

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	2297200467		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム浜松富塚(櫻ユニット)		
所在地	静岡県浜松市中区富塚町628-1		
自己評価作成日	平成28年9月30日	評価結果市町村受理日	平成28年12月5日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://www.kairokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&JivovoCd=2297200467-008&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構
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10月6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)】

当グループホームは毎年春には部屋の窓からきれいな桜をご覧になることができ、スーパーや公園にもほど近い、閑静な住宅街に位置しています。職員は「その人らしい」生活をサポートする為、ご利用者が出来る事を行なう環境作り、その人らしく過ごせるように声掛けを取り組んでいます。ご家族へは、毎週写真付きのメールを送信して、ご利用者の日頃の様子をご覧になり、毎月のお便りにてご案内、行事に参加できる時、一緒に過ごす時間を設けさせて頂いています。また、季節を感じ楽しんで頂ける様、行事を企画し、地域の住民にもご協力を頂いています。また、当ホームの敷地内に呼吸器内科、付近には消化器内科の協力医、付近にも総合病院があり、医療面も早期対応が出来るように工夫しています。

【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)】

歓迎の意が挨拶の声や表情に現れ、チームワークの高さが一目で伝わる事業所です。採用面接では傾聴に終始して、例えば「介護職員で入りたい…」との人はバックボーンを考慮したコーディネートを受けて現在調理担当として配置されています。ほかにも管理者、看護師、介護支援専門員、事務職4名が昼食後の洗い場などを率先してフォローすることで職員は休憩時間を確保でき、ストレス対策への基盤も強固で、「朗らかに働く姿」は役職者の努力の賜物です。また、統括マネージャーの示唆で「管理者が週1度外へ」を継続させ、小中高校、幼稚園、専門学校といった地域資源の開拓に精力的な点も高く評価されます。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55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
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	運営理念とクレドの内容についてを朝礼時に唱和し、職員間共有し、個々が念頭に置き、意識して働いている。接遇・マナー・電話対応の研修後、週2回の朝礼で唱和し、品質向上に努めている。	職員全員がクレドを携帯し、唱和する曜日を朝礼に組んでいます。「実現のためのファーストステップは接遇」との考えから、内線を利用してロールプレイング訓練を繰り返し、本年度は電話対応に力を入れています。	
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人として日常的に交流している	地域のボランティアによる催し等、月1回行なって頂いている。年1回の2か所の中学校の職場体験を積極的に受け入れを続行している。また、今年は職場体験の受け入れをした中学校の体育大会に参加する事が出来た。地域の方々が気軽にホームへ足を運んで頂けるよう行事を工夫している。ご利用者と散歩や買い物、地域の方と接する機会を設けている。	「たくさんの地域住民に集って欲しい」と願って毎年事業所まつりを実施しており、本年も「いつありますか？」と電話の問い合わせがあるほど浸透しています。また管理者が民生委員の会合に定例参加していることから、事業所の車いすを貸し出す関係へと発展しています。	
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	運営推進会議を通じて、地域イベントへの参加、当グループホームの情報を発信している。また、今年は地域包括センターから「介護者教室」の依頼があり、地域の人々に向けて、認知症と介護についてご理解や支援方法を発信している。		
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	自治会長・民生委員・地域包括、ご家族が2か月に1回運営推進会議にご参加して頂き、意見交換を行なっている。ご家族アンケートの結果については、家族会を開催し、皆様のご意向を踏まえて改善方法を運営推進会議で話し合っている。	地域、行政のほか、地域の薬局薬剤師をもメンバーとして隔月開催できています。例えば利用者が転倒した道路は、自治会長の尽力を得て通行車両が減速するよう改善され、本制度を有意義に運用しています。	
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取り組んでいる	運営推進会議を通じて、当グループホームの情報・サービス内容・職員の教育体制を伝えている。また、事故報告書等の提出、定期的に訪問し、相談をさせて頂いている。	時には運営推進会議に市役所2名、地域包括支援センター2名と大勢で足を運んでももらえることもあり、また以前には行政から「民生委員の集まりに…」と勧められたことを契機に、民生委員の見学会などネットワークの拡がりにつながっています。	
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	身体拘束廃止を厳守し、毎月全体会議・ユニット会議で研修を重ね、ユニット内で話し合う機会も設け、全職員意識づけを行なっている。玄関と夜間以外の施錠はしていない。また、ご利用者の所在確認と見守りの徹底をしている。職員が手薄い時間帯も有る為、センサー・ミラー・風鈴等工夫している。	本研修については2ヶ月に1度全体会議内でおこなうことが定められ、知識共有が成されています。管理者、看護師、介護支援専門員、事務職4名が昼食後の洗い場などを率先してフォローすることで職員は休憩時間を確保でき、ストレス対策への基盤も強固です。	
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	内部研修で虐待についての勉強会を毎月実施し、各ユニットでは、職員は話し合う機会を設け、全職員日々虐待防止に努めるように休憩室・フロアに「禁止行動・用語」を掲示している。2か月おきに最後の1週間の朝礼でも職員に虐待について話して、意識して働いている。		

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	内部研修で権利擁護についての勉強会を実施し、話し合う機会を設けている。		
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	ご入居時相談の際、ご要望や質問を受け、その場でご説明を行なう。契約前にご本人に直接に会い、入居後、適切なサービスをご提供出来るようにアセスメントを行なっている。契約締結時には、十分な説明、相談し、ご要望や質問を再度確認する、理解して頂けるよう説明の仕方を工夫している。		
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	定期的にご利用者、ご家族に意向を尋ね、毎週写真をメールに添付し、送信して、意向を尋ねる機会や場所を幅広く設ける。面会時、全職員がご家族と関わるように心掛けている。また、毎年ご家族アンケート実施し、アンケート内容を全職員と共に改善方法を検討し、サービスの向上に努めている。	家族の声から週1回のメール配信が始まり、海外から返信が届いたこともあり、忙しく面会も滞りがちな家族の助けとなっています。外部評価の家族アンケートは厚い信頼の言葉で溢れており、昨年からは始めた家族会は本年出席者も増え、定着の兆しをみせています。	
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	全体会議、ユニット会議を毎月各1回必ず行なっている。法人グループにて、職員アンケート実施している。また、日頃から職員が上司に話しやすい雰囲気・環境を心掛けている。職員の意見を取り入れ、休憩室の環境を変えて、休憩しやすいように工夫している。	月初のユニット会議で決まったことができているか、月末の全体会議で見直しをおこない、2つの会議がPDCAサイクルに乗せられ、品質管理が確かとなっています。また休憩室にソファが2台備えられたのは、職員の「もっとゆっくりしたい」との意見から実現しています。	
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	職員評価を年1回実施し、定期的に面談も実施し、ホーム長から個人の能力や苦手分野について話し合い、職員と共に目標設定を行なっている。また、職員と話しやすい環境作り、随時意見・相談を受け付け、職場以外で集まる機会を設けて職場環境の改善に努めている。		
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	勉強会、内部研修を実施している。また、新入職員にはチェックリスト・交換ノードを使用し、職員の教育を行なっている。ケアについて、毎月の会議で話し合い、全職員が理解した上で、全員出来る事を設定している。毎月、出来たケアを評価し、出来ないケアについて、全員で分析して改善している。		
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	責任者は近隣の同業者への見学や話し合いを定期的に行なっている。防災訓練も年1回合同で行なっている。また、在宅で介護困難のご家族から相談があった際、他業者とも連携を取って、ご本人に合うサービスかつ提供出来る事業所を勧めて、ご本人とご家族が困らないようにサポートしている。		

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
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご入居時、職員とホーム長が直接ご本人にお会いして、アセスメントやご家族から情報収集に努め、時間かけてご本人とご家族の意向を理解し、意向に添えるようにサービスを提供するように努めている。また、当ホームの生活に慣れて頂く為、入居前にホームで過ごす時間を確保している。		
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	ご入居時相談の段階から、時間を掛けて相談を重ね、入居後、ご家族と細目に連絡を取り、ご本人の様子を写真や口頭でお伝えして、面会時にも詳細に状況を伝えるよう努め、ご意見、要望等を聞きつつ関係作りに努めている。ご要望を頂いた際、早めに対応して、対応した結果をお伝えしている。		
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	ご本人の状況や、ご家族の要望を十分に理解して、必要なサービスを職員全員で話し合い、適切なサービス内容を見極めて、ご意向に添えるようなサービスを提供出来るように努めている。		
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	掃除・料理・買い物を手伝って頂いて、ご利用者が得意な手芸・料理・知識を教えて頂き、職員と共有できることを大切にしている。また、ミッケルアートや昭和の映画を通して、ご利用者の思い出やお話を伺い、同じ空間で穏やかに過ごす時間を作り、良い関係を築けるよう取り組んでいる。		
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	ご本人の様子をお伝えしたり、受診の相談や依頼等行なっている。また、週1回のメール・毎月1回のご家族便りにご本人の写真・行事案内を含め、家族の協力の必要性・重要性を都度お伝えしている。面会しやすいホームの雰囲気作りに努めている。		
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	馴染みのある場所への散歩やドライブ等、また、通い慣れた病院・スーパー等へ通い続けること、近所の方や友人・親戚のご面会を受け入れることで馴染みの人や場所との関係が途切れないように、これまでの生活を大切にサポートに心がけている。	家族だけでなく、タレントのファンクラブ仲間や知人の来訪があります。教師だった人には「先生」と呼びかけ、書道が得意な人にはお品書きを書いてもらい、とこれまでの暮らしに着目した支援がおこなわれ、キーボードなど個別レクリエーションも積極的にこなっています。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	共同生活の場でご利用者同士の関係作りを大切に、日々の散歩・体操・買い物等、活動時2から3人の少人数で参加して頂く等、ご利用者同士が関わり、必要性あれば職員も参加して良い関係作りを行ない、支え合えるよう支援している。		

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
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	入院や転居されたご利用者には定期的に面会等行なっている。ご家族への電話連絡で経過フォローや相談に努めている。また、行事の参加のお誘い等を行ない、関係を大切にしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	ご利用者の一人ひとりの思いを踏まえた上で、外出の企画をたて、ケアを行なっている。ご利用者の思い把握しにくい場合、ご家族から情報収集を行なっている。また、あらゆる場面のさりげない会話、必要性あれば職員と1対1の時間・場所を設け、ご意向を十分に把握に努めている。	開所当時はいきなり玄関から飛び出すこともありましたが、諸所工夫を以て定期巡回の配置も叶い、穏やかな毎日に今では全員が2日に1度戸外にでることができています。「温泉に行きたい」は足湯から徐々に外出機会をつくっており、目標の細分化手法を上手に実践しています。	
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	入居時にアセスメントで生活歴を十分に把握する、ご家族にも今までの生活について書面に記入して頂き、できるだけ詳しい情報を頂けるよう努めている。また、入居後もご本人やご家族、面会の友人等からも情報収集に努めている。		
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	日報や、介護記録、申し送りノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用し、現状の把握と情報共有に努めている。普段と違うご様子の場合、ホーム長・看護師・薬剤師・主治医と連携を取り、早期対応に努めている。		
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	サービス担当者会議にて話し合っている。参加が難しいご家族に対して、面会時や、電話にてご意見を頂いている。気づきシートを使用して、全職員が気付いた事について毎月の会議で話し合い、定期的に計画作り、ケアプランは直接ご家族に説明するように努めている。また、入院やご利用者に変化がある際、計画を見直している。	職員が記入した気づきシートに管理者が一度チェックを入れたうえで、カンファレンスを兼ねたサービス担当者会議(ユニット会議内に実施)をおこなうことが慣行されています。知識としては格差があるものの、「話し合い」に重きを置いて取組みに差がでないよう努めています。	(現状は話し合いを通じて学び現場に支障はないものの)介護計画書そのものへの知識と理解を標準化させていくことを期待します。
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	日報や、介護記録、申し送りノート、ご利用者ノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用し、朝礼にて申し送りして情報共有に努めている。また、毎月必ずユニット会議でご利用者のケア方法に対して見直しを行ない、個別対応を協議している。		
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	個別のニーズに対応する方法を、職員全員で常に検討し、取り組んでいる。問題点や必要性があれば、その都度上司と相談して、迅速に対応出来るように努めている。		

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	当ホームの裏の公園や近所にスーパー、他施設の庭、車で湖周辺等へ出掛け、季節感を感じて頂いたり、買い物等での楽しみを感じて頂けるよう努めている。また、ご利用者が使用している日用品は出来るだけ、ご本人に選択して頂くように工夫している。		
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	当ホームの敷地内に呼吸器内科の協力医、付近には消化器内科の協力医と連携をとっている。また、ご家族の協力を得ながら、通院介助を行なっている。往診・受診結果は月1回のお便りに記載し、ご面会の際も口頭で説明している。ご利用者に適切な医療を受けるように支援している。	訪問診療のある協力医に全員が替えています。大半の家族が「難しい」とのことから、協力医をはじめ専門医に通院する際には1名を除き、日頃の様子がよくわかる職員が付添い、家族アンケートでも本件への取組みを高く評価されています。	
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	医療面に関しては、日々関わる職員が直接雇用の看護師に相談し、必要性あれば、主治医から指示を頂き、他院へのご紹介等情報の共有をしながら、適切な受診に繋がっている。		
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。	入院した際、情報提供して、安心して治療を受けて頂けるように努めている。また、医療関係者と相談し、経過は十分に把握して、ホームが協力出来る事を提案している。ご家族にも定期的に報告をしている。また、往診医と連絡体制を密に取り、協力関係を築いている。		
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	入居時、ご家族の意向を確認するが、入居後、ご本人の状態に変化があった場合、常に報告して、ご意向に添えるような対応に努めている。当ホームで終末期を迎える場合、ご家族の意向・ご本人の想い・主治医の協力体制・全職員の想いを含めて、今後の方向性を考えるように努めている。	看取りは職員に確認して、1名でも「やりたくない」「やれない」となったら「おこなわないほうがよい」との考えでありますが、本年度初めての看取りについては皆前向きな気持ちで取り組んでいます。お見送り後は「できていないことがあった」と反省も生まれ、意識高揚となっています。	
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	吸引ノズルの使用方法について、職員が定期的内部研修する機会を設けている。AED・心臓マッサージについては、地域の消防署に依頼し、年1回の研修会で全職員に実際に行なっている。また、急変時や事故発生時の事に備えて、定期的に夜間連絡訓練を行なっている。		
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	防災訓練は年2回行なっている。災害時の対応についても内部研修で学習している。災害時の地域避難場所として使用できると地域の方に発信している。また、合同防災訓練は近隣の介護施設と地域の消防団、あるいは、消防署と共同で行なっている。移動方法を見直して、なるべく早めに避難出来るように工夫している。	年2回の法定訓練のほか、AEDの所内研修を開催しています。また隣の法人と地域の消防団とともに防災訓練をおこなうとの試みもあり、担架の使い方をはじめ緊急時の対応を習得しています。脇に川が流れていますが市が貯水池を作ってくださり、その点は安心です。	現在3日の備蓄は、「1週間」との行政意向を踏まえ、構成などの見直しを期待します。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	接遇・マナー等、定期的に研修会を行ない、週2回朝礼で唱和して、フロアや事務所・休憩室で研修内容を掲示して、記録物の保管方法等常に意識できるように話し合っている。また、ご利用者に関する情報として、申し送り・内服薬の読み合わせ等について、場所と声量を工夫して、プライバシー保護出来るように努めている。	「名前入り書面は伏せる」「外出では手をつなぐことに代えて、さりげなく背中を支える」とのハウスルールを徹底させています。在所率(入退院がない)、入居率が2016年度下期で全国1位(法人内240箇所)に於)となるほど利用者が安定していることが、事業所の力を示しています。	
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	声掛けや、傾聴にてご利用者のご要望を聞きながら、分かりやすく選択できるように支援している。また、選択出来る機会と環境作りにも努めている。選択出来ない場合、仕草や表情で判断して、なるべくご本人の意向を引き出すように努める。		
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	ご利用者の現在の生活習慣や状況を把握しながら、一人ひとりのペースを崩さずに大切に、ご意向に添えるように支援している。		
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	衣類の選択、散髪時の髪型、飲み物の選択、外出した際、食事の内容等、出来る範囲でご意向を伺うように支援している。また、選択しやすいように、季節毎に衣替えを行なっている。		
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	買い物と一緒に出掛け食材を選んで頂いたり、テーブル拭き、おしぼり作り、盛り付け、後片づけ等出来る範囲で、ご利用者に参加して頂けるよう支援している。また、出来るご利用者には味噌汁を作って頂いたり、ユニット調理でご利用者が自ら主食を作ってもらって、食事の楽しみを感じれるように努めている。	食器は適度の重さを感じる陶器を使用していますが、利用者は下膳や洗い物を手伝っています。職員もテーブルにつき、食の進みをみつつも歓談の混じる食事風景です。花見に弁当を持参したり、「外で食べたい」という人にはミニピクニックを愉しんでもらっています。	事業所努力もあり、現在職員が利用者と同一献立を食していることは評価に値しますが、今後は検食簿を以てさらなる研鑽を期待します。
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	食事・水分チェック表を活用しながら、個々の状態に合わせて支援している。水分摂取困難・栄養低下のご利用者には食事の盛り付け、食器や湯飲み等の工夫を行ない、また、ご家族に協力して頂き、OS-1・アイス・ジュース・お茶漬け・佃煮・プリン等購入したり、ご提供している。		
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	個々の状態に合わせて、声かけ支援し、毎食後口腔ケアを行ない、夜間入れ歯の消毒を行ない、週1回入れ歯入れを消毒して、清潔保持に努めている。また、訪問歯科と連携取り、定期的に医師から治療・助言を頂いている。		

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	トイレの場所のを個別に合わせて、文字と絵を使用して、なるべく分かりやすい表示を工夫している。個々の習慣・排泄パターンを把握している。日中は声掛けして、トイレ誘導を行なっている。夜間はなるべくセンサー使用せず、声掛けにて誘導している。また、睡眠優先等個別に対応している。	排泄チェック表という形はとっていませんが、介護記録に随時記され職員はパターン把握できており、もやしや乳酸飲料を配して便秘にも気遣っています。3階には収集してしまう症状がある人の対応として、ハンドペーパーなどが外されています。	
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	水分摂取・活動の促しを中心に、下剤の使用は最小限とし、食事内容から便秘改善出来る野菜や乳酸菌を取り入れて、個々の体調や好みに合わせた援助を行なっている。排便作用のあるお茶も活用している。		
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	個々に声かけし、希望やご本人の体調に応じた支援をしている。ご本人の好みに合わせて、お湯の温度と室温を調整している。また、ご本人持参している化粧品やボティクリームも入浴後使用している。入浴中は個々に合った会話を楽しんで頂けるよう心掛けている。	拒否は現在1名いますが、入居間もないこともあって無理をしないようにと心配りして足浴を増やしています。2階は女性ばかりということもあり、香りのよいシャンプー、化粧品が並んでいます。3階は「風が入る、寒い」と訴える人のためにカーテンを取付けています。	
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	日中、個々に合った活動をお誘いして、生活リズムを整え、夜間睡眠を十分に確保できるよう援助している。また、室内の照明は室内は自宅に近い環境作りを心掛け、慣れた環境で安心して安眠できるよう援助している。		
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	服薬マニュアルや薬剤録を活用し、内服前に必ず職員2人で確認し、確実に内服できるよう支援している。また、往診時主治医や薬剤師から服薬内容、副作用、注意点等情報提供があった際、必ず全職員に周知できるよう申し送りを行ない、経過観察しながら注意して服薬管理している。		
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	生活歴を十分に認識し、個々が出来る事等、職員が日々話し合い、アイデアを出し合い、支援をしている。嗜好品や趣味等楽しんで頂けるよう、フロアに配置して、趣味の時間と空間を設けている。		
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に支援している	散歩、買い物は毎日お誘いし、週1回車を使用して遠くまで出掛ける機会を作り、外出支援を行なっている。外出の目的をご利用者と一緒に考えている。ご家族が面会に来られる際、散歩やドライブ、食事等に同行して、ご家族と過ごす時間も設けている。	職員配置や安全態勢としてその日の散歩は最大5名なことから、全員毎日とはならず、2日に1度の頻度で戸外にでています。週1回はドライブを兼ね足浴、大型スーパー、喫茶店、ファミリーレストラン、花木店などで季節の移り変わりやウインドショッピングを味わっています。	

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	少数ではあるが、ご本人で希望でお金の所持をしている。買い物支援の際、個々の能力・希望に応じて買い物時の支払いをご本人に行なって頂く支援をしている。		
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	遠方でお会いする機会が少ないご利用者には定期的に職員から声かけして、ご本人の希望でご家族と電話のやり取りの支援を行なっている。また、入居した事で不安に感じるご利用者にもご家族と相談した上、電話でのやり取りを行なっている。		
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	フロアの掲示物や飾りは季節感・生活感を取り入れた空間作りを心掛けている。また、共用空間がご利用者が不快・混乱にならないように配慮し、全ての表示はご利用者の自尊心を傷つけないように工夫している。廊下の壁を活用して、間違え探しを掲示して、ご利用者に楽しんで頂けるように工夫している。	壁には水彩画や水墨画、塗り絵、クラフト作品が鮮やかに連なり、常のレクリエーションへの取組みが覗えます。剥がす行為が危険を伴うことからカバーを置いていたり、トイレには見識低下対応として、ドアに便器のイラストをカラーで大きく印刷して貼り出しています。	
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	フロアやエントランスにソファを配置して、居心地がいい場所作りに努めている。また、気の合ったご利用者同士が居心地よく過ごせるように、ご意向があった際、混乱が起こらないように最小限の席替えを行なったり、居室の中で話す機会を設けている。		
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	ご家族の協力により、ご本人が馴染みの物品を出来る限り持ち込んで頂き、居心地よく過ごせる居室作りを配慮している。また、危険を事前に予測した上で家具の配置や保護を行なっている。	居室の近くに作品を貼りだして自己有効感を高め、また木目も清々しい表札に達筆で描いた名前は職員の手によるものです。3階には昔嗜んだ絵画を飾り、伴侶の写真を眺めて暮らす様子が伝わる居室が、2階には畳を搬入し、ちゃぶ台や座布団に昭和が芳る居室がありました。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	風呂場、トイレ、居室、フロア等の案内表示を工夫しつつ、ご本人が自立した生活が送れるように支援している。		

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	2297200467		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム浜松富塚(葵ユニット)		
所在地	静岡県浜松市中区富塚町628-1		
自己評価作成日	平成28年9月30日	評価結果市町村受理日	平成28年12月5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	
----------	--

【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10月6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)】

当グループホームは毎年春には部屋の窓からきれいな桜をご覧になることができ、スーパーや公園にもほど近い、閑静な住宅街に位置しています。職員は「その人らしい」生活をサポートする為、ご利用者が出来る事を行なう環境作り、その人らしく過ごせるように声掛けを取り組んでいます。ご家族へは、毎週写真付きのメールを送信して、ご利用者の日頃の様子をご覧になり、毎月のお便りにてご案内、行事に参加できる時、一緒に過ごす時間を設けさせて頂いています。また、季節を感じ楽しんで頂ける様、行事を企画し、地域の住民にもご協力を頂いています。また、当ホームの敷地内に呼吸器内科、付近には消化器内科の協力医、付近にも総合病院があり、医療面も早期対応が出来るように工夫しています。

【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)】

歓迎の意が挨拶の声や表情に現れ、チームワークの高さが一目で伝わる事業所です。採用面接では傾聴に終始して、例えば「介護職員で入りたい…」との人はバックボーンを考慮したコーディネートを受けて現在調理担当として配置されています。ほかにも管理者、看護師、介護支援専門員、事務職4名が昼食後の洗い場などを率先してフォローすることで職員は休憩時間を確保でき、ストレス対策への基盤も強固で、「朗らかに働く姿」は役職者の努力の賜物です。また、統括マネージャーの示唆で「管理者が週1度外へ」を継続させ、小中高校、幼稚園、専門学校といった地域資源の開拓に精力的な点も高く評価されます。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> 2. 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3. 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度 <input type="radio"/> 3. たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. 大いに増えている <input type="radio"/> 2. 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3. あまり増えていない <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2. 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2. 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない			

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	運営理念とクレドの内容についてを朝礼時に唱和し、職員間共有し、個々が念頭に置き、意識して働いている。接遇・マナー・電話対応の研修後、週2回の朝礼で唱和し、品質向上に努めている。		
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人として日常的に交流している	地域のボランティアによる催し等、月1回行なって頂いている。年1回の2カ所の中学校の職場体験を積極的に受け入れを続行している。また、今年は職場体験の受け入れをした中学校の体育大会に参加する事が出来た。地域の方々が気軽にホームへ足を運んで頂けるように行事を工夫している。ご利用者と散歩や買い物、地域の方と接する機会を設けている。		
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	運営推進会議を通じて、地域イベントへの参加、当グループホームの情報を発信している。また、今年は地域包括センターから「介護者教室」の依頼があり、地域の人々に向けて、認知症と介護についてご理解や支援方法を発信している。		
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	自治会長・民生委員・地域包括、ご家族が2カ月に1回運営推進会議にご参加して頂き、意見交換を行なっている。ご家族アンケートの結果については、家族会を開催し、皆様のご意向を踏まえて改善方法を運営推進会議で話し合っている。		
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	運営推進会議を通じて、当グループホームの情報・サービス内容・職員の教育体制を伝えている。また、事故報告書等の提出、定期的な訪問し、相談をさせて頂いている。		
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「介指定義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	身体拘束廃止を厳守し、毎月全体会議・ユニット会議で研修を重ね、ユニット内で話し合う機会も設け、全職員意識づけを行なっている。玄関と夜間以外の施錠はしていない。また、ご利用者の所在確認と見守りの徹底をしている。職員が手薄い時間帯も有る為、センサー・ミラー・風鈴等工夫している。		
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	内部研修で虐待についての勉強会を毎月実施し、各ユニットでは、職員は話し合う機会を設け、全職員日々虐待防止に努めるように休憩室・フロアに「禁止行動・用語」を掲示している。2か月おきに最後の1週間の朝礼でも職員に虐待について話して、意識して働いている。		

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	内部研修で権利擁護についての勉強会を実施し、話し合う機会を設けている。		
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	ご入居時相談の際、ご要望や質問を受け、その場でご説明を行なう。契約前にご本人に直接に会い、入居後、適切なサービスをご提供出来るようにアセスメントを行なっている。契約締結時には、十分な説明、相談し、ご要望や質問を再度確認する、理解して頂けるよう説明の仕方を工夫している。		
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	定期的にご利用者、ご家族に意向を尋ね、毎週写真をメールに添付し、送信して、意向を尋ねる機会や場所を幅広く設ける。面会時、全職員がご家族と関わるように心掛けている。また、毎年ご家族アンケート実施し、アンケート内容を全職員と共に改善方法を検討し、サービスの向上に努めている。		
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	全体会議、ユニット会議を毎月各1回必ず行なっている。法人グループにて、職員アンケート実施している。また、日頃から職員が上司に話しやすい雰囲気・環境を心掛けている。職員の意見を取り入れ、休憩室の環境を変えて、休憩しやすいように工夫している。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職員評価を年1回実施し、定期的に面談も実施し、ホーム長から個人の能力や苦手分野について話し合い、職員と共に目標設定を行なっている。また、職員と話しやすい環境作り、随時意見・相談を受け付け、職場以外で集まる機会を設けて職場環境の改善に努めている。		
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	勉強会、内部研修を実施している。また、新入職員にはチェックリスト・交換ノートを使用し、職員の教育を行なっている。ケアについて、毎月の会議で話し合い、全職員が理解した上で、全員出来る事を設定している。毎月、出来たケアを評価し、出来ないケアについて、全員で分析して改善している。		
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	責任者は近隣の同業者への見学や話し合いを定期的に行なっている。防災訓練も年1回合同で行なっている。また、在宅で介護困難のご家族から相談があった際、他業者とも連携を取って、ご本人に合うサービスかつ提供出来る事業所を勧め、ご本人とご家族が困らないようにサポートしている。		

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
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご入居時、職員とホーム長が直接ご本人にお会いして、アセスメントやご家族から情報収集に努め、時間かけてご本人とご家族の意向を理解し、意向に添えるようにサービスを提供するように努めている。また、当ホームの生活に慣れて頂く為、入居前にホームで過ごす時間を確保している。		
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	ご入居時相談の段階から、時間を掛けて相談を重ね、入居後、ご家族と細目に連絡を取り、ご本人の様子を写真や口頭でお伝えして、面会時にも詳細に状況を伝えるよう努め、ご意見、要望等を聞きつつ関係作りに努めている。ご要望を頂いた際、早めに対応して、対応した結果をお伝えしている。		
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	ご本人の状況や、ご家族の要望を十分に理解して、必要なサービスを職員全員で話し合い、適切なサービス内容を見極めて、ご意向に添えるようなサービスを提供出来るように努めている。		
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	掃除・料理・買い物を手伝って頂いて、ご利用者が得意な手芸・料理・知識を教えて頂き、職員と共有できることを大切にしている。また、ミッケルアートや昭和の映画を通して、ご利用者の思い出やお話を伺い、同じ空間で穏やかに過ごす時間を作り、良い関係を築けるよう取り組んでいる。		
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	ご本人の様子をお伝えしたり、受診の相談や依頼等行なっている。また、週1回のメール・毎月1回のご家族便りにご本人の写真・行事案内を含め、家族の協力の必要性・重要性を都度お伝えしている。面会しやすいホームの雰囲気作りに努めている。		
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	馴染みのある場所への散歩やドライブ等、また、通い慣れた病院・美容院・映画館等へ通い続けること、近所の方や友人・親戚のご面会を受け入れることで馴染みの人や場所との関係が途切れないように、これまでの生活を大切にサポートに心がけている。		
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ご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	共同生活の場でご利用者同士の関係作りを大切にし、日々の散歩・体操・買い物等、活動時2から3人の少人数で参加して頂く等、ご利用者同士が関わり、必要性あれば職員も参加して良い関係作りを行ない、支え合えるよう支援している。		

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
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	入院や転居されたご利用者には定期的に面会等行なっている。ご家族への電話連絡で経過フォローや相談に努めている。また、行事の参加のお誘い等を行ない、関係性を大切にしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	ご利用者の一人ひとりの思いを踏まえた上で、外出の企画をたて、ケアを行なっている。ご利用者の思い把握しにくい場合、ご家族から情報収集を行なっている。また、あらゆる場面のさりげない会話、必要性あれば職員と1対1の時間・場所を設け、ご意向を十分に把握に努めている。		
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	入居時にアセスメントで生活歴を十分に把握する、ご家族にも今までの生活について書面に記入して頂き、できるだけ詳しい情報を頂けるよう努めている。また、入居後もご本人やご家族、面会の友人等からも情報収集に努めている。		
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	日報や、介護記録、申し送りノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用し、現状の把握と情報共有に努めている。普段と違うご様子の場合、ホーム長・看護師・薬剤師・主治医と連携を取り、早期対応に努めている。		
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	サービス担当者会議にて話し合っている。参加が難しいご家族に対して、面会時や、電話にてご意見を頂いている。気づきシートを使用して、全職員が気付いた事について毎月の会議で話し合い、定期的に計画作り、ケアプランは直接ご家族に説明するように努めている。また、入院やご利用者に変化がある際、計画を見直している。		
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	日報や、介護記録、申し送りノート、ご利用者ノート、バイタルチェック表、水分量チェック表等活用し、朝礼にて申し送りして情報共有に努めている。また、毎月必ずユニット会議でご利用者のケア方法に対して見直しを行ない、個別対応を協議している。		
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	個別のニーズに対応する方法を、職員全員で常に検討し、取り組んでいる。問題点や必要性があれば、その都度上司と相談して、迅速に対応出来るように努めている。		

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	当ホームの裏の公園や近所にスーパー、他施設の庭、車で湖周辺等へ出掛け、季節感を感じて頂いたり、買い物等での楽しみを感じて頂けるよう努めている。また、ご利用者が使用している日常用品は出来るだけ、ご本人に選択して頂くように工夫している。		
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	当ホームの敷地内に呼吸器内科の協力医、付近には消化器内科の協力医と連携をとっている。また、ご家族の協力を得ながら、通院介助を行なっている。往診・受診結果は月1回のお便りに記載し、ご面会の際も口頭で説明している。ご利用者に適切な医療を受けるように支援している。		
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	医療面に関しては、日々関わる職員が直接雇用の看護師に相談し、必要性あれば、主治医から指示を頂き、他院へのご紹介等情報の共有をしながら、適切な受診に繋げている。		
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。	入院した際、情報提供して、安心して治療を受けて頂けるように努めている。また、医療関係者と相談し、経過は十分に把握して、ホームが協力出来る事を提案している。ご家族にも定期的に報告をしている。また、往診医と連絡体制を密に取り、協力関係を築いている。		
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	入居時、ご家族の意向を確認するが、入居後、ご本人の状態に変化があった場合、常に報告して、ご意向に添えるような対応に努めている。当ホームで終末期を迎える場合、ご家族の意向・ご本人の想い・主治医の協力体制・全職員の想いを含めて、今後の方向性を考えるように努めている。		
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	吸引ノズルの使用方法について、職員が定期的内部研修する機会を設けている。AED・心臓マッサージについては、地域の消防署に依頼し、年1回の研修会で全職員に実際に行なっている。また、急変時や事故発生時の事に備えて、定期的に夜間連絡訓練を行なっている。		
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	防災訓練は年2回行なっている。災害時の対応についても内部研修で学習している。災害時の地域避難場所として使用できると地域の方に発信している。また、合同防災訓練は近隣の介護施設と地域の消防団、あるいは、消防署と共同で行なっている。移動方法を見直して、なるべく早めに避難出来るように工夫している。		

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	接遇・マナー等、定期的に研修会を行ない、週2回朝礼で唱和して、フロアや事務所・休憩室で研修内容を掲示して、記録の保管等常に意識できるよう話し合っている。また、ご利用者に関する情報として、申し送り・内服薬の読み合わせ等について、場所と声量を工夫して、プライバシー保護出来るように努めている。		
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	声掛けや、傾聴にてご利用者のご要望を聞きながら、分かりやすく選択できるように支援している。また、選択出来る機会と環境作りにも努めている。選択出来ない場合、仕草や表情で判断して、なるべくご本人の意向を引き出すように努める。		
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	ご利用者の現在の生活習慣や状況を把握しながら、一人ひとりのペースを崩さずに大切にして、ご意向に添えるように支援している。		
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	衣類の選択、散髪時の髪型、飲み物の選択、外出した際、食事の内容等、出来る範囲でご意向を伺うように支援している。また、選択しやすいように、季節毎に衣替えを行なっている。		
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	買い物と一緒に出掛け食材を選んで頂いたり、テーブル拭き、おしぼり作り、盛り付け、後片づけ等出来る範囲で、ご利用者に参加して頂けるよう支援している。また、出来るご利用者には味噌汁作って頂いたり、ユニット調理でご利用者が自ら主食を作って頂いて、食事の楽しみを感じれるように努めている。		
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	食事・水分チェック表を活用しながら、個々の状態に合わせて支援している。水分摂取困難・栄養低下のご利用者には食事の盛り付け、食器や湯飲み等の工夫を行ない、また、ご家族に協力して頂き、OS-1・アイス・ジュース・お茶漬け・佃煮・プリン等購入したり、ご提供している。		
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	個々の状態に合わせて、声かけ支援し、毎食後口腔ケアを行ない、夜間入れ歯の消毒を行ない、週1回入れ歯入れを消毒して、清潔保持に努めている。また、訪問歯科と連携取り、定期的に医師から治療・助言を頂いている。		

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	トイレの場所の表示方法については、目線に合わせて工夫している。個々の習慣・排泄パターンを把握している。日中は声掛けて、トイレ誘導を行なっている。夜間はなるべくセンサー使用せず、声掛けにて誘導している。また、睡眠優先等個別に対応している。		
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	水分摂取・活動の促しを中心に、下剤の使用は最小限とし、食事内容から便秘改善出来る野菜や乳酸菌を取り入れて、個々の体調や好みに合わせた援助を行なっている。排便作用のあるお茶も活用している。		
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	個々に声かけし、希望やご本人の体調に応じた支援をしている。ご本人の好みに合わせて、お湯の温度と室温を調整している。また、ご本人持参している化粧品やボティクリームも入浴後使用している。入浴中は個々に合った会話を楽しんで頂けるよう心掛けている。		
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	日中、個々に合った活動をお誘いして、生活リズムを整え、夜間睡眠を十分に確保できるよう援助している。また、室内の照明は室内は自宅に近い環境作りを心掛け、慣れた環境で安心して安眠できるよう援助している。		
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	服薬マニュアルや薬剤録を活用し、内服前に必ず職員2人で確認し、確実に内服できるよう支援している。また、往診時主治医や薬剤師から服薬内容、副作用、注意点等情報提供があった際、必ず全職員に周知できるよう申し送りを行ない、経過観察しながら注意して服薬管理している。		
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	生活歴を十分に認識し、個々が出来る事等、職員が日々話し合い、アイデアを出し合い、支援をしている。嗜好品や趣味等楽しんで頂けるよう、フロアに配置して、趣味の時間と空間を設けている。		
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に支援している	散歩、買い物は毎日お誘いし、週1回車を使用して遠くまで出掛ける機会を作り、外出支援を行なっている。外出の目的をご利用者と一緒に考えている。ご家族が面会に来られる際、散歩やドライブ、食事等に同行して、ご家族と過ごす時間も設けている。		

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
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	少数ではあるが、ご本人で希望でお金の所持をしている。買い物支援の際、個々の能力・希望に応じて買い物時の支払いをご本人に行なって頂く支援をしている。		
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	遠方でお会いする機会が少ないご利用者には定期的に職員から声かけして、ご本人の希望でご家族と電話のやり取りの支援を行なっている。また、入居した事で不安に感じるご利用者にもご家族と相談した上、電話でのやり取りを行なっている。		
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	フロアの掲示物や飾りは季節感・生活感を取り入れた空間作りを心掛けている。また、共用空間がご利用者が不快・混乱にならないように配慮し、全ての表示はご利用者の自尊心を傷つけないように工夫している。廊下の壁を活用して、間違え探しやミッケルアートを掲示して、ご利用者に楽しんで頂けるように工夫している。		
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	フロアやエントランスにソファを配置して、居心地がいい場所作りに努めている。また、気の合ったご利用者同士が居心地よく過ごせるように、ご意向があった際、混乱が起こらないように最小限の席替えを行なったり、居室の中で話す機会を設けている。		
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	ご家族の協力により、ご本人が馴染みの物品を出来る限り持ち込んで頂き、居心地よく過ごせる居室作りを配慮している。また、危険を事前に予測した上で家具の配置や保護を行なっている。		
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	風呂場、トイレ、居室、フロア等の案内表示を工夫しつつ、ご本人が自立した生活が送れるように支援している。		