置しオンコールでいつでも出勤要請に応えられるようにしている。	夜勤者両ユニット1名ずつ計2名に加え、当番制で緊急対応待機職員を配する夜間体制で、事前に症状悪化が予想される場合は24時間対応のホーム提携医や看護師に対応指示を頂き、夜勤職員が気がかりな事が生じても、心もとななくても、何時でも、遠慮なく待機職員や管理者に連絡ができ、緊急時はすぐに駆けつける体制となっている。
38	(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	1年に2回避難訓練を実施し、災害時には速やかに避難ができるよう全職員が避難の方法を身につけるようにしている。避難訓練では日中と夜間想定のパターンを繰り返し訓練している。地域住民との協力体制を築き災害時には駆けつけていただけるような関係作りができています。	毎年2回の火災避難訓練は、日中と夜間の火元を変えた避難行動を、1回は消防署員立ち会いで警報器動作確認や水消火器訓練等も行い、1回はホーム独自で職員連絡網の通達確認を含めた自主訓練で、いずれも利用者が実際に戸外退避し、運営推進会議参加者や家族からも数名ご協力を頂いていたが、今年度も感染防止のため2回とも外部参加者不在の自主訓練となっている。コロナ収束後は、外部参加者にもご協力を頂き、被災後の事業復旧継続計画(BCP)に沿って実施する予定である。
39	(17)	○災害対策 災害時の利用者の安全確保のための体制が整備されている	災害時のマニュアルは整備されており職員へも周知している。災害時対策マニュアルは定期的に見直ししている。	火災、地震、水害、雪害、停電等の非常事対応マニュアルに加え、今年度は事業復旧継続計画(BCP)策定にも着手している。職員連絡網、非常用持ち出し袋をはじめ、職員を含めた3日分のカップラーメン、保存食パン、15年保存水等々の備蓄品をリスト化管理し、今年は皆で食して交換。また防災品もマスク・消毒剤等の感染防止品をはじめ毛布、常備菜、紙カップ、割り箸等を揃え、簡易トイレは作り方もマスターしている。今年度は試食会や検討会議の結果、喉つまり防止にパウチの介護食品を、暗対策として移動可能な間接照明と懐中電灯を新たに追加している。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
40	(18)	○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	職員は親しみを持って支援をおこなうようにしているが馴れ合いの中で誇りやプライバシーの侵害、自尊心を傷つけることのないよう配慮を怠らないよう気を付けている。専門職としての自覚を忘れないよう定期的に内部研修などを開催している。	「親しき仲にも礼儀あり、羞恥・自尊心・人権を尊重した接遇、なにより職員も共に楽しむ」は、ここ数年連続で掲げているホームの基本方針。良かれと思っているサービスも客観的に見るとどうなのか、認知症の理解とともに実際にあった困難事例をもとに、改めて省みる内部研修を今年度は3回実施し、法人代表者もまた毎回の職員会議で自らの姿勢や方針を伝え、正しい理解とケアの醸成化に取り組んでいる。午後になるといつも帰宅を訴える利用者には、その兆候が出る前に職員が個別に気がまぎれるよう話したり傾聴して寄り添うなど、認知症を理解し余裕をもった対応が着実に浸透してきている。
41		○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	ご本人が思いや希望を伝えやすいように1日の中でコミュニケーションの時間を充分に取っており職員は話しやすい雰囲気作りを心がけている。また思いを引き出せるように職員と2人きりで話をする時間も持てるように工夫している。	
42		○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	職員側の都合やスケジュールを優先するのではなく1人ひとりのペースに合わせた暮らしの支援を行っている。柔軟な対応ができるようにしている。	

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
43		○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	できる方は自分で洋服を選び、できない方とは一緒に好みの服を選ぶなどその人らしい身だしなみが整えられるよう支援している。職員と一緒に衣料品店にてかけ好みの服を買ってくることもある。		
44	(19)	○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	1人ひとりの食の好みや食べる力を把握し形状(刻み食・ミキサー食など)を個々に合ったものとしている。また得意でない物には代替食の提供も行っている。食事の下ごしらえを一緒にして頂いたり、旬の食材を頂いた時には皮をむいたり作り方を教えてもらったりしている。食事は利用者と職員と一緒に食べていたが感染予防のため現在は一緒に食事を摂っていないが食事の見守りをおこない食欲の低下や欠食などをすぐに把握し十分に栄養がとれ楽しみな時間になるように努めている。	食材は地元スーパーの買い出しで、今は感染対策で利用者同伴は控え出向く回数も抑さ気味だが、家族からの旬野菜のお裾分けもあり、大型冷蔵庫や冷凍庫も大繁盛している。利用者には皮むきやひげ根とり等の下拵えにも加わってもらい、刻みやトロミ調理も摂食嚥下障害の方には専門医に実際に食べている料理で食事形態の指導を受けたり、適正な摂取量を確保できない方には病院処方経腸栄養剤をゼリー状にして摂取して頂き、食事が美味しく楽しい時間になるよう取り組んでいる。クリスマスはすき焼きが定番で、鍋や焼き肉など皆で囲む料理も人気で、コロナ禍前はファミレスや大型商業施設の外食にも繰り出していた。	
45		○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	カロリーの過不足や栄養の偏り、水分不足が起こらないよう支援している。画一的なケアを行わずご本人の好む物を提供している。残食量や水分摂取量が少ない時には記録を取りすべての職員が把握できるようにしている。定期的に体重測定をおこない必要な栄養がとれるようにしている。		
46		○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	職員は口腔ケアの重要性を充分に理解し一人ひとりの状態に応じたケアを行っている。画一的なケアではなく個々の力に応じた支援をしている。		
47	(20)	○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	排泄チェック表を記入し一人ひとりに合った排泄パターンを把握し声かけや誘導を行っている。トイレでの排泄が長く継続できるよう支援している。1人ひとりが失敗することへの不安がなく過ごせるようにしている。	時間・尿・便・性状・介護用品交換等を記録する排泄管理は、自立の方も含め全員を対象にしており、尿意・便意を感じない方には、排泄管理で周期とともに仕草等でも察知して適切に誘導できるよう努め、失敗した時に汚物を隠される場合も、自尊心や羞恥心に配慮しながら処理し、頻尿の方へも生活する中で問題なければ経過観察に努め、摂取物や体操等々、直ぐには薬剤に頼らぬケアに努めている。	
48		○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	排便チェック表を記入し、排便状況を確認している。内服薬に全て頼るのではなく食事の工夫や体操などをおこない便秘予防に取り組んでいる。		
49	(21)	○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	入浴日や時間帯は1ヶ月単位で決まっているが排泄の失敗で体が汚れてしまったときや受診時の前日などご本人の希望や職員からの提案でいつでも入浴できるようになっている。気分がすぐれない時や疲労感がある時には翌日にするなど臨機応変に対応できるようにしている。また入浴を嫌がる方や体の都合で入浴できない方へは清拭や着替えをし清潔が保たれるようにしている。ゆず湯や菖蒲湯など季節を感じ楽しんでもらえるよう工夫している。	入浴は、勤務シフトや行事予定、受診前日等を考慮しつつ、各ユニット毎にほぼ2日置きに1日かけ9人全員にご利用頂いているが、足の冷えやむくみ、痛みがある時や寒くて嫌がられる場合もあり、個別に清拭や着替え、ドライシャンプーで洗髪、足浴や手浴のケースもある。入浴剤のほか菖蒲や柚子の季節湯もあり、午前午後の間に湯を入れ替え、個別に洗髪剤や石鹸を持参の方もおれば、歌好きな方には歌いながら浴室に誘導しているなど、全員が気持ちよく入って頂けるよう努めている。	

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
50		○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	1人ひとりの睡眠習慣を把握し自然なリズムで休息がとれるよう支援している。就寝時間や起床時間は本人のリズムに合うよう自由に行っていた。また十分に休息が取れない方にはご家族と相談し専門医への受診を支援している。		
51		○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	薬剤の早見シートを作成し、内服薬の内容を全職員が把握できるようにしている。副作用や状態が変化した時には経過を記入し主治医に相談・情報の提供をしている。		
52		○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	1人ひとりの役割や楽しみ事が作れるように支援している。嗜好品(タバコ)については安全面や他入居者とのトラブル防止のため現在は原則禁止としている。		
53	(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	新型コロナウイルス感染症の感染予防のため現在はほとんど外出はできていない。普段はいけないような場所へ行くことや本人の希望に添うことが難しいが、まだ暖かい季節には庭へ散歩に出て外の空気に触れられるようにしていた。	法人には車椅子ごと乗車できる福祉車両とセダン車両があり、通年、桜や紫陽花、市の大祭、紅葉等々に繰り出したり、日常でも法人代表者がその日の天候や体調や気分、時には職員も加わり近郊ドライブに出かけていたが、今年も感染防止のため自粛せざるを得なく、人のいない場所や時間帯を見計らい、車からは降りずに車窓で鑑賞したり、人がいなければ降車して桜並木で写真を撮るなどする支援に留まっているが、その分ホーム内で、おやつの日と一緒にホットケーキや白玉ぜんざいを作ったり、お菓子やタオル・ハンカチ等を景品にした室内パターゴルフやボーリング競技、カルタ等々の行事で盛り上がり、少しでもストレス軽減になるよう取り組んでいる。	
54		○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	1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支援している。ご本人の希望とご家族の希望が一致しない場合には充分な話し合いとアセスメントを行い出来る限り自分でお金を持てるよう支援している。		
55		○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	ご家族や大切な人へ手紙や電話などができるように支援している。書けない方には代筆したり写真を入れたりと継続してやり取りができるようにしている		
56	(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	ご本人にとって使いやすい配置、自分で手作りの装飾品や自分で塗った塗り絵などを飾り居心地の良いスペースになるよう努めている。共用空間は不安をあおることのないよう家庭的な雰囲気作りに努めている。	ホームの敷地は、日本家屋のユニット2棟のほか庭園や地域住民との交流の場でもある別棟もある広さで、温度・湿度・空気清浄管理に窓開け換気や除菌・消毒清掃等で感染予防の徹底を図り、外来者にも検温や手指消毒を徹底し、またマスク着用・不着用のエリア分けをし、万一のクラスター防止対策も講じている。今年度は、面会場所の玄関ポーチを予約時間に合わせて暖めたり、行事や暮らしぶり写真をたくさん貼ったり、ホールでは節分に向け特大の鬼飾りを作り、ハロウィンでは顔を模擬したお化けかぼちゃを吊るし、クリスマスには画用紙のツリーにそれぞれが飾り絵を貼り付けるなどして、職員のアイデアと利用者の盛り上げで、コロナに負けずに楽しく過ごしている。	

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
57		○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	共有空間にはいくつかのくつろげる家具の配置がしてあり気の合う者同士で集まれる大きなスペースや1人になりたい時にゆったりと過ごせる小さなスペースなどを複数個所に作ってある。		
58	(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	ご家族にはなじみの家具や寝具を使用することによって安らぎや安心感が得られることを十分に理解していただき、個室には自宅で使っていた家具や思い出の品、家族の写真などを置いてもらえるようにしている。ご家族に居室内に入ってもらうことが現在ではできず部屋のレイアウトは本人の希望に沿ってできるように職員と一緒にやっている	全室洋室で、ベッド、カーテン、押入れが備付け。基本、布団をはじめ使い慣れた物の持ち込みを推奨しており、小型テレビ、小型炬燵、位牌や配偶者の遺影、姿見鏡に椅子等々、それぞれ和める物や落ち着ける物を揃え、居心地よく過ごされているが、居室に人が入るのを嫌う方には入室の際に事前許可を取り、中の物には極力触らぬよう心掛け、そもそもホーム入居に納得されていない方や帰宅願望の強い方には、慣れ親しんだ物の持ち込みは返って不穏要因となるケースもあるなど、それぞれ柔軟な対応で臨んでいる。	
59		○身体機能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	身体機能や認知症の程度を十分に考慮し、安全に安心して過ごしていただけるよう支援している。危険防止が過剰となり行動の抑制につながらないように自立した生活が送れるよう工夫している。		