

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	2273100137		
法人名	医療法人財団百葉の会		
事業所名	グループホーム ゆひもや (3階)		
所在地	静岡県静岡市清水区由比427-14		
自己評価作成日	令和2年9月6日	評価結果市町村受理日	令和2年11月30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/22/index.php?action_kouhou_detail_2019_022_kami=true&JigyosyoCd=2273100137-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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 静岡評価調査室		
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	令和2年9月17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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の要望を聞き取り、現在の可能な範囲で要望を実現させようと取り組んでいる。 ・お客様が楽しく過ごせるよう職員が考え、外出企画や調理のレクリエーションを行なっている。 ・お客様の体調変化にすぐ対応し、ご家族様、医師と連携をすぐに取り替えている。
--

【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)】

<p>小ぶりのオルガンを持ち込んだ利用者が伴奏をしてくださる日もある、自由度の高い事業所です。「呼びかけると素敵な笑顔を見せてくださいます」「〇〇様のお味噌汁、最高です」「こうやって切るだよ、とレクチャーしてくださいます」などと、その人の暮らしの様子が生き生きと感じられるとともに、仄々させてくれる便りを毎月家族に届けており、職員の観察眼と気づきの高さが十二分に現れます。「気のあうお二人です」とコメントが入った写真には男性利用者たちが仲睦まじくソファで寛ぎ、何か修繕しているのか手作業に集中する姿が収まるなど、ベストショットの数々にも感心するほか、メッセージが手書きなのも温かみが伝わります。</p>

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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
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	職員が事業所理念を意識出来るよう各階に事業所理念を掲示している。また、毎月の目標進捗確認にて目標達成の評価を行なっている。	各フロア(ユニット)理念に即した目標を各自作成しています。半年に1度、達成度を面談で確認する仕組みも敷かれており、個々の力量や意欲を鑑みての助言を管理者がおこなうことで、目標達成の精度を上げています。	
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員として日常的に交流している	現在コロナウイルス流行の為、地域交流の回数自体は減っている。現在は地域の方の慰問の受け入れが主な交流となっている。昨年度は地域のシニアサポーターの受け入れや、地域の清掃活動、施設主催の防災訓練への地域住民の参加等があった。	お正月の太鼓の慰問を相談する季節となっていて、コロナの終息が待たれています。シニアサポーターの来訪はストップしており、元・職員による踊りの慰問は3密を避けて継続するという状況ですが、JALみずのキラキラみかん体操を導入、楽しみの一つとしています。	所長、管理者ともに当事業所勤務が浅いことから、草取りなど地域清掃に出向き、地域との関係づくりを更に進めていくことを期待します。
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	利用者様の御家族様に認知症ケアについての説明を行なう事はあった。地域の方に対しての支援方法の発信については、今年度の地域運営推進委員会の開催を中止としている為行えていない。		
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	お客様のケアについて会議の場で話し合いを行い、サービス内容の変更あれば職員間で周知を行なっている。	コロナ禍の運営推進会議については、市役所介護保険課の許可を得て、3月から活動記録をまとめる書面開催としています。3月、5月、7月、9月毎に中止のお知らせとともに2ヶ月の活動内容を送付して、メンバーに理解を求めています。	条例下の取組みのため、資料作成だけでなく「見た(確認した)」との返信とともに意見をもらう仕組みをつくり、書面開催として更に整備することを期待します。
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取り組んでいる	2か月に1回、地域運営推進会議を行い地域担当者と話し合いを行なう事となっているが、現在は開催を中止としており、書面での連絡のみとなっている。	静岡市介護保険課には運営推進会議の年間案内、議事録を送付しています。各種研修や集団指導も中止となり疎遠気味なもの、事業所としては生活保護受給者2名を受け、今後も上限なしとして生活支援課に日々貢献しています。	
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	身体拘束については5月に勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。玄関の施錠や身体拘束を行なっていない。	「語尾がきつい」と家族に指摘された職員がいたことから一時はトイレやロッカーにも留意事項を貼りだしたこともありましたが、現在でも引き続き管理者が気づいたら声をかけて個別指導をおこなったり、会議の場で事例として皆で考えています。	身体拘束廃止未実施減算に係る書面はこの機会にあらためて見直すとともに、「身体拘束廃止委員会」としてファイルにまとめ、一元化することを期待します。
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	身体拘束については5月に勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。職員への日々の聞き取りやお客様との交流を行い、虐待がない事を確認している。		

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
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	必要時には関係機関に問い合わせをし相談をしたうえで対応している		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約を結ぶ際や、改定時はお客様、ご家族様に説明を行い、不安点や疑問点の確認を行い、後々に疑問点の相談があった場合も理解・納得して頂けるよう説明を行なっている。		
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	日頃お客様には要望の聞き取りを行なっている。ご家族様には連絡時にケアの要望の確認を行なっている。また、毎年お客様アンケートを行い意見、要望の聞き取りを行なっている。	「此处での暮らしについてのご要望はありますか?」といった向きのことは利用者本人にも家族にも日常的に尋ねており、家族にも電話をこまめに入れていきます。事業所の便りを写メで撮って兄弟にも送り、親族一同安心しているという家族もいます。	便りは大変好評なこともあり、家族に協力を仰ぎたいこと(例.ゴミ箱をつくりたい利用者のために広告チラシの寄付を募る)も併せて報せていけたら、なお良いと思います。
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	面談にて職員からの意見を汲み上げている他、日々の業務の中にて職員から意見や提案がある場合は検討し、お客様対応や業務内容に反映している。	全体会議と部署会議(グループホーム単体の会議)は現在中止、回覧で情報交換しています。休憩時間をしっかりとれるようタイムスケジュールを変更した例もあり、また管理者はじめ職員の年齢層は比較的若く、気軽に意見を言い合える関係にあります。	
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	年に数回の個別面談で個々の働き方や思いを聞く時間を設け、法人や事業所単位で成長できる研修等を実施。		
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	定期的に行われる施設内勉強会や、法人内外での研修に参加し知識、技能を学ぶ機会を持っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	施設間の職員の行き来については数日の出向を行い、職員間のネットワーク作りを行なう事があった。他施設の業務内容を参考にし業務内容を検討することもあった。		

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
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	お客様のケアについてはお客様本人が納得するように相談し要望の聞き取りを行い、実現出来るよう努めている。お客様が安心して過ごせる様に関係づくりも行なっている。		
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	ご家族様が不安に感じていることや、要望はあらかじめ聞き取りを行い、お客様が利用開始してからも定期的に連絡を取り要望の聞き取りを行い関係づくりに努めた。		
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	サービス導入時、お客様、ご家族様双方が納得しより良い生活が送れるように関わりをもった。		
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	お客様とは交流を重ね、個々のお客様、職員で関係を築いている。お客様の中には職員を名前で呼ぶお客様もいた。		
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	お客様の生活内容向上の為に日々の生活内容の報告の他、介助の内容の相談等を行い、関係を築いた。		
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	親戚の方や地域のご友人がお客様との交流を求め来所されその都度対応し、場合によっては電話連絡にて近況報告を行なった。	例えばチラシのごみ箱づくりは「足らなくなってしまっただよね」と本人に伝えると、役割を感じて励んでくださるといったこともあり、家族には「家でやっていたことを教えてもらいたい」と常々お願いしています。(現在はできていませんが)衣替えや墓参りには家族の協力を得ています。	
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	お客様同士が交流出来る様関係づくりの支援を行った。席配置、集団でのレクリエーション、共同での家事活動を通しお客様交流していたが、一部のお客様は他のお客様との交流は難しい事があり、その際は職員がお客様とお客様の間に入り交流をフォローすることあった		

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	サービス終了したお客様の御家族様より、当施設での生活の様子を教えてほしいとの希望や、写真提供の希望があった際にご家族様が満足するように最後まで対応を行なった。		
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	お客様の希望を日々の業務の中や会話の中で聞き取りしている。聞き取りの難しいお客様についてはサービス提供の際ご本人様に伺い、ご本人様の意志で決めて頂いている。	「自分に得がない外出はイヤ」「でも食事にはいきたい」とこぼす人には「今はいけないからね」と説明のうえ、唐揚げをテイクアウトしてくる等、「すぐやる」を旨としています。やると「言えばやってくれる」という信頼関係が生まれ、要望の発語が増えると職員は実感しています。	
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	お客様の生活歴、暮らし方や生活環境についてはご家族からのアドバイスも受け、サービス利用の経過については書面にて把握に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	お客様の生活内容は日々記録し、その中でお客様の得意な事、不得意な事を記録し、職員間で情報共有を行なった。		
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	ご家族様とは適時連絡を取りお客様へのケアについて相談している他、毎月の会議にてお客様対応について話し合い、新しい対応について意見を出し合い、お客様の現状に即した介護計画を作成できるよう取り組んでいる。	(現在会議は中止していますが普段なら)会議では「今できること」「できないこと」を職員間で洗い出して介護計画に反映させています。介護計画書の説明の場への時間をつくってくださる家族は半数で、仕事をもっているため難しいという家族には郵送と電話でやりとりしています。	
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	お客様の様子や必要と思われるケアについて記録し、職員間で情報共有をしながら新しい取り組みが始まる際は声掛け、経過の確認を行った。		
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	現在、新しい取り組みとしてショートステイを実施しており、お客様の受け入れを行なっている所であった。お客様のニーズへの対応については管理者、職員で相談し対応しているが、サービスの多機能化までには至っていない。		

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
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	昨年は受診や買い物、散歩や地域の祭りへの参加をしていた。今年度はコロナウイルスの流行の為受診、散歩以外の地域資源の活用が出来ていない様子であった。		
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	受診してのお客様の治療内容について、ご家族様とも情報共有を行なった。ご家族様からの希望があれば医師に伝えた。また、お客様に体調不良の様子あればその都度医師に連絡をし対応方法を伺い、経過を医師、ご家族様双方に連絡した。	「在宅の頃からのかかりつけ医を～」との希望には、家族の付き添いで継続が叶っています。協力医に変更した場合は、居室担当者が診療の前日までに睡眠の状態等を医師へFAXを送信して適切な受診につなげ、家族の通院介助にはバイタル等のデータコピーを家族に預けています。	
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	お客様に体調不良の様子あれば介護職から看護師に連絡し指示を仰ぎ、お客様の体調により様子観察、医師相談、受診の指示や看護をしてもらえるよう関わりを持っている。		
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。	お客様の入院時には当日状況報告出来る者が病院関係者との情報交換や相談を行なっている。日頃からお客様の掛かり付け医とはお客様の体調を連絡し関係づくりをした。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	終末期のお客様への介護について体調の悪化の兆候が見られた際はご家族様、医師の双方と協議し施設で出来る事を説明し職員間でも生活の方針を共有し、関係者やチームで支援に取り組んでいた。	看取りをおこなうと家族には契約時に説明をしていますが、実際は日々レベルが落ちていくなかで家族に連絡してから本格的にどういったことを希望しているのかを、具体的に話し合っています。看取りとなっても少しでも気持ちよく過ごしてもらえるようにとの姿勢を大切にしています。	3か所の医院のうち、2か所が「夜間対応NG」です。医師がそのままでのよいのか、スムーズに移行することを希望するのは家族に事前に確認しておくことを期待します。
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	お客様の緊急時対応については明確にしお客様の連絡簿に記載してある。応急対応や初期対応の訓練はまだ行えていない。		
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	今年度はまだ災害時の避難方法の訓練を行なっていない。地域の方との協力体制は築けており、連絡網にも反映されていた。	防災訓練は前期にできず、下期に2回(12月、2月)予定しています。運営推進会議のメンバーには防災コーディネーターもいて「あそこが、ここが」とアドバイスくださり、また近くのガソリンスタンド店長も連絡網に加わり、相互扶助を形成しています。	

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
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	お客様に対して適切な声掛けをおこなえるよう勉強会を行い、会議でも接遇について議題に挙げているが、全ての職員が適した声掛けは出来ていないのが現状であった。	世代が若い職員は業務連絡をつい大きな声でおこなってしまうということが間々ありますが、「トイレやお風呂の扉の開閉」「大切な話は居室でする」といったエチケットは心得るとともに、「かしこまったほうがいいのか、ざったくばらんがいいか」本人の望む対応の工夫が来ています。	
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	お客様の思いや希望が表出した時は記録に残している。食事や衣類、入浴するかどうか等の場面ではお客様が自己決定出来る様声掛けを行なっている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	サービスを提供する際にはお客様に希望を伺い、その希望に沿った支援を行なっている。		
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	お客様の希望する衣類が着れるようにお客様にどの衣類を着るのか伺い、更衣の介助をした。また、お客様から新しい衣類の希望があればご家族様に連絡し、新しい衣類を用意して頂いた。		
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	お客様に調理の手伝いをして頂きながら、お客様の好みに合わせて食事を提供した。また、準備、片付けもお客様の手を借りて行なうこともあった。	朝は湯煎、昼は階下のデイスービスの手作り、夕は材料が届くので職員が調理するという3本立ての提供方法をとっています。「献立掲示が小さい」との声に応え、ホワイトボードに書いているというエピソードからは食事を楽しみにしていることが伝わります。	
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	お客様の食事量、水分量を記録し、摂取量の多少によりお客様が生活に必要な量の摂取が出来る様支援をした。		
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	ご自分で歯磨きが出来るお客様には毎食後歯磨きの声掛けをし、歯磨きの様子を見させて頂くこともあった。ご自分で歯磨きが難しいお客様に対しては毎食後、職員が関わっての口腔ケアを行った。		

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	お客様の残存機能を活用し、お客様がトイレで排泄出来る様適時介助を行なった。	平均介護度は3ですが、日中の大半をベッドで過ごす利用者もいます。オムツとなっても排便の促しの一助となればと「トイレで」を2人介助で励行しています。また排泄チェック表をつけ、便秘には水分増強、マッサージ、機能ジュースと段階に応じての対応を概ね定めています。	
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	お客様の排便が数日滞っている場合は医師から処方された薬の他、排便を促す水分の摂取を勧めた。		
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	お客様の入浴間隔は固定化せず、お客様の希望を伺いながら入浴のお誘い、対応を行なった。	2日に1回を清潔の目安としていても、2日介助が必要なのに職員配置的に不安があれば3日目となることもあり、安全が最優先です。また浴槽に入るのを拒否する人はシャワー浴となることが多いため、お風呂あがりの垢すりや爪の手入れなどのサービスを付加しています。	
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	お客様の要望や体力に合わせて日中、夜間に就寝の介助を行なった。		
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	お客様の薬は内服薬チェック表にて管理し、内服薬に変更があった場合にはすぐに更新を行なった。体調の変化があった場合には医師に連絡し、薬の処方医についても相談、確認した。		
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	お客様毎に個別の対応を行い、生活の支援を行った。また、個々のお客様によっては家事活動に参加され役割を持っていた。		
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	お客様の希望や職員からの声掛けにより外出を行なっている。また、お客様の希望により職員やご家族様の関わりにより普段行かない場所に外出されることがあった。	初詣、清水七夕まつり、地区の文化祭は外出の恒例行事でしたがコロナで無理となり、「降りないミニドライブ」「人気のない場所の散歩」に努めています。足の運び具合をみてADLの変調を捉え室内レクを増やしたり、外食できない分、テイクアウトを取り入れています。	

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 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	お客様の金銭は施設では管理していないが、お客様から商品購入の希望があった場合にはご家族様に許可を頂いてから商品の購入を行なった。		
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	お客様から希望があった場合には電話をお渡した。また、お客様の近況については職員が毎月手紙を作成し、送信した。		
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	毎日掃除を行い、共用の空間を清潔に保つよう努めた。また、季節や月ごとに掲示物を変え、季節感を取り入れた。	外出行事の代わりに室内レクが増え、作品の置き場所に苦慮しています。もともと朝晩の掃除は毎日おこなっていましたが、現在は朝、昼、時には夕方も換気タイムを設け、都度次亜塩素酸水の噴霧、テーブル消毒が実施され、アクリル板も購入済でコロナ対策に努めています。	
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	お客様の席は気の合うお客様と交流できるように配置しており、お客様が1人になりたい場合は居室の他ソファー等休まれる場所があった。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室づくりはお客様、ご家族様の希望を確認しながら行い、生活する中でお客様からの要望を受けて使い慣れた物、必要な物を用意し、居室環境を整えた。	新しく入居の利用者は、新聞の広告チラシでごみ箱をつくるのが大好きで、自宅からの持参で100枚ほどを1週間で折りきって、皆を驚かせています。持ち込みは多様で、テレビ、冷蔵庫、鏡台、電子レンジ(現在は使用していない)小ぶりのオルガン等がみられます。	
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	お客様の生活の中で危険となる箇所は排除し、お客様が自身の能力を活かして生活出来る様に物品を配置し、居室も整えている。		

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	2273100137		
法人名	医療法人財団百葉の会		
事業所名	グループホーム ゆひもや(2階)		
所在地	静岡県静岡市清水区由比427-14		
自己評価作成日	令和2年9月6日	評価結果市町村受理日	令和2年11月30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/22/index.php?action_kouhou_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2273100137-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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 静岡評価調査室		
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	令和2年9月17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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の要望を聞き取り、現在の可能な範囲で要望を実現させようと取り組んでいる。 ・お客様が楽しく過ごせるよう職員が考え、外出企画や調理のレクリエーションを行なっている。 ・お客様の体調変化にすぐ対応し、ご家族様、医師と連携をすぐに取り替えている。
--

【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)】

<p>小ぶりのオルガンを持ち込んだ利用者が伴奏をしてくださる日もある、自由度の高い事業所です。「呼びかけると素敵な笑顔を見せてくださいます」「〇〇様のお味噌汁、最高です」「こうやって切るだよ、とレクチャーしてくださいます」などと、その人の暮らしの様子が生き生きと感じられるとともに、仄々させてくれる便りを毎月家族に届けており、職員の観察眼と気づきの高さが十二分に現れます。「気のあうお二人です」とコメントが入った写真には男性利用者たちが仲睦まじくソファで寛ぎ、何か修繕しているのか手作業に集中する姿が収まるなど、ベストショットの数々にも感心するほか、メッセージが手書きなのも温かみが伝わります。</p>

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
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	職員が事業所理念を意識出来るよう各階に事業所理念を掲示している。また、毎月の目標進捗確認にて目標達成の評価を行なっている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	現在コロナウイルス流行の為、地域交流の回数自体は減っている。現在は地域の方の慰問の受け入れが主な交流となっている。昨年度は地域のシニアサポーターの受け入れや、地域の清掃活動、施設主催の防災訓練への地域住民の参加等があった。		
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	利用者様の御家族様に認知症ケアについての説明を行なう事はあった。地域の方に対しての支援方法の発信については、今年度の地域運営推進委員会の開催を中止としている為行えていない。		
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	お客様のケアについて会議の場で話し合いを行い、サービス内容の変更あれば職員間で周知を行なっている。		
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	2カ月に1回、地域運営推進委員会を行い地域担当者と話し合いを行なう事となっているが、現在は開催を中止としており、書面での連絡のみとなっている。		
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	身体拘束については5月に勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。玄関の拘束や身体拘束を行なっていない。		
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のないよう注意を払い、防止に努めている	身体拘束については5月に勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。職員への日々の聞き取りやお客様との交流を行い、虐待がない事を確認している。		

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
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	必要時には関係機関に問い合わせをし相談をしたうえで対応している		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約を結ぶ際や、改定時はお客様、ご家族様に説明を行い、不安点や疑問点の確認を行い、後々に疑問点の相談があった場合も理解・納得して頂けるよう説明を行なっている。		
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	日頃お客様には要望の聞き取りを行なっている。ご家族様には連絡時にケアの要望の確認を行なっている。また、毎年お客様アンケートを行い意見、要望の聞き取りを行なっている。		
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	面談にて職員からの意見を汲み上げている他、日々の業務の中にて職員から意見や提案がある場合は検討し、お客様対応や業務内容に反映している。		
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	年に数回の個別面談で個々の働き方や思いを聞く時間を設け、法人や事業所単位で成長できる研修等を実施。		
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	定期的に行われる施設内勉強会や、法人内外での研修に参加し知識、技能を学ぶ機会を持っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	施設間の職員の行き来については数日の出向を行い、職員間のネットワーク作りを行なう事があった。他施設の業務内容を参考にし業務内容を検討することもあった。		

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
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	お客様のケアについてはお客様本人が納得するように相談し要望の聞き取りを行い、実現出来るよう努めている。お客様が安心して過ごせる様に関係づくりも行なっている。		
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	ご家族様が不安に感じていることや、要望はあらかじめ聞き取りを行い、お客様が利用開始してからも定期的に連絡を取り要望の聞き取りを行い関係づくりに努めた。		
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	サービス導入時、お客様、ご家族様双方が納得しより良い生活が送れるように関わりをもった。		
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	お客様とは交流を重ね、個々のお客様、職員で関係を築いている。お客様の中には職員を名前で呼ぶお客様もいた。		
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	お客様の生活内容向上の為に日々の生活内容の報告の他、介助の内容の相談等を行い、関係を築いた。		
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	親戚の方や地域のご友人がお客様との交流を求め来所されその都度対応し、場合によっては電話連絡にて近況報告を行なった。		
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	お客様同士が交流出来る様関係作りでの支援を行った。席配置、集団でのレクリエーション、共同での家事活動を通しお客様交流していたが、一部のお客様は他のお客様との交流は難しい事があり、その際は職員がお客様とお客様の間に入り交流をフォローすることあった		

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	サービス終了したお客様の御家族様より、当施設での生活の様子を教えてほしいとの希望や、写真提供の希望があった際にご家族様が満足するように最後まで対応を行なった。		
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	お客様の希望を日々の業務の中や会話の中で聞き取りしている。聞き取りの難しいお客様についてはサービス提供の際ご本人様に伺い、ご本人様の意志で決めて頂いている。		
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	お客様の生活歴、暮らし方や生活環境についてはご家族からのアドバイスも受け、サービス利用の経過については書面にて把握に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	お客様の生活内容は日々記録し、その中でお客様の得意な事、不得意な事を記録し、職員間で情報共有を行なった。		
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	ご家族様とは適時連絡を取りお客様へのケアについて相談している他、毎月の会議にてお客様対応について話し合い、新しい対応について意見を出し合い、お客様の現状に即した介護計画を作成できるよう取り組んでいる。		
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	お客様の様子や必要と思われるケアについて記録し、職員間で情報共有をしながら新しい取り組みが始まる際は声掛け、経過の確認を行った。		
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	現在、新しい取り組みとしてショートステイを実施しており、お客様の受け入れを行なっている所であった。お客様のニーズへの対応については管理者、職員で相談し対応しているが、サービスの多機能化までには至っていない。		

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
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	昨年は受診や買い物、散歩や地域の祭りへの参加をしていた。今年度はコロナウイルスの流行の為受診、散歩以外の地域資源の活用が出来ていない様子であった。		
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	受診してのお客様の治療内容について、ご家族様とも情報共有を行なった。ご家族様からの希望があれば医師に伝えた。また、お客様に体調不良の様子があればその都度医師に連絡をし対応方法を伺い、経過を医師、ご家族様双方に連絡した。		
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	お客様に体調不良の様子があれば介護職から看護師に連絡し指示を仰ぎ、お客様の体調により様子観察、医師相談、受診の指示や看護をしてもらえるよう関わりを持っている。		
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。	お客様の入院時には当日状況報告出来る者が病院関係者との情報交換や相談を行なっている。日頃からお客様の掛かり付け医とはお客様の体調を連絡し関係づくりをした。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	終末期のお客様への介護について体調の悪化の兆候が見られた際はご家族様、医師の双方と協議し施設で出来る事を説明し職員間でも生活の方針を共有し、関係者やチームで支援に取り組んでいた。		
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	お客様の緊急時対応については明確にしお客様の連絡簿に記載してある。応急対応や初期対応の訓練はまだ行えていない。		
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	今年度はまだ災害時の避難方法の訓練を行なっていない。地域の方との協力体制は築けており、連絡網にも反映されていた。		

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
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	お客様に対して適切な声掛けをおこなえるよう勉強会を行い、会議でも接遇について議題に挙げているが、全ての職員が適した声掛けは出来ていないのが現状であった。		
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	お客様の思いや希望が表出した時は記録に残している。食事や衣類、入浴するかどうか等の場面ではお客様が自己決定出来る様声掛けを行なっている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	サービスを提供する際にはお客様に希望を伺い、その希望に沿った支援を行なっている。		
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	お客様の希望する衣類が着れるようにお客様にどの衣類を着るのか伺い、更衣の介助をした。また、お客様から新しい衣類の希望があればご家族様に連絡し、新しい衣類を用意して頂いた。		
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	お客様に調理の手伝いをして頂きながら、お客様の好みに合わせて食事を提供した。また、準備、片付けもお客様の手を借りて行なうこともあった。		
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	お客様の食事量、水分量を記録し、摂取量の多少によりお客様が生活に必要な量の摂取が出来る様支援をした。		
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	ご自分で歯磨きが出来るお客様には毎食後歯磨きの声掛けをし、歯磨きの様子を見させて頂くこともあった。ご自分で歯磨きが難しいお客様に対しては毎食後、職員が関わった口腔ケアを行った。		

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	お客様の残存機能を活用し、お客様がトイレで排泄出来る様適時介助を行なった。		
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	お客様の排便が数日滞っている場合は医師から処方された薬の他、排便を促す水分の摂取を勧めた。		
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	お客様の入浴間隔は固定化せず、お客様の希望を伺いながら入浴のお誘い、対応を行なった。		
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	お客様の要望や体力に合わせて日中、夜間に就寝の介助を行なった。		
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	お客様の薬は内服薬チェック表にて管理し、内服薬に変更があった場合にはすぐに更新を行なった。体調の変化があった場合には医師に連絡し、薬の処方医についても相談、確認した。		
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	お客様毎に個別の対応を行い、生活の支援を行った。また、個々のお客様によっては家事活動に参加され役割を持っていた。		
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	お客様の希望や職員からの声掛けにより外出を行なっている。また、お客様の希望により職員やご家族様の関わりにより普段行かない場所に外出されることがあった。		

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	お客様の金銭は施設では管理していないが、お客様から商品購入の希望があった場合にはご家族様に許可を頂いてから商品の購入を行なった。		
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	お客様から希望があった場合には電話をお渡した。また、お客様の近況については職員が毎月手紙を作成し、送信した。		
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	毎日掃除を行い、共用の空間を清潔に保つよう努めた。また、季節や月ごとに掲示物を変え、季節感を取り入れた。		
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	お客様の席は気の合うお客様と交流できるように配置しており、お客様が1人になりたい場合は居室の他ソファ等休まれる場所があった。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室づくりはお客様、ご家族様の希望を確認しながら行い、生活する中でお客様からの要望を受けて使い慣れた物、必要な物を用意し。居室環境を整えた。		
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	お客様の生活の中で危険となる箇所は排除し、お客様が自身の能力を活かして生活出来る様に物品を配置し、居室も整えている。		