

### 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	2272100161		
法人名	有限会社ハートフルケア		
事業所名	グループホームゆずの家1号館(1号館)		
所在地	静岡県富士宮市杉田591番地の24		
自己評価作成日	令和3年1月15日	評価結果市町村受理日	令和3年3月22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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyosyoCd=2272100161-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyosyoCd=2272100161-00&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 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3年2月5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)】**

ゆずの家の理念にあるように「その人らしさ」を大切に、ゆっくりと過ごしていただき、希望や要望に添えるように努めます。コロナ禍にあって、感染対策の徹底には、万全を期しています。

**【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】**

コロナ禍となり、県からアルコール・マスク・グローブ、市からアルコール・マスク(2回)などの支給を受け、地域からは「雑巾塗ったよ」「ゴミ箱折ったよ」「植木の手入れならできるよ」と、気の利いた応援があります。人との関わりができない状況で、理念「住み慣れた地域で共に生きて暮らす」の実現が難しく、その人のできることを改めて深掘りするという新たな課題が生まれ、本が好きな人には移動図書がきている公園へと個別対応するなど、一つひとつの取組みを見直すよう努めるとともに、「コロナで外出できない」ではなく、降りないドライブや人のいない場所をみつけて外出支援もほぼ変わらず続け、季節を感じる生活が叶っています。

**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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
<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	ゆずの家の理念は誰でも目にすることが出来るように玄関に掲示しています。「住み慣れた地域で共に生きて暮らす」を事業所理念にあげ「その人らしさ」を大切に日々利用者様のケアを実践しています。	開設以来、理念は誰もが目にする場所に掲示するとともに、研修など職員が集まる場では代表者や管理者から投げかけて意識継続を図っています。一方でコロナ禍で地域に出にくくなっているため、新たな関わりを模索する課題が生まれています。	
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	事業所は、毎年、ゆず祭りや奇り高いところ等で地域住民の参加、協力をいただき交流を深めています。地域のどんどん焼きや夏祭り、文化祭に参加させていただき、温かい声掛けと見守り等により利用者様も気兼ねなく笑顔で交流させていただいていますが、コロナ禍のため中止となっています。	本年8月をもって20年目となる歩みを強みに、地域とは一般家庭と同様の関係づくりが叶っています。地域に暮らす皆さんの役に立とうとするやや職員が前にでてしまう帰来はあるものの、散歩でも声をかけてもらえ、事業所の知名度は高いものがあります。	
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	広報富士宮や回覧板などで認知症カフェ等の告知と理解を地域の方々に向けて行っています。また学生ボランティアや職場体験の中学生の受け入れを行っています。高校生の実習もコロナ禍にあっても、細心の注意をして実践できました。		
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	2か月に一度の運営推進会議を行い、施設職員、利用者様、ご家族、民生委員、地区長、市役所の方々の参加をいただき、サービス提供情報や、現状の報告等、話し合いを行ってまいりましたが今年は、コロナ禍のために、現状報告を議事録にして、各々方に書面での報告をさせていただきました。	運営推進会議は、法人内の小規模多機能事業所と合同で隔月開催のうえ、行政・地域からの参加も得て毎回盛況でしたが、本年度はコロナ禍のため、2ヶ月間の活動内容を都度メンバーに配付して、報告にかえています。	条例下の制度のため、人が集まらない場合は書面開催として、2ヶ月分の活動記録をまとめたうえで、メンバーに届け、意見収集の結果を議事録とすることで、「行政参加」につながるよう期待します。
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に取り組んでいる	市役所は、運営推進会議、包括は部会で情報交換しており、事業所間でも連携をとり、協力関係を築くように取り組んでいる。コロナ禍にあつて部会の会議も中止になっていて、インターネットによる、情報の共有をして、市役所からの、コロナ情報も共有できている。	運営推進会議や部会など、市役所並びに地域包括支援センターとは定期的に顔を合わせる事が仕組みの中でできていたが、現在は難しい状況にあります。現在はインターネットでの情報のやりとりが定着して、事業所でも慣れてきています。	
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	ゆずの家では、身体拘束0宣言しています。新人職員には、「身体拘束」に関する施設内での研修や外部研修にて学ぶ機会を設けて、身体拘束0のケアに取り組んでいます。	管轄官庁の通達に基づき指針を整備して「身体拘束ゼロ対策運営委員会」を発足、2ヶ月毎とこまめに委員会を開催しています。介護主任が法人の事故対策委員会の委員として中心となり、(現在は休止ですが)運営推進会議では地域からも質問を受け、内容を詳らかにしています。	
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	虐待防止についての施設内研修や外部研修に積極的に参加し、認知症の理解を深め、職員がストレスをためないように声掛けを行っている。また利用者様の様子を常に観察し、職員間で情報の共有に努めています。		

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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
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	権利擁護に関する制度の理解や成年後見人制度について管理者が研修に行き、学んでいます。職員においても権利擁護について施設内研修を行っています。現入居者様で、制度の利用をされている方もおります。		
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	契約時、重要説明書等、口頭にて説明し、利用者様やご家族様の不安や疑問に丁寧に対応しています。改定等の際には、文書にてお知らせしています。また、疑問等あればいつでも気軽に声掛けしてくださいとお伝えしています。		
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	コロナ禍で、面会が出来ない為直接お電話をいただいたり、担当者から連絡をすることによって、ご家族様から、意見を頂き、運営推進会議は、紙面でそれを表記し、外部者の意見として反映させています。	電話で話せる人には回数を増やし、「ゆず新聞」の掲載のほか毎日の様子を撮影して写真を送ったり、手紙が書ける人には書簡交換を手伝い、家族との関係が途絶えないよう支援しています。リモートでは画面をなでるほほえましい姿も見られています。	
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	月1回の職員会議にて、代表者、管理者、職員からの意見や提案を聞き取り、管理会議にて検討し反映されています。	年2回の面談と毎月の職員会議がありますが、職員は個別に普段から管理者をはじめ上位者に相談することが日常にあり、幹部側も「大半が人間関係の悩みなこともあり、早めに言ってくれて離職が防げたら助かる」として、時間をつくり耳を傾けています。	
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	月1回の職員会議に代表者、管理者、職員からの意見等を聞き取り、管理会議にて検討され、反映されています。		
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	年度初めに年間研修計画にて、職員の能力や介護力のうえから法人内の研修を受けられるよう計画されています。働きながら資格が取れるように研修費や受講料等の支援をしています。		
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	運動会、事例検討会、新年会等同業者との交流できる機会がありましたが、コロナ禍のため、中止を余儀なくされています。職員はそれらに参加する事で、他から学ぶことも多く、サービスの質の向上を目指し取り組んできました。リモート研修への参加により、学んでいます。		

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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
<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	本人様及びご家族様から聞き取りを行い、今まで通りの生活に近づけていける様、不安や要望等を傾聴市職員間で情報を共有し、居心地の良いと思っただけの様ない場所づくりに努めています。		
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	ご家族様の不安や困っていることなど解消されるまで聞き取りを行い、都度の質問に対応しています。安心してサービスが受けられるよう、意見交換し、信頼関係の構築に努めています。		
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	ご本人様の介護度や認知度などから、担当ケアマネと御家族様やご本人様の希望も照らし合わせ、その方に合った施設の情報提供とサービスの種類等の提示に努めています。		
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	ご本人の「できる」ことを尊重し、今までの暮らしからかけ離れることがないように「その人らしさ」を大事にするケアに努める。また、職員と一緒に台所仕事や洗濯干し・たたみなどを通じて馴染みの関係を築いている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	年に4回の「ゆず新聞」での情報提供や、ご家族様と連絡を取り合い、お電話でお伝えするようにしています。常にご家族様とご相談が出来るように良い関係を保っています。		
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	御家族様、遠方の親戚の方、お友達、近所の知り合いの方などの馴染みの関係との結びつきを大事にしています。元住んでいた家やお墓参りなどなじみの場所へ出かけるなどしていましたが、コロナ禍で行っていません。電話でのお話など出来ることを支援させていただいています。	「カメラとともに日本中旅をしていた」という人にはミニドライブに誘い、車輪から降りずに車内でカメラ撮影といった支援を工夫し、またデイサービス時代培った折り紙に今でも親しんでいて大作が出来る人には今後展覧会への出展を検討しています。	
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	利用者様同士、座席の配置だったり、洗濯たたみや配膳、レク参加などお互いに譲り合い、人への気配り、個々の個性を生かし共同生活しています。孤立しそうな人に対しては、職員が間に入り浮いてしまわないように仲を取り持っています。		

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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
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	サービス契約終了後も相談等があれば対応できるよう、いままでの関係を大切にしたいと思います。		
<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	利用者様の要望等など聞き取り、職員間で共有することで「その人らしさ」の生活ができるように支援しています。意思疎通の困難な方も言葉や表情から読みとり、ご本人の希望に添えるように努めています。	「私の姿と気持ちシート」は、居室担当者が利用者本人を描いています。リアルに表現できている鉛筆がきの肖像画を囲み、同僚だけでなく家族も「似てるウ」「そっくり」と感嘆の言葉をこぼし、背中を丸めて帰り支度をする様子の後ろ姿からは「帰宅願望」があることが伝わります。	
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、ご家族への聞き取りから、今までの生活に近い環境作りをし、サービス利用にあたっては経過記録から職員間で、利用者様の日々の状態を把握し押し送りノートや口頭で共有しています。		
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	利用者様お一人お一人の過ごし方は個別で対応し、日々の変化も職員で共有し対応しています。		
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	毎月の職員会議にてカンファレンスを行い、御家族様には、お電話で近況報告させていただいています。ご本人や御家族様の意向を伺い介護計画へ反映させ、サービス提供していけるように努めています。	介護看護個別援助計画の策定にあたっては、カンファレンス前に洗い出しをおこない、協議内容がずれてしまわないようにとの事前フォローがあります。「体重が2kg減ってる」との事実から、本人の食の好みにフォーカスして検討するなど、現場に即しての検討に突っ込んでいます。	
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	介護計画を元にケアの実践・結果等、日々に介護経過記録に記入しています。職員会議にて、モニタリングをし、検証し見直しがあった際には、全職員が情報を共有しケアに努めています。		
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	利用者様の状態変化やご本人のニーズ、御家族の状況等で変化がある時は、カンファレンスし柔軟な支援やサービスができるように取り組んでいます。		

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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
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	日頃より、地域住民、民生委員、ボランティアの方々の協力により、地域のお祭り、敬老会、文化祭等には毎年欠さず参加させていただいていましたが、今年は新型コロナウイルス予防対策として参加できていません。		
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	ご本人や御家族の意向に添い、かかりつけ医を決めていただいています。当ホームでは、医療連携していることをご理解いただき、月2回の内科往診と希望による月1回～4回の歯科往診をうけています。緊急時には、主治医の指示のもと迅速に対応しています。	月2回、訪問診療医の来訪があるほか、希望があれば都度契約の訪問歯科医の訪問もあります。歯科は年1回検診があり、こちらは全員が受診しています。専門医の通院は従来家族でしたが、現在は職員が代行し、また眼科医からは代理受診としてくださる、配慮を受けています。	
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	常勤の看護師が配置されています。介護職員と看護職員間で情報の共有しており、医療的な支援は支持のもと行なっています。非常勤の看護師も常勤の看護師の休みのところを、カバーしています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時には、御家族の協力のもと、安心して治療を受けられる様、情報の提供を行なっています。早期退院できるようケアマネから、病院関係者と情報交換し、病院関係者との関係づくりに努めています。		
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	契約時、重度化や終末期に向けた支援について口頭にて説明し、ご家族の意向を書面にて確認していますが、今後は見取りではなく、特養への移動を含めご家族と話し合っていきたいと思っています。	区分変更をかけた3が5に上がった人も2名いて、同様の状態の人は未だおり、重度化がまん延していることは否めません。「重度化の指針」を以て家族に説明をおこない、看取りをおこなうとしてきましたが、現状の職員配置と教育工数を鑑み、今後は見直すことを検討しています。	
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	全職員は、利用者様の急変や事故発生時に備えて、それぞれマニュアルに添っての対応を心がけています。定期的に消防署の協力を得てAEDの使い方や心肺蘇生、AEDも設置し、消防への通報の仕方など定期的に行なっています。		
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	年2回、消防署の協力のもと、地震と火災想定訓練を行なっています。倉庫には、飲料・食糧の備蓄しています。	コロナ禍となり、防災訓練に地域からの参加はなくなり、また地域の防災訓練も本年は中止となっています。地震・火災それぞれ夜間想定で実施し、隣にある駐車場まで利用者も出て実践的におこない、水消火器を操った利用者は「地域でもやってたよ」と自慢げでした。	新人職員のオリエンテーションでは通報装置と非難経路のアナウンスはおこなうよう、期待します。また、コロナ禍で「会えない」こともあり、災害時伝言ダイヤルで家族の参加があると、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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
<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	職員は、施設内研修や外部研修等に参加し、繰り返し「権利擁護」の理解を深めていくよう努めています。排泄時、入浴時、食事等の気配りや言葉かけなど対応している。	「新しい人への警戒心が強い」利用者には、新人が入ると本人の抵抗感をどのように和らげるかに職員が一丸となっています。特にトイレ介助はお気に入りの職員が必ずしもその場にいるとは限らないため、難儀です。センター方式でその人を見つめる、知ることが日々続いています。	
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	利用者様の意思の尊重や自己決定できるよう個々に合わせた声掛けを行い、希望に添えるよう支援しています。新人職員にも、伝え周知しています。		
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	日々、利用者様が「その人らしく」過ごしていただくために、ご本人のペースでゆっくりとした生活を送られています。無理強いせず、行動を見守り、希望に添った支援に努めています。		
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	身だしなみやおしゃれは、自立されている方は自身で整容し、洋服等も好みで選ばれています。		
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	食事は旬の物を用意し、季節を感じてもらい、好みや盛り付け等に工夫し感染対策をとりながら食事を楽しみなものになるよう心がけています。また、調理の手伝いや味見なども一緒に行なっています。	重度化に伴い食も工夫が必要となり、なめらか食が3名、刻みとする人が2名います。一方で餃子が包める人たちは自然に競争となったり、おはぎが草履の大きさになるなど まだまだ食欲旺盛の人がいてくれ、介護度が4でも歯もあって食が進む人もいて、職員も励みとなっています。	
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	利用者様の中には、塩分控えめやカロリー制限の方もおり対応しています。、食事量・水分量もチェック表を使用し、体調管理ができるようにしています。また、利用者様の状態に応じて食事形態をかえて食べやすいように配慮し、栄養摂取のバラつきがないように努めています。		
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	毎食後には、口腔ケアを実施している。一人ひとりに合った器具を使い分けしています。口内炎や義歯の破損等ないかも適時チェックしており、歯科受診や往診の支援もおこなっている。また、器具等の消毒も定期的におこなっています。		

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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、自立に向けた支援を行なっています。ご本人の意思に添ってトイレ誘導を行なっています。無理強いはいらないケアを心がけています。	独歩ではトイレまで行けない人は排泄チェック表でリズムを把握しての支援が成り立ちますが、軽度で自分でトイレを行き来する人の中には「手順がわからなくなった」という人もいて、その人が入ったかの見守りが少々難しく、なるべくリビングにいてもらえるよう工夫しています。	
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	バランスの良い食事や乳製品などで便通がよくなるように心がけています。また、水分も取って頂く様に声掛けし水分の摂りづらい方には、お茶ゼリー等提供しています。また、医師や看護師と相談し整腸剤・下剤等服薬しています。排便周期チェック表を活用し便秘にならないように散歩や運動も取り入れています。		
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	ひとり一人の体調やバイタルチェックし、ご本人の希望にそって毎日または、週2回以上入浴できる様、支援しています。	現在、拒否のある人はなく、「毎日入りたい」として介護度1の人は日々欠かさず湯舟に浸かる喜びをもっています。浴剤は「皮膚が弱い」場合は薬を使用、できるだけ香りがいいものを選び、「リラックスできるね」「いい匂いだね」という会話でも楽しんでいきます。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	一人ひとりの状況に応じて、お昼寝をしています。また、夜間は利用者様の生活習慣に応じて個々に入床しています。カーテンも遮光に交換し、居室内の空調も安眠できるように調整しています。		
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	職員は利用者様の服薬状況を把握し、共有するために薬ファイルを用意し、いつでも目を通すことができるようにしています。介護職員は、利用者様の状態変化など都度、看護師へ伝え、Drの指示を仰いでいます。		
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	ご利用者様には、塗り絵、読書、編み物、折り紙など好きな事が出来るよう支援しています。日々の中では、日常の洗濯干し・畳み、配膳や片付け等、役割があることに張り合いを持ち、楽しく行なっています。また、毎月、行事があるため気分転換できるよう支援を心がけています。		
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	令和2年度は、コロナ禍で、地域への行事参加はすべて中止しています。戸外は人込みを避け、ドライブで気分転換をはかったり、施設の庭でサンマ焼きや芋ほり等々行っています。	降りないドライブで田貫湖や村山の浅間神社、富士山には2合目までと変わらず出かけ、初詣も人が少ない時間帯をみはからって敢行しています。普段の散歩は周囲をぶらっとする程度ですが、1名について週1回、職員は2日おきの頻度でお茶畑を眺めてリフレッシュしています。	



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)] [セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況
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	施設内では極力お金をもたないようにしています。		
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	ご利用者様の希望に添って電話かけ、できるよう支援しています。リモート面会も支援しています。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有の空間は毎日、掃除しています。大候や季節に応じて空調調整やレースのカーテン等で不快のないようにしています。リビングには花や掲示物、観賞できるように工夫しています。コロナ禍で、1日に3回以上アルコール消毒をして、手すりや、テーブルやイス等拭けるところは全部拭いています。	コロナ対策として掃除を日に3回と頻回におこなうとともに、「蛇口をレバー式にする」「大型の空気清浄器を各ユニット1台ずつ導入」「トイレにウォシュレットの増加」「清掃専門業者によるエアコンの清掃」など、衛生管理を強化しています。	
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	テーブル席など利用者様同士の相性やトラブルがないよう工夫し席を決めています。リビングには、ソファもいくつか配置しており、思い思いに自分の居場所をみつけられる様に自由に座っていただいています。		
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	利用者様には、今までの生活をそのまま過ごして頂ける様、写真や置物・お仏壇等馴染みの物を居室に置いていただき安心して生活できるように支援しています。	コロナ禍前の換気は朝の時間帯のみでしたが、現在は朝から終日開け放ち、空気の入替りに努めています。また「居心地よく過ごす」を念頭にベッドの位置をエアコンからずらすといったレイアウト変更もこまめにおこなっています。	
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	居室の戸にはお名前プレート・トイレもわかる様に「便所」「トイレ」と表示しています。下駄箱も棚に名前を貼りわかりやすいようにしています。自由に安全に自立した生活がおくれるように工夫しています。		

### 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	2272100161		
法人名	有限会社ハートフルケア		
事業所名	グループホームゆずの家1号館(2号館)		
所在地	静岡県富士宮市杉田591番地の24		
自己評価作成日	令和3年1月15日	評価結果市町村受理日	令和3年3月22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=2272100161-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;jiyosyoCd=2272100161-00&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 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3年2月5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)】**

ゆずの家の理念にあるように「その人らしさ」を大切に、ゆっくりと過ごしていただき、希望や要望に添えるように努めます。コロナ禍にあって、感染対策の徹底には、万全を期しています。

**【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】**

コロナ禍となり、県からアルコール・マスク・グローブ、市からアルコール・マスク(2回)などの支給を受け、地域からは「雑巾塗ったよ」「ゴミ箱折ったよ」「植木の手入れならできるよ」と、気の利いた応援があります。人との関わりができない状況で、理念「住み慣れた地域で共に生きて暮らす」の実現が難しく、その人のできることを改めて深掘りするという新たな課題が生まれ、本が好きな人には移動図書がきている公園へと個別対応するなど、一つひとつの取組みを見直すよう努めるとともに、「コロナで外出できない」ではなく、降りないドライブや人のいない場所をみつけて外出支援もほぼ変わらず続け、季節を感じる生活が叶っています。

**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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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	ゆずの家の理念は誰でも目にすることが出来るように玄関に掲示しています。「住み慣れた地域で共に生きて暮らす」を事業所理念にあげ「その人らしさ」を大切にして日々利用者様のケアを実践しています。		
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員として日常的に交流している	事業所は、毎年、ゆず祭りや奇り合いところ等で地域住民の参加、協力をいただき交流を深めています。地域のどんど焼きや夏祭り、文化祭に参加させていただき、温かい声掛けと見守り等により利用者様も気兼ねなく笑顔で交流させていただいていますが、コロナ禍のため中止となっています。		
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	広報富士宮や回覧板などで認知症カフェ等の告知と理解を地域の方々に向けて行っています。また学生ボランティアや職場体験の中学生の受け入れを行っています。高校生の実習もコロナ禍にあっても、細心の注意をして実践できました。		
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	2か月に一度の運営推進会議を行い、施設職員、利用者様、ご家族、民生委員、地区長、市役所の方々の参加をいただき、サービス提供情報や、現状の報告等、話し合いを行ってきましたが今年は、コロナ禍のために、現状報告を議事録にして、各々々に書面での報告をさせていただきました。		
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	市役所は、運営推進会議、包括は部会で情報交換しており、事業所間でも連携をとり、協力関係を築くように取り組んでいる。コロナ禍にあつて部会の会議も中止なつていて、インターネットによる、情報の共有をして、市役所からの、コロナ情報も共有できている。		
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	ゆずの家では、身体拘束0宣言しています。新人職員には、「身体拘束」に関する施設内での研修や外部研修にて学ぶ機会を設けて、身体拘束0のケアに取り組んでいます。		
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	虐待防止についての施設内研修や外部研修に積極的に参加し、認知症の理解を深め、職員がストレスをためないように声掛けを行っている。また利用者様の様子を常に観察し、職員間で情報の共有に努めています。		

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
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	権利擁護に関する制度の理解や成年後見人制度について管理者が研修に行き、学んでいます。職員においても権利擁護について施設内研修を行っています。現入居者様で、制度の利用をされている方もおります。		
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	契約時、重要説明書等、口頭にて説明し、利用者様やご家族様の不安や疑問に丁寧に対応しています。改定等の際には、文書にてお知らせしています。また、疑問等あればいつでも気軽に声掛けしてくださいとお伝えしています。		
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	コロナ禍で、面会が出来ない為直接お電話をいただいたり、担当者から連絡をすることによって、ご家族様から、意見を頂き、運営推進会議は、紙面でそれを表記し、外部者の意見として反映させています。		
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	月1回の職員会議にて、代表者、管理者主席し職員からの意見や提案を聞き取り、管理会議にて検討し反映されています。		
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	月1回の職員会議に代表者、管理者主席し、職員の意見等を聴き働きやすい環境作りや待遇等の改善に努めていただいています。また職員は、自己評価表を提出し管理会議にて検討され、反映されています。		
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	年度初めに年間研修計画にて、職員の能力や介護力のうえから法人内の研修を受けられるよう計画されています。働きながら資格が取れるように研修費や受講料等の支援をしている。		
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	運動会、事例検討会、新年会等同業者との交流できる機会がありましたが、コロナ禍のため、中止を余儀なくされています。職員はそれらに参加する事で、他から学ぶことも多く、サービスの質の向上を目指し取り組んできました。リモート研修への参加により、学んでいます。		

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>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	本人様及びご家族様から聞き取りを行い、今まで通りの生活に近づけていける様、不安や要望等を傾聴市職員間で情報を共有し、居心地の良いと思っただけの様ない場所づくりに努めています。		
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	ご家族様の不安や困っていることなど解消されるまで聞き取りを行い、都度の質問に対応しています。安心してサービスが受けられるよう、意見交換し、信頼関係の構築に努めています。		
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	ご本人様の介護度や認知度などから、担当ケアマネと御家族様やご本人様の希望も照らし合わせ、その方に合った施設の情報提供とサービスの種類等の提示に努めています。		
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	ご本人の「できる」ことを尊重し、今までの暮らしからかけ離れることがないように「その人らしさ」を大事にするケアに努める。また、職員と一緒に台所仕事や洗濯干し・たたみなどを通じて馴染みの関係を築いている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	年に4回の「ゆず新聞」での情報提供や、ご家族様と連絡を取り合い、お電話でお伝えするようにしています。常にご家族様とご相談が出来るように良い関係を保っています。		
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	御家族様、遠方の親戚の方、お友達、近所の知り合いの方などの馴染みの関係との結びつきを大事にしています。元住んでいた家やお墓参りなどなじみの場所へ出かけるなどしていましたが、コロナ禍で行えていません。電話でのお話など出来ることを支援させていただいています。		
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	利用者様同士、座席の配置だったり、洗濯たたみや配膳、レク参加などお互いに譲り合い、人への気配り、個々の個性を生かし共同生活しています。孤立しそうな人に対しては、職員が間に入り浮いてしまわないように仲を取り持っています。		

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
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	サービス契約終了後も相談等があれば対応できるよう、いままでの関係性を大切にしたいと思います。		
<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	利用者様の要望等など聞き取り、職員間で共有することで「その人らしさ」の生活ができるように支援しています。意思疎通の困難な方も言葉や表情から読みとり、ご本人の希望に添えるように努めています。		
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	入居時、ご家族への聞き取りから、今までの生活に近い環境作りをし、サービス利用にあたっては経過記録から職員間で、利用者様の日々の状態を把握し押し送りノートや口頭で共有しています。		
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	利用者様お一人お一人の過ごし方は個別で対応し、日々の変化も職員で共有し対応しています。		
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	毎月の職員会議にてカンファレンスを行い、御家族様にはお電話で近況報告させていただいています。ご本人や御家族様の意向を伺い介護計画へ反映させ、サービス提供していけるように努めています。		
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	介護計画を元にケアの実践・結果等、日々介護経過記録に記入しています。職員会議にて、モニタリングをし、検証し見直しがあった際には、全職員が情報を共有しケアに努めています。		
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	利用者様の状態変化やご本人のニーズ、御家族の状況等で変化がある時は、カンファレンスし柔軟な支援やサービスができるように取り組んでいます。		

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
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	日頃より、地域住民、民生委員、ボランティアの方々の協力により、地域のお祭り、敬老会、文化祭等には毎年欠さず参加させていただいていましたが、今年は新型コロナウイルス予防対策として参加できていません。		
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	ご本人や御家族の意向に添い、かかりつけ医を決めていただいています。当ホームでは、医療連携していることをご理解いただき、月2回の内科往診と希望による月1回～4回の歯科往診をうけています。緊急時には、主治医の指示のもと迅速に対応しています。		
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	常勤の看護師が配置されています。介護職員と看護職員間で情報の共有しており、医療的な支援は支持のもと行なっています。非常勤の看護師も常勤の看護師の休みのところを、カバーしています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時には、御家族の協力のもと、安心して治療を受けられる様、情報の提供を行なっています。早期退院できるようケアマネから、病院関係者と情報交換し、病院関係者との関係づくりに努めています。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時、重度化や終末期に向けた支援について口頭にて説明し、ご家族の意向を書面にて確認してはいますが、今後は見取りではなく、特養への移動を含めご家族と話し合っていきたいと思っています。		
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	全職員は、利用者様の急変や事故発生時に備えて、それぞれマニュアルに添っての対応を心がけています。定期的に消防署の協力を得てAEDの使い方や心肺蘇生、AEDも設置し、消防への通報の仕方など定期的に行なっています。		
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	年2回、消防署の協力のもと、地震と火災想定訓練を行なっています。倉庫には、飲料・食糧の備蓄しています。		

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
<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	職員は、施設内研修や外部研修等に参加し、繰り返し「権利擁護」の理解を深めていくよう努めています。排泄時、入浴時、食事等の気配りや言葉かけなど対応している。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	利用者様の意思の尊重や自己決定できるよう個々に合わせた声掛けを行い、希望に添えるよう支援しています。新人職員にも、伝え周知しています。		
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	日々、利用者様が「その人らしく」過ごしていただくために、ご本人のペースでゆっくりとした生活を送られています。無理強いせず、行動を見守り、希望に添った支援に努めています。		
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	身だしなみやおしゃれは、自立されている方は自身で整容し、洋服等も好みで選ばれています。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は旬の物を用意し、季節を感じてもらい、好みや盛り付け等に工夫し感染対策をとりながら食事を楽しみなものになるよう心がけています。また、調理の手伝いや味見なども一緒に行なっています。		
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	利用者様の中には、塩分控えめやカロリー制限の方もおり対応しています。、食事量・水分量もチェック表を使用し、体調管理ができるようにしています。また、利用者様の状態に応じて食事形態をかえて食べやすいように配慮し、栄養摂取のバラつきがないように努めています。		
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	毎食後には、口腔ケアを実施している。一人ひとりに合った器具を使い分けしています。口内炎や義歯の破損等ないかも適時チェックしており、歯科受診や往診の支援もおこなっている。また、器具等の消毒も定期的におこなっています。		



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
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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、自立に向けた支援を行なっています。ご本人の意思に添ってトイレ誘導を行なっています。無理強いはいらないケアを心がけています。		
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	バランスの良い食事や乳製品などで便通がよくなるように心がけています。また、水分も取って頂く様に声掛けし水分の摂りづらい方には、お茶ゼリー等提供しています。また、医師や看護師と相談し整腸剤・下剤等服薬しています。排便周期チェック表を活用し便秘にならないように散歩や運動も取り入れています。		
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	ひとり一人の体調やバイタルチェックし、ご本人の希望にそって毎日または、週2回以上入浴できる様、支援しています。		
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	一人ひとりの状況に応じて、お昼寝をしています。また、夜間は利用者様の生活習慣に応じて個々に入床しています。カーテンも遮光に交換し、居室内の空調も安眠できるように調整しています。		
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	職員は利用者様の服薬状況を把握し、共有するために薬ファイルを用意し、いつでも目を通すことができるようにしています。介護職員は、利用者様の状態変化など都度、看護師へ伝え、Drの指示を仰いでいます。		
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	ご利用者様には、塗り絵、読書、編み物、折り紙など好きな事が出来るよう支援しています。日々の中では、日常の洗濯干し・畳み、配膳や片付け等、役割があることに張り合いを持ち、楽しく行なっています。また、毎月、行事があるため気分転換できるよう支援を心がけています。		
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	令和2年度は、コロナ禍で、地域への行事参加はすべて中止しています。戸外は人込みを避け、ドライブで気分転換をはかったり、施設の庭でサンマ焼きや芋ほり等々行っています。		

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	施設内では極力お金をもたないようにしています。		
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	ご利用者様の希望に添って電話かけ、できるよう支援しています。リモート面会も支援しています。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有の空間は毎日、掃除しています。天候や季節に応じて空調調整やレースのカーテン等で不快のないようにしています。リビングには花や掲示物、観賞できるように工夫しています。コロナ禍で、1日に3回以上アルコール消毒をして、手すりや、テーブルやいす等拭けるところは全部拭いています。		
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	テーブル席など利用者様同士の相性やトラブルがないよう工夫し席を決めています。リビングには、ソファもいくつか配置しており、思い思いに自分の居場所をみつけられる様に自由に座っていただいています。		
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	利用者様には、これまでの生活をそのまま過ごして頂ける様、写真や置物・お仏壇等馴染みの物を居室に置いていただき安心して生活できるように支援しています。		
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	居室の戸にはお名前プレート・トイレもわかる様に「便所」「トイレ」と表示しています。下駄箱も棚に名前を貼りわかりやすいようにしています。自由に安全に自立した生活が出来るように工夫しています。		