

### 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	2277102642		
法人名	有限会社ナチュラルケア浜松		
事業所名	グループホーム高丘		
所在地	浜松市中区高丘北2-17-15		
自己評価作成日	令和5年 2月 21日	評価結果市町村受理日	令和5年 3月 31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.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do">http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do</a>
----------	---

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人静岡県介護福祉士会		
所在地	静岡県静岡市葵区駿府町1-70 静岡県総合社会福祉会館4階		
訪問調査日	令和5年 3月 16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)】

当法人としては、会社の理念である尊厳のあるその人らしい生活基礎として、入居者お一人お一人に寄り添いながら安心して生活ができるケアをすすめております。また法人として若者を育てる社風のもと人材育成に力をいれ、スタッフが活躍でき力を発揮できる環境を整えています。働きやすい環境として、介護記録のITを取り入れ、弊社独自のアクセスコードをおこなう事により、介護記録の簡素化、データ化、ペーパーレス化を実現し、利用者との関わられる時間をつくる事ができ、介護記録の標準化により、未経験の方でも簡単に記録できるようになります。また、その人らしい生活が送れるように支援させて頂いています。

#### 【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)】

施設は住宅街の一角に立地している。施設の前に遊歩道があり安心して散歩ができる環境にある。以前のような遠くまでの散歩や途中での買い物などはできていないが、天気の良い日の散歩は欠かさず行われている。理念である「尊厳のあるその人らしい生活基礎」を掲げており、言葉遣いには特に気をつけており、折に触れ研修会や委員会において話し合いの場を設けている。玄関ホールから見えるフロア入り口には、春の気配が感じられる桜の暖簾が掲げられていた。居室の窓にはカーテンではなく障子をはめられており、静かな環境の中にある施設である。

### 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 3. 利用者の1/3くらい 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. 全くいない
59 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: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
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している (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

[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	研修にて理念の共有を行い、尊厳のある、その人らしい生活を理念をもとに入居者に寄り添いながらケアをおこなっている。	「尊厳のあるその人らしい穏やかな生活」を理念に掲げており、入社時やケアプラン変更時に説明を行っている。理念は事務所内と玄関の壁に掲示されており、定期的開催される身体拘束委員会の中でも共有している。	
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	近所への散歩の際に地域との交流や、地域との行事(秋まつり)に参加を行っている。	コロナ禍で参加できていないが、秋祭りの参加や練りが玄関前まで来てくれ地域交流が図られている。以前のように少しずつではあるが感染対策を行いながら、地域との繋がりを大切にしている。	
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	運営推進会議にて施設の事や取り組みなどをお伝えしている。		
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	運営推進会議にて意見交換を行い、施設で取り入れるように、話し合いをしている。	自治会長や民生委員、家族、行政、地域包括が参加し書面にて開催しているが、なかなか意見まではもらえていない。以前アンケートを取ったこともあったが記入してもらうまでには至らなかった。	運営推進会議の議事録送付時に写真のみ同封ではなく、個々の状況や日々の過ごし方などを記入できるように連絡方法の検討を期待したい。
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	推進会議の際に浜松市の介護保険課の担当者と意見交換をしている	運営推進会議での議事録の送付や、介護、生活保護の疑問などを聞く機会を設けている。書面での意見や要望に、市の職員からは事業所職員への体調やコロナ過対応への気遣いがうかがわれている。	
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	施設内で身体拘束について研修を行い 施錠や身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	3か月に1回の身体拘束委員会で言葉使いや施錠についての話し合いを行っている。以前は玄関を解放していたが、屋外へ出てしまう利用者がいることから現在は施錠している。言葉使いが気になる場合は、その場で話し合うよう努めている。	
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	施設内で高齢者虐待を研修し、利用者の状況や職員の行動、言動等に注意を払い、適時指導をおこなっている。		

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
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	成年後見制度について学ぶ機会は少ないが、入居者は後見制度を利用している		
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	契約について説明をする事により、納得を頂いている		
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	推進会議にて、入居者様やご家族様の声を報告させて頂き、可能な範囲で対応させて頂いている	一般的な事業所たよりは作成していないが、運営推進会議の議事録送付時に利用者の写真を同封している。家族からの声は介護支援専門員が窓口となり、内容聞き取った内容はその都度、介護職員にすぐに伝え対応している。	
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	職員の意見提案を聞き、個人の能力発揮に努め定期的な面談をおこなっている	年1回の個人面談において本人の意見や希望の確認を行っている。日々の意見や要望は、その都度管理者が確認しながら話を聞くように努めている。	
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	職員個々の状況にあわせた勤務形態や、環境を整えている		
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	定期的な処遇改善研修をおこなっている。また面談を行い資質向上をおこなっている		
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	法人内での他事業所の交流や、外部研修での同業者の交流がある		

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
<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	サービス導入初期では、入居者との信頼関係をきずく段階の為、ご本人の気持ちをお聞きしながらサービスをすすめ、信頼関係を気付く		
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	サービス導入する段階で、ご家族の不安、要望を十分にお聞きしながら、信頼関係を築いている		
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	情報収集をしご本人の状況に応じた適切なサービスを利用できるよう努めている		
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	家庭的雰囲気の中で支え合いのある寄り添ったケアをすすめている		
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	連携しながら支援を進めていける関係づくりに努めている		
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	出来るだけ、馴染みの方がこられるように配慮している。手紙や電話での会話も支援している	コロナ禍で外出はできないが、年賀状や電話等、家族や友人の交流は継続されている。読書を希望される利用者には、職員が借りたい本を聞き図書館を利用している。	
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	共同生活をしながら、利用者が孤立しないように声掛けをしている		

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
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	新しいサービス利用がスムーズに運ぶように必要に応じて情報提供をしている		
<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	ご本人の生活背景に考慮して、できるだけご自宅と同じような暮らしができるようにしている	以前の生活から好きな事、やっていた事などを聞き取り、個人ファイルに記入し把握しながら支援に繋げている。ジャズが好きだった方はCDとラジカセを持参し、お花が好きな方には花を活けてもらうなど有意義な時間作りを支援している。	
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	前サービス事業者等や家族から情報を収集し、これまでの暮らしの把握に努めている		
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	現状把握の為申し送りや書類、ノート等活用し職員全体で情報共有に努めている		
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、職員、看護師、ケアマネジャーの情報やカンファレンスで話したい内容やアイデアをもとに作成している	介護職員と介護支援専門員が日々の連絡ノートを活用し、カンファレンスを行ない作成している。作成後は家族に確認をしてもらっている。体調変化時においても各担当者との確認を行い変更を行っている。	
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	記録やデータ等を元に情報共有をしながらおこなっている		
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	個々のニーズに対応して社会資源などのサービスを取り入れている		

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	本人の望む馴染みの医療機関や地域の図書館やイベントの利用などの地域資源を活用している		
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、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	希望を確認しながらホームの掛かりつけと他の医療機関の併用も行っている。掛かりつけ医とは密に情報共有しながら連携を取ることができている	月に2回かかりつけ医への受診がある。他科受診の場合は家族受診が原則ではあるが、難しい場合は職員付き添いの場合もある。常駐の看護師がおり夜間においてもすぐに連絡の取れる体制ができている。夜間もかかりつけ医に連絡が取れる体制となっている。	
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	介護職は異変があれば看護師に相談し常に連携を取りながら支援している		
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。	病院看護師等と適時連携をはかり情報共有し、退院後の暮らしへの準備をしている		
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	終末期のあり方として、利用者の意向を踏まえ、ご家族のお気持ちに十分配慮して、今後の方針をすすめている	今年度は3名の方を看取った。看取りについて経験不足の職員には、必ずベテラン職員がフォローに入る体制が取られている。利用者の食事がとれなくなってきた時やコミュニケーションのレベル低下が顕著になってきた際は、主治医と家族との看取りについての話し合いの場を設けている。	
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	定期的な研修と実践をおこないながら、身につけている		
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回の避難訓練を夜間想定と総合訓練をおこなっている	避難訓練を年2回実施しており、先日初めて夜間訓練も実施した。夜間時の訓練では連絡網を使用して応援体制の訓練も行っている。備蓄として利用者と職員の1週間分が確保されている。個人用の非常持ち出し袋も準備されている。	事業所の避難訓練は行われているが、地域の避難訓練参加や地域からの応援体制、また個人用の非常持ち出し袋の中身の検討などいくつかの体制整備を期待したい。

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>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	その人がどのような人かを把握し、その人らしさを大切にしながら声かけを行っている。尊厳が保たれ、誇りが守られるような対応をしている	生活歴から本人の思いを確認しながら「トイレ」の判断が不明慮の方には違う言葉かけでトイレ誘導を行うようにしている。利用者に不愉快な言葉掛けにならないように注意しながら誘導を行っている。	
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	本人の意向を確認し自己決定できるように支援している		
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	利用者のペースや希望を可能な限り優先している		
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	本人らしい身だしなみで気持ちよく過ごすことができるように支援している		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立、野菜の皮むき、味見、配膳、食器洗い等を利用者と共に行っている	事業所内には専門の調理員がおり、献立は法人本部において作成されている。利用者には誕生日などのイベント時に、本人の特に好きなものを提供している。野菜の皮むきや味見、配膳などを利用者が出来る事は一緒にやっている。	
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	食事量や水分量を把握しながら、採血結果をもとに医療とも連携し、足りない部分があれば別の食品で補うなどしている		
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	毎食後口腔ケアをしている。訪問歯科による口腔ケアやアドバイスも参考にしている		

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	(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	排泄のパターンやサインを探り、トイレで排泄ができるように支援している	24時間チェック表を作り排泄のパターンを探ってトイレ誘導行っている。リハビリパンツを履いている方がほとんどであるが失禁パンツを履いている方が数名いる。水分も1500ccを目指しておりヨーグルトや牛乳などで便秘予防も行っている。	
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	便秘しないように個々に応じて工夫や支援をしている		
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	入浴の希望がある方には可能な限り対応しながら、他の方も定期的に入浴できるように支援している	最低でも週に3回は入浴を行っている。特殊浴槽(椅子に座って入浴できるタイプ)もあり5名ほど使用されている。入浴剤を入れたり季節ごとのゆず湯なども活用している。強い拒否の方はいないが声掛けを工夫し入浴を行っている。	
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	疲れたら休息できるような支援や、気持ちよく眠れるような寝具のしつらえや環境を提供している		
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	個々の薬への理解や支援をし、症状の変化があれば医療と連携し内容を変更するなどしている		
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	生活歴などの情報や本人の意向を聞き、役割りや楽しみ事を暮らしの中に取り入れている		
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	散歩や図書館、希望する医療機関などへの支援をしている。本人の嗜好に沿い、年に一度コンサートに行く利用者もいる	天気の良い日には施設前の遊歩道を散歩している。以前は少し足を延ばして散歩したり、近隣の薬局でおやつを買ってきたりしていた。図書館やコンサートにも行っていたが現在できていない。今後少しずつ以前の散歩に戻るよう支援したいと考えている。	



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
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	個々の希望や力に応じて、お金を所持したり使えるようにしている		
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をしている	電話や手紙のやり取りができるように支援している		
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	リビングや居室の温度に配慮し、適時、換気を行い、居心地よく過ごせるように支援している	利用者の集うフロアは利用者本人が心地よく過ごせるようなテーブルの配置を心がけている。折り紙でお雛様を作り飾ったり、入り口には桜の暖簾がかけられていて季節を感じられた。基本的に窓は必ず少し開いており換気は十分に取られている。	
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	独りになれたり、親しい者同士で過ごせる居場所作りの工夫をしている		
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	居心地の良い居室となるように、馴染みの道具や家具を入居の際持参してもらうようにしている。	ラジカセを持参し自分の好きなジャズのCDをかける方や、自分で製作したショールを身に着けたり、自身で縫ったぬいぐるみを飾り過ぎしやすい空間となっている。窓はカーテンではなく障子が貼られている。	
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」「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	安全かつ自立した生活が送れるように分かりやすい環境づくりの為に工夫している		

### 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	2277102642		
法人名	有限会社ナチュラルケア浜松		
事業所名	グループホーム高丘		
所在地	浜松市中区高丘北2-17-15		
自己評価作成日	令和5年 月 日	評価結果市町村受理日	令和5年 月 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.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do">http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do</a>
----------	---

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人静岡県介護福祉士会
所在地	静岡県静岡市葵区駿府町1-70 静岡県総合社会福祉会館4階
訪問調査日	令和5年 3月 16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)】

当法人としては、会社の理念である尊厳のあるその人らしい生活基礎として、入居者お一人お一人に寄り添いながら安心して生活ができるケアをすすめております。また法人として若者を育てる社風のもと人材育成に力をいれ、スタッフが活躍でき力を発揮できる環境を整えています。働きやすい環境として、介護記録のITを取り入れ、弊社独自のアクセスコードをおこなう事により、介護記録の簡素化、データ化、ペーパレス化を実現し、利用者との関わられる時間をつくる事ができ、介護記録の標準化により、未経験の方でも簡単に記録できるようになります。また、その人らしい生活が送れるように支援させて頂いています。

#### 【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)】

#### 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している (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)		

# 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	研修にて理念の共有を行い、尊厳のある、その人らしい生活を理念をもとに入居者に寄り添いながらケアをおこなっている。		
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	近所への散歩の際に地域との交流や、地域との行事(秋まつり)に参加を行っている。		
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	運営推進会議にて施設の事や取り組みなどをお伝えしている。		
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	運営推進会議にて意見交換を行い、施設で取り入れるように、話し合いをしている。		
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	推進会議の際に浜松市の介護保険課の担当者と意見交換をしている		
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	施設内で身体拘束について研修を行い 施錠や身体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	施設内で高齢者虐待を研修し、利用者の状況や職員の行動、言動等に注意を払い、適時指導をおこなっている。		

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
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	成年後見制度について学ぶ機会は少ないが、入居者は後見制度を利用している		
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	契約について説明をする事により、納得を頂いている		
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	推進会議にて、入居者様やご家族様の声を報告させて頂き、可能な範囲で対応させて頂いている		
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	職員の意見提案を聞き、個人の能力発揮に努め定期的な面談をおこなっている		
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	職員個々の状況にあわせた勤務形態や、環境を整えている		
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	定期的な処遇改善研修をおこなっている。また面談を行い資質向上をおこなっている		
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	法人内での他事業所の交流や、外部研修での同業者の交流がある		

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
<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	サービス導入初期では、入居者との信頼関係をきずく段階の為、ご本人の気持ちをお聞きしながらサービスをすすめ、信頼関係を気付く		
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	サービス導入する段階で、ご家族の不安、要望を十分にお聞きしながら、信頼関係を築いている		
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	情報収集をしご本人の状況に応じた適切なサービスを利用できるよう努めている		
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	家庭的雰囲気の中で支え合いのある寄り添ったケアをすすめている		
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	連携しながら支援を進めていける関係づくりに努めている		
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	出来るだけ、馴染みの方がこられるように配慮している。手紙や電話での会話も支援している		
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	共同生活をしながら、利用者が孤立しないように声掛けをしている		

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
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	新しいサービス利用がスムーズに運ぶように必要に応じて情報提供をしている		
<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	ご本人の生活背景に考慮して、できるだけご自宅と同じような暮らしができるようにしている		
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	前サービス事業者等や家族から情報を収集し、これまでの暮らしの把握に努めている		
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	現状把握の為に申し送りや書類、ノート等活用し職員全体で情報共有に努めている		
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、職員、看護師、ケアマネジャーの情報やカンファレンスで話したい内容やアイデアをもとに作成している		
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	記録やデータ等を元に情報共有をしながらおこなっている		
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	個々のニーズに対応して社会資源などのサービスを取り入れている		

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	本人の望む馴染みの医療機関や地域の図書館やイベントの利用などの地域資源を活用している		
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、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	希望を確認しながらホームの掛かりつけと他の医療機関の併用も行っている。掛かりつけ医とは密に情報共有しながら連携を取ることができている		
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	介護職は異変があれば看護師に相談し常に連携を取りながら支援している		
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。	病院看護師等と適時連携をはかり情報共有し、退院後の暮らしへの準備をしている		
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	終末期のあり方として、利用者の意向を踏まえ、ご家族のお気持ちに十分配慮して、今後の方針をすすめている		
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	定期的な研修と実践をおこないながら、身につけている		
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回の避難訓練を夜間想定と総合訓練をおこなっている		

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
<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	その人がどのような人かを把握し、その人らしさを大切にしながら声かけを行っている。尊厳が保たれ、誇りが守られるような対応をしている		
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	本人の意向を確認し自己決定できるように支援している		
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	利用者のペースや希望を可能な限り優先している		
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	本人らしい身だしなみで気持ちよく過ごすことができるように支援している		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立、野菜の皮むき、味見、配膳、食器洗い等を利用者と共に行っている		
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	食事量や水分量を把握しながら、採血結果をもとに医療とも連携し、足りない部分があれば別の食品で補うなどしている		
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	毎食後口腔ケアをしている。訪問歯科による口腔ケアやアドバイスも参考にしている		



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	(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	排泄のパターンやサインを探り、トイレで排泄ができるように支援している		
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	便秘しないように個々に応じて工夫や支援をしている		
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	入浴の希望がある方には可能な限り対応しながら、他の方も定期的に入浴できるように支援している		
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	疲れたら休息できるような支援や、気持ちよく眠れるような寝具のしつらえや環境を提供している		
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	個々の薬への理解や支援をし、症状の変化があれば医療と連携し内容を変更するなどしている		
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	生活歴などの情報や本人の意向を聞き、役割りや楽しみ事を暮らしの中に取り入れている		
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	散歩や図書館、希望する医療機関などへの支援をしている。本人の嗜好に沿い、年に一度コンサートに行く利用者もいる		

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	個々の希望や力に応じて、お金を所持したり使えるようにしている		
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をしている	電話や手紙のやり取りができるように支援している		
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	リビングや居室の温度に配慮し、適時、換気を行い、居心地よく過ごせるように支援している		
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	独りになれたり、親しい者同士で過ごせる居場所作りの工夫をしている		
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	居心地の良い居室となるように、馴染みの道具や家具を入居の際持参してもらうようにしている。		
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」「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	安全かつ自立した生活が送れるように分かりやすい環境づくりの為に工夫している		