

### 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	富士宮市大岩493-13		
自己評価作成日	平成28年8月13日	評価結果市町村受理日	平成28年10月6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="http://www.kairokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JirvosvoCd=2272100161-008&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kairokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JirvosvoCd=2272100161-008&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</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
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28年8月26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"> <li>・利用者様と相互の関係づくりを管理者、職員一同念頭におき、日々仕事をさせて頂いています。</li> <li>・地域の行事に積極的に参加させていただいたり、施設のレク、イベントにも地域住民の方々に日頃から協力を得ています。</li> <li>・富士宮市内の小中学校並びに高校等の体験学習や実習の受け入れをし、福祉体験をして頂いている。</li> <li>・季節の野菜をふんだんに使い栄養のあるバランスとれた食事を手作りで提供している。</li> </ul>
--

**【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>市街地から外れた見通しのよい高台に事業所はあります。ボランティアが隣にある事業所の地域交流室へと月1回訪れるため、ウクレレやフラダンスを愉しむことが定期的にできており、知った曲目では表情も変わり、歌を口ずさみ、よいリハビリテーションにもなっています。また「事業所のこと、認知症のこと、知ってもらえたら…」との想いからスタートしたカフェ開催では地域の困りごとも挙がり、解決に向かい話し合う場へとつながっています。認知症になっても安心して暮らせる地域づくりを目指して、みんなでタスキをつないで日本を横断するプロジェクト「R UN件、にも果敢に挑戦し、100歳の利用者を伴走する偉業を果たしています。</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 利用者や職員が、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. 全くいない
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	誰もが見える様に玄関に理念を掲示している。理念に沿って家庭的な環境の中でご利用者様に応じた日常生活が営める様、全職員が念頭に置き日々のケアの実践に努めている。	「家庭的な雰囲気をも」との考えを以て「エプロン姿で」「お家にいるような雰囲気」「ざっくばらんな会話で」と実践につなげ、本人の拒否や閉鎖的な言動が向上した例もあり、「家庭の延長線にあるように」との想いは職員の言動にも現れていることを確認しました。	
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	三世交代りや地区の色々な行事に参加している。近隣への買い物や散歩等ご利用者と一緒に挨拶や立ち話をしたりと交流を図っている。また、ゆずの家の行事へも地域の方にご参加頂き行っている。	隣接する事業所にて月1回ボランティアによるウクレレやフラダンスがあるため、加わらせてもらい愉しみとしています。また、本年度から始めたカフェ開催では地域の困りごともあり、解決に向かい話し合う場にもなっています。	
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	地域の方に向け認知症の方やそのご家族が自由に施設を見学、相談できるようにゆず・かりんカフェを年四回開催している。地域の学生ボランティアや職場体験の受け入れを行っている。		
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	二か月に一度運営推進会議を行い、施設職員だけでなくご利用者やご家族、民生委員・市役所・地区長の方にもご参加頂きサービス提供情報や現状を報告共有している。	隔月開催を繰り返して区とは親密となり、文化祭には席が設けられ、またイベントに公民館を貸し出してもらえ等、運営推進会議を通じて親交が深まっています。議事録には日毎の取組みや面会者数と、詳細な報告があることを書面視認しました。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	行政は推進会議、包括は部会で情報交換を行なっている。又事業者連絡会を通して連携をとり、協力関係を築けるように努めている。	運営推進会議には介護福祉課、地域包括支援センター、福祉相談センターと、行政担当者が多いときは4名も出席くださり、富士宮市の本件への真摯さが伝わります。一方事業所も市主催の事例報告会で発表したりと、役割を果たすよう努めています。	
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「介指定義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0宣言を事業所でもしており、職員は外部研修に行くとともに、職員会議等でも話し合い取り組んでいる。建物の構造上危険のある個所については入所前にご家族に説明をしご理解頂いている。	現在対象となる状態者はいませんが、車いす利用の人が長年の習慣から食事中も移乗しないという例や、安全な椅子が足りなくて車いすが常態化している例があります。ストレスケアについては管理者が以前は同僚だったとの親しみとユニットリーダーの存在が有機的に働いています。	いくつか足りないとの、安全な(回転機能がない)椅子の予算化、導入を期待します。
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止や認知症理解の研修を社内でも行ない、外部研修にも積極的に参加している。日頃からご利用者の尊厳を守り、共に支えていく事で虐待防止に努めている。日頃の声かけや言葉遣い、ささいな傷でも全職員で考察、話し合いを行っている。		

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
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	権利擁護や成年後見制度は管理者が研修へ行き学んできている。成年後見制度については、現入居者に対する制度の必要性の有無を包括、行政と話あっている。		
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	契約時、重要事項説明書を口頭で補足しながら説明している。説明後疑問点はないか確認し、後に「解らない事があれば、いつでも気軽に御質問下さい」とお伝えしている。		
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	運営推進会議にてご家族代表の意見要望を伺い面会時にコミュニケーションを保ち話しやすい雰囲気作りに努めている。要望意見は謙虚に受け止め運営に反映していく姿勢でいる。ご利用者の要望も日頃から傾聴し、実行出来るよう努力している。	隔月発行のゆず新聞(ユニット毎なので事業所としては毎月)は手書きのコメント、写真、イラストが踊り、心和む楽しい内容です。面会は月70名前後と頻回で、また毎月の行事には家族も加わり、外部評価の家族アンケートにも感謝の言葉が溢れファン化していることが覗えます。	
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	月一回の職員会議を開き職員の意見を管理者が聞き取りを行い、管理者会議にて検討のうえ反映させている。	会議では万遍なく発言してもらうよう管理者が促しています。介護の専門職としての知識・技術のほかに、ゆず新聞の発行者は固定でなく輪番であったり、毎月の行事に趣向を凝らしている様子からは職員のスキルの高さが受けとめられます。	
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	代表は働きやすい環境作りや、給料アップ、資格取得支援、福利厚生に努めている。管理者は職員に自己評価をしてもらい、個人面談を開き職員の話や意見を聞き、改めて管理会議で検討し、反映している。		
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	社内及び関連施設での研修が定期的に行われている。職員の技量に応じた研修に参加できるよう考慮している。働きながら専門職の資格が取れる様、研修費や受講料など支援している。		
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	富士宮GH部会で他施設と合同研修会、運動会、事例検討会、新年会と、交流の機会をつくっている。又他施設との交換実習を行い、学ぶ機会を計画した。		

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
<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	入所時にご本人の困っている事、不安な事等ご本人の意思を尊重した聞き取りを行い、アセスメントシート等を活用し職員間で情報を共有し、同じケアが出来るよう話し合い、ご本人の気持ちや要望に沿えるよう努め不安軽減に努めている。		
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	入所時にご家族とも面談を行い、ご家族の不安や要望を細かく聞き取りを行っています。また見学、質問等も常時受け付けておりご家族との意見交換を行い良い関係を築けるよう努めています。		
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	相談をうけた時にケアマネージャーや管理者がご利用者にとってグループホームでの生活が適切か、緊急を要するのか、小規模多機能での支援の方が適していないか、他施設への支援が適切ではないかを見極めるようにしている。		
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	カンファレンスにおいてご利用者の尊厳や自己決定など深く話しあい、相互の関係を築き、寄り添うケアに努めている。又、ご利用者の出来る事を最大限生かし、職員と共に行うなどし、なじみの関係を築き安心できる関係を築いている。		
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	ご家族との連絡を密に図り、恒例行事や会食会への参加を積極的にお誘いし、一年を通し各種行事にご家族も一緒にご参加いただき楽しまれています。二ヶ月に一度のゆず新聞の送付や面会時等にご利用者の近況報告を常時している。		
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	自由に面会ができ、友人、親戚の方、元暮らしていた家の近隣の方など訪ねてきて下さっています。職員と共にお墓参りや、お友達のお家等馴染みの場所等に出かけ、関係性が途切れない様に努めている。	編み物を続ける人には家族から毛糸が届き、職員もアクティビティ材を自宅から持ち込むなどして、本人本位の暮らしを応援しています。また担当制という仕組みと理念の実践により、職員に家族愛を抱く利用者もいます。	
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にご利用同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者様一人一人の個性を把握し、生活において洗濯量、食事作り、レクへの参加など共同作業の支援を行うことで、自然と利用者様同士が助け合う心遣いがうまれている。気の合う方同士で話し合える座席環境づくりをしたり孤立しやすい方には職員が間に入り間を取り持つなど支援しています。		

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
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	退所後もお電話や来所にて近況報告下さったり、野菜を提供して下さったり、相談のお電話頂いたりしています。契約終了後もいつでもご連絡頂ける関係作りにご利用中から努めています。		
<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	ご利用者の望みや意向は日々の情報を共有する事でその人らしい生活が出来る様把握に努めている。意思疎通が困難な方も表情や言葉の表現から、心を読み取り支援につなげている。ご本人の意向を最大限希望に沿えるよう日々検討し実行している。	担当制であることのメリットを活かしつつ、センター方式の「D-1私ができること・私ができないことシート」「C-1-2私の姿と気持ちシート」を通じて思いや意向の把握が叶っています。	
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	入居前の生活歴や家族状況などご本人に関する情報は入居時や面会時にご家族やご本人に確認したり、日常的な会話の中から拾いあげたりして、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	ケアプラン作成時に立てた目標、サービスプランを念頭に入れ日々の経過記録の中に記録としても残し、変化のあった事に関しては口頭での申し送り並びに申し送りノートに記録し、全員が目を通すようにサインしている。		
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	計画は毎月の職員会議の時にカンファレンスを行い職員全員で話しあっている。ご家族には近況を報告し状態を話し合いを電話や面会時に行っている。ご家族の協力や承諾は面会時プランを読み、伝える事で意志の確認やホーム側の意向を伝えて計画に反映している。	各利用者の状態を把握している担当者が課題を挙げ、さらに家族の意向をベースに計画作成担当が原案を作成しています。ユニット職員がほぼ集っての担当者会議でのチェックを経て家族に諮っています。援助目標には個別の外出や、家事の手伝いなども位置付けられています。	3ヶ月～6ヶ月の範囲でモニタリングをおこなっているとのことですが、さらに文書による記録・保管を期待いたします。
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	毎日の生活状況を個別に記録している。重要な変更事項や状況の変化は口頭での申し送り並びに申し送りノートで伝え、素早く情報が共有できるようにし、職員が交代しても適切なケアが継続して行なえるよう工夫している。毎月一回の職員会議でも話し合い介護計画の見直しを図っています。		
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、その時々にも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	個人的な買い物や外出の同行や送迎、病院受診支援、外食サービス、認定更新の代行申請、自宅への帰宅等の移送サービスなど無料で提供している。要望に沿える様努めています。		

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
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	ゆずの家の行事に民生委員や地域住民のボランティアの方々が協力参加して下さっている。地域の敬老会や文化祭、子供会、高齢者学級等の行事には積極的に参加している。		
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	ご本人の病状やご本人とご家族の希望を考慮しかかりつけ医を決めている。医療連携をしている事を承諾して頂き月三回の内科往診、月一回の歯科往診をうけています。緊急時も主治医の指示のもと速やかな対応を心がけている。	全員が月3回の訪問診療のある協力医に変更しています。内科以外の通院介助は家族としていますが、難しい場合は職員が代わり、また医師に求められたときには同行しています。事業所の看護師や歯科往診もあり、医療連携が整っています。	
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	当ホームでは代表が看護師で、非常勤の看護師も配置されています。日々の状態を介護職員から看護職員に情報共有し、看護師は日常の健康管理や、医療的な支援の指示を行っている。		
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。	入院時にはご家族と協力をして安心して治療を受けられ、可能な限り早期退院できるように医療関係者に情報提供し、最良の方法を選択している。		
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	重度化や終末期に向けた支援マニュアルを作成し、契約時にも事業所の方針等を家族に説明し、ご家族の意向を書面でも確認している。段階に応じてその都度、ご家族と主治医、管理者、所長、看護師で話し合い、全員で方針を共有している。	終末期マニュアルも用意され、協力医も関わって下さり、看取りは年1例程度つつがなく取組んでいます。また看取りを経験することで職員の成長もみられ、苦労はあっても貴重な機会として捉え前向きです。痰吸引の講習を受講中の職員もいます。	
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	毎年消防署の協力により、通報並びに避難訓練、消火器の使い方、AED使用法や心肺蘇生等の救急対応訓練を行っている。定期的に内部・外部研修に参加し知識を高め適切な対応ができるよう努めている。看護師による応急手当や誤嚥、熱発等の対応指導も定期的に行い、マニュアルも用意されている。		
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	消防署の協力のもと避難訓練を年二回、地震と火災想定で行っている。近隣の住民の協力を得ての炊き出し訓練を行う等地域の参加協力体制も築いている。倉庫には飲料水や食料の備蓄をしている。	夜勤、明け関係なく、全員参加を前提に訓練をおこなうことを旨とし、また民生委員が毎回炊き出しも含み参加くださっています。備蓄は1週間分ありますが、地域の避難場所にもなっているため、「増やすこと」を課題と考えています。	

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	内部・外部研修に職員は参加し、常日頃からご利用者の人格と性格を尊重した対応を心がけ、申し送り時やカンファレンスの際に職員同士お互いに注意しあっている。プライバシーに関しても研修に参加し、食事、排泄、入浴等の介助中気を付け注意を払っている。	本件については、各種団体が開催する研修会や行政の講習会にそれぞれが出向くことが自然におこなわれ、所内でも毎月勉強会が開かれています。小さな声で話すと逆に気にしてしまうこともあるため、イニシャルトークやシャドウ用語を使っています。	
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	その方の意思を尊重し、一人ひとりの状態に合わせた声かけ対話を行い、受容・傾聴・共感をしていく中で表情、しぐさ、言葉を見逃さず、また訴えを言えないご利用者に対しても寄り添い気持ちを汲み取り自己決定出来るように配慮している。		
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し、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	ご利用者のその日その時々に合わせてペースを大切に、ゆっくりとした生活を送って頂いている。無理強いはず行動に対しては見守りと寄り添い、発言に対しては傾聴し個別の希望にそった支援をしている。		
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	日々の暮らしの中で自ら整容できる様に支援しています。男性利用者様は毎日の髭剃り、女性利用者様にはスキンケアをして頂けるように支援しています。毎日の洋服は選べる方は好きなものを選んで頂き、外出時にはご家族の協力のもと季節に合わせたおしゃれ着を着用され、お化粧品支援もしています。職員の美容師が無料で毛染めや散髪を行っています。		
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	食事の準備、片付け等ご利用者個々の能力と役割に合わせて職員と一緒にやっている。季節の食材を取り入れたメニューをご利用者と一緒に考えたり、庭の畑で一緒に収穫した野菜と一緒に調理したりと楽しみながら行っている。食事はご利用者と職員は同じ物を楽しく食べている。イベント時には食べる事の楽しみに重点を置いている。	ご飯、汁物、主菜のほか、副菜が2つとデザートも付、家庭的でありながらも彩も考慮された意識の高いメニューです。月1度の行事ではおはぎをつくったり、誕生日会ではクリームを好みでデコレーションしたりと、レクリエーションとして食を楽しむこともあります。	
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	メニューは前に食べたものと重ならないよう栄養バランスを考慮している。ご利用者の状態により食事の形状を変えたり、追加提供を行っている。食事量、水分量はチェック表を活用している。ご家族やご本人のお話から食習慣の聞き取りを行い習慣に応じて提供しています。摂取量低下時にはご家族にご協力頂き好みの物を提供できる様努めています。水分補給も日常的に頂けるよう準備してあります。		
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	毎食後口腔ケアを実施している。体調や能力に応じた支援、器具の使い分けを行っている。職員は口腔ケアの研修にも参加している。口内炎、歯肉炎の有無も時々チェックしており歯科受診や往診の支援も行っている。義歯の洗浄やポリドントの使用も支援している。		

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
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	ご利用者一人一人の排泄パターンを考慮し習慣を活かしながら自立に向けた排泄支援をしています。ご本人の意思に添って誘導を行い、声掛けをしながら無理強いはいしない支援を心がけている。	ユニットは建物が別で、それぞれ2階建てです。1号館では2階にトイレが1つで車いす対応ではなく、状態が悪くなった場合には居室交換があることを家族には了承してもらっています。なるべく自力歩行でとの取組みから1号館では全員自己判断のため、トイレが混みあうこともあります。	
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	乳製品や食物繊維を摂って頂いたり自然排便になるよう心がけている。その方の身体状況に応じて医師や看護師に相談をし整腸剤や漢方を服薬している方もいます。排便周期をチェック表にて確認し便秘にならないよう水分追加等工夫をしている。運動不足にならないよう散歩や体操も取りいれています。		
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	体調やご本人の意思、希望に合わせて無理強いをせずにタイミングに合わせて入浴が楽しめる様配慮している。ゆず湯等季節に応じたもので入浴が楽しめるように配慮している。入浴拒否の方にも無理強いはせずタイミングをみて行っています。	当初は「毎日入るのがゆずの家」との方針をもっていました。ADL低下に伴い週2日程度に変化しています。拒否の人にも無理強いをせず、時間を替え、人を替え、また実施記録表もつけて清潔を保てるよう支援しています。	汚染エリアのすぐ上に塗剤をはじめとする薬が置かれていました。また手吹きペーパーの下に歯ブラシが置かれていることから、職員の感染症対策への意識について見直すことを期待します。
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	その時々状況に応じて休息をして頂いております。ご利用者の生活習慣に合わせて就寝時間を決めず眠くなったら入床して頂いています。暗いと不安になられる利用者様には蛍光灯を暖色に変え灯りをつけたり、一人が怖いといわれる利用者様には眠れるまで傍に居て安心して眠れるよう支援をしています。		
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	理解できる様最新の処方箋を個別にファイル化し目を通すようにし、不明時には閲覧がすぐできる様に努めています。介護職員は看護師から薬の注意事項など説明を都度うけています。状態の悪化で抗生剤が必要な際はDr.の指示の下調整しています。薬の変更があった際には全職員に周知し症状の変化を見逃さない様指示している。		
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	趣味を活かして楽しみ、張り合いのある日々を過ごせるように配慮しています。編み物、散歩、掃除、洗濯物畳み・干し、畑づくり、台所仕事、日記をつける、生け花や習字、裁縫等様々な支援を行っています。		
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	ご本人の希望や能力に応じて日々畑づくりや買い物、ドライブ、お墓参り、散歩、外食、ご家族と出かけられる様支援している。地区の催し物や地域の催し、様々なイベントへ地域の方の協力を得て出かけられる様支援しています。(祭、文化祭、敬老会、同窓会、お花見、小旅行、運動会等)	車が激しく通る道路が目前にあるため、玄関の柵は施錠するほどですが、散歩には職員が付添うことで季節の様子を肌で感じることができています。家族と外食や大衆浴場にでかける人もおり、地域の文化祭や敬老会、グループホーム間の運動会にも参加しています。	



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
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	ご利用者がお財布を持たれて入所される事がありますが所持することをご家族に説明と了解を得ております。買い物に行く際には職員同行し使える様支援している。		
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	要望に応じて架電受電対応しています。年賀状や手紙を書かれる利用者様には葉書などを用意いつでも書けるよう支援しています。		
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	居室及び共有の空間は毎日清掃しており、異臭、騒音に気を付け温度、湿度、調光、換気に配慮しています。玄関や食堂、居間には花餅、月見団子、ひな人形等季節の品々を飾ったり、季節の花を活けたりと、季節感にあふれた心和む空間にしている。中庭にある花壇や畑を眺めて季節の草花や野菜の鑑賞もしています。	せつかくの季節行事の壁画や愛らしい小物の印象が、清掃の足りない点や経年劣化によって阻害されていることは残念ですが、窓枠が大きく天井が高い造りが開放的です。また1号館では食事時にはテレビを消し、食事に集中していました。	経年劣化の箇所が目立つため、今すぐは無理としても中長期でも修繕を期待します。また、清掃箇所の見直しについても検討を期待します。
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	一緒に居て穏やかに過ごせるように席を設けています。ご利用者同士のその時々の人間関係に注意し声や顔つき等その時の状況に応じて居場所を仲介したり等配慮しています。自由に動けて居場所を選ばれる方もいます。		
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	ご本人やご家族と相談しながら家具や衣類など使い慣れたものを使い居心地よく過ごして頂けるよう工夫しています。(鏡台、ダンス、仏壇、写真立て、バッグ、寝具、ポスター等)テレビを自室に置かれ好きな番組を楽しまれている利用者様もいます。	木目調で設えられていて、落ち着く空間です。「買ってあげたい」として家族が医療ベットを購入したり、家族写真やレクリエーション作品が豊富な居室もあり、それぞれの趣で特長がみられます。	突起のない画紙が多用されている居室もありましたので、一度リスクマネジメントの振り返りをする事を期待します。
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	自分の部屋や履物がわかるように各部屋扉、下駄箱の棚に名前を貼ってある。トイレも分かるようその時いらっしゃる方に応じて「トイレ」「お便所」等かき分けて貼っている。施設内は自由かつ安全に自立した生活がおくれるよう配慮している。		

### 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	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	富士宮市大岩493-13		
自己評価作成日	平成28年8月13日	評価結果市町村受理日	平成28年10月6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="http://www.kairokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JivovocId=2272100161-008&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kairokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JivovocId=2272100161-008&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</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
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28年8月26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"> <li>・利用者様と相互の関係づくりを管理者、職員一同念頭におき、日々仕事をさせて頂いています。</li> <li>・地域の行事に積極的に参加させていただいたり、施設のレク、イベントにも地域住民の方々に日頃から協力を得ています。</li> <li>・富士宮市内の小中学校並びに高校等の体験学習や実習の受け入れをし、福祉体験をして頂いている。</li> <li>・季節の野菜をふんだんに使い栄養のあるバランスとれた食事を手作りで提供している。</li> </ul>
--

**【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>市街地から外れた見通しのよい高台に事業所はあります。ボランティアが隣にある事業所の地域交流室へと月1回訪れるため、ウクレレやフラダンスを愉しむことが定期的にできており、知った曲目では表情も変わり、歌をロズさみ、よいリハビリテーションにもなっています。また「事業所のこと、認知症のこと、知ってもらえたら…」との想いからスタートしたカフェ開催では地域の困りごとも挙がり、解決に向かい話し合う場へとつながっています。認知症になっても安心して暮らせる地域づくりを目指して、みんなでタスキをつないで日本を横断するプロジェクト「R UN件、にも果敢に挑戦し、100歳の利用者を伴走する偉業を果たしています。</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 通いの場合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. 全くいない
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、安心して暮らせている (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	誰もが見える様に玄関に理念を掲示している。理念に沿って家庭的な環境の中でご利用者様に応じた日常生活が営める様、全職員が念頭に置き日々のケアの実践に努めている。		
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員として日常的に交流している	三世交代りや地区の色々な行事に参加している。近隣への買い物や散歩等ご利用者と一緒に挨拶や立ち話をしたりと交流を図っている。また、ゆずの家の行事へも地域の方にご参加頂き行っている。		
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	地域の方に向け認知症の方やそのご家族が自由に施設を見学、相談できるようにゆず・かりんカフェを年四回開催している。地域の学生ボランティアや職場体験の受け入れを行っている。		
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	二か月に一度運営推進会議を行い、施設職員だけでなくご利用者やご家族、民生委員・市役所・地区長の方にもご参加頂きサービス提供情報や現状を報告共有している。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者や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	行政は推進会議、包括は部会で情報交換を行なっている。又事業者連絡会を通して連携をとり、協力関係を築けるように努めている。		
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0宣言を事業所でもしており、職員は外部研修に行くとともに、職員会議等でも話し合い取り組んでいる。建物の構造上危険のある個所については入所前にご家族に説明をしご理解頂いている。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止や認知症理解の研修を社内でも行ない、外部研修にも積極的に参加している。日頃からご利用者の尊厳を守り、共に支えていく事で虐待防止に努めている。日頃の声かけや言葉遣い、ささいな傷でも全職員で考察、話し合いを行っている。		

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
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	権利擁護や成年後見制度は管理者が研修へ行き学んできている。成年後見制度については、現入居者に対する制度の必要性の有無を包括、行政と話あっている。		
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	契約時、重要事項説明書を口頭で補足しながら説明している。説明後疑問点はないか確認し、後に「解らない事があれば、いつでも気軽に御質問下さい」とお伝えしている。		
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	運営推進会議にてご家族代表の意見要望を伺い面会時にコミュニケーションを保ち話しやすい雰囲気作りに努めている。要望意見は謙虚に受け止め運営に反映していく姿勢である。ご利用者の要望も日頃から傾聴し、実行出来るよう努力している。		
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	月一回の職員会議を開き職員の意見を管理者が聞き取りを行い、管理者会議にて検討のうえ反映させている。		
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	代表は働きやすい環境作りや、給料アップ、資格取得支援、福利厚生に努めている。管理者は職員に自己評価をしてもらい、個人面談を開き職員の話や意見を聞き、改めて管理会議で検討し、反映している。		
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	社内及び関連施設での研修が定期的に行われている。職員の技量に応じた研修に参加できるように考慮している。働きながら専門職の資格が取れる様、研修費や受講料など支援している。		
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	富士宮GH部会で他施設と合同研修会、運動会、事例検討会、新年会と、交流の機会をつくっている。又他施設との交換実習を行い、学ぶ機会を計画した。		

II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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
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	入所時にご本人の困っている事、不安な事等ご本人の意思を尊重した聞き取りを行い、アセスメントシート等を活用し職員間で情報を共有し、同じケアが出来るよう話し合い、ご本人の気持ちや要望に沿えるよう努め不安軽減に努めている。		
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	入所時にご家族とも面談を行い、ご家族の不安や要望を細かく聞き取りを行っています。また見学、質問等も常時受け付けておりご家族との意見交換を行い良い関係を築けるよう努めています。		
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	相談をうけた時にケアマネージャーや管理者がご利用者にとってグループホームでの生活が適切か、緊急を要するののか、小規模多機能での支援の方が適していないか、他施設への支援が適切ではないかを見極めるようにしている。		
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	カンファレンスにおいてご利用者の尊厳や自己決定など深く話しあい、相互の関係を築き、寄り添うケアに努めている。又、ご利用者の出来る事を最大限生かし、職員と共に行うなどし、なじみの関係を築き安心できる関係を築いている。		
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	ご家族との連絡を密に図り、恒例行事や会食会への参加を積極的にお誘いし、一年を通し各種行事にご家族も一緒にご参加いただき楽しまれています。二ヶ月に一度のゆず新聞の送付や面会時等にご利用者の近況報告を常時している。		
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	自由に面会ができ、友人、親戚の方、元暮らしていた家の近隣の方など訪ねてきて下さっています。職員と共にお墓参りや、お友達のお家等馴染みの場所等に出かけ、関係性が途切れない様に努めている。		
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	利用者様一人一人の個性を把握し、生活において洗濯、食事作り、レクへの参加など共同作業の支援を行うことで、自然と利用者様同士が助け合う心遣いがうまれている。気の合う方同士で話し合える座席環境づくりをしたり孤立しやすい方には職員が間に入り間を取り持つなど支援しています。		

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
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	退所後もお電話や来所にて近況報告下さったり、野菜を提供して下さったり、相談のお電話頂いたりしています。契約終了後もいつでもご連絡頂ける関係作りにご利用中から努めています。		
<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	ご利用者の望みや意向は日々の情報を共有する事でその人らしい生活が出来る様把握に努めている。意思疎通が困難な方も表情や言葉の表現から、心を読み取り支援につなげている。ご本人の意向を最大限希望に沿えるよう日々検討し実行している。		
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	入居前の生活歴や家族状況などご本人に関する情報は入居時や面会時にご家族やご本人に確認したり、日常的な会話の中から拾いあげたりして、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	ケアプラン作成時に立てた目標、サービスプランを念頭に日々経過記録の中に記録としても残し、変化のあった事に関しては口頭での申し送り並びに申し送りノートに記録し、全員が目を通すようにサインしている。		
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	計画は毎月の職員会議の時にカンファレンスを行い職員全員で話しあっている。ご家族には近況を報告し状態を話し合いを電話や面会時に行っている。ご家族の協力や承諾は面会時プランを読み、伝える事で意志の確認やホーム側の意向を伝えて計画に反映している。		
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	毎日の生活状況を個別に記録している。重要な変更事項や状況の変化は口頭での申し送り並びに申し送りノートで伝え、素早く情報が共有できるようにし、職員が交代しても適切なケアが継続して行なえるよう工夫している。毎月一回の職員会議でも話し合い介護計画の見直しを図っています。		
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	個人的な買い物や外出の同行や送迎、病院受診支援、外食サービス、認定更新の代行申請、自宅への帰宅等の移送サービスなど無料で提供している。要望に沿える様努めています。		

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
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	ゆずの家の行事に民生委員や地域住民のボランティアの方々が協力参加して下さっている。地域の敬老会や文化祭、子供会、高齢者学級等の行事には積極的に参加している。		
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し、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	ご本人の病状やご本人とご家族の希望を考慮しかかりつけ医を決めている。医療連携をしている事を承諾して頂き月三回の内科往診、月一回の歯科往診をうけています。緊急時も主治医の指示のもと速やかな対応を心がけている。		
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	当ホームでは代表が看護師で、非常勤の看護師も配置されています。日々の状態を介護職員から看護職員に情報共有し、看護師は日常の健康管理や、医療的な支援の指示を行っている。		
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。	入院時にはご家族と協力をして安心して治療を受けられ、可能な限り早期退院できるように医療関係者に情報提供し、最良の方法を選択している。		
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	重度化や終末期に向けた支援マニュアルを作成し、契約時にも事業所の方針等を家族に説明し、ご家族の意向を書面でも確認している。段階に応じてその都度、ご家族と主治医、管理者、所長、看護師で話し合い、全員で方針を共有している。		
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	毎年消防署の協力により、通報並びに避難訓練、消火器の使い方、AED使用法や心肺蘇生等の救急対応訓練を行っている。定期的に内部・外部研修に参加し知識を高め適切な対応ができるよう努めている。看護師による応急手当や誤嚥、熱発等の対応指導も定期的に行い、マニュアルも用意されている。		
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	消防署の協力のもと避難訓練を年二回、地震と火災想定で行っている。近隣の住民の協力を得ての炊き出し訓練を行う等地域の参加協力体制も築いている。倉庫には飲料水や食料の備蓄をしている。		

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	内部・外部研修に職員は参加し、常日頃からご利用者の人格と性格を尊重した対応を心がけ、申し送り時やカンファレンスの際に職員同士お互いに注意しあっている。プライバシーに関しても研修に参加し、食事、排泄、入浴等の介助中気を付け注意を払っている。		
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	その方の意思を尊重し、一人ひとりの状態に合わせた声かけ対話を行い、受容・傾聴・共感をしていく中で表情、しぐさ、言葉を見逃さず、また訴えを言えないご利用者に対しても寄り添い気持ちを汲み取り自己決定出来るように配慮している。		
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し、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	ご利用者のその日その時々に合わせてペースを大切に、ゆっくりとした生活を送って頂いている。無理強いせず行動に対しては見守りと寄り添い、発言に対しては傾聴し個別の希望にそった支援をしている。		
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	日々の暮らしの中で自ら整容できる様に支援しています。女性利用者様にはスキンケアをして頂けるように支援しています。毎日の洋服は選べる方は好きなものを選んで着て頂き、外出時にはご家族の協力のもと季節に合わせたおしゃれ着を着用され、お化粧支援もしています。職員の美容師が無料で毛染めや散髪を行っています。		
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	食事の準備、片付け等ご利用者個々の能力と役割に合わせて職員と一緒にしている。季節の食材を取り入れたりメニューをご利用者と一緒に考えたり、庭の畑と一緒に収穫した野菜と一緒に調理したりと楽しみながら行っている。食事はご利用者と職員は同じ物を楽しく食べている。イベント時には食べる事の楽しみに重点を置いている。		
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	メニューは前に食べたものと重ならないよう栄養バランスを考慮している。ご利用者の状態により食事の形状を変えたり、追加提供を行っている。食事量、水分量はチェック表を活用している。ご家族やご本人のお話から食習慣の聞き取りを行い習慣に応じて提供しています。摂取量低下時にはご家族にご協力頂き好みの物を提供できる様努めています。水分補給も日常的にして頂けるよう準備をしてあります。		
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	毎食後口腔ケアを実施している。体調や能力に応じた支援、器具の使い分けを行っている。職員は口腔ケアの研修にも参加している。口内炎、歯肉炎の有無も時々チェックしており歯科受診や往診の支援も行っている。義歯の洗浄やポリドントの使用も支援している。		



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
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	ご利用者一人一人の排泄パターンを考慮し習慣を活かしながら自立に向けた排泄支援をしています。ご本人の意思に添って誘導を行い、声掛けをしながら無理強いはいしない支援を心がけている。		
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	体調やご本人の意思、希望に合わせて無理強いせずタイミングに合わせて入浴が楽しめる様配慮している。ゆず湯等季節に応じたもので入浴が楽しめるように配慮している。入浴拒否の方にも無理強いせずタイミングをみて行っています。		
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	その時々状況に応じて休息をして頂いております。ご利用者の生活習慣に合わせて就寝時間を決めず眠くなったら入床して頂いております。暗いと不安になられる利用者様には蛍光灯を暖色に変え灯りをつけたり、一人が怖いといわれる利用者様には眠れるまで傍に居て安心して眠れるよう支援をしています。		
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	理解できる様最新の処方箋を個別にファイル化し目を通すようにし、不明時には閲覧がすぐできる様に努めています。介護職員は看護師から薬の注意事項など説明を都度うけています。状態の悪化で抗生剤が必要な際にはDr.の指示の下調整しています。薬の変更があった際には全職員に周知し症状の変化を見逃さない様指示している。		
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	趣味を活かして楽しみ、張り合いのある日々を過ごせるように配慮しています。編み物、散歩、掃除、洗濯物畳み・干し、畑づくり、甘いおやつ作り、台所仕事、日記をつける、生け花や習字、裁縫等様々な支援を行っています。		
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	趣味を活かして楽しみ、張り合いのある日々を過ごせるように配慮しています。編み物、散歩、掃除、洗濯物畳み・干し、畑づくり、台所仕事、日記をつける、生け花や習字、裁縫等様々な支援を行っています。		
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	ご本人の希望や能力に応じて日々畑づくりや買い物、ドライブ、お墓参り、散歩、外食、ご家族と出かけられる様支援している。地区の催し物や地域の催し、様々なイベントへ地域の方の協力を得て出かけられる様支援しています。(祭、文化祭、敬老会、同窓会、お花見、小旅行、運動会等)		

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	ご利用者がお財布を持たれて入所される事がありますが所持することをご家族に説明と了解を得ております。買い物に行く際には職員同行し使える様支援している。		
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	要望に応じて架電受電対応しています。年賀状や手紙を書かれる利用者様には葉書などを用意いつでも書けるよう支援しています。		
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	居室及び共有の空間は毎日清掃をしており、異臭、騒音に気を付け温度、湿度、調光、換気に配慮しています。玄関や食堂、居間には花餅、月見団子、ひな人形等季節の品々を飾ったり、季節の花を活けたりと、季節感にあふれた心和む空間にしている。中庭にある花壇や畑を眺めて季節の草花や野菜の干渉もしています。		
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	一緒に居て穏やかに過ごせるように席を設けています。ご利用者同士のその時々の人間関係に注意し声や顔つき等その時の状況に応じて居場所を仲介したり等配慮しています。自由に動いて居場所を選ばれる方もいます。		
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	ご本人やご家族と相談しながら家具や衣類など使い慣れたものを使い居心地よく過ごして頂けるよう工夫しています。(鏡台、タンス、仏壇、写真立て、バッグ、寝具、ポスター等)テレビを自室に置かれ好きな番組を楽しまれている利用者様もいます。		
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	自分の部屋や履物がわかるように各部屋扉、下駄箱の棚に名前を貼ってある。トイレも分かるようその時いらっしゃる方に応じて「トイレ」「お便所」等かき分けて貼っている。施設内は自由かつ安全に自立した生活がおくれるよう配慮している。		