

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	2394100107		
法人名	株式会社フレンズハウス		
事業所名	グループホーム フレンズハウス富木島 1階		
所在地	愛知県東海市富木島町外面13番12		
自己評価作成日	令和3年9月13日	評価結果市町村受理日	令和3年12月20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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2394100107-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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あいち福祉アセスメント		
所在地	愛知県東海市東海町二丁目6番地の5 かえてビル 2階		
訪問調査日	令和3年10月27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)】

今年の3月で開所11年目に入りましたが、昨年度より新型コロナウイルス感染拡大予防のため散歩以外の外出行事が中止となり、利用者様には精神的負担をかけている。このような状況の中で少しでも楽しく過ごしていただくため、食生活や室内行事の充実に取り組んでいる。月に数回お菓子作りの行事、週1回の和菓屋や大手洋菓子店のお菓子を提供、また職員間で情報交換をして利用者様の嗜好を考慮し毎日の献立を充実させるなど、食に関しての楽しさと満足度の充実に取り組んでいる。今後も研鑽を重ね、利用者様・ご家族様・地域の皆様から信頼される地域一番の介護施設を目指します。

【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)】

開設して10年目を迎えた事業所は、事業所理念を基に、人とのつながりを大切にした「笑顔であいさつ」を目標として、「地域一番」をスローガンに掲げ、入居者同士、入居者と職員、職員同士がいつも笑顔でいられるようなケアと地域に溶け込み地域に愛される事業所を目指して、職員と話し合いを重ねながらケアの質の向上に努めている。事業所が一つの班として町内会に属し、管理者が班長として町内会の定例会議で情報交換をしたり地域行事に参加をしている。また、地域のボランティアや中学生の福祉体験も継続して受け入れ交流を深めたり、地域の商店や飲食店を利用することで地域の仲間として受け入れられ地域と深い馴染みが継続されているが、コロナ禍により踏み止まっている。感染予防に配慮し、入居者は毎日散歩をしながら近隣の方と挨拶を交わしたり、土手の草花や木々の変化から四季の移ろいを感じ取り、地域の風情を楽しめるようにしている。「朝起きたら今日の当番表を見よう」を一日の始まりの目安とし、生活のはりや目的を持って食事の準備や片付け、家事などその人の能力に合わせて職員と一緒にしている。リビングでは、楽しくしゃべりをしたり、趣味の編み物、トランプやゲームなどを楽しみ、一人ひとりのリズムや思いを大切にしながらゆったりと過ごしている。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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広がったり深まり、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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	66	職員は、活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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
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				1. ほぼ全ての家族等が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない

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
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上げている	法人と事業所の理念を作り各フロアの出入り口に掲示すると共に、毎月のフロアカンファレンスの冒頭で唱和し共有に努めている。	法人と事業所の理念を玄関や居間に掲げている。また、「地域一番」をスローガンとして掲げ入居者や家族、地域の方々から信頼される介護施設となる事を目標に職員全員がそれぞれの得意分野を活かした支援に努めている。毎月のカンファレンスでは冒頭で理念を唱和し、日々のケアを振り返りながら共有と実践に努めている。	
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	天候・気候が良い日には出来るだけ散歩に出かける様にしている。その中で、近所の方には積極的にご挨拶をさせて頂いている。現在コロナの影響でその他の活動は控えている。	事業所が地域の中の一つの班となり、管理者は班長を務めている。地域とつながりながら暮らすという意識で町内の会議に出席し、情報を把握して何事も前向きに取り組み地域との関りを深めている。玄関前の掲示板の活用や「介護なんでも相談所」として地域に情報を発信するなど、地域とのより良い関係づくりに努めている。コロナ禍によりボランティアや中学生の福祉体験などの交流は踏み止まっている。	
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	「介護何でも相談所」として、地域貢献に努めている。見学や相談の為に来所された方には分かりやすく説明する様に努めている。		
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践、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	推進会議においては、民生委員や老人会会長・包括支援センター職員・グループホーム管理者・利用者様・ご家族様に出席して頂き、地域の情報やご意見を頂戴し、サービス向上に努めている。	コロナ禍により運営推進会議は2か月に1回書面により開催をしている。家族、民生委員、老人会会長、地域包括支援センター職員、認知症知見者へ、事業所の運営状況や活動報告、参加者からの意見や情報を聴取した上で管理者の総評を記載した議事録を関係者に郵送している。意見や要望などは職員間で検討してケアの向上に努めている。議事録は、家族全員に送付はしていないが、玄関に置き自由に見られるようにしている。	運営推進会議に家族の参加が得られるようになり、関心が高まってきたことは職員の努力の結果と推測される。参加できなかった家族にも、事業所の運営やサービスの実践を知ってもらい機会として、案内や議事録を「フレンズ通信」等と共に送付されることを望みたい。
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	生活保護受給者の受け入れにより、福祉課保護係の担当者や関係する機会が多く、情報交換により互いの協力を得ている。また、東海市高齢者支援課主催の認知症部会・地域包括ケア推進会議・認知症初期集中支援チーム検討委員会に参加し情報共有に努めている。	生活保護受給者の相談等で市の関係窓口を訪れる事が多い。また、代行申請等で訪れた際には運営の状況を報告したりアドバイスを受けるなど、良好な協力関係を築いている。管理者は今年度より、認知症部会の部会長を務め運営に貢献している。市主催の行事や徘徊模擬訓練、研修等はコロナ禍により踏み止まっている。	
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	マニュアルを作成し、閲覧しやすい場所に設置している。玄関については、利用者様の帰宅願望が強い時・夜間等は施錠しているが、基本的には開錠に努めている。また「身体拘束を行わない取組」の担当者をフロアで配置し、年2回以上話し合う機会を設けている。	身体拘束適正化委員会を年4回開催している。また、事業所で作成したスピーチロックを含めた身体拘束廃止のマニュアルをもとに、担当職員を中心に年2回以上、拘束を行わない取り組みについて話し合いや研修を重ねている。職員は拘束について共通の認識を持ち言葉の拘束や心の拘束に注意しながら入居者に寄り添い日々の支援に取り組んでいる。	
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逃ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	マニュアルを作成し、閲覧しやすい場所に設置している。また、「高齢者虐待防止の為に取り組み」の担当者をフロアで配置し、年2回以上話し合う機会を設けている。		

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
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	現在、1名の利用者様が権利擁護、3名の利用者様が後見人を利用されているが、仕組みや役割については、十分な理解は出来ていないので、今後ますます学ぶ機会を作って行きたい。		
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	契約を交わす際には、クライアントに納得してご捺印頂ける様に出来るだけ丁寧に説明させて頂いている。説明の最後には、不明な点が無かったか等のお声掛けをさせて頂いている。		
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	重要事項説明書に苦情相談窓口を記載し、契約時に説明すると共に玄関に掲示している。ケアプランを作成する際にアンケート用紙をお渡しし、サービス面について意見をいただき、また玄関にアンケート回収ボックスを設置し、匿名でご意見を頂いている。	入居者からは日々の関りから思いを聞き、職員間で共有してケアに繋げている。家族からは運営推進会議や来訪時に意見や要望を聞くようにしている。またサービスについてのアンケートを実施し、内容を分析してサービスや運営に反映させている。現在はコロナ禍で面会が制限されるため、管理者からの手紙や担当職員から入居者の様子や写真を載せたお便りを毎月交互に家族に送付し、家族に安心感を届けている。	
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	運営会議・処遇会議・人事考課を通じて、現場の意見・提案が代表者や管理者に伝わり、反映されるように努めている。	日頃の業務を通して希望や意見を聞くようにしている。毎月のフロア会議では自由に話し合いができる環境作りに努めている。管理者は毎月の運営会議や処遇会議、年2回の人事考課を通して職員の提案や要望を把握して運営や職場環境に反映させている。	
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	キャリアパスの充実に図り、職員の労働意欲向上に努めている。また年2回労いの会を開催し職員同士の交流の場になっている。※現在はコロナの影響で中止している。		
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	法人内外において、研修の機会を提供している。研修に参加した職員には報告書を提出してもらい、フロアで回覧し情報の共有に努めている。		
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	管理者は東海市高齢者支援課の認知症部会・地域包括ケア推進会議・認知症初期集中支援チーム検討委員会等に参加、また現在はコロナウイルスの影響で中止しているが、東海市のグループホーム連絡会や他法人の運営推進会議への参加によりネットワーク作りや交流に努め、事業所のサービス向上に繋げている。		

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
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	契約前の面談や入所直後から、利用者様が不安に思っている事・ご希望を本音で話して下さる様にしっかりと耳を傾ける様に努めている。		
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	ご家族の意見や要望を聞かせて頂く際には、話し易い様に、本人がいない所で聞かせて頂く等、環境づくりに注意すると共に、信頼関係が築ける様に、しっかりと耳を傾けている。		
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	ご家族様・ご本人様が契約に対して心配や不安が強い時には、お試し入所から初めて頂く等柔軟な対応に努めている。また、ご家族やご本人様が希望されれば、訪問リハビリ・マッサージを紹介させて頂く等、ニーズに沿ったサービスが提供出来る様に努めている。		
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	調理の方法・味付け等、色々な分野において利用者様から沢山教わっており、互いに支え合う関係を築いている。		
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	ご本人とご家族様が今まで築かれた絆を大切にし、契約後もご本人・ご家族様・職員が支え合う関係を築いている。利用者様について問題・課題が生まれた時には細目にご報告させて頂くと共に、時には相談させて頂いている。		
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	ボランティアの依頼に対し積極的に受け入れている。傾聴ボランティアが毎月来訪され、馴染みの関係になっている。また、毎月喫茶ツアー等に出かけており、それらの店が馴染みになりつつある。※現在はコロナの影響で中止している。	アセスメントシートで生活歴や大切にしてきた人や場所を把握し、継続できるように努めている。日常の家事仕事や編み物、トランプなど、今まで培った経験と得意分野を楽しみながら日常に活かす支援をしている。コロナ禍に於いて喫茶ツアーや傾聴ボランティアの受け入れなどの交流は踏み止まっているが、今まで積み重ねてきた地域のお店やボランティアとの交流は途絶えることなく、時期を見ながら馴染みとの再開を心積もりしている。	
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	個別に話をしたり、ご相談にのったりと皆様で楽しく過ごせる時間や気の合う方同士の関係が築けるよう、職員が調整役となって支援している。あまり人と関わることが好きでない方もおられるが、出来るだけ孤立しない様に取り組んでいる。		

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
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	契約終了後も相談や問い合わせがあれば、出来る限り力になれる様支援に努めている。		
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	日々の関わりの中で、言葉や表情をそれとなく観察する様に努めている。意思疎通が困難な方がいる際は、ご家族や関係者から情報を得る様にしている。	日々の暮らしの中で入居者に寄り添いながら傾聴に努め、素振りや表情などから思いや意向を把握するように努めている。把握した思いや意向は個別記録に記録し、職員間で共有してケアに活かしている。思いの表出の少ない方には、うなづきや表情の変化などを伺いながら丁寧に接するようにしている。必要に応じて家族にも確認し、本人本位に検討するようにしている。	
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	資料(バックグラウンド等)から基本的な情報を収集し、足りない部分は利用者様との日常会話・昔話からいろいろ教わっている。		
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	個別記録や職員間での情報共有・日常のバイタルチェック・コミュニケーションを通じて把握に努めている。		
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	担当者を決め日々状態を観察し、他の職員やご家族様からからのアイデアやご意見を参考にしながら作成している。	日々のケアプランチェック表を参考に月1回担当職員を中心にして、サービス担当者会議で話し合い、評価をして情報を共有している。3か月ごとにモニタリングと介護計画の見直しを行っている。同時に医師や看護師など関係者の意見や家族の意向等踏まえながら現状に即した介護計画を作成している。状態が変化した時は随時見直しも行っている。	
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	個別記録を参考に職員間で情報を交換し、必要であれば介護計画の見直しを検討し活かしている。		
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	協力医療機関以外の通院は、基本的にはご家族様をお願いしているが、状況によって職員が対応している。利用者様から、買い物に行きたいと希望があれば、一緒に出掛ける事もある。		

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
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	社会福祉協議会に依頼し、ボランティアの方に来て頂いて、歌・手品・日本舞踊等で楽しんで頂いている。歩ける方には一緒に踊って頂いたりもしている。※現在コロナの影響で中止している。		
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	事業所の協力医療機関はあるが、ご希望であれば馴染みの医師が主治医になっている。	入居時にかかりつけ医か提携医かを聞いているが、現在は入居者全員が協力医を主治医としている。月2回、協力医の往診と週1回の訪問看護師により24時間連絡可能な体制を整え、健康管理に努めている。身体状況に変化があった時や緊急時は、医師や看護師、協力医療機関による連携体制のもと、速やかで適切な医療が受けられるよう努めている。歯科は必要に応じて管理者同行で受診している。他科については家族対応とし、受信結果は申し送り等で周知し、ケアに活かしている。	
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	週1回訪問看護師に往診に来て頂いており、利用者様の状況を伝え、相談し適切なアドバイスを頂いている。		
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。	入院時には利用者様の情報提供を行い退院時には医療機関・ご家族様から詳しい情報を頂き、退院後ホームに復帰し易くなる様対応している。		
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、事業所で行え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	ご本人・ご家族様の希望を確認し、医療行為が必要でなければ出来るだけホームで過ごせるよう支援しているが、今のところそのようなケースがない。また入所契約時に重度化の指針について説明させていただいている。	入居時に、重度化した場合や終末期についての説明と指針を明らかにし、アンケートによる家族の意思の確認と同意を得ている。重度化する可能性がある場合や状況が変化した場合は、家族や医師、看護師と話し合いながら、入居者にとって最善の援助ができるよう努め、可能な限り希望に添うよう支援をしている。急変した場合は救急搬送で対応している。	
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	救命救急講習の参加機会を確保できていないので、研修の機会を確保すると共に実践力を身に付けていきたい。		
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	避難訓練を2回実施している。地域との協力体制については、まだまだ十分とは言えないので、これから構築していきたい。	年2回火災、地震など災害発生時の避難訓練や消火訓練を夜間帯を想定して実施している。消防署の指導を受け避難経路や避難場所を検討している。備蓄品は3日以上の水、食料と救急品、災害用トイレ用品、カセットコンロなどを常備している。地域の防災訓練に参加しているがコロナ禍により今年度は中止となっている。	最近では、想定外の災害も多く発生しているため風水害の災害も視野に入れ、緊急時の避難誘導について議題として協議したり、消防署員の指導を受けたりして、職員の実践力の向上や入居者等の安全確保について検討していくことを期待したい。また、事業所が地域に提供できることや事業所だけではできない事などを会議で話し合いながら、今まで以上に地域との協力体制を築いていくことを望みたい。

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
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	利用者様に対しては、人生の大先輩という敬意をもって接する様に努めている。認知症の症状が進行しても変わらず人格を尊重している。	一人ひとりのこれまでの生き方を尊重し個々の生活スタイルを守り、誇りやプライバシーを損ねない言動に留意しながらケアに努めている。職員は、日々の暮らしに寄り添い、「当たり前前」のことを「当たり前にする」を大切にしながら、職員同士話し合い確認しながら対応している。	
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	日常生活の中で、選択肢が複数ある際には、出来るだけご本人に決めて頂くようにしている。		
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し、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	利用者様には、充実した日々を送って頂きたいので、一部役割を持って過ごして頂いているが、体調や気分が優れない時は、見送っており、強要・強制はしていない。		
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	金銭面で可能な範囲でご希望があれば、パーマ・毛染めをして頂いている。また、服屋にお連れして希望の服を購入して頂く事もある。		
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	手作りにて提供。現在コロナの影響でお茶の準備・お盆・箸並べ・テーブル拭き等の軽作業の手伝いとなっているが、出来るだけ一連の作業に参加出来るように努めている。また2か月に1回給食委員会を開催し、毎月の献立について改善点等を話し合い、より良い献立になるよう努めている。	献立は、入居者の希望や職員の意見を取り入れながら管理者が総合的に検討して立て、食材の買い出しも行っている。献立をもとに調理担当者が量や栄養バランスも考え、チェックしながら調理をしている。改善点は給食委員会で話し合い、より喜ばれる食事が提供できるよう知恵を絞っている。準備や後片付けはその人の得意分野を生かし、職員と一緒にやっている。食事は職員も一緒に食卓を囲んでいる。行事食や寿司の日、手作りおやつも楽しみの一つとなっている。	
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	好き嫌いについては、調理を工夫するなどして「食べない」を回避している。献立については、利用者様の希望を取り入れ、より充実した物になる様に努めている。		
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	すべての方が1日3回の口腔ケアを行っている。		

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
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	個々に合わせた排泄介助を行っている。夜間失禁が多い方に対しては、定期的なお声掛けをする事で排泄の習慣を付けられる様努めている。	排泄表でパターンを把握し、さりげない声掛けやタイミングを工夫してその人に合ったトイレ誘導を行っている。「生涯自力でトイレで排泄」に取り組み、夜間でも尿意を感じ自分でトイレに行くことを大切に、丁寧な見守りと定期的な誘導を行っている。便秘気味な人には体操や散歩などを取り入れ食事面にも配慮して自立を促している。	
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	散歩や歩行訓練等体を動かして頂く事で便秘の予防に努めている。また、必要に応じて主治医から下剤を処方して頂き、適切な使用に努めている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴のタイミングについては一人一人の希望を完全に優先するのは難しいが、出来るだけご希望に沿った時間に入浴をしている。また入浴剤を数種類用意して利用者様に喜ばれている。	浴室は家庭的な雰囲気、週2日～3回の入浴としている。湯の清潔に留意し、入浴時間や湯温を入居者の好みに合わせたり柚子やラベンダーなどの入浴剤を用いたりして、一人ひとりが気持ちよく入浴ができるように支援をしている。入浴を拒む方には、声かけを工夫したりタイミングを見計らい、気分転換を図って気持ちよく入浴できるように支援をしている。冬季の温度差によるヒートショックの対応にも配慮している。	
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	基本的には21:00を消灯時間としているが、その日の体調や気分に合わせて早めに寝て頂く事もある。TVや本をご覧になっていて、21:00を過ぎてから就寝される事もある。		
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	薬情報は常に閲覧出来る様になっており、内服薬の処方内容が変更になった場合には、利用者様にどのような変化が起きるか細かく状態観察をする様に努めている。		
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	一人一人の力が発揮出来る様に、出来る事はお願いしている。アルコールについては、原則は禁止させて頂いているが、希望者にはノンアルコールのビールを提供している。		
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に支援している	月に数回は外出行事を行っている。個別の行きたい場所等においては、基本的にはご家族に付き添いを依頼しているが、ホームとしても少しずつではあるが実施している。※現在はコロナの影響で中止している。	入居者の体調を考慮しながらお天気の良い日には、毎日少人数で散歩に出掛けることを日課にしている。コロナ禍に於いて遠出の外出が制限される中、近隣に咲く桜や季節の花々を眺めたりして四季の移ろいを肌で感じている。喫茶ツアーや季節ごとの花見などは新型コロナの感染状況を見ながら、希望に添った外出支援が出来るような計画を今後立ていく心積もりをしている。	

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
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	金銭については、事業所にて管理者が管理している。利用者様から買い物の希望があれば、一緒に買いに行ったりしている。		
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	電話については、先方の方にご迷惑になる可能性がある為、積極的な支援は出来ていないが、同意を得ている方については、ご希望があれば電話させて頂いている。		
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	共用空間には、利用者様にとって不快や混乱をまねく事がないように、空調・設置物には気を付けている。玄関やフロア出入口・廊下には利用者様の作品を展示して、楽しさが持てる様に支援している。	食堂と共用の居間は掃除が行き届き、明るく整理整頓されている。季節感のある手作りの飾り物や塗り絵、家事仕事の当番表や献立表を掲示して一日の始まりを意識するようにしている。新型コロナウイルス感染防止対策として除菌、消臭ができるオゾン発生装置を各フロアに設置し、クリーンな空気環境にしている。また、つまずきや転倒の事故防止のために設置物に注意を払い、快適な空間作りに努めている。入居者は気の合う仲間と談笑しゲームやテレビを見たりして思い思いの場所でのんびり過ごしている。	
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	気の合った方達が毎日笑いながら過ごして頂いている。居室が個室なので、独りになれる時間も確保している。		
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	使い慣れた物を持ち込まれる方もいれば、新品を持ち込まれる方もいらっしゃる。基本的には好きな物を使用して頂いている。動線を妨げない配置にしてあり、安全に過ごして頂ける様努めている。	居室にはエアコン、ベット、収納棚、壁掛けテレビなど事業所の備品として設置されている。部屋は掃除が行き届き、入居者は今まで慣れ親しんできた筆筒や仏壇、好みの椅子などを置き安心できる環境作りをしている。家族の写真や手作り作品などを飾り、自分なりの部屋作りをしている。部屋の入り口には、表札と自分の名前を大きく表示した紙面を添え、不安や迷いがなく安心して出入りできるような工夫をしている。	
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	トイレの看板・居室の表札により、利用者様が混乱しない様に努めている。今日の日付が分かる様に手作りのカレンダーも設置している。		

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	2394100107		
法人名	株式会社フレンズハウス		
事業所名	グループホーム フレンズハウス富木島 2階		
所在地	愛知県東海市富木島町外面13番12		
自己評価作成日	令和3年9月13日	評価結果市町村受理日	令和3年12月20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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2394100107-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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あいち福祉アセスメント		
所在地	愛知県東海市東海町二丁目6番地の5 かえてビル 2階		
訪問調査日	令和3年10月27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)】

今年の3月で開所11年目に入りましたが、昨年度より新型コロナウイルス感染拡大予防のため散歩以外の外出行事が中止となり、利用者様には精神的負担をかけている。このような状況の中で少しでも楽しく過ごしていただくため、食べることや室内行事の充実に取り組んでいる。月に数回お菓子作りの行事、週1回の和菓屋や大手洋菓子店のお菓子を提供、また職員間で情報交換をして利用者様の嗜好を考慮し毎日の献立を充実させるなど、食に関しての楽しさと満足度の充実に取り組んでいる。今後も研鑽を重ね、利用様・ご家族様・地域の皆様から信頼される地域一番の介護施設を目指します。

【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)】

開設して10年目を迎えた事業所は、事業所理念を基に、人とのつながりを大切にした「笑顔であいさつ」を目標として、「地域一番」をスローガンに掲げ、入居者同士、入居者と職員、職員同士がいつも笑顔でいられるようなケアと地域に溶け込み地域に愛される事業所を目指して、職員と話し合いを重ねながらケアの質の向上に努めている。事業所が一つの班として町内会に属し、管理者が班長として町内会の定例会議で情報交換をしたり地域行事に参加をしている。また、地域のボランティアや中学生の福祉体験も継続して受け入れ交流を深めたり、地域の商店や飲食店を利用することで地域の仲間として受け入れられ地域と深い馴染みが継続されているが、コロナ禍により踏み止まっている。感染予防に配慮し、入居者は毎日散歩をしながら近隣の方と挨拶を交わしたり、土手の草花や木々の変化から四季の移ろいを感じ取り、地域の風情を楽しめるようにしている。「朝起きたら今日の当番表を見よう」を一日の始まりの目安とし、生活のはりや目的を持って食事の準備や片付け、家事などその人の能力に合わせて職員と一緒にしている。リビングでは、楽しくしゃべりをしたり、趣味の編み物、トランプやゲームなどを楽しみ、一人ひとりのリズムや思いを大切にしながらゆったりと過ごしている。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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広がったり深まり、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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	66	職員は、活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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
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				1. ほぼ全ての家族等が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない

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	
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	法人と事業所の理念を作り各フロアの出入りに掲示すると共に、毎月のフロアカンファレンスの冒頭で唱和し共有に努めている。		
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	天候・気候が良い日には出来るだけ散歩に出かける様にしている。その中で、近所の方には積極的にご挨拶をさせて頂いている。現在コロナの影響でその他の活動は控えている。		
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	「介護何でも相談所」として、地域貢献に努めている。見学や相談の為に来所された方には分かりやすく説明する様に努めている。		
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	推進会議においては、民生委員や老人会会長・包括支援センター職員・グループホーム管理者・利用者様・ご家族様に出席して頂き、地域の情報やご意見を頂戴し、サービス向上に努めている。		
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	生活保護受給者の受け入れにより、福祉課保護係の担当者と関わる機会が多く、情報交換により互いの協力を得ている。また、東海市高齢者支援課主催の認知症部会・地域包括ケア推進会議・認知症初期集中支援チーム検討委員会に参加し情報共有に努めている。		
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	マニュアルを作成し、閲覧しやすい場所に設置している。玄関については、利用者様の帰宅願望が強い時・夜間等は施錠しているが、基本的には開錠に努めている。また「身体拘束を行わない取組」の担当者をフロアで配置し、年2回以上話し合う機会を設けている。		
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	マニュアルを作成し、閲覧しやすい場所に設置している。また、「高齢者虐待防止の為に取組む」の担当者をフロアで配置し、年2回以上話し合う機会を設けている。		

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
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	現在、1名の利用者様が権利擁護、3名の利用者様が後見人を利用されているが、仕組みや役割については、十分な理解は出来ていないので、今後ますます学ぶ機会を作って行きたい。		
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	契約を交わす際には、クライアントに納得してご捺印頂ける様に出来るだけ丁寧に説明させて頂いている。説明の最後には、不明な点が無かったか等のお声掛けをさせて頂いている。		
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	重要事項説明書に苦情相談窓口を記載し、契約時に説明すると共に玄関に掲示している。ケアプランを作成する際にアンケート用紙をお渡しし、サービス面について意見をいただき、また玄関にアンケート回収ボックスを設置し、匿名でご意見を頂いている。		
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	運営会議・処遇会議・人事考課を通じて、現場の意見・提案が代表者や管理者に伝わり、反映されるように努めている。		
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	キャリアパスの充実を図り、職員の労働意欲向上に努めている。また年2回労いの会を開催し職員同士の交流の場になっている。※現在はコロナの影響で中止している。		
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	法人内外において、研修の機会を提供している。研修に参加した職員には報告書を提出してもらい、フロアで回覧し情報の共有に努めている。		
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	管理者は東海市高齢者支援課の認知症部会・地域包括ケア推進会議・認知症初期集中支援チーム検討委員会等に参加、また現在はコロナウイルスの影響で中止しているが、東海市のグループホーム連絡会や他法人の運営推進会議への参加によりネットワーク作りや交流に努め、事業所のサービス向上に繋げている。		

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
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	契約前の面談や入所直後から、利用者様が不安に思っている事・ご希望を本音で話して下さる様にしっかりと耳を傾ける様に努めている。		
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	ご家族の意見や要望を聞かせて頂く際には、話し易い様に、本人がいない所で聞かせて頂く等、環境づくりに注意すると共に、信頼関係が築ける様に、しっかりと耳を傾けている。		
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	ご家族様・ご本人様が契約に対して心配や不安が強い時には、お試し入所から初めて頂く等柔軟な対応に努めている。また、ご家族やご本人様が希望されれば、訪問リハビリ・マッサージを紹介させて頂く等、ニーズに沿ったサービスが提供出来る様に努めている。		
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	調理の方法・味付け等、色々な分野において利用者様から沢山教わっており、互いに支え合う関係を築いている。		
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	ご本人とご家族様が今まで築かれた絆を大切にし、契約後もご本人・ご家族様・職員が支え合う関係を築いている。利用者様について問題・課題が生じた時には細目にご報告させて頂くと共に、時には相談させて頂いている。		
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	ボランティアの依頼に対し積極的に受け入れている。傾聴ボランティアが毎月来訪され、馴染みの関係になっている。また、毎月喫茶ツアー等に出かけており、それらの店が馴染みになりつつある。※現在はコロナの影響で中止している。		
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	個別に話をしたり、ご相談にのったりと皆様で楽しく過ごせる時間や気の合う方同士の関係が築けるよう、職員が調整役となって支援している。あまり人と関わるのが好きでない方もおられるが、出来るだけ孤立しない様に取り組んでいる。		

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
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	契約終了後も相談や問い合わせがあれば、出来る限り力になれる様支援に努めている。		
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	日々の関わりの中で、言葉や表情をそれとなく観察する様に努めている。意思疎通が困難な方がいる際は、ご家族や関係者から情報を得る様にしている。		
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	資料(バックグラウンド等)から基本的な情報を収集し、足りない部分は利用者様との日常会話・昔話からいろいろ教わっている。		
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	個別記録や職員間での情報共有・日常のバイタルチェック・コミュニケーションを通じて把握に努めている。		
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	担当者を決め日々状態を観察し、他の職員やご家族様からからのアイデアやご意見を参考にしながら作成している。		
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	個別記録を参考に職員間で情報を交換し、必要であれば介護計画の見直しを検討し活かしている。		
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	協力医療機関以外の通院は、基本的にはご家族様をお願いしているが、状況によって職員が対応している。利用者様から、買い物に行きたいと希望があれば、一緒に出掛ける事もある。		

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
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	社会福祉協議会に依頼し、ボランティアの方に来て頂いて、歌・手品・日本舞踊等で楽しんで頂いている。歩ける方には一緒に踊って頂いたりもしている。※現在コロナの影響で中止している。		
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	事業所の協力医療機関はあるが、ご希望であれば馴染みの医師が主治医になっている。		
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	週1回訪問看護師に往診に来て頂いており、利用者様の状況を伝え、相談し適切なアドバイスを頂いている。		
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。	入院時には利用者様の情報提供を行い退院時には医療機関・ご家族様から詳しい情報を頂き、退院後ホームに復帰し易くなる様対応している。		
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	ご本人・ご家族様の希望を確認し、医療行為が必要でなければ出来るだけホームで過ごせるよう支援しているが、今のところそのようなケースがない。また入所契約時に重度化の指針について説明させていただいている。		
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	救命救急講習の参加機会を確保できていないので、研修の機会を確保すると共に実践力を身に付けていきたい。		
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	避難訓練を2回実施している。地域との協力体制については、まだまだ十分とは言えないので、これから構築していきたい。		

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	
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	利用者様に対しては、人生の大先輩という敬意をもって接する様に努めている。認知症の症状が進行しても変わらず人格を尊重している。		
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	日常生活の中で、選択肢が複数ある際には、出来るだけご本人に決めて頂くようにしている。		
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し、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	利用者様には、充実した日々を送って頂きたいので、一部役割を持って過ごして頂いているが、体調や気分が優れない時は、見送っており、強要・強制はしていない。		
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	金銭面で可能な範囲でご希望があれば、パーマ・毛染めをして頂いている。また、服屋にお連れして希望の服を購入して頂く事もある。		
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	手作りにて提供。現在コロナの影響でお茶の準備・お盆・箸並べ・テーブル拭き等の軽作業の手伝いとなっているが、出来るだけ一連の作業に参加出来るように努めている。また2か月に1回給食委員会を開催し、毎月の献立について改善点等を話し合い、より良い献立になるよう努めている。		
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	好き嫌いについては、調理を工夫するなどして「食べない」を回避している。献立については、利用者様の希望を取り入れ、より充実した物になる様に努めている。		
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	すべての方が1日3回の口腔ケアを行っている。		

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
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	個々に合わせた排泄介助を行っている。夜間失禁が多い方に対しては、定期的なお声掛けをする事で排泄の習慣を付けられる様努めている。		
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	散歩や歩行訓練等を動かして頂く事で便秘の予防に努めている。また、必要に応じて主治医から下剤を処方して頂き、適切な使用に努めている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴のタイミングについては一人一人の希望を完全に優先するのは難しいが、出来るだけご希望に沿った時間に入浴をしている。また入浴剤を数種類用意して利用者様に喜ばれている。		
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	基本的には21:00を消灯時間としているが、その日の体調や気分に合わせて早めに寝て頂く事もある。TVや本をご覧になっていて、21:00を過ぎてから就寝される事もある。		
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	薬情報は常に閲覧出来る様になっており、内服薬の処方内容が変更になった場合には、利用者様にどの様な変化が起きるか細かく状態観察をする様に努めている。		
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	一人一人の力が発揮出来る様に、出来る事はお願している。アルコールについては、原則は禁止させて頂いているが、希望者にはノンアルコールのビールを提供している。		
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に支援している	月に数回は外出行事を行っている。個別の行きたい場所等においては、基本的にはご家族に付き添いを依頼しているが、ホームとしても少しずつではあるが実施している。※現在はコロナの影響で中止している。		

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
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	金銭については、事業所にて管理者が管理している。利用者様から買い物の希望があれば、一緒に買いに行ったりしている。		
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	電話については、先方の方にご迷惑になる可能性がある為、積極的な支援は出来ていないが、同意を得ている方については、ご希望があれば電話させて頂いている。		
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	共用空間には、利用者様にとって不快や混乱をまねく事がないように、空調・設置物には気を付けている。玄関やフロア出入口・廊下には利用者様の作品を展示して、楽しみが持てる様に支援している。		
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	気の合った方達が毎日笑いながら過ごして頂いている。居室が個室なので、独りになれる時間も確保している。		
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	使い慣れた物を持ち込まれる方もいれば、新品を持ち込まれる方もいらっしゃる。基本的には好きな物を使用させて頂いている。動線を妨げない配置にしてあり、安全に過ごして頂ける様努めている。		
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	トイレの看板・居室の表札により、利用者様が混乱しない様に努めている。今日の日付が分かる様に手作りのカレンダーも設置している。		