

### 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   | 2393100199             |            |           |
| 法人名     | 社会福祉法人相志会              |            |           |
| 事業所名    | グループホームこころくぼり (露草ユニット) |            |           |
| 所在地     | 愛知県安城市篠目町竜田155         |            |           |
| 自己評価作成日 | 令和2年9月20日              | 評価結果市町村受理日 | 令和3年2月17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.kajigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;jiyosyoCd=2393100199-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;jiyosyoCd=2393100199-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a> |
|----------|---|

【評価機関概要(評価機関記入)】

|       |                       |
|-------|-----------------------|
| 評価機関名 | 株式会社第三者評価機構 愛知評価調査室   |
| 所在地   | 愛知県名古屋市長瀬区本願寺町2丁目74番地 |
| 訪問調査日 | 令和2年10月1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)】

複合型施設のため、看護師、リハビリ専門職、栄養士、ソーシャルワーカー等の専門職の専門性を生かした支援ができる環境がある。令和2年8月より医療連携体制も整い、さらに医療面の充実が図られている。一人ひとりの個別性を重視し、職員は、本人の大事にしたいことを支えている。隣の敷地では、職員が様々な種類の野菜作りを行っており、収穫祭などのイベントもある。コロナ禍のなかで、施設内で楽しめる事を考え、各階ごとに夏祭り、スイカ割り大会、敬老会、誕生日会、体操教室などを行っている。組織としては、委員会活動や法人内研修に力を入れている。今後は、社会福祉法人としての責務を果たせるような地域貢献に力を注いでいきたいと考えている。

【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)】

コロナで面会に制限があることから、日々の生活の様子を伝えるお便りを手厚くしており、写真も増やしています。おやつを堪能する姿や皆で仲良く散歩にでかける様子、カラオケ歌唱のレクリエーション、優しく食事介助を受けて満足そうなベストショットを届け、喜ばれています。7、8名と増えた外国人職員にメンタルヘルスや通訳の役割を担う「支援者」を配置していることもサービス維持への意識が視えます。3年前の開設で設備が最新なこともプラスとなり、現在申込みの待機者が57件と脅威の数を誇り、他のグループホームに住む人も「重度化が進んでいるので医療体制のしっかりした此処がいいと言われた」と申し込んでいます。

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<br>↓該当するものに○印 |   | 項目 |   | 取り組みの成果<br>↓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<br>(参考項目:23,24,25)     | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者の<br>2. 利用者の2/3くらいの<br>3. 利用者の1/3くらいの<br>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<br>(参考項目:9,10,19)   | ○                     | 1. ほぼ全ての家族と<br>2. 家族の2/3くらいと<br>3. 家族の1/3くらいと<br>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<br>(参考項目:18,38)           | ○                     | 1. 毎日ある<br>2. 数日に1回程度ある<br>3. たまにある<br>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<br>(参考項目:2,20)                     | ○                     | 1. ほぼ毎日のように<br>2. 数日に1回程度<br>3. たまに<br>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<br>(参考項目:38)                 | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:4) | ○                     | 1. 大いに増えている<br>2. 少しずつ増えている<br>3. あまり増えていない<br>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<br>(参考項目:36,37)  | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない    | 66 | 職員は、活き活きと働いている<br>(参考項目:11,12)                                      | ○                     | 1. ほぼ全ての職員が<br>2. 職員の2/3くらいが<br>3. 職員の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:49)                | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>(参考項目:30,31)       | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>2. 家族等の2/3くらいが<br>3. 家族等の1/3くらいが<br>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、安心して暮らしている<br>(参考項目:28) | ○                     | 1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>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                           | 法人の理念である「思いやりのある暮らしを提供する」「必要とされる法人になる」を毎朝唱和し、実践に向けて努力してる。また各ユニットにも理念が掲げられ、目にすることで意識しながらケアができる(心がけている)   | 複合施設の各事業所から代表者が1名ずつ出席する朝礼と、事業所内でおこなう申し送りが毎日あり、朝礼では理念を唱和しています。法人理念に基づいて事業所目標を備えています。類似しているためか存在感が薄いことは課題です。                 | 事業所目標またはユニット目標は、職員総意で作成、浸透が進むことを期待します。                                  |
| 2                  | (2) | ○事業所と地域とのつきあい<br>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                           | 地域にある福祉センターのお祭りに参加させていただいたり、町内会長がボランティアチームを立ち上げ、事業所内で定期的に関わってくださっていたが、令和2年度はコロナ禍で、地域の人々との交流やボランティアの受け入れができていない。   | 福祉センターのお祭りや安城市の福祉祭り、安城七夕祭りなどコロナ禍前は積極的に地域行事に出向いていました。コロナ禍のため、現在は民生委員の定例会に地域交流室を貸し出したり、町内会長をリーダーとする篠目町ボランティア会の支援を得るに留まっています。 |   |
| 3                  |     | ○事業所の力を活かした地域貢献<br>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                         | サービス向上委員会は、今年度当初、「認知症カフェ」の開設や「認知症介護に関する研修(地域の方も参加できる)」を行う計画を立てていたが、コロナ禍により延期としたため、地域に対して活かしきれていない。グループホーム新規利用申込のご家族に対しては、認知症ケアや福祉サービスについて情報提供している。        |  |   |
| 4                  | (3) | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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、そこの意見をサービス向上に活かしている       | 2ヶ月に1回、運営推進会議を行い、日常の活動や取り組みを報告・公表し、参加されている方々からご意見をいただき、サービス向上にむけて取り組んでいる。今年度は、コロナ禍で会議を中止しているため、日常の様子や現状報告する写真入りの資料をお送りしている。また、少しでも、サービスの向上に役立つ情報収集に努めている。 | ミニ特養、看護多機能と3事業所合同で隔月開催する運営推進会議には夫妻揃っての応援者もいて、盛況に継続できていましたが、3月～7月は中止、所内で各2ヶ月分の活動記録をまとめ、メンバーに郵送のうえ、意見を求める書面開催にて代替しています。      | 本件は条例下の取り組みです。郵送の中に返信シート(FAX用紙、はがき等)を封入し、「書面開催に参加した」ことを明瞭にしておくことを期待します。 |
| 5                  | (4) | ○市町村との連携<br>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                 | 運営推進会議を通して、市役所や地域包括支援センターと情報交換を行っている。また、グループホーム部会に参加し、情報交換に努めている。   | 特定福祉避難所として安城市と協定書を交わしています。また、グループホーム部会は2ヶ月に1度開かれており、何気ない日常の疑問についても質問でき、ヨコのつながりを深めるとともに行政の意向も掴むことができています。                   |   |
| 6                  | (5) | ○身体拘束をしないケアの実践<br>代表者および全ての職員が「介指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 | 「身体拘束に関する研修」を年3回行い、正しい知識と理解を深めるとともに、日々身体拘束をしないケアに努めている。   | 事業所内で起こったリスク課題は複合施設全体の事故防止・リスク管理委員会で毎月1回話し合い、是正策が適正実施されているかについても他事業所の委員がチェックに訪れていて、取り組みを確かなものとしています。                       |   |
|                    |     | 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に注意を払い、防止に努めている                   | 「虐待防止の研修」を年3回実施しており、正しい知識と理解を深めるとともに、日々のケアで言葉がけ等には気をつけている。スタッフがストレスを溜めないよう、有休がきちんと取得できる体制も整っている。  |  |   |

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  |
| 8  |     | ○権利擁護に関する制度の理解と活用<br>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    | 法人内の他事業所には利用されている方はいるが、現在のグループホームの方は、ご家族様の支援が必要がなかった。今後は、職員が制度や事業を理解し、必要に応じて「活用」にむけた支援ができるよう、知識や習得のために、研修等で学んでいきたい。                          |  |  |
| 9  |     | ○契約に関する説明と納得<br>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、管理者やケアマネジャーは、理解して納得して契約していただけるよう、丁寧な説明を心がけている。加算をいただくなど、変更があった際には、口頭と文書で説明を行い、同意書をいただいている。   |  |  |
| 10 | (6) | ○運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                     | 運営推進会議に参加して意見を上げていただけるように、案内をお送りしている。今は家族と対面式での意見交換の場はないが、日々の電話連絡等で意見や要望の拾い上げはしている。玄関にご意見箱を設置し、意見や苦情を匿名で発信できる仕組みを作っている。                      | 幹部会議、連携会議(管理者・相談員)、リーダー会議(リーダー)では家族会の是非について様々協議され、「当事者会のような形がいいのか」など具体的な話し合いが成され、また家族のなかにも推進者がいて、心強い状況にあります。             |  |
| 11 | (7) | ○運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | 代表者は幹部会議に参加しており、現場のリーダー会議や事業所間の連携会議で現場から出た意見や提案を聞いている。3つの会議は毎月行われている。管理者は、月一回のカンファレンスにおいて職員間での話し合いの場を設け、改善策や提案を出し合うことで運営に活かしている。             | 平均介護度2.6ですが、露草ユニットは3.2、さくらは1.9と開きが生じています。身体介護の重さからくる不明不満もありますが、現状はカンファレンスの場での意見交換と、管理者が個別の傾聴とともにシフト調整することで何とか乗り越えつつあります。 | 外国人職員のほかにも特別養護学校の卒業生2名を雇用していることで、認知症への共通理解に差が生じないように、定型研修のほかにも手だてを講じることを期待します。 |
| 12 |     | ○就業環境の整備<br>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      | 職員は年2回、自己評価に取り組み、それを管理者に提出。管理者は、職員の日々の努力や実績、勤務状況を評価し、法人にあげている。給与や昇給に反映できる仕組みは不明瞭だが、無資格者の資格取得の際の研修費フォローなど、向上心の助長に繋がる支援はある。                    |  |  |
| 13 |     | ○職員を育てる取り組み<br>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         | 法人全体としてさまざまな研修を企画し、勉強できる体制を作っている。1つの研修を3回実施し、参加しやすい体制を作っている。外国人スタッフを多く起用しているため、外国人スタッフの日本語研修や新人研修を行っている。今後は、スタッフの力量や課題に沿った内容も今後盛り込んでいく必要がある。 |  |  |
| 14 |     | ○同業者との交流を通じた向上<br>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 | 認知症関連の外部研修の参加を促し、アナウンスもなされている。グループホーム部会は市役所で開催されており、事例検討会等をおこなっている。小規模多機能部会は、法人内の地域連携室で行っている。ケア方法など情報交換した内容は職員へ伝えている。                        |  |  |

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>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<br>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 | 傾聴に心掛け、日常の言動から少しでも本人のニーズの把握に努めている。日々穏やかに過ごしていただけるよう連絡ノートを活用し、利用者の問題解決に向けてスタッフ同士で情報の共有を目指している。                  |   |                   |
| 16                          |     | ○初期に築く家族等との信頼関係<br>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管理者やケアマネが主となりアセスメントを行い、フレキシブルに誠意をもって対応している。   |   |                   |
| 17                          |     | ○初期対応の見極めと支援<br>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        | サービス開始の際には、安心して生活していただくことができるように、これまで大事にしてきた暮らしについてアセスメントを行い、本人や家族がどのような支援が必要だと考えているかを聞き取っている。                 |   |                   |
| 18                          |     | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 本人の居場所を作れるよう、レクリエーションや日常支援の共同作業の中で、コミュニケーションを密にとりながら関係の構築に尽力している。  |   |                   |
| 19                          |     | ○本人を共に支えあう家族との関係<br>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         | 本人のニーズを家族へ伝えたり、家族からの伝言や差し入れなどの受け渡しを通じて、絆のパイプ役を担っている。コロナで面会の制限がある時には、ホーム内での生活の様子を写真に撮り、お送りしている。                 |   |                   |
| 20                          | (8) | ○馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                     | ご家族様に本人希望の馴染みの場所に連れて行っていただくようお願いし、実現していることもある。コロナで関係が希薄、疎遠になっている現状がある。サービス向上委員会では、タブレット利用によるテレビ電話等の利用の検討をしている。 | 家族のリクエストに応じて窓越しの逢瀬が4ヶ月ほど続き、現在は「一週間に1回」「一家族2名まで」「予約制」「10分以内」との制限はあるも、多目的室など密とならない会場を用意し、消毒やマスク装着、アクリル板の準備等で「会える飲み」を実現させています。 |                   |
| 21                          |     | ○利用者同士の関係の支援<br>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                  | レクリエーションや様々な共同作業、作品の制作、イベントで、相互の関わりや会話がもてるように努めている。  |   |                   |

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 |
| 22                                 |      | ○関係を断ち切らない取組み<br>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                    | これまで終了した事例はないが、今後、該当することがあれば、本人や家族にとってより良い生活のために、フォローしていきたいと考えている。  |  |                   |
| <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<br>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   | 要望や想いを話しやすい環境を作るように心がけている。コロナ禍により外出の制限があるため、施設内で楽しめる事を検討するために、アンケート調査を行った。本人からの聞き取りが難しい場合は、家族から聞き取りをしている。     | 「神社に行きたい」との本人の声を家族に伝えたところ、自宅での昼食と神社への外出が叶った例もこれまでにあり、今後は聞き取りアンケートから得た意向把握からハンドマッサージや映画上映が実現する予定です。   |                   |
| 24                                 |      | ○これまでの暮らしの把握<br>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                                       | 管理者やケアマネを中心に、本人からだけでなく、家族からの聞き取りも行っている。入居時のアセスメントや介護保険の認定情報等からも把握することが出来る。全員のことを十分把握できているとは言えないため、把握に努めていきたい。 |  |                   |
| 25                                 |      | ○暮らしの現状の把握<br>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   | バイタル測定や体重測定、全身状態の観察に努めている。リハビリ専門職による握力測定も行っている。毎日、健康状態は変化するため、表情や行動の変化にも注力している。                               |  |                   |
| 26                                 | (10) | ○チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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、家族から意見や要望を聞いて作成している。職員は、日ごろのケア方法については、カンファレンスや申し送りノート、業務日誌等で伝えている。              | 一人ひとりの職員が介護計画書に基づいてケアを進めることができる方策の一つとして、「ケアプランを作成してみよう」シートを作成しています。「課題:望む暮らし」「長期目標:ゴール」「短期目標:ゴールに向けて」「支援内容:誰が何をするか」で構成され、新人にも取組みやすく成っています。 |                   |
| 27                                 |      | ○個別の記録と実践への反映<br>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                        | 職員は、毎日、ケアプラン内容の取り組み状況について、モニタリング表を用いてチェックをしている。問題点に気付いたときは、ケアマネや管理者へ直接伝える関係性もできている。                           |  |                   |
| 28                                 |      | ○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | コロナ禍で面会が出来なかった際には、2階の居室から顔を出してもらい、1階の建物の外にいるご家族様と距離を保つ形で会っていただいたり、必要な物品の購入には、業者をいくつか紹介させていただくこともある。           |  |                   |

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   |
| 29 |      | ○地域資源との協働<br>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                                      | 近くの公園に行ったり、地域のレストランに外出に出かけたりしていたが、コロナ禍で外出ができていない。ボランティアの方々の楽しい支援(音楽療法、傾聴ボランティア、活動発表等)も受けられない状況となっている。ショートステイを時々利用される元体操教室の先生による体操教室に参加することはできていない。 |   |   |
| 30 | (11) | ○かかりつけ医の受診支援<br>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                                  | 家族からの要望があり、往診していただくことができる病院(内科、心療内科、精神科、眼科)が現在4ヶ所、歯科医院が2ヶ所ある。医師の往診の前に、利用者の心身状況を伝えている。往診の際は、看護師が管理者、ケアマネが同席し、利用者の方の日ごらの様子をお伝えしている。                  | 1名は定期受診なしです。2名は従来からのかかりつけ医の隔月往診と、家族の付き添いでの通院です。月2回の訪問診療を受ける10名は協力医2つのどちらかです。残り5名は認知症専門医(内科も含む)の月2回の訪問診療を受けており、いずれも医師を自由に選んでいます。   |   |
| 31 |      | ○看護職との協働<br>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                          | 事業所内の訪看にいつでも相談できる環境と、医療連携による支援体制が整っている。相談や、体調の変化、急変時には24時間体制でバックアップしていただける体制があるので迅速な支援に繋がっている。   |   |   |
| 32 |      | ○入退院時の医療機関との協働<br>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  | 入院中には頻回にMSW等と連携を図り、情報交換や相談等に努めている。退院が決まれば、退院カンファレンスに同席したり、退院サマリーをいただき経過把握に努め、退院時には入院経過情報を現場へ伝えるカンファレンスを行っている。                                      |   |   |
| 33 | (12) | ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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 | 1事例だけであるが、「重度化や終末期に向けた方針」を説明し、家族と主治医と話し合いをおこない、事業所内の訪問看護(医療保険)を利用することとなった事例がある。8月より医療連携体制が確立したため、全ての利用者について、主治医と訪問看護とのチーム支援ができつつある。                | 複合施設のため建物内に15名ほど看護師がいて、緊急の場合は対応が素早いことを家族も知り得ていて、それもあって「最期まで此処で」との要望が強くあります。また訪問看護事業所から看護師が週2回訪れ、日々の健康管理にも余念がありません。                |   |
| 34 |      | ○急変や事故発生時の備え<br>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  | 複合型施設のため、法人内の他事業所には、15名ほどの看護職員が配属されており、利用者の急変時には、看護職員に対応してもらえる環境がある。スタッフの急変時の対応のスキルをあげることは今後の課題であり、実践力を身に付ける必要がある。                                 |   |   |
| 35 | (13) | ○災害対策<br>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  | 避難訓練は行われているが、災害対策の確認はできていないと言えない。地域との連携含め、スタッフ間で共有していく必要がある。   | 法人が送迎や調理などに「サポーター」として採用している人の中には消防署職員OBが2名おり、助言を仰ぐことができます。前年はスモーク訓練でしたが、スプレー缶で発火した事例を聞き及び、本年度は危険性について体験するに至っています。他には放水訓練も実施しています。 | 次の2点を期待します。①171(非常災害伝言ダイヤル)への取組みで家族の参加を募る ②元・町内会長をはじめ地域住民に訓練参加を募る |

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>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<br>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                   | 外国スタッフの中には、日本語の未熟さからもう少し言い方の配慮も必要になる場面もあるが、ほとんどのスタッフは丁寧な言葉かけで親しみを込めて接している。  | 「此処に自分の居場所がある」と感じてもらえるよう支援するということを大切にしています。コロナ禍となって加わった「手すりの消毒」「軽量モップでの頻回な床掃除」「椅子の消毒」を通じても役割を担ってもらい、「此処に働きにきている」感覚の人も増えています。 |   |
| 37                               |      | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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                     | 集団生活の中では本人のニーズを最優先にできることばかりではないが、可能な限り、最善な方法を考えて支援に努めている。   |  |   |
| 38                               |      | ○日々のその人らしい暮らし<br>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 | 一日の流れはあるが、決して無理強いせず、本人のペースや意向を伺い、寄り添って支援している。   |  |   |
| 39                               |      | ○身だしなみやおしゃれの支援<br>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                                  | スタッフが利用者と共に手作りのヘアピンを作成し、とても喜ばれて毎日使用して頂いている。入浴のシャンプー、リンス、ボディソープ、化粧品などはご家族様に持参いただく等、一人ひとり違うものを使用している。入浴後の整容、定期的な散髪予約を行っている。 |  |   |
| 40                               | (15) | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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     | テーブル拭きをお願いしたり、献立をお伝えし食欲アップに繋がる会話や嚥下体操をすることで、食事の時間を楽しく、有意義にできるよう支援している。  | 惣菜はチルドで届いています。味噌汁は匂いがたつことで食欲がそそられるように、濃縮みそ汁を鍋で温めています。検食は複合施設全体で割り当てられ、当事業所は朝食です。検食結果は管理栄養士と業者で検討する場合があります。                   | 状況を鑑みるに利用者の舌は大変若く、現状の食事に満足はしていないように受け止めます。提供の献立表を週1日程空けて、調理レクやテイクアウトが盛んになることを期待します。 |
| 41                               |      | ○栄養摂取や水分確保の支援<br>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          | 外部給食形態をとることで、栄養のバランスや旬の食材も取り入れやすく、利用者の状態に応じて食べやすさや量を調整している。食事や水分量の把握に努め、体調管理の目安になるように記録にも力を入れている。                         |  |   |
| 42                               |      | ○口腔内の清潔保持<br>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、入れ歯や意欲に合わせて個別に口腔ケアを行っている。曜日を決めて入れ歯の洗浄や消毒も行うように、また歯科医の往診体制もある。   |  |   |

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 |
| 43 | (16) | ○排泄の自立支援<br>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                              | 排泄記録をわかりやすいように見直し、定期的なトイレ誘導や声かけをし、自立支援に努めている。   | トイレに個人の消耗品を置くもありますが、氏名はイニシャルか、見えない場所にネームを貼っています。外国人職員が増えたことで排泄チェック表の氏名を平仮名としたり、便の量も感覚が異なるため「卵2個分」との表示に替え、標準的なサービスケアに努めています。 |                   |
| 44 |      | ○便秘の予防と対応<br>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  | 排泄チェック表をもとに、その日の排便状況をスタッフ間で共有し、便秘や下痢など気になる症状があるときは看護師に相談しながら、個別対応に努めている。  |   |                   |
| 45 | (17) | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                        | 曜日を決めて平等に入浴の機会があるように配慮しているが、本人への声かけやタイミングは個々に合わせた支援に努めている。午前中に入浴することを好まない方には、午後から入浴していただいている。入浴が好きではなく拒否が強い方には、根気よく声をかけ、時には夜、入っていただくこともある。寝台浴、リフト浴、個浴など、身体状況に応じてお湯に入ることができる浴槽がある。 | 泣いて嫌がる拒否もありますが「週2回は」をなんとか遵守、またできるだけ期待に応えたいとして「週3回」の人もいます。ADLが下がると寝浴、リフト浴も使うことができ、利用者が「痛い」おもいをせず、職員の負担も軽減させる設備が整っています。       |                   |
| 46 |      | ○安眠や休息の支援<br>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   | 生活のリズムを意識して、状態を見ながら横になる声かけができています。足のむくみが強い方は、主治医と相談し、1日1時間横になる時間を作っている。血圧が高い時には、ベッドをギャッジアップさせて、ベッドで横になっていただくようにしている。  |   |                   |
| 47 |      | ○服薬支援<br>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  | 一人ひとりの薬状はファイリングされ、スタッフ間で周知できるようにしている。投薬忘れがないようチェック表や分薬の工夫をしている。1回/2週間の往診により医師との連携体制もある。   |   |                   |
| 48 |      | ○役割、楽しみごとの支援<br>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                             | 毎日レクや体操、季節行事や誕生日会などを行っている。生活歴からの本人の嗜好品や趣味に通じるおやつや遊びリレーションも交えながら、楽しく過ごせるようこれからも努めていきたい。特に、コロナ禍で外出ができていないので、利用者アンケート結果により、映画鑑賞を計画中である。  |   |                   |
| 49 | (18) | ○日常的な外出支援<br>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 | 昨年度は外食、公園、近くの神社、市のふくし祭り、近くの福祉センター祭り等に参加していたが、今はコロナでできておらず、建物周りの散歩しか戸外に出ない。  | 近所のハンバーグレストランで「チーズのみにする」「デミグラスがいい」と好みのものをワイワイガヤガヤ食べて健啖ぶりを発揮した日は懐かしく、現在は外出を控えてはいますが、天気がよければ周囲の散歩は続けています。                     |                   |

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 |
| 50 |      | ○お金の所持や使うことの支援<br>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  | 希望がある方へは希望に添えるよう支援しているが、ご家族様管理の方がほとんどである。小銭を持って、自動販売機で好きな飲み物を購入されている方はいるが、今後は検討していきたい。                         |   |                   |
| 51 |      | ○電話や手紙の支援<br>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   | ご家族様の方で手紙を持参いただいた場合、それらをお部屋に飾るなどの支援をしている。コロナ禍で会えない時は、電話で話して頂いたこともある。テレビ電話が使用できるように検討中のため、利用できるようになった際には、支援したい。 |   |                   |
| 52 | (19) | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | 共有部分に季節の飾り、トイレの目印、換気や室温のニーズに気を配り、落ち着いて居心地よく過ごせるようにしている。  | コロナ禍で外出できないため、すいか割りをしたり、祭りの文字が印刷された提灯を下げ、わたあめをほおばり、なんちゃって祭りを催すなどして外の雰囲気を持ち込んでいます。日常のリビングでは、テレビを消してBGMを流す時間もあって、メリハリをつけている様子も視認しました。 |                   |
| 53 |      | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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  | 外が眺められる場所や窓際に椅子やソファを置いたり、限られたスペースではあるが工夫している。施設内の所どころに椅子を置くようにしており、その空間も一人になれる場所となっている。                        |   |                   |
| 54 | (20) | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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   | 自宅で使用していたダンスやテレビ、収納用品など馴染みのものを持参されている。家族の写真やレクの作品を飾ったり、幸せを感じるものを持参いただいている。                                     | 家族が一週間に1度は本人の好きな物を持ち寄ってくださる人の居室には冷蔵庫があります。高級化粧品で肌の保湿に努め、備え付けの洗面台で全部揃っている歯を丁寧にケアしたり、ベッドの脇にはティッシュやリモコンを置き、すぐ手が届くマイキャッスルを作り上げています。     |                   |
| 55 |      | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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   | トイレの目印の花飾り、居室には自分の顔写真で場所の迷いを軽減させる工夫がある。廊下は広めでフルフラットなので、つまずきなどのリスクも少ない。   |   |                   |

### 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   | 2393100199           |            |           |
| 法人名     | 社会福祉法人相志会            |            |           |
| 事業所名    | グループホームこころぼり (桜ユニット) |            |           |
| 所在地     | 愛知県安城市篠目町竜田155       |            |           |
| 自己評価作成日 | 令和2年9月20日            | 評価結果市町村受理日 | 令和3年2月17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.kajikokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;jiyosyoCd=2393100199-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kajikokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;jiyosyoCd=2393100199-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a> |
|----------|---|

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

|       |                       |  |  |
|-------|-----------------------|--|--|
| 評価機関名 | 株式会社第三者評価機構 愛知評価調査室   |  |  |
| 所在地   | 愛知県名古屋市長瀬区本願寺町2丁目74番地 |  |  |
| 訪問調査日 | 令和2年10月1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)】**

複合型施設のため、看護師、リハビリ専門職、栄養士、ソーシャルワーカー等の専門職の専門性を生かした支援ができる環境がある。令和2年8月より医療連携体制も整い、さらに医療面の充実が図られている。一人ひとりの個別性を重視し、職員は、本人の大事にしたいことを支えている。隣の敷地では、職員が様々な種類の野菜作りを行っており、収穫祭などのイベントもある。コロナ禍のなかで、施設内で楽しめる事を考え、各階ごとに夏祭り、スイカ割り大会、敬老会、誕生日会、体操教室などを行っている。組織としては、委員会活動や法人内研修に力を入れている。今後は、社会福祉法人としての責務を果たせるような地域貢献に力を注いでいきたいと考えている。

**【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)】**

コロナで面会に制限があることから、日々の生活の様子を伝えるお便りを手厚くしており、写真も増やしています。おやつを堪能する姿や皆で仲良く散歩にでかける様子、カラオケ歌唱のレクリエーション、優しく食事介助を受けて満足そうなベストショットを届け、喜ばれています。7、8名と増えた外国人職員にメンタルヘルスや通訳の役割を担う「支援者」を配置していることもサービス維持への意識が視えます。3年前の開設で設備が最新なこともプラスとなり、現在申込みの待機者が57件と脅威の数を誇り、他のグループホームに住む人も「重度化が進んでいるので医療体制のしっかりした此処がいいと言われた」と申し込んでいます。

**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<br>↓該当するものに○印                              | 項目 | 取り組みの成果<br>↓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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(参考項目:36,37)  | 66 | 職員は、活き活きと働いている<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>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                            | 法人の理念である「思いやりのある暮らしを提供する」「必要とされる法人になる」を毎朝唱和し、実践に向けて努力してる。また各ユニットにも理念が掲げられ、目にすることで意識しながらケアができる(心がけている)  |      |                   |
| 2                  | (2) | ○事業所と地域とのつきあい<br>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                            | 地域にある福祉センターのお祭りに参加させていただいたり、町内会長がボランティアチームを立ち上げ、事業所内で定期的に関わってくださっていたが、令和2年度はコロナ禍で、地域の人々との交流やボランティアの受け入れができていない。  |      |                   |
| 3                  |     | ○事業所の力を活かした地域貢献<br>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                          | サービス向上委員会は、今年度当初、「認知症カフェ」の開設や「認知症介護に関する研修(地域の方も参加できる)」を行う計画を立てていたが、コロナ禍により延期としたため、地域に対して活かしきれていない。グループホーム新規利用申込のご家族に対しては、認知症ケアや福祉サービスについて情報提供している        |      |                   |
| 4                  | (3) | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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       | 2ヶ月に1回、運営推進会議を行い、日常の活動や取り組みを報告・公表し、参加されている方々からご意見をいただき、サービス向上にむけて取り組んでいる。今年度は、コロナ禍で会議を中止しているため、日常の様子や現状報告する写真入りの資料をお送りしている。また、少しでも、サービスの向上に役立つ情報収集に努めている |      |                   |
| 5                  | (4) | ○市町村との連携<br>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                  | 運営推進会議を通して、市役所や地域包括支援センターと情報交換を行っている。また、グループホーム部会に参加し、情報交換に努めている。  |      |                   |
| 6                  | (5) | ○身体拘束をしないケアの実践<br>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 | 「身体拘束に関する研修」を年3回行い、正しい知識と理解を深めるとともに、日々身体拘束をしないケアに努めている。  |      |                   |
| 7                  |     | ○虐待の防止の徹底<br>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       | 「虐待防止の研修」を年3回実施しており、正しい知識と理解を深めるとともに、日々のケアで言葉がけ等には気をつけている。スタッフがストレスを溜めないよう、有休がきちんと取得できる体制も整っている。   |      |                   |

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 |
| 8  |     | ○権利擁護に関する制度の理解と活用<br>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    | 法人内の他事業所には利用されている方はいるが、現在のグループホームの方は、ご家族様の支援が必要がなかった。今後は、職員が制度や事業を理解し、必要に応じて「活用」にむけた支援ができるよう、知識や習得のために、研修等で学んでいきたい。                          |      |                   |
| 9  |     | ○契約に関する説明と納得<br>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、管理者やケアマネジャーは、理解して納得して契約していただけるよう、丁寧な説明を心がけている。加算をいただくなど、変更があった際には、口頭と文書で説明を行い、同意書をいただいている。   |      |                   |
| 10 | (6) | ○運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                     | 運営推進会議に参加して意見を上げていただけるように、案内をお送りしている。今は家族と対面式での意見交換の場はないが、日々の電話連絡等で意見や要望の拾い上げはしている。玄関にご意見箱を設置し、意見や苦情を匿名で発信できる仕組みを作っている。                      |      |                   |
| 11 | (7) | ○運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | 代表者は幹部会議に参加しており、現場のリーダー会議や事業所間の連携会議で現場から出た意見や提案を聞いている。3つの会議は毎月行われている。管理者は、月一回のカンファレンスにおいて職員間での話し合いの場を設け、改善策や提案を出し合うことで運営に活かしている。             |      |                   |
| 12 |     | ○就業環境の整備<br>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      | 職員は年2回、自己評価に取り組み、それを管理者に提出。管理者は、職員の日々の努力や実績、勤務状況を評価し、法人にあげている。給与や昇給に反映できる仕組みは不明瞭だが、無資格者の資格取得の際の研修費フォローなど、向上心の助長に繋がる支援はある。                    |      |                   |
| 13 |     | ○職員を育てる取り組み<br>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         | 法人全体としてさまざまな研修を企画し、勉強できる体制を作っている。1つの研修を3回実施し、参加しやすい体制を作っている。外国人スタッフを多く起用しているため、外国人スタッフの日本語研修や新人研修を行っている。今後は、スタッフの力量や課題に沿った内容も今後盛り込んでいく必要がある。 |      |                   |
| 14 |     | ○同業者との交流を通じた向上<br>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 | 認知症関連の外部研修の参加を促し、アナウンスもなされている。グループホーム部会は市役所で開催されており、事例検討会等をおこなっている。小規模多機能部会は、法人内の地域連携室で行っている。ケア方法など情報交換した内容は職員へ伝えている。                        |      |                   |

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>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<br>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 | 傾聴に心掛け、日常の言動から少しでも本人のニーズの把握に努めている。日々穏やかに過ごしていただけるよう連絡ノートを活用し、利用者の問題解決に向けてスタッフ同士で情報の共有を目指している。                  |      |                   |
| 16                          |     | ○初期に築く家族等との信頼関係<br>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管理者やケアマネが主となりアセスメントを行い、フレキシブルに誠意をもって対応している。   |      |                   |
| 17                          |     | ○初期対応の見極めと支援<br>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        | サービス開始の際には、安心して生活していただくことができるように、これまで大事にしてきた暮らしについてアセスメントを行い、本人や家族がどのような支援が必要だと考えているかを聞き取っている。                 |      |                   |
| 18                          |     | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 本人の居場所を作れるよう、レクリエーションや日常支援の共同作業の中で、コミュニケーションを密にとりながら関係の構築に尽力している。  |      |                   |
| 19                          |     | ○本人を共に支えあう家族との関係<br>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         | 本人のニーズを家族へ伝えたり、家族からの伝言や差し入れなどの受け渡しを通じて、絆のパイプ役を担っている。コロナで面会の制限がある時には、ホーム内での生活の様子を写真に撮り、お送りしている。                 |      |                   |
| 20                          | (8) | ○馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                     | ご家族様に本人希望の馴染みの場所に連れて行っていただくようお願いし、実現していることもある。コロナで関係が希薄、疎遠になっている現状がある。サービス向上委員会では、タブレット利用によるテレビ電話等の利用の検討をしている。 |      |                   |
| 21                          |     | ○利用者同士の関係の支援<br>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                 | レクリエーションや様々な共同作業、作品の制作、イベントで、相互の関わりや会話がもてるように努めている。  |      |                   |

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 |
| 22                                 |      | ○関係を断ち切らない取組み<br>サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、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                     | これまで終了した事例はないが、今後、該当することがあれば、本人や家族にとってより良い生活のために、フォローしていきたいと考えている。  |      |                   |
| <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<br>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   | 要望や想いを話しやすい環境を作るように心がけている。コロナ禍により外出の制限があるため、施設内で楽しめる事を検討するために、アンケート調査を行った。本人からの聞き取りが難しい場合は、家族から聞き取りをしている。     |      |                   |
| 24                                 |      | ○これまでの暮らしの把握<br>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                                       | 管理者やケアマネを中心に、本人からだけでなく、家族からの聞き取りも行っている。入居時のアセスメントや介護保険の認定情報等からも把握することが出来る。全員のことを十分把握できているとは言えないため、把握に努めていきたい。 |      |                   |
| 25                                 |      | ○暮らしの現状の把握<br>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   | バイタル測定や体重測定、全身状態の観察に努めている。リハビリ専門職による握力測定も行っている。毎日、健康状態は変化するため、表情や行動の変化にも注力している。                               |      |                   |
| 26                                 | (10) | ○チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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、家族から意見や要望を聞いて作成している。職員は、日ごろのケア方法については、カンファレンスや申し送りノート、業務日誌等で伝えている。              |      |                   |
| 27                                 |      | ○個別の記録と実践への反映<br>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                        | 職員は、毎日、ケアプラン内容の取り組み状況について、モニタリング表を用いてチェックをしている。問題点に気付いたときは、ケアマネや管理者へ直接伝える関係性もできている。                           |      |                   |
| 28                                 |      | ○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | コロナ禍で面会が出来なかった際には、2階の居室から顔を出してもらい、1階の建物の外にいるご家族様と距離を保つ形で会っていただいたり、必要な物品の購入には、業者をいくつか紹介させていただくこともある。           |      |                   |

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 |
| 29 |      | ○地域資源との協働<br>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                                      | 近くの公園に行ったり、地域のレストラフに外食に出かけたりしていたが、コロナ禍で外出ができていない。ボランティアの方々の楽しい支援（音楽療法、傾聴ボランティア、活動発表等）も受けられない状況となっている。ショートステイを時々利用される元体操教室の先生による体操教室に参加することはできていない。 |      |                   |
| 30 | (11) | ○かかりつけ医の受診支援<br>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                                  | 家族からの要望があり、往診していただくことができる病院（内科、心療内科、精神科、眼科）が現在4ヶ所、歯科医院が2ヶ所ある。医師の往診の前に、利用者の心身状況を伝えている。往診の際は、看護師が管理者、ケアマネが同席し、利用者の方の日ごろの様子をお伝えしている。                  |      |                   |
| 31 |      | ○看護職との協働<br>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                          | 事業所内の訪看にいつでも相談できる環境と、医療連携による支援体制が整っている。相談や、体調の変化、急変時には24時間体制でバックアップしていただけの体制があるので迅速な支援に繋がっている。   |      |                   |
| 32 |      | ○入退院時の医療機関との協働<br>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  | 入院中には頻回にMSW等と連携を図り、情報交換や相談等に努めている。退院が決まれば、退院カンファレンスに同席したり、退院サマリーをいただき経過把握に努め、退院時には入院経過情報を現場へ伝えるカンファレンスを行っている。                                      |      |                   |
| 33 | (12) | ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる | 1事例だけであるが、「重度化や終末期に向けた方針」を説明し、家族と主治医と話し合いをおこない、事業所内の訪問看護（医療保険）を利用することとなった事例がある。8月より医療連携体制が確立したため、全ての利用者について、主治医と訪問看護とのチーム支援ができつつある。                |      |                   |
| 34 |      | ○急変や事故発生時の備え<br>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  | 複合型施設のため、法人内の他事業所には、15名ほどの看護職員が配属されており、利用者の急変時には、看護職員に対応してもらえる環境がある。スタッフの急変時の対応のスキルをあげることは今後の課題であり、実践力を身に付ける必要がある。                                 |      |                   |
| 35 | (13) | ○災害対策<br>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  | 避難訓練は行われているが、災害対策の確認はできているとは言えない。地域との連携含め、スタッフ間で共有していく必要がある。   |      |                   |

## 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>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<br>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                   | 外国スタッフの中には、日本語の未熟さからもう少し言い方の配慮も必要になる場面もあるが、ほとんどのスタッフは丁寧な言葉かけで親しみを込めて接している。  |      |                   |
| 37                               |      | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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                     | 集団生活の中では本人のニーズを最優先にできることばかりではないが、可能な限り、最善な方法を考えて支援に努めている。   |      |                   |
| 38                               |      | ○日々のその人らしい暮らし<br>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 | 一日の流れはあるが、決して無理強いせず、本人のペースや意向を伺い、寄り添って支援している。   |      |                   |
| 39                               |      | ○身だしなみやおしゃれの支援<br>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                                  | スタッフが利用者と共に手作りのヘアピンを作成し、とても喜ばれて毎日使用して頂いている。入浴のシャンプー、リンス、ボディソープ、化粧品などはご家族様に持参いただく等、一人ひとり違うものを使用している。入浴後の整容、定期的な散髪予約を行っている。 |      |                   |
| 40                               | (15) | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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     | テーブル拭きをお願いしたり、献立をお伝えし食欲アップに繋がる会話や嚥下体操をすることで、食事の時間を楽しく、有意義にできるよう支援している。  |      |                   |
| 41                               |      | ○栄養摂取や水分確保の支援<br>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          | 外部給食形態をとることで、栄養のバランスや旬の食材も取り入れやすく、利用者の状態に応じて食べやすさや量を調整している。食事や水分量の把握に努め、体調管理の目安になるように記録にも力を入れている。                         |      |                   |
| 42                               |      | ○口腔内の清潔保持<br>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、入れ歯や意欲に合わせて個別に口腔ケアを行っている。曜日を決めて入れ歯の洗浄や消毒も行うように、また歯科医の往診体制もある。   |      |                   |

### 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 |
| 43 | (16) | ○排泄の自立支援<br>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                              | 排泄記録をわかりやすいように見直し、定期的なトイレ誘導や声かけをし、自立支援に努めている。  |      |                   |
| 44 |      | ○便秘の予防と対応<br>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  | 排泄チェック表をもとに、その日の排便状況をスタッフ間で共有し、便秘や下痢など気になる症状があるときは看護師に相談しながら、個別対応に努めている。   |      |                   |
| 45 | (17) | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                        | 曜日を決めて平等に入浴の機会があるように配慮しているが、本人への声かけやタイミングは個々に合わせた支援に努めている。午前中に入浴することを好まない方には、午後から入浴していただいている。入浴が好きではなく拒否が強い方には、根気よく声をかけ、時には夜、入っていただくこともある。寝台浴、リフト浴、個浴など、身体状況に応じてお湯に入るこ |      |                   |
| 46 |      | ○安眠や休息の支援<br>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   | 生活のリズムを意識して、状態を見ながら横になる声かけができています。足のむくみが強い方は、主治医と相談し、1日1時間横になる時間を作っている。血圧が高い時には、ベッドをギャッジアップさせて、ベッドで横になっていただくようにしている。   |      |                   |
| 47 |      | ○服薬支援<br>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  | 一人ひとりの薬状はファイリングされ、スタッフ間で周知できるようにしている。投薬忘れがないようチェック表や分薬の工夫をしている。1回/2週間の往診により医師との連携体制もある。  |      |                   |
| 48 |      | ○役割、楽しみごとの支援<br>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                             | 毎日レクや体操、季節行事や誕生日会などを行っている。生活歴からの本人の嗜好品や趣味に通じるおやつや遊びりテーションも交えながら、楽しく過ごせるようこれからも努めていきたい。特に、コロナ禍で外出ができていないので、利用者アンケート結果により、映画鑑賞を計画中である。                                   |      |                   |
| 49 | (18) | ○日常的な外出支援<br>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 | 昨年度は外食、公園、近くの神社、市のふくし祭り、近くの福祉センター祭り等に参加していたが、今はコロナでできておらず、建物周りの散歩しか戸外に出ていない。   |      |                   |

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 |
| 50 |      | ○お金の所持や使うことの支援<br>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  | 希望がある方へは希望に添えるよう支援しているが、ご家族様管理の方がほとんどである。小銭を持って、自動販売機で好きな飲み物を購入されている方はいるが、今後は検討していきたい。                         |      |                   |
| 51 |      | ○電話や手紙の支援<br>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   | ご家族様の方で手紙を持参いただいた場合、それらをお部屋に飾るなどの支援をしている。コロナ禍で会えない時は、電話で話して頂いたこともある。テレビ電話が使用できるように検討中のため、利用できるようになった際には、支援したい。 |      |                   |
| 52 | (19) | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | 共有部分に季節の飾り、トイレの目印、換気や室温のニーズに気を配り、落ち着いて居心地よく過ごせるようにしている。  |      |                   |
| 53 |      | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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  | 外が眺められる場所や窓際に椅子やソファを置いたり、限られたスペースではあるが工夫している。施設内の所どころに椅子を置くようにしており、その空間も一人になれる場所となっている。                        |      |                   |
| 54 | (20) | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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   | 自宅で使用していたダンスやテレビ、収納用品など馴染みのものを持参されている。家族の写真やレクの作品を飾ったり、幸せを感じるものを持参いただいている。                                     |      |                   |
| 55 |      | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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   | トイレの目印の花飾り、居室には自分の顔写真で場所の迷いを軽減させる工夫がある。廊下は広めでフルフラットなので、つまずきなどのリスクも少ない。   |      |                   |