

### 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	2297200467		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム浜松富塚(樓ユニット)		
所在地	静岡県浜松市中区富塚町628-1		
自己評価作成日	平成29年11月20日	評価結果市町村受理日	平成30年1月9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 [http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/zz/index.php?action\\_kounyo\\_u\\_detail\\_2016\\_022\\_kani=true&lievosvoCd=2297200467-](http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/zz/index.php?action_kounyo_u_detail_2016_022_kani=true&lievosvoCd=2297200467-)

【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		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	平成29年11月29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)】

当グループホームは毎年春には部屋の窓からきれいな桜をご覧いただける住宅街に位置している。職員は「その人らしい」生活をサポートする為、ご利用者が出来る事を行なう環境作り、好きな時間に外出できるように、その人らしく過ごせるようにご本人とご家族の要望に応じるように取り組んでいる。ご家族には毎月のお便りにてご案内し、行事に参加できる時は、一緒に過ごして頂いている。また、地域とのつながりを大切にして、触れ合う機会を増やしている。季節を感じ楽しんで頂けるよう、敷地内の畑と玄関の花壇を活用して、季節の野菜や植物を植えている。行事を企画し、地域の住民や近隣施設も参加しやすいように工夫している。また、当ホームの敷地内に呼吸器内科、付近には消化器内科・歯科の協力医があり、定期的な往診でご利用者の健康維持を行っている。総合病院も付近にあり、医療面も早期対応が出来るように工夫している。

【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)】

本年は「地域とのつきあい」が大いに前進し、特に児童、生徒との交流が深まっています。富塚小学校からは総合学習の依頼があり、事前授業として4年生を対象とした「認知症サポーター養成講座」を実施しています。総合学習では4年2組の生徒33名が併設事業所とともに本事業所に来所し、利用者にお茶を淹れたり、一緒にお茶を飲んだりとふれあいの時間を過ごしています。また富塚中学校が「コミュニティ・スクール推進モデル校」に選定され、「地域社会を支える人たちに学ぶ」というテーマで管理者がゲストティーチャーに迎えられ、富塚中2年生の前で講話をおこない、認知症への理解を進めることに尽力しています。

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 ↓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. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活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せている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々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	運営理念とクレド・電話対応・接客用語の内容について週2回朝礼時に唱和し、個々が念頭に置き、働いている。年に1回必ず唱和内容について、研修を行い、品質向上に努めている。	入職時は理念の意味を管理者から説明し、毎朝の朝礼では「運営理念」「成長4原則」を日替わりで唱和するほか、年1回全体会議の場でも議題に挙げています。職員が指示を仰ぐことが減り、主体的に動けるようになったことが理念実現の進捗と、管理者は実感しています。	
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人として日常的に交流している	地域のボランティアによる催し等、季節毎に来て頂いている。毎年地元中学校の職場体験と体育大会に積極的に参加を継続している。また、今年は地元小学校の総合学習を新たに受け入れ、小学校の「見守り隊」に任命された。毎週金曜日浜松学院大学の学生が仕入れた野菜を購入する活動を取り入れた。地域の方々と気軽に触れ合う機会を設け、年間行事を工夫している。ご利用者と散歩や買い物、地域の方と接する機会も設けている。	登下校中に不審者に遭遇したり怪我をしてしまった時は、「任命された車輛が助ける」ことを子どもたちが認識している「子ども見守り隊」に事業所も加わり、協力しています。また浜松学院大学が運営する朝市で野菜を購入していて、今後は事業所にも出張してもらう予定です。	
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	運営推進会議を通じて、地域イベントへ参加し、当グループホームの情報を発信している。また、今年は地元の小学校に向けて「認知症サポーター養成講座」を行ったり、中学校の依頼があり、地域の人々に向けて、「ゲストティーチャー」として、認知症についてご理解や支援方法を発信したりしている。		
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	自治会長・民生委員・地域包括、ご家族が2か月に1回運営推進会議にご参加して頂き、意見交換を行なっている。ご家族アンケートの結果については、家族会を開催し、皆様のご意向を踏まえて改善方法を運営推進会議で話し合っている。	2ヶ月に1度定期開催の運営推進会議には、地域包括支援センターから2、3名の出席が得られ、大いに支援を得ています。会議上で挙げた内容が地域とのつきあいの拡がりとなっていて話題が尽きないこともあり、終了時間を越えてしまう場合も時にはあるほどです。	
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	運営推進会議を通じて、当グループホームの情報・サービス内容・職員の教育体制を伝えている。また、事故報告書等の提出、運営推進会議の議事録提出、定期的に訪問し、相談をさせて頂いている。	運営推進会議の議事録は窓口へ直接届ける他、月1、2回は市役所へ出向いています。また事業所で事故や怪我があった際は、受診があったケースは「行政報告」としてすぐにFAXにて報告をおこない、質問にも速やかに回答しています。	
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	身体拘束廃止を厳守し、毎月全体会議・ユニット会議で研修を重ね、ユニット内で話し合う機会も設け、全職員意識づけを行なっている。玄関と夜間以外の施錠はしていない。また、ご利用者の所在確認と見守りの徹底をしている。職員が手薄い時間帯も有る為、看護師・ケアマネ・調理スタッフと連携している、また、センサー・ミラー・風鈴等で工夫している。	転落事故防止の為、居室の窓に補助鍵をつける等の対策には、「どのくらい窓が開けることができるか許容範囲内か」と家族にも相談し、同意を得るようにしています。職員休憩室に「禁止用語、禁止動作」を細かく記して掲示し、言葉遣いは毎月振り返りの機会を持っています。	
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	内部研修で虐待についての勉強会を2か月おきに実施し、各ユニットでは、職員は話し合う機会を設け、全職員日々虐待防止に努めるように休憩室・フロアに「禁止行動・用語」を掲示している。また、運営推進会議や家族会でも同様な話を行い、職員に意識して働いている。		

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 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	内部研修で権利擁護についての勉強会を実施し、話し合う機会を設けている。		
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	入居時相談の際、要望や質問を受け、その場で説明を行なう。契約前にご本人に直接会い、事前に他のご利用者と触れ合う機会を作っている。入居後、適切なサービスを提供出来るようにアセスメントを行なっている。契約締結時には、十分な説明、相談し、要望や質問を再度確認する、理解して頂けるよう説明の仕方を工夫している。		
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	定期的にご利用者、ご家族に意向を尋ね、遠方のご家族とメールのやり取りを行い、ユニット毎にご意見箱を設け、意向を尋ねる機会や場所を幅広く設けている。面会時、全職員がご家族と関わるように心掛けている。また、毎年ご家族アンケートの結果について、全職員と改善方法を検討している。その後、家族会で改善方法について公表し、職員にも明確に伝えサービスの向上に努めている。	その日に勤務の、職員の名前と顔写真を大きく掲示、笑顔に溢れたメッセージが家族、利用者の安心につながっていることが伝わります。「家族のことを忘れてはいまいか」との心配に傾聴したり、遠方に住むキーパーソンとはメールで都度連絡を取りあう等、親身な対応がみられます。	
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	全体会議、ユニット会議を毎月各1回必ず行なっている。会議では飲み物を用意して、話しやすい雰囲気心掛けている。法人グループにて、職員アンケート実施している。また、日頃から職員が上司に話しやすい雰囲気・環境を心掛けている。職員の意見を取り入れ、休憩室に飲み物を用意して、休憩しやすいように工夫している。	会議では飲み物を用意することで、リラックスして意見が言えるよう工夫しています。また法人のスタッフアンケートから「褒められる実感が無い」という意見が挙がったので、利用者と一緒に職員の誕生日を祝ったり、ささやかなプレゼントを渡すようになっていきます。	
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	体調不良の職員に変わって勤務をした職員には会議中に感謝の言葉を伝え、表彰された場合、労いの言葉をかけている。職員の誕生日はご利用者と共に職場で祝う事を心かけている。職員評価を年1回実施し、定期的に面談も実施し、ホーム長から個人の能力や苦手分野について話し合い、職員と共に目標設定を行なっている。また、職員と話しやすい環境作り、随時意見・相談を受け付け、職場以外で集まる機会も設け、職場環境の改善に努めている。		
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	定期的な勉強会、内部研修を実施している。今年はエリア内のホームの職員を集めて内部研修を行っている。また、新入職員にはチェックリスト・交換ノートを活用し、ホーム長のみではなく、エリアマネージャーと共に職員の教育を行なっている。ケアの内容について、毎月の会議で職員が主体で話し合い、全職員が内容を理解した上で、全員出来るケアを設定している。毎月、出来たケアについて評価し、出来ないケアについて、全員に分析して改善している。ケアの変更があった場合、全員が伝わるように申し送りを行っている。外部研修参加できるように情報提供をし、参加する機会を設けている。		
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	責任者は近隣の同業者への見学をし、都度話し合いを行なっている。防災訓練を合同で行ない、行事には声掛けをしている。また、在宅や病院、ケアマネージャーから相談があった際、当施設で対応できない場合、同業者と連携を取って、その方に合うサービスかつ提供出来る事業所を勧めて、困らないようにサポートしている。		

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 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	入居時、職員とホーム長が直接ご本人にお会いして、アセスメントやご家族から情報収集に努め、時間かけてご本人とご家族の意向を理解し、意向に添えるようにサービスを提供している。また、当ホームの生活に慣れて頂く為、入居前にホームで過ごす時間を確保している。ご本人の生活環境を知る為、自宅に訪問する場合もある。		
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	入居前から、時間を掛けて相談を重ねている。必要あれば、段階を踏まえて施設見学を案内している。入居後、ご家族と細目に連絡を取り、ご本人の様子を写真や口頭でお伝えして、面会時にも詳細に状況を伝えている。ご意見、ご要望等を伺いつつ、関係作りに努めている。ご要望を頂いた際、早目に対応して、対応した結果をお伝えしている。		
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	ご本人の状況や、ご家族の要望を十分に理解して、必要なサービスを職員全員で話し合い、適切なサービス内容を見極めて、ご意向に添えるようなサービスを提供出来るように努めている。		
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	掃除・料理・買い物を手伝って頂いている。ご利用者が得意な手芸・料理・知識を教えて頂き、職員と共有できることを大切にしている。また、昭和の映画や歌謡曲を通して、ご利用者の思い出やお話を伺い、同じ空間で穏やかに過ごす時間を作り、良い関係を築けるよう取り組んでいる。		
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	毎月1回のご家族便りにご本人の写真・行事案内・往診結果・受診の有無を伝えている。ご本人の様子について、食事・排泄・入浴・外出に分けて細かく伝えている。受診の相談や依頼等は随時行なっている。また、ご家族の協力が必要な場合、その必要性と重要性を事前にお伝えしている。その上、面会しやすいように面会時間を調整している。		
20	(8)	○馴染みの人や場所との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	馴染みのある場所への散歩やドライブ等、また、通い慣れた病院・美容院・スーパー等へ通い続けている。近所の方や友人・親戚のご面会は制限なく、受け入れている。馴染みの人や場所との関係が途切れないように、これまでの生活を大切にしたいサポートに心がけている。	馴染みの美容院の送迎では他の利用者も同行して、待の間職員と喫茶店でゆっくり過ごすことができ、一石二鳥の外支援助となっています。また利用者から「この道、知ってるよ」という声を得たくて、幸町や鴨江を通る道をあえて選んでドライブに出かけています。	
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	共同生活の場でご利用者同士の関係作りを大切にしている。日々の散歩・体操・買い物等、活動時2から3名の少人数で参加して頂き、席もご利用者同士が支え合えるように設定している。必要があれば職員も参加して良い関係作りを行っている。		

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
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	入院や転居されたご利用者には定期的に面会等行なっている。ご家族への電話連絡で経過フォローや相談に努めている。また、行事の参加のお誘い等も行ない、関係性を大切にしている。		
<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	ご利用者の一人ひとりの思いを踏まえた上で、外出の企画をたて、ケアを行なっている。ご利用者の思いが把握しにくい場合、ご家族から情報収集を行なっている。また、あらゆる場面のさりげない会話、必要性あれば職員と1対1の時間・場所を設け、ご意向を十分に把握するように努めている。	普段の様子を観察することで思いや意向を察する力を養いたいとして、利用者に直接的に「何がしたいか？」と頻りに聞くことは控えています。「洋服が無くなってしまった」と気にしている人には、安価で購入できる店を職員が探して一緒に出かけたこともあります。	
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	入居時にアセスメントで生活歴を十分に把握する、ご家族にも今までの生活歴について書面に記載して頂き、できるだけ詳しい情報を頂けるよう努めている。ご本人の生活環境を知る為、自宅に訪問する場合もある。また、入居後もご本人やご家族、面会の友人等からも情報収集に努めている。		
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	日報や、介護記録、申し送りノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用し、現状の把握と情報共有に努めている。また、毎日朝礼と夕礼を行い、職員にご利用者の状態を把握できるように業務内容を変更している。普段と違うご様子の場合、ホーム長・看護師・薬剤師・主治医と連携を取り、早期対応に努めている。		
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	サービス担当者会議にて話し合っている。参加が難しいご家族に対して、面会時や、電話にてご意見を頂いている。気づきシートを活用して、全職員が気付いた事について毎月の会議で話し合い、定期的に計画を作り、ケアプランは直接ご家族に説明するように努めている。また、入院やご利用者に変化がある際、計画を見直している。	「サービス計画実施状況の総括および評価」では、短期目標ごとに達成度や継続、修正のチェック、本人の反応を記入する項目を設け、「評価での根拠や考え」、「今後の方針と具体的提案」も記載され、細かくモニタリングをおこなっています。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日報や、介護記録、申し送りノート、ご利用者ノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用している。今年は朝礼と夕礼を行う事で、申し送りの見直しと情報共有に努めている。また、毎月必ずユニット会議でご利用者のケア方法に対して見直しを行ない、個別対応を協議している。		
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	個別のニーズに対応する方法を、職員全員で常に検討し、取り組んでいる。問題点や必要性があれば、その都度上司と相談して、迅速に対応出来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
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	当ホームの裏の公園や近所のスーパー、他施設の庭、湖周辺等へ出掛け、季節感を味わい、買い物等で楽しんで頂けるよう努めている。また、ご利用者が使用している日常用品は出来るだけ、ご本人に選択して頂くように工夫している。必要性がある方について、訪問理容院や訪問歯科・訪問リハビリを活用している。		
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	当ホーム敷地内の呼吸器内科の協力医、付近の消化器内科の協力医と連携をとっている。必要な場合、主治医と随時相談・報告を迅速に行っている。また、ご家族の協力を得ながら、通院介助も行なっている。往診・受診結果は月1回のお便りに記載し、ご面会の際も口頭で説明している。ご利用者に適切な医療を受けるように支援している。	協力医は24時間対応の呼吸器内科、消化器科で、前者は月2回、後者は月1回の訪問診療があり、全員が従来のかかりつけ医から変更しています。他科は家族にお願いしていますが、諸所都合や希望に応じていて実際は事業所対応しています。	
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	医療面に関しては、日々関わる職員が直接雇用の看護師に相談し、必要性あれば、主治医から指示を頂き、他院へのご紹介等情報の共有をしながら、適切な受診に繋げている。また、看護師と常に相談できるような連絡ノートを活用している。		
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。	入院した際、情報提供して、安心して治療を受けて頂けるように努めている。また、医療関係者と相談し、経過は十分に把握して、ホームが協力出来る事を提案している。できるだけ早期に退院できるように医療関係者・ご家族と相談して、施設での受け入れ体制を整えている。また、往診医と連絡を密に取り、協力関係を築いている。		
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	入居時、ご家族の意向を確認するが、入居後、ご本人の状態に変化があった場合、常に報告して、ご意向に添えるような対応に努めている。当ホームで終末期を迎える場合、ご家族の意向・ご本人の想い・主治医の協力体制・全職員の想いを含めて、今後の方向性を考えて、できる事を明確にして、ご本人にとって安心できる最期を迎えられるように努めている。	103歳の利用者が昨年からは看取りとなり点滴を3日間続けたり、エンシュアという栄養剤を使用していましたが、現在は落ち着きを取り戻しています。ユニットで1名までが限度で、数名となつたらできないことと実感する毎日ですが、DVD視聴学習会を開くなど、学びに余念がありません。	
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	吸引ノズルの使用方法について、職員が定期的に内部研修する機会を設けている。AED・心臓マッサージについては、地域の消防署に依頼し、年1回の研修会で全職員が実際に行なっている。また、急変時や事故発生時に備えて、定期的に夜間連絡訓練を行なっている。		
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	防災訓練は年2回行なっている。災害時の対応についても内部研修で学習している。当施設が災害時の地域避難場所として使用できることを地域の方に発信している。また、地元の消防隊と共同で行なっている。移動方法や避難ルートの見直しで、なるべく早目かつ安全に避難出来るように工夫している。	津波想定で今5月に実施し、11月は夜間想定でおこなっていて、来る12月には消防署員を招いてAED講習を予定しています。助けが来る10分間を夜勤者のみでどう乗り切るか、検討してはみたものの大変難しく、今後の課題としています。	地域との付き合いは年々深みを増し、また地元消防団とは浜松祭りなどで付き合いが始まっています。さらに地域の防災訓練に参加できたら、なお良いと思います。

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
<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	記録物の保管方法等常に意識できるよう話し合っている。また、ご利用者に関する情報として、申し送り・内服薬の読み合わせ・排泄介助等について、場所と音量を工夫して、プライバシー保護出来るように努めている。	共有空間の入口付近に職員の記録用カウンターがありますが、「離席時には記録物を伏せる」「カウンター下に仕舞う」など人目に触れないようにと周知するほか、職員間の申し合わせやチェックでは声のトーンを落とすことも徹底しています。	
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	声掛けや、傾聴にてご利用者のご要望を聞きながら、分かりやすく選択できるように支援している。また、選択出来る機会として飲み物や入浴剤の種類を増やしている。選択出来ない場合、仕草や表情、ご本人の嗜好を踏まえた上で判断して、なるべくご本人の意向を引き出すように努める。		
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	ご利用者の現在の生活習慣や状況を把握しながら、一人ひとりのペースを崩さないことを大切に、ご意向に添えるように支援している。		
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	衣類の選択、散髪時の髪型等、出来る範囲でご意向を伺うように支援している。また、選択しやすいように、季節毎に衣替えを行っている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	買い物と一緒に出掛け食材を選んで頂く、テーブル拭き、おしぼり作り、盛り付け、後片づけ等出来る範囲で、ご利用者に参加して頂けるよう支援している。また、味噌汁作り、ユニット調理にご利用者が自ら調理をして頂き、食事の楽しみを感じられるように努めている。食事については、検食簿を活用して、ご利用者が召上がりやすいように調理方法を工夫している。	食材については骨抜き魚は冷凍食品を使い、野菜は業者搬入と、適宜簡便化を図っていますが、夕食の味噌汁づくりや焼きそば、焼うどんは利用者と一緒に調理することがあります。誕生日ケーキはホットケーキを重ねてデコレーションをしたりと職員の特色もでていて、様々です。	
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・水分チェック表を活用しながら、個々の状態に合わせて支援している。水分摂取困難・栄養低下のご利用者には食事の盛り付け、食器や湯飲みの工夫を行っている。また、ご家族に協力して頂き、OS-1・ジュース・佃煮等食事が進むような物を購入して、提供している。		
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	個々の状態に合わせて、声かけ支援し、毎食後口腔ケアを行ない、夜間入れ歯の消毒を行ない、週1回入れ歯入れを消毒して、清潔保持に努めている。また、訪問歯科と連携を取り、定期的に医師から治療・助言を頂いている。		

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
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	トイレの場所を個別に合わせて、文字と絵を使用して、なるべく分かりやすい表示を工夫している。声掛けして、トイレ誘導を行なっている。また、リハビリパンツやパットの種類について、定期的話し合いを行って、適切な物を提供できるようにしている。	ポータブルトイレを使う人が2名いますが、歩行の機会が減り下肢筋力が低下した例が以前あった為、簡単に採択しないようにしています。またトイレの扉には洋式トイレのイラストを貼っていますが、利用者にとってなじみがないため、解り易い「和式便器」の表示に替えています。	
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	水分摂取・活動の促しを中心に、下剤の使用は最小限とし、食事内容に便秘改善出来る野菜や乳酸菌を取り入れて、個々の体調や好みに合わせた援助を行なっている。排便作用のあるお茶も活用している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	個々に声かけし、希望やご本人の体調に応じた支援をしている。ご本人の好みに合わせて、お湯の温度と室温を調整している。また、ご本人持参している化粧品やボディクリームも入浴後使用している。入浴中は個々に合った会話を楽しくして頂けるよう心掛けている。	利用者が1名入るごとにお湯を替えていて、浴剤も都度利用者の好みを聞いて、清潔と本人本位を護っています。浴室と脱衣室に暖房が入り、脱衣室は冷房も入りますが、利用者の身体に負担がかかることを心配し、夏場でも敢えて冷房を使わず、扇風機で対応しています。	
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	日中、個々に合った活動をお誘いして、生活リズムを整え、夜間睡眠を十分に確保できるよう援助している。また、自宅に近い環境作りを心掛け、慣れた環境で安心して安眠できるよう援助している。		
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	服薬マニュアルや薬剤録を活用し、内服前に必ず職員2人で確認し、確実に内服できるよう支援している。また、往診時主治医や薬剤師から服薬内容、副作用、注意点等情報提供があった際、必ず全職員に周知できるよう申し送りを行ない、経過観察しながら注意して服薬管理している。毎回往診時、不必要な内服薬はないかどうか主治医と話し合っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	生活歴を十分に認識し、個々が出来る事等、職員が日々話し合い、アイデアを出し合い、支援をしている。嗜好品や趣味等楽しんで頂けるよう、フロアに配置して、趣味の時間と空間を設けている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している	散歩、買い物は毎日お誘いし、月3から4回車で遠くまで出かける機会を作り、外出支援を行なっている。外出の目的をご利用者と一緒に考えている。ご家族が面会に来られる際、散歩やドライブ、食事等に同行して、ご家族と過ごす時間も設けている。	恒例となった鴨江観音の初詣をはじめ、フラワーパーク、館山寺の足湯に足を延ばすこともあり、喫茶店や回転寿司、牛丼屋の外食レクや、晴れの日の散歩は勿論、雨天には「1階の玄関にある生け花まで歩こう」と声をかけています。	外出や散歩はケア日報での記録はできていますが、身体状態などで偏らないよう振り返りの時間を設けると(又は別に一覧表をつくり随時比較検討できるようにする)、なお良いと思います。



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 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	少数ではあるが、ご本人の希望でお金の所持をしている。買い物支援の際、個々の能力・希望に応じて買い物時の支払いをご本人に行なって頂く支援をしている。		
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	遠方でお会いする機会が少ないご利用者には定期的に職員から声かけて、ご本人の希望でご家族と電話のやり取りの支援を行なっている。また、入居した事で不安に感じられるご利用者にもご家族と相談した上、電話でのやり取りを行なっている。手紙がホームに届いている際、ご本人に渡している。		
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	フロアの掲示物や飾りは季節感・生活感を取り入れた空間作りを心掛けている。また、共用空間がご利用者が不快・混乱にならないように配慮し、全ての表示にご利用者の自尊心を傷つけないような工夫をしている。廊下の壁を活用して、間違え探しを掲示して、ご利用者に楽しんで頂けるように工夫している。	加湿器も2台置かれ、また掛け時計や掲示物の位置を下げ「利用者が見やすく」と、日々工夫しています。「利用者同士仲良く」との祈りを込めて「穏やか」と書を書きつけたり、ティッシュ箱の周囲を水仙の折り紙で飾ったり、至るところに利用者への心遣いが滲みまします。	
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	フロアやエントランスにソファを配置して、居心地がいい場所作りに努めている。また、気の合ったご利用者同士が居心地よく過ごせるように、ご意向があった際、混乱が起こらないように最小限の席替えを行なったり、居室の中で話す機会を設けている。		
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	ご家族の協力により、ご本人が馴染みの物品を出来る限り持ち込んで頂き、居心地よく過ごせる居室作りを配慮している。また、危険を事前に予測した上で家具の配置や保護を行なっている。	家具がない部屋には美しい絨毯を敷き、ハンガーにかかった何着もの服が好みを物語り、本人が描いたという花の絵が飾られてあったりと、その人らしい居室が並んでいます。状態に応じて配置を変える必要があれば、家族とも相談し、本人が不安にならないようにも気遣っています。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	風呂場、トイレ、居室、フロア等の案内表示を工夫しつつ、ご本人が自立した生活が送れるように支援している。		

### 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	2297200467		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム浜松富塚(葵ユニット)		
所在地	静岡県浜松市中区富塚町628-1		
自己評価作成日	平成29年11月20日	評価結果市町村受理日	平成29年1月9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	
----------	--

**【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		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	平成29年11月29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)】**

当グループホームは毎年春には部屋の窓からきれいな桜をご覧いただける住宅街に位置している。職員は「その人らしい」生活をサポートする為、ご利用者が出来る事を行なう環境作り、好きな時間に外出できるように、その人らしく過ごせるようにご本人とご家族の要望に応じるように取り組んでいる。ご家族には毎月のお便りにてご案内し、行事に参加できる時は、一緒に過ごして頂いている。また、地域とのつながりを大切にして、触れ合う機会を増やしている。季節を感じ楽しんで頂けるよう、敷地内の畑と玄関の花壇を活用して、季節の野菜や植物を植えている。行事を企画し、地域の住民や近隣施設も参加しやすいように工夫している。また、当ホームの敷地内に呼吸器内科、付近には消化器内科・歯科の協力医があり、定期的な往診でご利用者の健康維持を行っている。総合病院も付近にあり、医療面も早期対応が出来るように工夫している。

**【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)】**

本年は「地域とのつきあい」が大いに前進し、特に児童、生徒との交流が深まっています。富塚小学校からは総合学習の依頼があり、事前授業として4年生を対象とした「認知症サポーター養成講座」を実施しています。総合学習では4年2組の生徒33名が併設事業所とともに本事業所に来所し、利用者にお茶を淹れたり、一緒にお茶を飲んだりとふれあいの時間を過ごしています。また富塚中学校が「コミュニティ・スクール推進モデル校」に選定され、「地域社会を支える人たちに学ぶ」というテーマで管理者がゲストティーチャーに迎えられ、富塚中2年生の前で講話をおこない、認知症への理解を進めることに尽力しています。

**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 ↓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. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活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せている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々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	運営理念とクレド・電話応対・接客用語の内容について週2回朝礼時に唱和し、個々が念頭に置き、働いている。年に1回必ず唱和内容について、研修を行い、品質向上に努めている。		
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人として日常的に交流している	地域のボランティアによる催し等、季節毎に来て頂いている。毎年地元の中学校の職場体験と体育大会に積極的に参加を継続している。また、今年は地元小学校の総合学習を新たに受け入れ、小学校の「見守り隊」に任命された。毎週金曜日浜松学院大学の学生が仕入れた野菜を購入する活動を取り入れた。地域の方々と気軽に触れ合う機会を設け、年間行事を工夫している。ご利用者と散歩や買い物、地域の方と接する機会も設けている。		
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	運営推進会議を通じて、地域イベントへ参加し、当グループホームの情報を発信している。また、今年には地元の小学校に向けて「認知症サポーター養成講座」を行ったり、中学校の依頼があり、地域の人々に向けて、「ゲストティーチャー」として、認知症についてご理解や支援方法を発信したりしている。		
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	自治会長・民生委員・地域包括、ご家族が2か月に1回運営推進会議にご参加して頂き、意見交換を行なっている。ご家族アンケートの結果については、家族会を開催し、皆様のご意向を踏まえて改善方法を運営推進会議で話し合っている。		
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	運営推進会議を通じて、当グループホームの情報・サービス内容・職員の教育体制を伝えている。また、事故報告書等の提出、運営推進会議の議事録提出、定期的に訪問し、相談をさせて頂いている。		
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	身体拘束廃止を厳守し、毎月全体会議・ユニット会議で研修を重ね、ユニット内で話し合う機会も設け、全職員意識づけを行なっている。玄関と夜間以外の施錠はしていない。また、ご利用者の所在確認と見守りの徹底をしている。職員が手薄い時間帯も有る為、看護師・ケアマネ・調理スタッフと連携している、また、センサー・ミラー・風鈴等で工夫している。		
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	内部研修で虐待についての勉強会を2か月おきに実施し、各ユニットでは、職員は話し合う機会を設け、全職員日々虐待防止に努めるように休憩室・フロアに「禁止行動・用語」を掲示している。また、運営推進会議や家族会でも同様な話を行い、職員に意識して働いている。		

## 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 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	内部研修で権利擁護についての勉強会を実施し、話し合う機会を設けている。		
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	入居時相談の際、要望や質問を受け、その場で説明を行なう。契約前にご本人に直接会い、事前に他のご利用者や家族等と触れ合う機会を作っている。入居後、適切なサービスを提供出来るようにアセスメントを行なっている。契約締結時には、十分な説明、相談し、要望や質問を再度確認する、理解して頂けるよう説明の仕方を工夫している。		
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	定期的にご利用者、ご家族に意向を尋ね、遠方のご家族とメールのやり取りを行い、ユニット毎にご意見箱を設け、意向を尋ねる機会や場所を幅広く設けている。面会時、全職員がご家族と関わるように心掛けている。また、毎年ご家族アンケートの結果について、全職員と改善方法を検討している。その後、家族会で改善方法について公表し、職員にも明確に伝えサービスの向上に努めている。		
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	全体会議、ユニット会議を毎月各1回必ず行なっている。会議では飲み物を用意して、話しやすい雰囲気心掛けている。法人グループにて、職員アンケート実施している。また、日頃から職員が上司に話しやすい雰囲気・環境を心掛けている。職員の意見を取り入れ、休憩室に飲み物を用意して、休憩しやすいように工夫している。		
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	体調不良の職員に変わって勤務をした職員には会議中に感謝の言葉を伝え、表彰された場合、労いの言葉をかけている。職員の誕生日はご利用者と共に職場で祝う事を心かけている。職員評価を年1回実施し、定期的に面談も実施し、ホーム長から個人の能力や苦手分野について話し合い、職員と共に目標設定を行なっている。また、職員と話しやすい環境作り、随時意見・相談を受け付け、職場以外で集まる機会も設け、職場環境の改善に努めている。		
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	定期的な勉強会、内部研修を実施している。今年はエリア内のホームの職員を集めて内部研修を行っている。また、新入職員にはチェックリスト・交換ノートを活用し、ホーム長のみではなく、エリアマネージャーと共に職員の教育を行なっている。ケアの内容について、毎月の会議で職員が主体で話し合い、全職員が内容を理解した上で、全員出来るケアを設定している。毎月、出来たケアについて評価し、出来ないケアについて、全員に分析して改善している。ケアの変更があった場合、全員が伝わるように申し送りを行っている。外部研修参加できるように情報提供をし、参加する機会を設けている。		
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	責任者は近隣の同業者への見学をし、都度話し合いを行なっている。防災訓練を合同で行ない、行事には声掛けをしている。また、在宅や病院、ケアマネージャーから相談があった際、当施設で対応できない場合、同業者と連携を取って、その方に合うサービスかつ提供出来る事業所を勧めて、困らないようにサポートしている。		

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 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	入居時、職員とホーム長が直接ご本人にお会いして、アセスメントやご家族から情報収集に努め、時間かけてご本人とご家族の意向を理解し、意向に添えるようにサービスを提供している。また、当ホームの生活に慣れて頂く為、入居前にホームで過ごす時間を確保している。ご本人の生活環境を知る為、自宅に訪問する場合もある。		
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	入居前から、時間を掛けて相談を重ねている。必要あれば、段階を踏まえて施設見学を案内している。入居後、ご家族と細目に連絡を取り、ご本人の様子を写真や口頭でお伝えして、面会時にも詳細に状況を伝えている。ご意見、ご要望等を伺いつつ、関係作りに努めている。ご要望を頂いた際、早目に対応して、対応した結果をお伝えしている。		
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	ご本人の状況や、ご家族の要望を十分に理解して、必要なサービスを職員全員で話し合い、適切なサービス内容を見極めて、ご意向に添えるようなサービスを提供出来るように努めている。		
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	掃除・料理・買い物を手伝って頂いている。ご利用者が得意な手芸・料理・知識を教えて頂き、職員と共有できることを大切にしている。また、昭和の映画や歌謡曲を通して、ご利用者の思い出やお話を伺い、同じ空間で穏やかに過ごす時間を作り、良い関係を築けるよう取り組んでいる。		
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	毎月1回のご家族便りにご本人の写真・行事案内・往診結果・受診の有無を伝えている。ご本人の様子について、食事・排泄・入浴・外出に分けて細かく伝えている。受診の相談や依頼等は随時行なっている。また、ご家族の協力が必要な場合、その必要性と重要性を事前にお伝えしている。その上、面会しやすいように面会時間を調整している。		
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	馴染みのある場所への散歩やドライブ等、また、通い慣れた病院・美容院・スーパー等へ通い続けている。近所の方や友人・親戚のご面会は制限なく、受け入れている。馴染みの人や場所との関係が途切れないように、これまでの生活を大切にしたいサポートに心がけている。		
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	共同生活の場でご利用者同士の関係作りを大切にしている。日々の散歩・体操・買い物等、活動時2から3名の少人数で参加して頂き、席もご利用者同士が支え合えるように設定している。必要があれば職員も参加して良い関係作りを行っている。		

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
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	入院や転居されたご利用者には定期的に面会等行なっている。ご家族への電話連絡で経過フォローや相談に努めている。また、行事の参加のお誘い等も行ない、関係性を大切にしている。		
<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	ご利用者の一人ひとりの思いを踏まえた上で、外出の企画をたて、ケアを行なっている。ご利用者の思いが把握しにくい場合、ご家族から情報収集を行なっている。また、あらゆる場面のさりげない会話、必要性あれば職員と1対1の時間・場所を設け、ご意向を十分に把握するように努めている。		
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	入居時にアセスメントで生活歴を十分に把握する、ご家族にも今までの生活歴について書面に記載して頂き、できるだけ詳しい情報を頂けるよう努めている。ご本人の生活環境を知る為、自宅に訪問する場合もある。また、入居後もご本人やご家族、面会の友人等からも情報収集に努めている。		
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	日報や、介護記録、申し送りノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用し、現状の把握と情報共有に努めている。また、毎日朝礼と夕礼を行い、職員にご利用者の状態を把握できるように業務内容を変更している。普段と違うご様子の場合、ホーム長・看護師・薬剤師・主治医と連携を取り、早期対応に努めている。		
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	サービス担当者会議にて話し合っている。参加が難しいご家族に対して、面会時や、電話にてご意見を頂いている。気づきシートを活用して、全職員が気付いた事について毎月の会議で話し合い、定期的に計画を作り、ケアプランは直接ご家族に説明するように努めている。また、入院やご利用者に変化がある際、計画を見直している。		
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	日報や、介護記録、申し送りノート、ご利用者ノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用している。今年は朝礼と夕礼を行う事で、申し送りの見直しと情報共有に努めている。また、毎月必ずユニット会議でご利用者のケア方法に対して見直しを行ない、個別対応を協議している。		
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	個別のニーズに対応する方法を、職員全員で常に検討し、取り組んでいる。問題点や必要性があれば、その都度上司と相談して、迅速に対応出来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
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	当ホームの裏の公園や近所のスーパー、他施設の庭、湖周辺等へ出掛け、季節感を味わい、買い物等で楽しんで頂けるよう努めている。また、ご利用者が使用している日常用品は出来るだけ、ご本人に選択して頂くように工夫している。必要性がある方について、訪問理容院や訪問歯科・訪問リハビリを活用している。		
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	当ホーム敷地内の呼吸器内科の協力医、付近の消化器内科の協力医と連携をとっている。必要な場合、主治医と随時相談・報告を迅速に行っている。また、ご家族の協力を得ながら、通院介助も行なっている。往診・受診結果は月1回のお便りに記載し、ご面会の際も口頭で説明している。ご利用者に適切な医療を受けるように支援している。		
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	医療面に関しては、日々関わる職員が直接雇用の看護師に相談し、必要性あれば、主治医から指示を頂き、他院へのご紹介等情報の共有をしながら、適切な受診に繋げている。また、看護師と常に相談できるような連絡ノートを活用している。		
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。	入院した際、情報提供して、安心して治療を受けて頂けるように努めている。また、医療関係者と相談し、経過は十分に把握して、ホームが協力出来る事を提案している。できるだけ早期に退院できるように医療関係者・ご家族と相談して、施設での受け入れ体制を整えている。また、往診医と連絡を密に取り、協力関係を築いている。		
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	入居時、ご家族の意向を確認するが、入居後、ご本人の状態に変化があった場合、常に報告して、ご意向に添えるような対応に努めている。当ホームで終末期を迎える場合、ご家族の意向・ご本人の想い・主治医の協力体制・全職員の想いを含めて、今後の方向性を考えて、できる事を明確にして、ご本人にとって安心できる最期を迎えられるように努めている。		
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	吸引ノズルの使用方法について、職員が定期的により内部研修する機会を設けている。AED・心臓マッサージについては、地域の消防署に依頼し、年1回の研修会で全職員が実際に行なっている。また、急変時や事故発生時に備えて、定期的に夜間連絡訓練を行なっている。		
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	防災訓練は年2回行なっている。災害時の対応についても内部研修で学習している。当施設が災害時の地域避難場所として使用できることを地域の方に発信している。また、地元の消防隊と共同で行なっている。移動方法や避難ルートの見直しで、なるべく早目かつ安全に避難出来るように工夫している。		

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>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	記録物の保管方法等常に意識できるよう話し合っている。また、ご利用者に関する情報として、申し送り・内服薬の読み合わせ・排泄介助等について、場所と音量を工夫して、プライバシー保護出来るように努めている。		
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	声掛けや、傾聴にてご利用者のご要望を聞きながら、分かりやすく選択できるように支援している。また、選択出来る機会として飲み物や入浴剤の種類を増やしている。選択出来ない場合、仕草や表情、ご本人の嗜好を踏まえた上で判断して、なるべくご本人の意向を引き出すように努める。		
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	ご利用者の現在の生活習慣や状況を把握しながら、一人ひとりのペースを崩さないことを大切にして、ご意向に添えるように支援している。		
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	衣類の選択、散髪時の髪型等、出来る範囲でご意向を伺うように支援している。また、選択しやすいように、季節毎に衣替えを行なっている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	買い物と一緒に出掛け食材を選んで頂く、テーブル拭き、おしぼり作り、盛り付け、後片づけ等出来る範囲で、ご利用者に参加して頂けるよう支援している。また、味噌汁作り、ユニット調理にご利用者が自ら調理をして頂き、食事の楽しみを感じられるように努めている。食事については、検査簿を活用して、ご利用者が召し上がりやすいように調理方法を工夫している。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事・水分チェック表を活用しながら、個々の状態に合わせて支援している。水分摂取困難・栄養低下のご利用者には食事の盛り付け、食器や湯飲みの工夫を行っている。また、ご家族に協力して頂き、OS-1・ジュース・佃煮等食事が進むような物を購入して、提供している。		
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	個々の状態に合わせて、声かけ支援し、毎食後口腔ケアを行ない、夜間入れ歯の消毒を行ない、週1回入れ歯入れを消毒して、清潔保持に努めている。また、訪問歯科と連携を取り、定期的に医師から治療・助言を頂いている。		



## 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
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	トイレの場所を個別に合わせて、文字と絵を使用して、なるべく分かりやすい表示を工夫している。声掛けして、トイレ誘導を行なっている。また、リハビリパンツやバットの種類について、定期的話し合いを行って、適切な物を提供できるようにしている。		
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	水分摂取・活動の促しを中心に、下剤の使用は最小限とし、食事内容に便秘改善出来る野菜や乳酸菌を取り入れて、個々の体調や好みに合わせた援助を行なっている。排便作用のあるお茶も活用している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	個々に声かけし、希望やご本人の体調に応じた支援をしている。ご本人の好みに合わせて、お湯の温度と室温を調整している。また、ご本人持参している化粧品やボティクリームも入浴後使用している。入浴中は個々に合った会話を楽しんで頂けるよう心掛けている。		
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	日中、個々に合った活動をお誘いして、生活リズムを整え、夜間睡眠を十分に確保できるよう援助している。また、自宅に近い環境作りを心掛け、慣れた環境で安心して安眠できるよう援助している。		
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	服薬マニュアルや薬剤録を活用し、内服前に必ず職員2人で確認し、確実に内服できるよう支援している。また、往診時主治医や薬剤師から服薬内容、副作用、注意点等情報提供があった際、必ず全職員に周知できるよう申し送りを行ない、経過観察しながら注意して服薬管理している。毎回往診時、不必要な内服薬はないかどうか主治医と話し合っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	生活歴を十分に認識し、個々が出来る事等、職員が日々話し合い、アイデアを出し合い、支援をしている。嗜好品や趣味等楽しんで頂けるよう、フロアに配置して、趣味の時間と空間を設けている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している	散歩、買い物は毎日お誘いし、月3から4回車で遠くまで出掛ける機会を作り、外出支援を行なっている。外出の目的をご利用者と一緒に考えている。ご家族が面会に来られる際、散歩やドライブ、食事等に同行して、ご家族と過ごす時間も設けている。		

## 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
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	少数ではあるが、ご本人の希望でお金の所持をしている。買い物支援の際、個々の能力・希望に応じて買い物時の支払いをご本人に行なって頂く支援をしている。		
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	遠方でお会いする機会が少ないご利用者には定期的に職員から声かけて、ご本人の希望でご家族と電話のやり取りの支援を行なっている。また、入居した事で不安に感じられるご利用者にもご家族と相談した上、電話でのやり取りを行なっている。手紙がホームに届いている際、ご本人に渡している。		
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	フロアの掲示物や飾りは季節感・生活感を取り入れた空間作りを心掛けている。また、共用空間がご利用者が不快・混乱にならないように配慮し、全ての表示にご利用者の自尊心を傷つけないような工夫をしている。廊下の壁を活用して、間違え探しを掲示して、ご利用者に楽しんで頂けるように工夫している。		
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	フロアやエントランスにソファを配置して、居心地がいい場所作りに努めている。また、気の合ったご利用者同士が居心地よく過ごせるように、ご意向があった際、混乱が起こらないように最小限の席替えを行なったり、居室の中で話す機会を設けている。		
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	ご家族の協力により、ご本人が馴染みの物品を出来る限り持ち込んで頂き、居心地よく過ごせる居室作りを配慮している。また、危険を事前に予測した上で家具の配置や保護を行なっている。		
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	風呂場、トイレ、居室、フロア等の案内表示を工夫しつつ、ご本人が自立した生活が送れるように支援している。		