

### 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	2277100588		
法人名	社会福祉法人 慶成会		
事業所名	グループホーム花みずき(葵館)		
所在地	静岡県浜松市中央区大山町2882番地		
自己評価作成日	令和7年10月10日	評価結果市町村受理日	令和7年11月18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 [https://www.katgokensaku.mhlw.go.jp/zz/index.php?action\\_kouyuu\\_detail\\_022\\_kan=true&ligvosvCd=2277100588-](https://www.katgokensaku.mhlw.go.jp/zz/index.php?action_kouyuu_detail_022_kan=true&ligvosvCd=2277100588-)

**【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	静岡県静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和7年10月19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)】**

自然豊かな立地を活かし、3つのユニットがそれぞれ戸建の平屋造りとなっています。屋内も開放感のある空間が広がっており、中庭を挟んで共用スペースと居室があるため、居室内はご利用者だけでなく、ご面会の方も気兼ねなく過ごしていただける環境です。皆様が自由にのびのびと暮らせるよう、玄関は夜間帯を除き常に開錠されており、気候の良い時期には日常的に屋外で外気浴や散歩を楽しんでいます。敷地内の畑を活用し、保育園児と芋掘りを楽しんだり、収穫した果実や野菜で調理をしたりと、食べ物や風景でも季節が感じられる施設です。

**【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)】**

その日に着る服は前夜に相談して決めて選択の機会を設けたり、服には乾燥機をかけないよう配慮するとか、中庭で野菜を栽培して献立に加えるといった生活全般の有用感や憩いが取組に浸透している事業所です。また職員の働きやすさが利用者の居心地の良さにも通ずるとしてインカムを導入するほか、生産性向上推進体制加算を取得しています。この加算に基づき進捗管理シートを作成することに至り、「備品の発注を週1回でなく月1回に」といった意見が即反映され、不具合なら見直すというマネジメントサイクルに突っ込んでいます。さらには、昨年度は127件であったインシデントを勧奨により354件へと増やし、事故対策を強化しています

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	入職時には理事長直々に法人理念についての話があり、理念を credo として全職員へ配布している。唱和他、行動指針を基に毎月ユニットごとに目標をかかげ取り組んでいる。	10年余続くアメンバー経営の仕組みにより、職員の意識は年々高まっています。特にクリンネス分野では、朝は玄関の掃き掃除や蜘蛛の巣とりといった小さなことが徹底され、気持ちの良い生活の場が在ります	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	日常的な交流はできていないが、近くの飲食店へ出かけたり、地元の桜まつりへ出かけている。9月の世界アルツハイマーデーには、ご利用者がオレンジ色の花を作り、はまゆう図書館に掲示するなどしている。	敬老の日にコーラスの慰問があったり、法人内の保育所の園児が頻繁に訪れていて、今年も一緒におこなう芋ほりを心待ちにしています。一方、ボランティアの募集は随時呼びかけていますが、現状は定期の訪問はありません。	ボランティアについては、OBへの呼びかけを検討することも期待します
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	運営推進会議を通して、地域の方へ研修内容の紹介や事例を伝え、理解を深めていただけるよう努めている。		
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	施設側の報告に対する意見だけでなく、地域の老人会や民生委員の方とのコミュニケーションによって地域の高齢者の状況を知ることができている。防災訓練の実施方法や、備蓄品、野菜の育て方にアドバイスをいただいたりと、ちょっとした事でも相談できる関係性となっている	事業所が作成する資料は実に見事で、話材に事欠きません。例えば、保育園でよくおこなう電車ごっこのアレンジが災害時に役立つとして、「紐を用意しておくといいよ」と民生委員から提案があるなど、運営に役立つ意見が豊富に挙がっています	
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	引き続き生活保護者の受け入れを行っており、社会福祉課の担当職員へ調査票を提出したり、面会対応を行っている。	予防着の配付があったほか、介護保険の申請代行では毎月窓口に出向いています。また地域包括支援センターからの依頼で、イベントに使う花をおはな紙で100個制作するといった協力もおこなっています	
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	身体的拘束適正化検討委員会を設置し、各ユニットごとに目標を立て継続的に取り組んでいる。事業所内研修では、今年度から研修内容を各委員が持ち回りで担当するように変更し、委員の意識向上にも繋がっている。	研修を年2回、身体的拘束適正化検討委員会を四半期に1度重ねてきた結果、職員の意識変容という副産物も生まれています。同僚に指摘したり、改善提案ができるようになったという成長があったのは嬉しい限りです	
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	虐待防止委員会を設置し、各ユニットごとに目標を立て継続的に取り組んでいる。定期的な振り返りと不適切ケアの事例紹介を行い、改善と意識向上に努めるとともに、身体的拘束適正化検討委員会同様、今年度から各委員が研修を担当している。		

## 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	成年後見制度を利用されている方が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。また、地域包括支援センターやご家族と相談し、必要に応じて申立ての手伝いもしている。		
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	契約時には文章を確認しながら必ず口頭説明を行い、質問や不安点をお聞きしている。また、制度や利用料金の内容が変更となる際には、都度案内を発送し、理解と必要に応じた同意を得ている。		
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	ケアプラン面談を再開し、ご家族から直接希望をうかがう機会が増えた。電話連絡や面会など、ちょっとした会話からも意見や要望が聞けるよう努めている。	「ケアプラン面談」と称した家族の要望を聞き取る場があり、2時間強話し込む事もあります。そのためか、家族アンケートの回収率は100%に近く、評価する言葉とともに苦言も上がっていて、良好な関係が覗えます	
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	管理者は各職員と年2回人事考課者面談を行っており、意見や提案を聞く機会を設けている。また、事業所運営については職員が主体となって月間目標を立てており、自分のやりたい事を実践したり、提案しやすい環境となっている。	書面の電子化によりルビがふられ、ブラジル、ペルーを母国とする人3名の助けになっています。他にも働きやすい職場を目指す一環で取得した生産性向上推進体制加算では、遠慮なく意見を出せる文化が育まれています	
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	年1回の職員意向調査を実施し、職場環境や勤務条件の整備に努めている。毎月の職員の労働時間や稼働状況などについてはアメンバー経営によって常に共有されており、人事考課の評価も含め、給与に反映されている。		
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	法人で新規採用職員研修が実施されており、入社半年を目途にフォローアップ研修も行っている。事業所内では職員一人ひとりが委員会活動やユニット内の役割を担っており、自信がない職員には先輩職員やリーダーがフォローすることで、できる事が増えるよう努めている		
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	管理者は同業者(他法人)の定例の委員会へ参加をし、交流や情報交換の機会を持っている。また、法人全体として様々な事業所職員が集まり、木鶏会を定期開催することでネットワークづくりや意見交換の機会となっている。		

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
<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	入所前は本人との面談を実施している。本人への聞き取りが困難な場合には、ご家族や利用していた介護事業所から詳しく聞き取りを行い、本人の様子や言動に気を配りながら関係づくりに努めている。ご家族に、可能な限りセンター方式への記入を依頼している。		
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	入所申込の段階他、契約前に可能な限り再度ご家族に来館していただき、近況の確認を行っている。入居後の生活についての不安や要望を含め、対応可能な点や難しい点を説明しながら、関係づくりに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	法人内の管理者が月1回集まり、入居相談があった方に対して必要なサービス利用ができるよう話し合っている。また、必要に応じて地域包括支援センターへ相談したりと、サービス提供がスムーズに行えるよう、常に情報共有している。		
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	職員はご利用者と一緒に家事を行ったり、草取りをしたりと、共に過ごすよう努めている。何かをしてくださった後には必ずお礼を伝え、共に生活させていただいているという意識を忘れないよう努めている。		
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	時間帯に限りはあるが、面会・外出は自由であり、外泊制限も緩和している。ご家族に衣替えや嗜好品購入について相談したりと、日々の暮らしについてもご家族と職員が協力して本人を支えている。		
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	例年、暑中見舞いや年賀状をご家族に送付している。キーパーソン以外の家族の面会他、友人・知人との面会や、遠方に暮らす姉妹との電話の取り次ぎ等、関係が継続できるよう努めている。また、ご利用者が地元のお祭りの参加できるよう支援した。	ダンス仲間との食事会を予定している人は携帯を持ち込んでいます。家族以外の面会も広く受け入れていますが、リスク管理としてキーパーソンを通じたアポイントメントや検温といったルールを敷いて安全を担保しています	
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にご利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	工作や家事を通じて利用者同士が自然と関わり合える環境づくりに努めている。車椅子の利用者が気兼ねなく安全に移動ができるよう、状態に応じた席替えや家具の配置替えも行っている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	法人内の施設へ異動した際には、経過確認とケア方法の伝達を必要に応じて行っている。ご家族から相談のあった際にも都度対応しており、退去後も別の親族や知人についての入居相談をいただく事もある。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	本人が自覚したつた針仕事を、気分をつかいないがらすめるなど、生活歴や本人の気持ちを取りながら日々の生活に取り入れている。また、円背が強い利用者の見えやすい位置にトイレの案内表示を変更する等、生活環境もその方の立場になって検討している	1対1となれる散歩や入浴の場面を意向の收受機会として、何気ない会話の中からこぼれる言葉をキャッチしています。そして、その想いはパーソナルコンピュータ上のケアカルテに残し、共有しています	
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	ご家族や入居前の担当ケアマネージャー、利用していたサービス事業所へ聞き取りを行う他、可能であれば自宅へ出向いて居住環境を確認している。入居前の日記や介護記録、ご家族のメモ等を提供していただいたり、センター方式を活用してご家族から情報をいただいている		
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	ご利用者ごとの申し送りファイルやケア記録を活用して、日々の過ごし方や変化を把握するように努めている。ケアプランのモニタリング、LIFEデータ送信時は定期的にADLの状態確認を行っており、著しい変化がみられた際には随時データ更新を行っている。		
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	職員それぞれがご利用者の担当を受け持っており、モニタリングやご家族への電話連絡等も行っている。状態に応じて、医師や外部の鍼灸師と面談する機会を設けたり、薬剤師を交えてのサービス担当者会議も実施している。	鍼灸師や薬剤師がサービス担当者会議に参加くださるようになり、専門職を含む横断的な協議が実現しています。2表の担当者欄には家族も加わっていて、「チームでつくる」の態勢が浸透しています	
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	ご利用者について新たに気づいた事や、行動の変化を要連絡事項として記録している。記録を共有しやすいよう個別でファイリングすると共に、モニタリングに記載し、ケアプランへ反映させている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者やご家族の状況に応じて入退きの引越しの手伝いをしたり、ご家族が遠方な場合には地域包括支援センターと連携して区役所や金融機関の手続きを行う等、可能な範囲で柔軟に対応している。		

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
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	訪問による理美容、歯科、マッサージ、リハビリをご利用者やご家族の希望に沿って活用している。理美容の際には、ご本人の希望に合わせた髪型や毛染めを依頼したり、歯科やマッサージ利用でその方の力を維持できるよう支援している。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	内科医による月2回の往診以外にも、必要時に医師へ連絡相談し、指示を受け対応している。急変や医師からの急ぎの受診指示があった際には、職員が送迎や付き添いをし、嘱託医以外の医療も受けられるよう支援している。	徒歩5分の場所に診療所があり、そこから看護師と医療事務を帯同のうえ訪問診療医が月2回来所しており、更に薬剤師も随行しています。同日で27名が受診しており、管理者または各ユニットのリーダーが立ち会っています	
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	看護師と24時間オンコール体制をとっており、必要に応じて相談・対応が可能である。宅直看護師以外にも、連携をとっている診療所の看護師・医師への情報共有や支援が受けやすい環境である。		
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	入院の際には職員が病棟まで立ち合い、医療機関へ生活状況等を詳しく伝えている。立ち会えない場合は電話連絡で状況確認と情報提供を行い、早期退院に努めている。必要に応じてフェイスシートを作成し、入院前の情報を伝えている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居契約の段階で“重度化・看取り介護に関する指針”を提示し、現時点での意向の確認を行っている。状態変化に応じてご家族・医師と面談を実施し、対応を検討している。退去後の療養先についても、ご家族の希望に合わせて資料を取り寄せている。	看取りにかかる医師とのやりとりや連絡方法、家族への案内等取り決めが堅固で、安心の体制を築いています。ただ最期をどうするのかの合意形成を家族としても、実際に急遽気持ちが変わったケースもあったので、対策を検討中です	
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	月1回、協力医療機関と連携会議を行っており、急変が予測されるご利用者について情報共有を行っている。病状に合わせ、対応が必要な事項については事前に医師から指示をもらい、職員間で共有し備えている。		
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	夜間火災、大規模地震を想定した避難訓練を実施している。自動火災通報装置の説明他、年1回水消火器訓練を実施し、地元企業からの指導を受けている。法人内事業所が隣接しているため、BCPを基に協力体制が得られるよう備えている。	車いすを利用する人が現在3名、歩行介助が必要な人は6名いて、9名の避難を鑑みた訓練をおこなっています。法定訓練2回の内1回は保守業者に立ちあってもらえており、水消火器の取り扱い指導もあります	

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	ご利用者の生活歴や性格に合わせて同性介助をしたり、本人が一人で着替えやすいようセッティングを工夫している。不適切ケアにならないよう、言葉かけの事例の共有他、各ユニットで目標を設定し取り組んでいる。	幸館では「大きな音をたてない」、泉館は「動きを止めてしまうような声かけをしない」事を意識して利用者に関わっています。同性介助の希望にも応じており、介護記録や引継ぎも居室番号としています	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	ご利用者の希望に応じて手作りご飯のメニューを決めたり、おやつ時間を利用してお菓子バイキングやドリンクバーを行うなど、選ぶ楽しみを持てるよう工夫している。また、日々の会話の中でも本人の希望等を聞くことができるため、ご利用者との会話を大切にしている		
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、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	レベルや嗜好に合わせたレクリエーションの提供他、内容や希望に応じて日課や業務時間を変更し対応している。屋外で過ごしたい方には、所在確認や見守りしながら屋外で過ごしていただいたり、柔軟に対応している。		
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	月1回の訪問理美容では本人の希望や好みを伝えられるよう支援している。また、希望に応じて日常的にネイルを楽しんだり、ビューティーレクリエーションでメイクを楽しんでいた		
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	それぞれの能力や性格を踏まえ、役割分担をしながら準備や片付けに参加していただいている。希望に応じてパン食を提供したり、季節感のあるおやつを取り入れる他、外食するなどして食の楽しみを増やせるようにしている。	業者からパウチで届き、温めた献立を提供していますが、毎月の給食会議にて栄養バランスや味、見た目が鋭意改良されるとともに、年1回嗜好調査もあります。また野菜を育て、収穫し、調理もおこない、「私が育てた」と自慢げに語る利用者の姿も見られます	
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	献立は管理栄養士が考え、ハフスの良い食事を提供している。食形態は安易に落とさず、食材の硬さや大きさを踏まえて個々に刻んだり、必要に応じてトロミを使用したりと、その方の状態に合わせ支援をしている。嫌いなものが食べやすいよう、味付けを変えて提供したりしている		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後の口腔ケアでは、まずは自身で歯磨きをしていただいた後、職員が仕上げ磨きを行っている。状態にあわせて、清拭用スポンジや歯間ブラシも活用しており、月1回の歯科衛生指導では職員も一緒に口腔内の状態確認とブラッシング指導を受けている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	排泄テイツク表を活用し、個々に合わせたタイミングでトイレにお誘いしている。認知症により、尿意・便意の理解が乏しくなった方でも、必ずトイレへお誘いし、トイレでの排泄をすすめている。排泄用品もその方にあったものを選ぶよう、ご家族や業者と相談しながら検討している。	事業計画において自立支援介護を目標に掲げており、水分摂取量を増やしたことにより、下剤使用が減っています。特に葵館では前回の目標達成計画に組み込んだこともあって、座薬が格段に削減されています	
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	法人内で自立支援介護研究会が開催されており、便秘予防について学んでいる。その一環として水分摂取、歩行や体操の機会を確保し、自然排便に向けて日頃から取り組んでいる。また、個々に合わせてオリゴ糖やファイバーを活用し、下剤使用を減らせるよう取り組んでいる。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	季節に合わせてお風呂を楽しんでいたり、日頃から入浴剤を選ぶよう準備している。個々の性格や状態に合わせ、お誘いするタイミングに配慮したり、同性介助にする等、その方が安心して入浴できるよう支援している。リラックス効果できるよう、音楽をかけたりにしている。	入浴は週2~3回を目安にしていますが、希望があれば増やすことを可能としています。拒否の症状がある人もいますが、生まれ育った故郷の民謡を流すことで気分が上がって、入浴に前向きになったという事例もあります	
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	体調・気分に合わせてソファや目まで休憩していただいている。室温や照明の調整他、希望に応じて冬場に湯たんぽを用意したりと気持ちよく眠れるよう支援している。夜間不眠の方には外気浴や日光浴、運動にお誘いし、自然な睡眠の促しに努めたり、ハンドマッサージをするなどしている。		
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	住診時には薬剤師も同席し、一人ひとりに合った内服薬の調整と配薬管理を行っている。職員は配薬カードを活用して処方薬を把握し、誤薬のないよう努めている。内服薬を変更した際には理由を必ず記録し、職員間で共有している。変更後の経過も必ず確認し、医師に報告している。		
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	日々の家事分担他、生活歴から本人の得意な裁縫や編み物の機会を設けたり、本人の好まれる塗り絵を提供したりしている。昔からの習慣である日本酒での晩酌や、YouTubeで銀幕のスターを楽しむ時間を設けたりと、嗜好に合わせて気分転換ができるよう支援している。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している	気候にもよるが、散歩や草取り等、戸外で過ごす機会を多く持っている。ドライブや喫茶店への外出他、バラ園や紅葉狩り、初詣等、季節に合わせて外出支援をしている。法人で季節い始めたヤギを見に出かけることも楽しみとなっている。	幸館では偏りが無いよう外出ノートをつけています。敷地が広大なこともあり、散歩コースは豊富で「椎の実拾いこいこう」といった目的を持った散策も出ています。外食は1年に1度程度ですが、おやつは喫茶店やファミリーレストランへ毎月のように出かけています	

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	殆どの方が自己管理が難しく、使用する機会があまりないが、買い物レクを実施した際には、ご自身でお小遣いから支払いをしていただいた。現金を持っていないと不安な方には、ご家族に了承を得てお財布を持っていたいでいる。		
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	年賀状・暑中見舞い他、姉妹との手紙のやり取りを支援している。希望に応じて固定電話や携帯電話を持参していただき、やり取りが継続できるよう取り次ぎや充電の確認などの支援をしている。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	身体的拘束適正化検討委員会や高齢者虐待防止委員会を通して、声の大きさや口調等について目標設定をたてたりと、職員の立ち居振る舞いが利用者の不快とならないよう日頃から気を付けている。居心地よく過ごせる空間づくりとして、共用ソファとトイレの改修を予定している。	玄関をはじめとする共用空間にはハロウインの飾りつけが施されれて賑やかさがあつつも、丁寧に拭き上げたことが判る清潔感の高い点が目を惹きます。トイレは全館改修して最新のものになり、今後も3館共に順次手を入れていく予定です	
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	気の合う利用者同士が隣席で過ごせるよう、日頃から配慮している。リビング他、廊下・玄関・玄関先にベンチやソファを配置しており、思い思いの場所で過ごしやすいよう支援している。冬場にはリビングに自由に使用できるひざ掛けを用意したりと、ゆったり過ごせるよう配慮している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた家具や寝具の使用他、衣類の保管方法も自宅に近いものとなるよう工夫している。居室に飾られた家族写真を定期的に入れ替えていただいたり、本人が好まれるウール素材の衣類を着用続けられるよう、定期的にクリーニングに出していただいたり、ご家族の協力も得られている。	カーテンは個人持ち、エアコンと洗面台は備え付けです。大正ロマンが感じられる木調風で、どの部屋も落ち着く空気感があり、仏壇の持ち込みがあったり、レクリエーションの作品が壁いっぱい連なる部屋もあります	
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	建物はバリアフリーとなっており、中庭を挟んで反対側の廊下やリビングが目視できるため、職員が常時傍で見守るのではなく、本人の様子を少し離れた場所から見守り、必要時に手助けにうかがえる環境となっている。		

### 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	2277100588		
法人名	社会福祉法人 慶成会		
事業所名	グループホーム花みずき(泉館)		
所在地	静岡県浜松市中央区大山町2882番地		
自己評価作成日	令和7年10月10日	評価結果市町村受理日	令和7年11月18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_kan=true&amp;jiyosyoCd=2277100588-00&amp;serviceCd=320&amp;type=search">https://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kan=true&amp;jiyosyoCd=2277100588-00&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	静岡県静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和7年10月19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)】**

自然豊かな立地を活かし、3つのユニットがそれぞれ戸建の平屋造りとなっています。屋内も開放感のある空間が広がっており、中庭を挟んで共用スペースと居室があるため、居室内はご利用者だけでなく、ご面会の方も気兼ねなく過ごしていただける環境です。皆様が自由にのびのびと暮らせるよう、玄関は夜間帯を除き常に開錠されており、気候の良い時期には日常的に屋外で外気浴や散歩を楽しんでいます。敷地内の畑を活用し、保育園児と芋掘りを楽しんだり、収穫した果実や野菜で調理をしたりと、食べ物や風景でも季節が感じられる施設です。

**【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)】**

その日に着る服は前夜に相談して決めて選択の機会を設けたり、服には乾燥機をかけないよう配慮するとか、中庭で野菜を栽培して献立に加えるといった生活全般の有用感や憩いが取組に浸透している事業所です。また職員の働きやすさが利用者の居心地の良さにも通ずるとしてインカムを導入するほか、生産性向上推進体制加算を取得しています。この加算に基づき進捗管理シートを作成することに至り、「備品の発注を週1回でなく月1回に」といった意見が即反映され、不具合なら見直すというマネジメントサイクルに突っ込んでいます。さらには、昨年度は127件であったインシデントを勧奨により354件へと増やし、事故対策を強化しています

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、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	入職時には理事長直々に法人理念についての話があり、理念を credo として全職員へ配布している。唱和、行動指針を基に毎月ユニットごとに目標をかかげ取り組んでいる。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	日常的な交流はできていないが、近くの飲食店へ出かけたり、地元の桜まつりへ出かけている。9月の世界アルツハイマーデーには、ご利用者がオレンジ色の花を作り、はまゆう図書館に掲示するなどしている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	運営推進会議を通して、地域の方へ研修内容の紹介や事例を伝え、理解を深めていただけるよう努めている。		
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	施設側の報告に対する意見だけでなく、地域の老人会や民生委員の方とのコミュニケーションによって地域の高齢者の状況を知ることができている。防災訓練の実施方法や、備蓄品、野菜の育て方にアドバイスをいただいたりと、ちょっとした事でも相談できる関係性となっている。		
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	引き続き生活保護者の受け入れを行っており、社会福祉課の担当職員へ調査票を提出したり、面会対応を行っている。		
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	身体的拘束適正化検討委員会を設置し、各ユニットごとに目標を立て継続的に取り組んでいる。事業所内研修では、今年度から研修内容を各委員が持ち回りで担当するように変更し、委員の意識向上にも繋がっている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止委員会を設置し、各ユニットごとに目標を立て継続的に取り組んでいる。定期的な振り返りと不適切ケアの事例紹介を行い、改善と意識向上に努めるとともに、身体的拘束適正化検討委員会同様、今年度から各委員が研修を担当している。		

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	成年後見制度を利用されている方が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。また、地域包括支援センターやご家族と相談し、必要に応じて申立ての手伝いもしている。		
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	契約時には文章を確認しながら必ず口頭説明を行い、質問や不安点をお聞きしている。また、制度や利用料金の内容が変更となる際には、都度案内を発送し、理解と必要に応じた同意を得ている。		
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	ケアプラン面談を再開し、ご家族から直接希望をうかがう機会が増えた。電話連絡や面会など、ちょっとした会話からも意見や要望が聞けるよう努めている。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	管理者は各職員と年2回人事考課者面談を行っており、意見や提案を聞く機会を設けている。また、事業所運営については職員が主体となって月間目標を立てており、自分のやりたい事を実践したり、提案しやすい環境となっている。		
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1回の職員意向調査を実施し、職場環境や勤務条件の整備に努めている。毎月の職員の労働時間や稼働状況などについてはアメンバー経営によって常に共有されており、人事考課の評価も含め、給与に反映されている。		
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	法人で新規採用職員研修が実施されており、入職半年を目途にフォローアップ研修も行っている。事業所内では職員一人ひとりが委員会活動やユニット内の役割を担っており、自信がない職員には先輩職員やリーダーがフォローすることで、できる事が増えるよう努めている		
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	管理者は同業者(他法人)の定例の委員会へ参加をし、交流や情報交換の機会を持っている。また、法人全体として様々な事業所職員が集まり、木鶏会を定期開催することでネットワークづくりや意見交換の機会となっている。		

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
<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	入所前は本人との面談を実施している。本人への聞き取りが困難な場合には、ご家族や利用していた介護事業所から詳しく聞き取りを行い、本人の様子や言動に気を配りながら関係づくりに努めている。ご家族に、可能な限りセンター方式への記入を依頼している。		
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	入所申込の段階他、契約前に可能な限り再度ご家族に来館していただき、近況の確認を行っている。入居後の生活についての不安や要望を含め、対応可能な点や難しい点を説明しながら、関係づくりに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	法人内の管理者が月1回集まり、入居相談があった方に対して必要なサービス利用ができるよう話し合っている。また、必要に応じて地域包括支援センターへ相談したりと、サービス提供がスムーズに行えるよう、常に情報共有している。		
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	職員はご利用者と一緒に家事を行ったり、草取りをしたりと、共に過ごすよう努めている。何かをしてくださった後には必ずお礼を伝え、共に生活させていただいているという意識を忘れないよう努めている。		
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	時間帯に限りはあるが、面会・外出は自由であり、外泊制限も緩和している。ご家族に衣替えや嗜好品購入について相談したりと、日々の暮らしについてもご家族と職員が協力して本人を支えている。		
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	例年、暑中見舞いや年賀状をご家族に送付している。キーパーソン以外の家族の面会他、友人・知人との面会や、遠方に暮らす姉妹との電話の取り次ぎ等、関係が継続できるよう努めている。また、ご利用者が地元のお祭りの参加できるよう支援した。		
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にご利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	工作や家事を通じて利用者同士が自然と関わり合える環境づくりに努めている。車椅子の利用者が気兼ねなく安全に移動ができるよう、状態に応じた席替えや家具の配置替えも行っている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	法人内の施設へ異動した際には、経過確認とケア方法の伝達を必要に応じて行っている。ご家族から相談のあった際にも都度対応しており、退去後も別の親族や知人についての入居相談をいただく事もある。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	本人が自覚したつた針仕事を、気分をつかいないがらすめるなど、生活歴や本人の気持ちを汲み取りながら日々の生活に取り入れている。また、円背が強い利用者の見えやすい位置にトイレの案内表示を変更する等、生活環境もその方の立場になって検討している		
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	ご家族や入居前の担当ケアマネージャー、利用していたサービス事業所へ聞き取りを行う他、可能であれば自宅へ出向いて居住環境を確認している。入居前の日記や介護記録、ご家族のメモ等を提供していただいたり、センター方式を活用してご家族から情報をいただいている		
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	ご利用者ごとの申し送りファイルやケア記録を活用して、日々の過ごし方や変化を把握するように努めている。ケアプランのモニタリング、LIFEデータ送信時は定期的にADLの状態確認を行っており、著しい変化がみられた際には随時データ更新を行っている。		
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	職員それぞれがご利用者の担当を受け持っており、モニタリングやご家族への電話連絡等も行っている。状態に応じて、医師や外部の鍼灸師と面談する機会を設けたり、薬剤師を交えてのサービス担当者会議も実施している。		
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	ご利用者について新たに気づいた事や、行動の変化を要連絡事項として記録している。記録を共有しやすいよう個別でファイリングすると共に、モニタリングに記載し、ケアプランへ反映させている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者やご家族の状況に応じて入退きの引越しの手伝いをしたり、ご家族が遠方な場合には地域包括支援センターと連携して区役所や金融機関の手続きを行う等、可能な範囲で柔軟に対応している。		

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
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	訪問による理美容、歯科、マッサージ、リハビリをご利用者やご家族の希望に沿って活用している。理美容の際には、ご本人の希望に合わせた髪型や毛染めを依頼したり、歯科やマッサージ利用でその方の力を維持できるよう支援している。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかかりつけ医と事業所の関係が築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	内科医による月2回の往診以外にも、必要時に医師へ連絡相談し、指示を受け対応している。急変や医師からの急ぎの受診指示があった際には、職員が送迎や付き添いをし、嘱託医以外の医療も受けられるよう支援している。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護師と24時間オンコール体制をとっており、必要に応じて相談・対応が可能である。宅直看護師以外にも、連携をとっている診療所の看護師・医師への情報共有や支援が受けやすい環境である。		
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	入院の際には職員が病棟まで立ち合い、医療機関へ生活状況等を詳しく伝えている。立ち会えない場合は電話連絡で状況確認と情報提供を行い、早期退院に努めている。必要に応じてフェイスシートを作成し、入院前の情報を伝えている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居契約の段階で“重度化・看取り介護に関する指針”を提示し、現時点での意向の確認を行っている。状態変化に応じてご家族・医師と面談を実施し、対応を検討している。退去後の療養先についても、ご家族の希望に合わせて資料を取り寄せている。		
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	月1回、協力医療機関と連携会議を行っており、急変が予測されるご利用者について情報共有を行っている。病状に合わせ、対応が必要な事項については事前に医師から指示をもらい、職員間で共有し備えている。		
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	夜間火災、大規模地震を想定した避難訓練を実施している。自動火災通報装置の説明他、年1回水消火器訓練を実施し、地元企業からの指導を受けている。法人内事業所が隣接しているため、BCPを基に協力体制が得られるよう備えている。		

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	ご利用者の生活歴や性格に合わせて同性介助をしたり、本人が一人で着替えやすいようセッティングを工夫している。不適切ケアにならないよう、言葉かけの事例の共有他、各ユニットで目標を設定し取り組んでいる。		
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	ご利用者の希望に応じて手作りご飯のメニューを決めたり、おやつ時間を利用してお菓子バイキングやドリンクバーを行うなど、選ぶ楽しみを持てるよう工夫している。また、日々の会話の中でも本人の希望等を聞くことができるため、ご利用者との会話を大切にしている。		
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、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	レベルや嗜好に合わせたレクリエーションの提供他、内容や希望に応じて日課や業務時間を変更し対応している。屋外で過ごしたい方には、所在確認や見守りしながら屋外で過ごしていただいたり、柔軟に対応している。		
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	月1回の訪問理美容では本人の希望や好みを伝えられるよう支援している。また、希望に応じて日常的にネイルを楽しんだり、ビューティーレクリエーションでメイクを楽しんでいた。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	それぞれの能力や性格を踏まえ、役割分担をしながら準備や片付けに参加していただいている。希望に応じてパン食を提供したり、季節感のあるおやつを取り入れる他、外食するなどして食の楽しみを増やせるようにしている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	献立は管理栄養士が考え、ハフスの良い食事を提供している。食形態は安易に落とさず、食材の硬さや大きさを踏まえて個々に刻んだり、必要に応じてトロミを使用したりと、その方の状態に合わせて支援をしている。嫌いなものが食べやすいよう、味付けを変えて提供したりしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後の口腔ケアでは、まずは自身で歯磨きをしていただいた後、職員が仕上げ磨きを行っている。状態にあわせて、清拭用スポンジや歯間ブラシも活用しており、月1回の歯科衛生指導では職員も一緒に口腔内の状態確認とブラッシング指導を受けている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	排泄チェック表を活用し、個々に合わせたタイミングでトイレにお誘いしている。認知症により、尿意・便意の理解が乏しくなった方でも、必ずトイレへお誘いし、トイレでの排泄をすすめている。排泄用品もその方にあったものを選ぶよう、ご家族や業者と相談しながら検討している。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	法人内で自立支援介護研究会が開催されており、便秘予防について学んでいる。その一環として水分摂取、歩行や体操の機会を確保し、自然排便に向けて日頃から取り組んでいる。また、個々に合わせてオリゴ糖やファイバーを活用し、下剤使用を減らせるよう取り組んでいる。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	季節に合わせてお風呂を楽しんでいたり、日頃から入浴剤を選ぶよう準備している。個々の性格や状態に合わせ、お誘いするタイミングに配慮したり、同性介助にする等、その方が安心して入浴できるよう支援している。リラックス効果できるよう、音楽をかけたりしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	体調・気分に合わせてソファや目蓋で休息していただいている。室温や照明の調整他、希望に応じて冬場に湯たんぽを用意したりと気持ちよく眠れるよう支援している。夜間不眠の方には外気浴や日光浴、運動にお誘いし、自然な睡眠の促しに努めたり、ハンドマッサージをするなどしている。		
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	住診時には薬剤師も同席し、一人ひとりに合った内服薬の調整と配薬管理を行っている。職員は配薬カードを活用して処方薬を把握し、誤薬のないよう努めている。内服薬を変更した際には理由を必ず記録し、職員間で共有している。変更後の経過も必ず確認し、医師に報告している。		
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	日々の家事分担他、生活歴から本人の得意な裁縫や編み物の機会を設けたり、本人の好まれる塗り絵を提供したりしている。昔からの習慣である日本酒での晩酌や、YouTubeで銀幕のスターを楽しむ時間を設けたりと、嗜好に合わせて気分転換ができるよう支援している。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している	気候にもよるが、散歩や草取り等、戸外で過ごす機会を多く持っている。ドライブや喫茶店への外出他、バラ園や紅葉狩り、初詣等、季節に合わせて外出支援をしている。法人で飼いだめたヤギを見に出かけることも楽しみとなっている。		

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
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	殆どの方が自己管理が難しく、使用する機会があまりないが、買い物レクを実施した際には、ご自身でお小遣いから支払いをしていただいた。現金を持っていないと不安な方には、ご家族に了承を得てお財布を持っている。		
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	年賀状・暑中見舞い他、姉妹との手紙のやり取りを支援している。希望に応じて固定電話や携帯電話を持参していただき、やり取りが継続できるよう取り次ぎや充電の確認などの支援をしている。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	身体的拘束適正化検討委員会や高齢者虐待防止委員会を通して、声の大きさや口調等について目標設定をたてたりと、職員の立ち居振る舞いが利用者の不快とならないよう日頃から気を付けている。居心地よく過ごせる空間づくりとして、共用ソファとトイレの改修を予定している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	気の合う利用者同士が隣席で過ごせるよう、日頃から配慮している。リビング他、廊下・玄関・玄関先にベンチやソファを配置しており、思い思いの場所で過ごしやすいよう支援している。冬場にはリビングに自由に使用できるひざ掛けを用意したりと、ゆったり過ごせるよう配慮している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた家具や寝具の使用他、衣類の保管方法も自宅に近いものとなるよう工夫している。居室に飾られた家族写真を定期的に入れ替えていただいたり、本人が好まれるウール素材の衣類を着用続けられるよう、定期的にクリーニングに出していただいたり、ご家族の協力も得られている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	建物はバリアフリーとなっており、中庭を挟んで反対側の廊下やリビングが目視できるため、職員が常時傍で見守るのではなく、本人の様子を少し離れた場所から見守り、必要時に手助けにうかがえる環境となっている。		

### 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	2277100588		
法人名	社会福祉法人 慶成会		
事業所名	グループホーム花みずき(幸館)		
所在地	静岡県浜松市中央区大山町2882番地		
自己評価作成日	令和7年10月10日	評価結果市町村受理日	令和7年11月18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_kanji=true&amp;jiyosyoCd=2277100588-00&amp;serviceCd=320&amp;type=search">https://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyosyoCd=2277100588-00&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	静岡県静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和7年10月19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)】**

自然豊かな立地を活かし、3つのユニットがそれぞれ戸建の平屋造りとなっています。屋内も開放感のある空間が広がっており、中庭を挟んで共用スペースと居室があるため、居室内はご利用者だけでなく、ご面会の方も気兼ねなく過ごしていただける環境です。皆様が自由にのびのびと暮らせるよう、玄関は夜間帯を除き常に開錠されており、気候の良い時期には日常的に屋外で外気浴や散歩を楽しんでいます。敷地内の畑を活用し、保育園児と芋掘りを楽しんだり、収穫した果実や野菜で調理をしたりと、食べ物や風景でも季節が感じられる施設です。

**【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)】**

その日に着る服は前夜に相談して決めて選択の機会を設けたり、服には乾燥機をかけないよう配慮するとか、中庭で野菜を栽培して献立に加えるといった生活全般の有用感や憩いが取組に浸透している事業所です。また職員の働きやすさが利用者の居心地の良さにも通ずるとしてインカムを導入するほか、生産性向上推進体制加算を取得しています。この加算に基づき進捗管理シートを作成することに至り、「備品の発注を週1回でなく月1回に」といった意見が即反映され、不具合なら見直すというマネジメントサイクルに突っ込んでいます。さらには、昨年度は127件であったインシデントを勧奨により354件へと増やし、事故対策を強化しています

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	入職時には理事長直々に法人理念についての話があり、理念を credo として全職員へ配布している。唱和、行動指針を基に毎月ユニットごとに目標を掲げ取り組んでいる。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	日常的な交流はできていないが、近くの飲食店へ出かけたり、地元の桜まつりへ出かけている。9月の世界アルツハイマーデーには、ご利用者がオレンジ色の花を作り、はまゆう図書館に掲示するなどしている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	運営推進会議を通して、地域の方へ研修内容の紹介や事例を伝え、理解を深めていただけるよう努めている。		
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	施設側の報告に対する意見だけでなく、地域の老人会や民生委員の方とのコミュニケーションによって地域の高齢者の状況を知ることができている。防災訓練の実施方法や、備蓄品、野菜の育て方にアドバイスをいただいたりと、ちょっとした事でも相談できる関係性となっている。		
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取り組んでいる	引き続き生活保護者の受け入れを行っており、社会福祉課の担当職員へ調査票を提出したり、面会対応を行っている。		
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	身体的拘束適正化検討委員会を設置し、各ユニットごとに目標を立て継続的に取り組んでいる。事業所内研修では、今年度から研修内容を各委員が持ち回りで担当するように変更し、委員の意識向上にも繋がっている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止委員会を設置し、各ユニットごとに目標を立て継続的に取り組んでいる。定期的な振り返りと不適切ケアの事例紹介を行い、改善と意識向上に努めるとともに、身体的拘束適正化検討委員会同様、今年度から各委員が研修を担当している。		

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	成年後見制度を利用されている方が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。また、地域包括支援センターやご家族と相談し、必要に応じて申立ての手伝いもしている。		
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	契約時には文章を確認しながら必ず口頭説明を行い、質問や不安点をお聞きしている。また、制度や利用料金の内容が変更となる際には、都度案内を発送し、理解と必要に応じた同意を得ている。		
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	ケアプラン面談を再開し、ご家族から直接希望をうかがう機会が増えた。電話連絡や面会など、ちょっとした会話からも意見や要望が聞けるよう努めている。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	管理者は各職員と年2回人事考課者面談を行っており、意見や提案を聞く機会を設けている。また、事業所運営については職員が主体となって月間目標を立てており、自分のやりたい事を実践したり、提案しやすい環境となっている。		
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1回の職員意向調査を実施し、職場環境や勤務条件の整備に努めている。毎月の職員の労働時間や稼働状況などについてはアメンバー経営によって常に共有されており、人事考課の評価も含め、給与に反映されている。		
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	法人で新規採用職員研修が実施されており、入職半年を目途にフォローアップ研修も行っている。事業所内では職員一人ひとりが委員会活動やユニット内の役割を担っており、自信がない職員には先輩職員やリーダーがフォローすることで、できる事が増えるよう努めている		
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	管理者は同業者(他法人)の定例の委員会へ参加をし、交流や情報交換の機会を持っている。また、法人全体として様々な事業所職員が集まり、木鶏会を定期開催することでネットワークづくりや意見交換の機会となっている。		

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
<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	入所前は本人との面談を実施している。本人への聞き取りが困難な場合には、ご家族や利用していた介護事業所から詳しく聞き取りを行い、本人の様子や言動に気を配りながら関係づくりに努めている。ご家族に、可能な限りセンター方式への記入を依頼している。		
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	入所申込の段階他、契約前に可能な限り再度ご家族に来館していただき、近況の確認を行っている。入居後の生活についての不安や要望を含め、対応可能な点や難しい点を説明しながら、関係づくりに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	法人内の管理者が月1回集まり、入居相談があった方に対して必要なサービス利用ができるよう話し合っている。また、必要に応じて地域包括支援センターへ相談したりと、サービス提供がスムーズに行えるよう、常に情報共有している。		
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	職員はご利用者と一緒に家事を行ったり、草取りをしたりと、共に過ごすよう努めている。何かをしてくださった後には必ずお礼を伝え、共に生活させていただいているという意識を忘れないよう努めている。		
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	時間帯に限りはあるが、面会・外出は自由であり、外泊制限も緩和している。ご家族に衣替えや嗜好品購入について相談したりと、日々の暮らしについてもご家族と職員が協力して本人を支えている。		
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	例年、暑中見舞いや年賀状をご家族に送付している。キーパーソン以外の家族の面会他、友人・知人との面会や、遠方に暮らす姉妹との電話の取り次ぎ等、関係が継続できるよう努めている。また、ご利用者が地元のお祭りの参加できるよう支援した。		
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にご利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	工作や家事を通じて利用者同士が自然と関わり合える環境づくりに努めている。車椅子の利用者が気兼ねなく安全に移動ができるよう、状態に応じた席替えや家具の配置替えも行っている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	法人内の施設へ異動した際には、経過確認とケア方法の伝達を必要に応じて行っている。ご家族から相談のあった際にも都度対応しており、退去後も別の親族や知人についての入居相談をいただく事もある。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	本人が自覚したつた針仕事を、気分をうかがいながらすすめるなど、生活歴や本人の気持ちを汲み取りながら日々の生活に取り入れている。また、円背が強い利用者の見えやすい位置にトイレの案内表示を変更する等、生活環境もその方の立場になって検討している		
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	ご家族や入居前の担当ケアマネージャー、利用していたサービス事業所へ聞き取りを行う他、可能であれば自宅へ出向いて居住環境を確認している。入居前の日記や介護記録、ご家族のメモ等を提供していただいたり、センター方式を活用してご家族から情報をいただいている		
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	ご利用者ごとの申し送りファイルやケア記録を活用して、日々の過ごし方や変化を把握するように努めている。ケアプランのモニタリング、LIFEデータ送信時は定期的にADLの状態確認を行っており、著しい変化がみられた際には随時データ更新を行っている。		
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	職員それぞれがご利用者の担当を受け持っており、モニタリングやご家族への電話連絡等も行っている。状態に応じて、医師や外部の鍼灸師と面談する機会を設けたり、薬剤師を交えてのサービス担当者会議も実施している。		
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	ご利用者について新たに気づいた事や、行動の変化を要連絡事項として記録している。記録を共有しやすいよう個別でファイリングすると共に、モニタリングに記載し、ケアプランへ反映させている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者やご家族の状況に応じて入退きの引越しの手伝いをしたり、ご家族が遠方な場合には地域包括支援センターと連携して区役所や金融機関の手続きを行う等、可能な範囲で柔軟に対応している。		

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
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	訪問による理美容、歯科、マッサージ、リハビリをご利用者やご家族の希望に沿って活用している。理美容の際には、ご本人の希望に合わせた髪型や毛染めを依頼したり、歯科やマッサージ利用でその方の力を維持できるよう支援している。		
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	内科医による月2回の往診以外にも、必要時に医師へ連絡相談し、指示を受け対応している。急変や医師からの急ぎの受診指示があった際には、職員が送迎や付き添いをし、嘱託医以外の医療も受けられるよう支援している。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護師と24時間オンコール体制をとっており、必要に応じて相談・対応が可能である。宅直看護師以外にも、連携をとっている診療所の看護師・医師への情報共有や支援が受けやすい環境である。		
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	入院の際には職員が病棟まで立ち合い、医療機関へ生活状況等を詳しく伝えている。立ち会えない場合は電話連絡で状況確認と情報提供を行い、早期退院に努めている。必要に応じてフェイスシートを作成し、入院前の情報を伝えている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居契約の段階で“重度化・看取り介護に関する指針”を提示し、現時点での意向の確認を行っている。状態変化に応じてご家族・医師と面談を実施し、対応を検討している。退去後の療養先についても、ご家族の希望に合わせて資料を取り寄せている。		
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	月1回、協力医療機関と連携会議を行っており、急変が予測されるご利用者について情報共有を行っている。病状に合わせ、対応が必要な事項については事前に医師から指示をもらい、職員間で共有し備えている。		
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	夜間火災、大規模地震を想定した避難訓練を実施している。自動火災通報装置の説明他、年1回水消火器訓練を実施し、地元企業からの指導を受けている。法人内事業所が隣接しているため、BCPを基に協力体制が得られるよう備えている。		

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	ご利用者の生活歴や性格に合わせて同性介助をしたり、本人が一人で着替えやすいようセッティングを工夫している。不適切ケアにならないよう、言葉かけの事例の共有他、各ユニットで目標を設定し取り組んでいる。		
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	ご利用者の希望に応じて手作りご飯のメニューを決めたり、おやつ時間を利用してお菓子バイキングやドリンクバーを行うなど、選ぶ楽しみを持てるよう工夫している。また、日々の会話の中でも本人の希望等を聞くことができるため、ご利用者との会話を大切にしている。		
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、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	レベルや嗜好に合わせたレクリエーションの提供他、内容や希望に応じて日課や業務時間を変更し対応している。屋外で過ごしたい方には、所在確認や見守りをしながら屋外で過ごしていただいたり、柔軟に対応している。		
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	月1回の訪問理美容では本人の希望や好みを伝えられるよう支援している。また、希望に応じて日常的にネイルを楽しんだり、ビューティーレクリエーションでメイクを楽しんでいた。		
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	それぞれの能力や性格を踏まえ、役割分担をしながら準備や片付けに参加していただいている。希望に応じてパン食を提供したり、季節感のあるおやつを取り入れる他、外食するなどして食の楽しみを増やせるようにしている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	献立は管理栄養士が考え、ハフスの良い食事を提供している。食形態は安易に落とさず、食材の硬さや大きさを踏まえて個々に刻んだり、必要に応じてトロミを使用したりと、その方の状態に合わせ支援をしている。嫌いなものが食べやすいよう、味付けを変えて提供したりしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後の口腔ケアでは、まずは自身で歯磨きをしていただいた後、職員が仕上げ磨きを行っている。状態にあわせて、清拭用スポンジや歯間ブラシも活用しており、月1回の歯科衛生指導では職員も一緒に口腔内の状態確認とブラッシング指導を受けている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	排泄チェック表を活用し、個々に合わせたタイミングでトイレにお誘いしている。認知症により、尿意・便意の理解が乏しくなった方でも、必ずトイレへお誘いし、トイレでの排泄をすすめている。排泄用品もその方にあったものを選ぶよう、ご家族や業者と相談しながら検討している。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	法人内で自立支援介護研究会が開催されており、便秘予防について学んでいる。その一環として水分摂取、歩行や体操の機会を確保し、自然排便に向けて日頃から取り組んでいる。また、個々に合わせてオリゴ糖やファイバーを活用し、下剤使用を減らせるよう取り組んでいる。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	季節に合わせてお風呂を楽しんでいたり、日頃から入浴剤を選ぶよう準備している。個々の性格や状態に合わせ、お誘いするタイミングに配慮したり、同性介助にする等、その方が安心して入浴できるよう支援している。リラックス効果できるよう、音楽をかけたりしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	体調・気分に合わせてソファや目蓋で休息していただいている。室温や照明の調整他、希望に応じて冬場に湯たんぽを用意したりと気持ちよく眠れるよう支援している。夜間不眠の方には外気浴や日光浴、運動にお誘いし、自然な睡眠の促しに努めたり、ハンドマッサージをするなどしている。		
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	住診時には薬剤師も同席し、一人ひとりに合った内服薬の調整と配薬管理を行っている。職員は配薬カードを活用して処方薬を把握し、誤薬のないよう努めている。内服薬を変更した際には理由を必ず記録し、職員間で共有している。変更後の経過も必ず確認し、医師に報告している。		
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	日々の家事分担他、生活歴から本人の得意な裁縫や編み物の機会を設けたり、本人の好まれる塗り絵を提供したりしている。昔からの習慣である日本酒での晩酌や、YouTubeで銀幕のスターを楽しむ時間を設けたりと、嗜好に合わせて気分転換ができるよう支援している。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している	気候にもよるが、散歩や草取り等、戸外で過ごす機会を多く持っている。ドライブや喫茶店への外出他、バラ園や紅葉狩り、初詣等、季節に合わせて外出支援をしている。法人で飼い始めたヤギを見に出かけることも楽しみとなっている。		

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
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	殆どの方が自己管理が難しく、使用する機会があまりないが、買い物レクを実施した際には、ご自身でお小遣いから支払いをしていただいた。現金を持っていないと不安な方には、ご家族に了承を得てお財布を持っている。		
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	年賀状・暑中見舞い他、姉妹との手紙のやり取りを支援している。希望に応じて固定電話や携帯電話を持参していただき、やり取りが継続できるよう取り次ぎや充電の確認などの支援をしている。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	身体的拘束適正化検討委員会や高齢者虐待防止委員会を通して、声の大きさや口調等について目標設定をたてたりと、職員の立ち居振る舞いが利用者の不快とならないよう日頃から気を付けている。居心地よく過ごせる空間づくりとして、共用ソファとトイレの改修を予定している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	気の合う利用者同士が隣席で過ごせるよう、日頃から配慮している。リビング他、廊下・玄関・玄関先にベンチやソファを配置しており、思い思いの場所で過ごしやすいよう支援している。冬場にはリビングに自由に使用できるひざ掛けを用意したりと、ゆったり過ごせるよう配慮している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた家具や寝具の使用他、衣類の保管方法も自宅に近いものとなるよう工夫している。居室に飾られた家族写真を定期的に入れ替えていただいたり、本人が好まれるウール素材の衣類を着用続けられるよう、定期的にクリーニングに出していただいたり、ご家族の協力も得られている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	建物はバリアフリーとなっており、中庭を挟んで反対側の廊下やリビングが目視できるため、職員が常時傍で見守るのではなく、本人の様子を少し離れた場所から見守り、必要時に手助けにうかがえる環境となっている。		