

# 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	3570600704		
法人名	社会福祉法人 華世会		
事業所名	ヘスティア華城 グループホーム		
所在地	山口県防府市1598番地		
自己評価作成日	令和3年5月	評価結果市町受理日	令和3年12月9日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度ホームページで閲覧してください。

## 【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 やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク		
所在地	山口県山口市吉敷下東3丁目1番1号 山口県総合保健会館内		
調査実施日	令和3年6月18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)】

現在、新型コロナウイルスの対応により外部との往来を制限している為、地域のボランティアとの交流や文化祭や祭りへの参加、笑いヨガやミュージックセラピーの定期的な行事が行えていない。中でも家族との関わりは大事にしたいと電話の希望があれば対応したり窓越しで顔を合わせれる時間を持つなど対応をしている。季節の行事は継続して行い季節の移ろいを感じてもらえるよう計画、実施している。

## 【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)】

事業所では利用者にとって「その人らしい暮らしが継続できているか」、「利用者のペースに合った暮らしになっているか」を考えられて支援に取り組んでおられます。利用者のその人らしさを知るために、一人ひとりに関わる時間を大切にされ、入浴時や昼食時等、利用者との会話の中から、これまでの習慣や暮らし方の意向、思いの把握に努めておられます。生活時間の流れや入浴時の湯加減、おしゃべり、趣味活動、飲酒の好きな方にはノンアルコールビールを出されるなど、これまでの習慣やペースを継続できるように支援しておられます。コロナ禍の中、閉塞感を感じさせないように、四季や自然を肌で感じてもらえるよう馴染みの場所にドライブに出かけられたり、これまでボランティアの来訪によって毎月、実施されていた「フラワーアレンジメント」活動を職員が代わって取り組まれて継続しておられます。管理者は常に利用者の変化を見逃さず、逐一電話で家族に報告されると共に、面会はガラス越しで納得のいくまで面会できるようにされ、「お互いの笑顔を見ることができて安心した」と家族に安心してもらえる支援に取り組んでおられます。

## V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～56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	
57	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:24. 25. 26)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	64	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:10. 11. 20)	○	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
58	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:19. 39)	○	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	65	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. 21)	○	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
59	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:39)	○	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	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:5)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
60	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:38. 39)	○	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	職員は、生き活きと働けている (参考項目:12. 13)	○	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
61	利用者は、戸外に行きたいところへ出かけている (参考項目:50)	○	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
62	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:31. 32)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	69	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
63	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:29)	○	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

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	理念・基本方針を事業所内に掲示し、常に確認できるようにしている。また、会議やミーティングで確認し理念や基本方針を共有し、分かり易く指導、実践につなげている。	地域密着型サービスの意義をふまえた理念をつくり、事業所内に掲示している。管理者と職員は職員会議やカンファレンスで理念について話し合い、共有し、利用者の「その人らしい暮らし」を大切にして実践につなげている。	
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	現在コロナ感染予防の為、交流がほぼない状況となっているが収束後には再開し地域に貢献していきたい。	自治会に加入し、総会時には時間をもらって認知症の啓発に努めていたが、コロナ禍の為、総会もなく、地域の行事もすべて中止となっている。これまで自治会長から手渡しで受け取っていた自治会報もポストに投函されている状況である。地域の人に参加できる法人施設主催行事もすべて中止となっている。フラワーアレンジメントで来訪していたボランティアに代わって職員が取り組み継続しているが、他のボランティア活動は待ってもらっている状態である。地域の人との日常的な交流はできない状況である。	
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	今まで参加していた会合等は開催される場合は資料を配布するなどし貢献出来ることは行っている。		

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
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	自己評価を行うことにより、日々のケアの実践やホームの在り方を振り返ることで充実していること不十分なことを把握し、職員間での意見が出やすくなり、日々のケアやホーム運営の改善に取り組んでいる。	管理者は、職員に評価の意義を説明し、前年の自己評価や外部評価結果と自己評価をするための用紙を配布している。各ユニット毎に、副主任を中心に全員で話し合った後に管理者がまとめている。職員は評価を通して、日々のケアやサービス内容を振り返っており、「外出制限や外部の人とも交流ができず、室内のみとなっていることから、利用者の気分転換や自然(四季)との触れ合いができるように努める」という課題を見つけ、ドライブに出かけたり、フラワーアレンジメント活動を継続するように取り組んでいる。前回の外部評価結果を受けて、内部研修で新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や感染症や熱中症の予防方法、事故リスクの軽減、手指消毒法、マスク着用等の実践研修に取り組むなど、評価を活かして、具体的な改善に取り組んでいる。	
5	(4)	○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	現在、運営推進会議は中止しており状況の報告になっている。	会議は年6回開催(いずれも新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、資料送付のみ)し、利用者の状況や活動状況、事故、ヒヤリハット報告、相談、苦情の状況、身体拘束の状況、感染症の発生状況等の資料を送付して意見や要望は電話で聞いている。メンバーからは、新型コロナウイルス感染症拡大防止の徹底と労いの意見があり、そこでの意見をサービス向上に活かしている。	

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
6	(5)	○市町との連携 市町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	コロナ禍により運営推進会議や認知症介護教室、市の認知症啓発事業の参加が出来ていないが収束した際には再開したい。	市担当者とは、運営推進会議資料配布時や電話、メール、直接出向くなどして情報交換を行い、運営上の課題について相談を行い、助言を得るなど、協力関係を築くように取り組んでいる。地域包括支援センター職員とは、運営推進会議資料の配布を通して情報交換を行い、連携を図っている。	
7	(6)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	身体拘束防止マニュアルの整備や身体拘束となす行為(スピーチロック・ドラックロック・フィジカルロック等)の指導や助言をしている。入居者一人ひとりの行動パターンや心身の状態を把握し、危険の回避と見守りによる支援を行っている。	職員は「身体拘束防止マニュアル」を基に、内部研修で学ぶと共に、年4回、「身体拘束廃止委員会」の中での事例を通して学び、身体拘束、虐待の内容や弊害について正しく理解している。スピーチロックやドラックロック、フィジカルロックなどについては、日頃から管理者が指導している。玄関には施錠をしないで、外出したい利用者があれば、職員と一緒に外かけて気分転換を図るなど、身体拘束、虐待をしないケアに取り組んでいる。	
8		○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	職員間で日頃から情報交換を行い、虐待につながる行為がないか見落としの無いようにしている。虐待についての資料を職員に配布し虐待についての理解を促している。		
9		○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	管理者・主任は成年後見人制度の勉強に参加し、それを基に成年後見人や権利擁護についての資料を作成し職員に配布することで制度や考え方の理解を促している。		
10		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時には、契約書・重要事項説明書の説明を丁寧に行い、お互いが納得いく形で契約の締結をしている。解約時や改定時も同様に行っている。		

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
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	苦情相談窓口や第三者委員を明示し、契約時に本人・家族に説明している。運営推進会議や家族の面会時に意見を聞いたり、意見箱を設置している。	相談、苦情の受付体制、第三者委員を明示し、処理手続きを定めて、契約時に家族に説明をしている。家族からの意見や要望は、面会時(ガラス越しの面会とし家族の納得のいくまでの時間としている)や運営推進会議資料配布時、電話、メール等で聞いている。意見箱を設置している。利用者の状況は逐一、管理者が電話をして報告している。家族からは、「ガラス越しの面会(10分から20分)でも「笑顔」をみることで安心して」「感染症対策への労い」「早くコロナ禍が終わってほしい」などの意見があり、運営に反映している。	
12	(8)	○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	日々のミーティングの際に意見交換を行い、共に考え実践につなげている。随時、管理者が職員と個人面談を行い個別に意見や提案等を聞いている。	管理者は、毎月の職員会議時や毎日のミーティング時に職員からの意見や提案を聞く他、年2回実施している個人面談の中で聞いている。職員からは、新型コロナウイルス感染症感染防止対策(消毒、マスク着用、手洗い、換気方法等)についてや、利用者に自然に触れ合ってもらう方法や気分転換の取り組み、勤務体制等についての意見や提案があり、運営に反映している。	
13		○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	適切な評価に努め、夜勤手当や土日祝日手当等の支給がなされている。妊娠中や育児休暇明けの職員については遅出勤務や夜勤勤務を回避する等の勤務形態の配慮をしている。		

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
14	(9)	○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	新型コロナウイルス感染予防の為、研修の参加や実施が出来ては無いがミーティングや個人面談を用いて対応している。	外部研修は、職員に情報を伝え、希望や段階に応じて勤務の一環として受講の機会を提供している。今年度はコロナ禍の為、参加をしていない。法人研修は実施していない。内部研修は、月1回、職員会議の中で、管理者が講師となって、新型コロナウイルス感染症等感染症対策や認知症について、事故防止について、接遇、法人の基本方針、理念について、プライバシー保護、権利擁護、身体拘束、虐待について学び、手指消毒法やマスク着用、事故リスクの軽減等について実践研修を実施している。研修受講記録は個人別に「研修履歴」を整理し、すべての職員の質の確保、向上に向けて取り組んでいる。	
15		○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	グループホーム協会や連絡会の研修や会合が現在、新型コロナの影響により中止になっている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
16		○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	入居前に本人、家族と面談を行い必要に応じて関係機関との話し合いを行い意向に沿えるように努めている。入居前には職員の紹介や事前に居室の位置や共同スペースを見てもらい安心して入居できるように配慮している。		
17		○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	入居の順番になった時に家族に入居の意向や入居希望の場合の入居後の生活に対する要望や不安に思っていることの聞き取りをしている。		
18		○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	本人の心身の状態を把握した上でどのような生活をしたいか、そのための課題は何かをアセスメントして支援の方針を本人、家族と相談し決めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○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	本人ができる家事や趣味活動を強制ではなく自然と行えるように、職員もお願いされる立場とお願いする立場の両立を考えた対応をしている。		
20		○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	現在、面会の制限がある為、電話等を使用して近況を報告し、家族が本人の状況を理解した上で協力を得られるようにしている。		
21	(10)	○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	電話や窓越しでの面会の対応で関係が途切れないように努めている。	家族の面会(ガラス越しで10分から20分)や電話、手紙での交流を支援している。ドライブで防府天満宮や富海や西浦海岸、昔の職場、自宅付近など、馴染みの場所に出かけている。孫やひ孫の写真と手紙が来た時には、手紙を読んだり、写真を居室に貼っている。写真集やアルバムを見ながら職員との会話を通して馴染みの人や場所の話をするなど、馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援に努めている。	
22		○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	入居者間の人間関係を把握し、気の合う者同士がかかわりあえるように環境を整え、時には職員が間に入り孤立しないようにしている。		
23		○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	契約終了後においても必要に応じて相談や情報提供を行っている。		
<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>					
24	(11)	○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	入居者と職員がゆっくりとコミュニケーションをとれる時間を確保し、会話や様子から本人の要望や生活の意向・不安に思っていること等を把握し支援の方法や進め方を検討している。	入居時には事業所独自のアセスメントシートに本人や家族からこれまでの暮らし方やこれからの暮らし方の希望や意向を聞いて、その人らしさの把握に努めている。日々の関りの中で、利用者一人ひとりに関わる時間を増やして、関心のあるレクリエーションや「したい」と言われたこと、繰り返し訴えられることなど、表情や言動、対応を介護記録に記録して思いや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。	

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
25		○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	入居前に本人や家族から情報を得たり、関係機関から情報提供をしてもらっている。		
26		○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	タブレットでのケース記録や掲示板機能の活用、紙媒体の連絡帳等に日々の状態を記録して、職員間で共有し、現状の把握に努めている。		
27	(12)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	日々のコミュニケーションの中から本人の望む生活を把握し、家族の意向と合わせながら本人がよりよい生活ができるよう計画を立てている。定期的にモニタリングを実施し本人・家族の意向に沿った支援ができていますか確認している。	管理者と計画作成担当者が中心になって、月1回、カンファレンスを開催し、利用者や家族の思いや意向、看護師の意見、かかりつけ医の指示を受けて職員間で話し合い、介護計画を作成している。3か月毎にモニタリングを実施し、6か月から1年毎に見直しをしている。利用者の状態や家族の意向に変化があれば、その都度見直し、現状に即した介護計画を作成している。	
28		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	毎日、出勤職員でその日の担当入居者を受け持ち、一日の過ごし方や発言・表情などを観察し、記録している。		
29		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	個々のニーズや家族の状況を踏まえ、受診や外出・外食の介助等を個別に行っていたが現在、新型コロナウイルス感染予防の為、受診以外に対応していない。看取りの希望等その時々で本人や家族の希望を聞きながら対応している。		
30		○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	個別の外食など車いす使用や重度認知症の入居者でも利用しやすい市内の飲食店を利用していた。地域の祭りに参加したり、地域の文化祭に入居者の作品を展示させてもらったり地域となじみの関係を作り楽しみとなる機会を作っていたが現在は中止となっている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31	(13)	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>入居前からのかかりつけ医や、ご家族の希望する病院に受診している。受診時には、看護師または介護職員の付き添いや看護師作成による情報書で状況報告や電話での状況報告を行い、医師との連携を図っている。</p>	<p>本人や家族の希望するかかりつけ医とし、他科受診も含めて、家族の協力を得て受診支援をしている。コロナ禍の中、利用者連れでの受診はなく、家族は薬の受け取りがほとんどである。協力医療機関がかかりつけ医の場合は月2回、訪問診療がある。歯科も定期的に訪問診療がある。受診時には看護師作成の「情報書」を持参している。結果は介護記録に記録して職員間で共有し、家族には電話や面会時に伝えている。緊急時には看護師や管理者に連絡して適切な医療が受けられるように支援している。</p>	
32		<p>○看護職との協働</p> <p>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</p>	<p>記録物や口頭により、気づき等があるときに報告や相談し、入居者にとって適切な対応が受けられるように努めている。</p>		
33		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。</p>	<p>相互に情報提供を行い、レベル低下を最小限に留めるように努めている。また、入居者やご家族と相談し、医療機関と連携を図りながら、早期退院に向けた支援を行っている。</p>		
34	(14)	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>入居申し込み時と、入居時に、重度化した場合や常時医療行為が必要になった場合は、適切な機関へ移行していただくことを説明している。また、終末期においては状態の変化に応じて、その都度、ご家族と話し合い、意向を確認して支援している。</p>	<p>「重度化した場合の対応に係る指針」を契約時に家族に配布し、重度化や終末期に事業所でできる対応について説明をしている。実際に重度化した場合は、早い段階から本人と家族の意向をふまえて、かかりつけ医と相談し、方針を決めて共有し、医療機関や他施設への移設も含めてチームで支援に取り組んでいる。</p>	

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
35	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている。	事故報告書、ヒヤリ・ハット報告書に記録し、対策を検討し想定される事故の防止に繋がっている。その都度、話し合い対応している。リスクマネジメント活動として個々の介助のルールを決め事故のリスクを軽減する活動を行っている。各種事故に対しての細かな対応法を定め職員に配布、説明し確認する。	事例が生じた場合は、発見者が事故報告書、ヒヤリハット報告書に原因や対応、予防策を記録し閲覧して共有している。月1回の職員会議で再度検討して、一人ひとりの事故防止に取り組んでいる。通常起こりうるケガや骨折、発作、喉のつまり、転倒、誤薬、行方不明等について、フローチャートを作成している。職員は、2年に1回、消防署による救命救急法とAEDの使用法を受講している。内部研修で新型コロナ感染症等、感染症や熱中症の予防と対策、事故リスクの軽減、手指消毒法、マスクの着用について実践研修を実施して、事故防止や事故発生に備えているが、全ての職員が応急手当や初期対応の実践力を身につけているとは言えない。	・全職員が実践力を身に付けるための 応急手当や初期対応の定期的訓練 の継続
36	(16)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	避難訓練を実施し、避難方法を確認している。災害時には、隣接するケアハウスと連携をとる体制をとっている。また、地域のとの協力が図れるように、地域の緊急連絡網の中に入っている。	年2回、防災設備会社の協力を得て、昼夜の火災を想定した通報訓練、避難訓練、誘導訓練、避難経路の確認を利用者も参加して実施している他、年1回は隣接の経費老人ホームと合同で、地震災害を想定した避難訓練を実施している。地域の緊急連絡網に入り、役割分担を確認するなど、地域との協力体制を築いている。非常用食品は法人で備蓄している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
37	(17)	○一人ひとりの人格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	個々の性格や価値観を理解し、周囲への配慮も心掛けながら、言葉かけや対応を行っている。	職員は、内部研修(接遇、法人の基本方針)で学び、利用者一人ひとりの人格を尊重することを理解しており、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。不適切な場合は職員間で注意し合っている。個人情報の取り扱いに留意し、守秘義務は遵守している。	

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
38		○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	できるだけ、希望を聞きだすような声かけを行ったり、選択できるような事については、二者択一や疑問形で行う等工夫している。自己決定が困難な方については、理解度により、言葉を工夫し働きかけを行っている。		
39		○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	記録物等により、個々のその日の状態を把握し、入居者のペースに合った支援ができるように努めている。生活時間の流れは大体決まっているが、無理強いせず、本人の意向を尊重した上で働きかけを行っている。		
40		○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	起床時には髪の毛を整える支援をしたり、その日に着たい服を選んでもらう。男性入居者に対しては自分で電気カミソリで髭をそられた後に不十分なところを職員が剃っている。入浴後も可能な方は自分でドライヤーを使いセットされ、メイクの支援も行う。		
41	(18)	○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	個々に合わせて食事の準備や片付け等を一緒に行い、役割の確保に努めている。また、個々の好みや摂取状態の把握を行い、栄養摂取や食事形体の工夫を心掛けている	食事は三食とも隣接の経費老人ホームの厨房からの配食を利用し、ご飯は事業所で炊いている。利用者の状態に合わせて、塩分の調整や食べやすいように形態(刻む、つぶす、粥状等)の工夫をしている。利用者はお茶くみやご飯をよそう、盛り付け、テーブル拭き、お盆拭き、食器洗いなどできることを職員と一緒にしている。利用者と職員は同じテーブルを囲んで同じものを食べている。おやつづくり(クレープ、ゼリー)やケーキの付く誕生日、季節行事食(おせち料理、節句の寿司、七夕のゼリー、クリスマス、年越しそば)など、食事が楽しみなものになるように支援をしている。	
42		○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	水分補給の時間を設けたり、食事チェック表に記入し把握を行っている。また、個々に合った分量や形態で提供している。場合によってはメイバランス等の経口補助食品や経口補水液での対応も行っている。		

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		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、声かけや必要な支援を行い、口腔内のチェックと共に、口腔ケアを実施している。また、歯科の往診診療を行っている。		
44	(19)	○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向けた支援を行っている	排泄チェック表を活用し、パターンや排泄前行動にも目配りし、失敗の軽減に努めている。	排泄チェック表を活用して、一人ひとりの排泄パターンを把握し、利用者に合わせた言葉かけや誘導をして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援をしている。排便状況はわかりやすくグラフ化し、便秘への対応が遅れないように支援している。	
45		○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	水分補給の時間を設けたり、それ以外でも積極的に働きかけを行っている。乳酸飲料や適度な運動も取り入れながら、排泄チェック表を活用し、必要に応じて薬の調整を行い、便秘予防に努めている。		
46	(20)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	隔日で一人ずつゆっくりと入浴できるようになっている。個々に合わせ、入浴剤を入れたり、会話や歌を楽しみながら入浴ができるように工夫を行なっている。また、状態に応じて、清拭、手浴、足浴、洗髪等の対応を行っている。	入浴は毎日、14時から17時までの間可能で、希望する時間に合わせて入浴できる。順番や湯加減、入浴剤の利用等、利用者の希望に合わせて、歌やおしゃべりを楽しみながらゆったりと入浴できるように支援している。入浴したくない人には無理強いしないで、時間を変えたり、職員の交代、言葉かけの工夫をして対応している。利用者の状態に合わせて清拭や足浴、手浴、シャワー浴、リフト浴等、個々に応じた入浴の支援をしている。	
47		○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	個々の生活習慣や、その日の状態を観察し、休息を促している。休息や就寝前には、トイレの声かけを行ったり、ベッド周囲の環境を整える支援を行っている。天気の良い日は日中に布団や枕を天日干しし、夜間快適に眠れるよう支援を行っている。		

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
48		○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	薬事情報を個々のケース記録にファイルしており、変更時には、業務日誌、ケース記録に記載し、把握に努めると共に、状態の変化等あれば記録に残している。		
49	(21)	○活躍できる場面づくり、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	アレンジフラワーを楽しんだり、歌、読書等個々の楽しみ事の支援に取り組んでいる。また、季節に合った作品を共同作成している。男性入居者の場合、ご家族の了承のもとノンアルコールのビールを入浴後に飲んだりトリフレッシュできる時間を提供している。	洗濯物を干す、洗濯物をたたむ、洗濯物を収納する、カーテンの開閉、花瓶の水を替える、雑巾を縫う、繕い物、お茶くみ、ご飯をよそう、テーブル拭き、お盆拭き、食器洗い、テレビやDVD、映画視聴、ラジオを聞く、本や雑誌、新聞を読む、折り込みチラシを見る、折り紙、ぬりえ、書初め、歌を歌う、しりとり、カラオケ、季節の壁画づくり(紫陽花)、カレンダーづくり、かるた、将棋、風船バレー、ラジオ体操、テレビ体操、音楽体操、口腔体操、握力体操(タオルを結んだり、解いたり)、脳トレ(計算ドリル、漢字ドリル、四字熟語、間違い探し)、フラワーアレンジメント、季節行事(お正月行事、節分、七夕、敬老会、クリスマス会)、個人特有の楽しみごと(入浴後の飲酒)など、利用者が気分転換を図り、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように支援している。	
50	(22)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	現在、自粛しており天気の良い日に施設敷地内の散歩を行い、季節の花を楽しまれている。	周辺の散歩や外気浴、季節の花見(桜、紅葉)、ドライブ(防府天満宮、富海の海岸、昔努めていた職場、自宅付近)に出かけている。できるだけ、自然に触れてもらえるだけでなく、気分転換にもなるように工夫して取り組んでいる。	
51		○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	自粛中でお金を使える支援が行えていない。収束した際は以前のように対応、支援していきたい。		

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
52		○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	希望時には、電話が掛けられるように支援を行っている。手紙は職員が代行してポストへ投函する等して手紙のやり取りができるようにしている。		
53	(23)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関には安全に靴の着脱ができるように長椅子を設置したり、季節ごとの花や皆で製作した掲示物を飾ったり、日頃の様子を撮影した写真等も貼り出し、季節感や雰囲気を楽しめる空間作りに努めている。	リビングは大きな窓から差し込む自然光で明るく、広い。室内には季節の花を飾り、大きなテーブルや椅子、大型テレビの前にはゆっくり座れるソファが配置してある。壁面には利用者の作成した紫陽花の作品や活動写真が掲示してある。キッチンからはご飯の炊ける匂いや水音がして生活感がある。温度や湿度、定期的換気、清潔、消毒に配慮して、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
54		○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	椅子やソファがあり、自由に使用できるようになっている。テーブル席についても、入居者同士の関係性を考慮し配置している。		
55	(24)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	家具等、自宅で使い慣れた物や使いやすい物を持参してもらい、生活環境が変わっても、安心して暮らせる場作りを行っている。電動ベッドを備え身体機能が低下しても快適に暮らせるようにしている。	ベッド、整理箆笥、洋服掛け、三段ボックス、テーブル、ソファ、籐椅子、冷蔵庫、テレビ、テレビ台、時計、籐製の小物入れ、鏡、ぬいぐるみ、生活用品等、使い慣れたものや好みのものを持ち込み、家族写真や遺影、フラワーアレンジメント作品、手作りカレンダー、ぬりえ作品を飾って、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
56		○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」や「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	施設内は、バリアフリーになっており、各所に手すりも設置し、安全に暮らせるように配慮している。また、居室、トイレ、浴室のドアを色分けし、場所の認識やスムーズな誘導に活用している。		

## 2. 目標達成計画

事業所名 ヘスティア華城 グループホーム

作成日: 令和 3 年 12 月 8 日

【目標達成計画】					
優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	35 (15)	○全ての職員が応急手当や初期対応の実践力を身に付けているとは言えない	○定期的な訓練の継続	・各事故・緊急時の対応のマニュアルを用いた訓練と共に内部・外部研修の参加、研修で学んだ内容を現場へ落とし全体で実践力を継続して身に付けていく	12ヶ月
2					
3					
4					
5					

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。