

### 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	2277102071		
法人名	株式会社アイケア		
事業所名	グループホーム あいの街高塚 東ユニット		
所在地	静岡県浜松市南区高塚町4514-1		
自己評価作成日	平成29年8月12日	評価結果市町村受理日	平成29年9月28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.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=227102071-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=227102071-00&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29年8月25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)】**

ご入居者様が安心して生活できるように接遇マナーに注意すると共にご本人の言葉に耳を傾け、希望に沿えるように努力しています。職員の定着率も高く、馴染みの顔が支援することで、ご入居者様が安心してサービスを利用して頂いていると思います。また、清潔感のある空間を提供できるように施設内外の清掃、整理整頓に心掛けています。

**【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)】**

新聞で折ったゴミ袋が山側を揃えてストックされていたり、必ず何かに収納して置かれていて5Sが徹底されている事業所で、大変気持ちの良い空間が広がっています。入浴拒否の利用者のために「夕方から夜間なら入る雰囲気を感じられるかも…」と、職員が出勤時間をずらして「理念:安心して暮らせる」を実現させた事例や、「夜遅くまでテレビを観ていたい」人には舟をこぎ出すまでリビングで職員と過ごし23時過ぎに就寝となったり、仏壇に毎朝職員とご飯を供えることを習慣としている人もいて、黒子に徹する介護に因って在宅のときと同じく穏やかに暮らすことができています。

**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	毎朝、施設理念「利用者様の誇りを尊重し安心して暮らせるよう福祉の心で支援します」を唱和し実践に繋げています。本社より配布される「職場の教養」を読み上げ、職員が気づきを得るように努めています。	掲示のうへ唱和を繰り返して、職員皆理解しています。入浴拒否の利用者のために「夕方から夜間なら入る雰囲気を感じられるかも…」と、職員が出勤時間をずらして「安心して暮らせる」を実現させた事例からも浸透が覗えます。	
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	中学生の福祉体験学習の受入を実施しています。毎年の町内の祭りでは施設正面で手踊り、太鼓を披露して下さいます。事業所はトイレ休憩所を兼ね開放しています。近隣住民の方との日頃の挨拶は職員全員が意識して行っています。	自治会に加盟し回覧板も廻ってきており、利用者と一緒にポスティングして普段のつきあいを大切にしています。フラダンスやマジックショーのボランティア、中学生の福祉体験、歯科医や協力医…と外部からの訪問はありますが、地域行事に積極的に関わることは余りありません。	除草作業は日程が合えばでているとのことでしたが、防災訓練をはじめ地域行事は年間計画に位置付けて前向きに出向くことを期待します。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	介護相談が可能である告知、事業所が主体となって地域の方に発信するイベントの開催など、具体的な取り組みができていません。		
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	運営推進会議では、施設の取り組みや利用状況の報告しています。イベントや日常の様子は写真を交えて説明しています。参加者から広く意見を伺い事業所の定例会議にて検討、改善に努めています。	年間で偶数月の第三水曜日と決め、行政、地域、家族とメンバーを揃え、隔月開催できています。普段の生活をパソコンに取り入れてのスライドショーでは盛り上がりもあり、日々の生活の様子も理解してもらっています。	議題メニューは過不足ありませんが、議事録からは話し合いが深耕していないように映ります。困難事例や事故報告等、何か一つ絞っての協議も一考ください。
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	浜松市のささえあいポイントの受入事業所として登録し、ボランティア活動を活用させて頂いています。また、個別事例によっては行政に意見を求め、運営推進会議の議題として意見交換をさせて頂いています。	浜松市介護保険課並びに区役所には月1回は出向き、運営推進会議の案内、議事録も届けています。集団指導も欠かさず、介護サービス事業所連絡会に於ける研修会にもできるだけ参加し、地域包括支援センターには利用者の移設等で協力を仰いでいます。	
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	身体拘束ゼロ宣言を掲げ、拘束のないケアを実践しています。玄関は夜間帯20時～翌朝7時を除き基本的には施錠はしないように努めています。入居者様が離施時の対応手順は全職員が理解しています。	大事なこととして「高齢者虐待」「接遇マナー」は定例議題としています。出入りにチャイムが鳴ることに職員が慣れてしまい、利用者が目の前の寺院へと知らぬ間に独りで入り込んでしまった事象では反省も含み話し合いをおこない、「鳴ったら見る」の意志統一を図っています。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止関連法や高齢者虐待について勉強会を定期的に開催しています。職員は入居者様に対する言葉遣いや態度が好ましくない場合でも、お互いに指摘しあえる環境です。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見人制度の仕組みや日常生活自立支援事業など理解を深めるために勉強会を開催しています。現時点では制度を必要とする入居者様はいません。		
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	契約の際、不安や疑問点を尋ねて理解・納得して頂いたうえで締結しています。改定の際も書面にて対応し、必要に応じてご自宅へお伺いし説明しています。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	職員は入居者様、及び家族と風通しの良い関係構築に努力しています。面会時、運営推進会議出席時に要望、苦情を受けるケースもありました。改善案は事業所の定例会議で方針を決め改善に取り組んでいます。	体調管理等本人に係る具体的な内容を何かにかこつけて言ってもらえることもあるため、「言いにくいのだろうな」ということは受けとめており、言ってもらえたことは速やかに解決を進めています。調査訪問時に「ここに埃が…」との指摘に数時間後には改善されていて、感心しました。	
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	管理者は相談しやすい雰囲気づくりに努めています。ノートを活用し意見や提案を収集しています。定例会議にて職員全員から意見を求めるように努力しています。	職員は会議ではなかなか進言しませんが、現場では自主性に溢れ職員間で相談してテキパキと業務を遂行する傾向が強い、と管理者は捉えています。管理者も昼食を一緒に摂るよう努めていて、業務連絡のノートにはリクエストが書かれていることもあります。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職場環境、労働条件などは事業所では決定権がなく、案件が発生する都度、本社へ報告、連絡、相談をして解決に向けて努力しています。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新入社員(中途採用含む)は社内新人研修へ参加します。ユニットリーダーは毎月、本社で行う研修会へ参加し、事業所内の職員へ展開しています。また、無資格の職員は働きながら資格が取得できる社内制度を活用しています。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	本部は必要に応じ、行政、同業他社が開催する講演会などの出席を認めて下さいます。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前の面接は2名以上で対応しています。収集した情報を基に、サービス計画を作成して安心できる居心地のよい空間を提供するように努めています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前に、家族の思い、不安なこと、心配なこと、要望などをお伺いし、施設でできる事を説明させて頂き、入居後の不安の軽減に努めています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご本人やご家族が、グループホームでの生活に望む事をお聞きしてサービス計画に反映しています。必要に応じて保険外サービスの提案もさせて頂いています。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ご入居者様の自立度がまちまちである事もあり、各人の役割を提案し、自立支援をサポートしています。ご入居者様と職員は一緒に食事の準備、配膳、下膳、洗濯、掃除など行います。		
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	月に一度『あいの街便り』を発行し、個々人の施設での様子を自筆の手紙でお伝えすると共に、日常を写した写真を添付しています。面会時に職員よりご家族へ日頃の様子や変化などをお伝えしています。衣替えなどの依頼もさせて頂いています。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	身内、友人、近所、会社関係などの人が気軽に面会にきていただけるような、雰囲気づくりに努めています。面会者に不快な印象を与えないように清掃、整理整頓に努めています。	「夜遅くまでテレビを観ていたい」人は舟をこぎ出すまでリビングで職員と過ごしたり、仏壇に毎朝職員にご飯を供えることを習慣としている人もいて、在宅のときと同じく穏やかに暮らすことができます。また面会は家族のほか知り合い、友人が訪れることもあり、歓迎しています。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	気の合うご利用者同士は、その関係が継続できるように支援し、孤立し易い方には職員が間に入り声掛けして、集団生活に馴染めるように努力しています。		

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	ご本人、ご家族からの相談は、随時、受けられるようにしています。		
<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	サービス計画の作成、見直しの際に、直接ニーズを聴いています。困難な場合、経過記録や職員から本人の言動を収集しています。認知症発症前の生活歴などを考慮し、サービス計画に反映しています。	横に座るとポロリと過去の趣味や職業体験がでてくることがあり、わかれば係る道具を用意して有用感を味わってもらえています。入居前には「部屋に籠った生活をしている」と聞いた人の大半が現在リビングで皆と終日居ることから、此処での暮らしの安寧が受けとめられます。	
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	入居前に、ご本人、ご家族より、本人の生活歴、環境を情報収集しています。問題行動などある場合は対応策を検討し初回サービス計画に反映し、実行に努めています。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	経過記録、申し送り、連絡ノートを用い職員間で情報連携に努めています。また、日々のバイタルチェック、食事量、水分量、排泄、服薬確認の記録をしています。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人、家族からの情報、希望を聴き、サービス計画に反映しています。職員は担当者会議にて意見を出しています。サービス計画の内容を家族に説明し確認しています。職員はサービス計画を読み込み実践に繋げています。	介護支援専門員が担当職員にヒヤリングのうえ書面化して回覧しコメントをもらう、という形を繰り返して、最後はカンファレンスで「本当にこれでいいの」と確認するという年の入会で、職員が何度も介護計画書を見る仕組みができていて、「利用者管理表」で実践も確かです。	
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	日常の様子、食事量、水分量、排泄サイクル、入浴サイクルなどをチェック表に記録し、サービス計画の実行に活用しています。職員が、気づいたことがあれば連絡ノートに記入するようにしています。		
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	外出支援(無料、有料)など、ご本人の希望をお聴きし、数人単位で外出をしています。また家族の希望から脳トレ、ハサミを使ったレクリエーション、針仕事などを室内レクリエーションに取り入れています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	浜松市ささえあいポイント事業に参加し、ボランティアによる演芸披露などがあります。また、施設前にある寺院や、近所のオープンガーデンなどは散歩コースとして利用させて頂いています。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	ご家族、ご本人が同意したうえで、在宅医療の往診を利用しています。緊急時の搬送先病院なども家族と取決めてあります。	法人勤務の看護師が週1回健康管理で来訪しています。月2回訪問診療をおこなう協力医に15名が変更し、他2名(現在空き1床)は従来のかかりつけ医を継続していて、家族が通院に付き添っています。いずれも診療録シートに落とし込み、個人ファイルで情報共有しています。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	毎週、弊社看訪問看護ステーションから看護師が来所し、各人の体調を診ています。普段と変化があれば、職員は看護師に伝え、看護師は適切な処置や指導を行っています。症状が重大な場合は主治医への連携も実施しています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院した場合は、経過、症状、治療状況を看護師やご家族に確認しています。退院前もアセスメントを行いご家族、看護師との連携に努めています。必要に応じ病院内での担当者会議を依頼しています。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時に書面にて看取りの指針を説明し、同意を得ています。重度化した場合はターミナルケアの内容を家族に説明し同意を得て、医療とも連携し緩和ケアなど行い終末期を穏やかに迎えられるように努力しています。	傷みがとれるようにとの緩和ケアや、口径摂取できるようにとの工夫、それから扉を少し開けることで生活音や調理の匂いが入るようにする等親身な看取りをおこなっていて、此処2年で6名のお見送りをおこなっています。協力医は在宅医療で展開していて、看取りにも安心です。	
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	数名の職員が救急救命講習を受けています。救命講習には計画的に未受講の職員が受講する予定です。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回避難訓練を実施しています。地区代表者に参加依頼を行い、消防署と連携した訓練を行っています。日中を想定した訓練、夜間を想定した火災の避難訓練を行っています。津波を想定した訓練計画も本部と連携し策定中です。	法定訓練は2回、「地震が発生して厨房から火がでた」という想定でおこない、戸外にて点呼する方法をとっています。水消火器は「やりたい」という利用者も職員に並んで取組み、また夜間想定では対応する職員を減らし、「1名でも、2名でもできるか」を確認しています。	備蓄が2日分とのことですが、ローリングストックも含み7日を目標に少し増えたらなお良いと思います。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)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	排泄介助など自尊心を傷つけないように配慮しています。なるべく無理強いをせず、本人の希望を優先したケアを心がけています。	訪問者が一目で判るほど、黒子として徹する姿勢が文化となっていることが伝わる事業所です。目上の人、人生の先輩として敬った接遇ができていて、管理者も「自分がされてイヤなことはしないように」と常々言ってきかせています。	
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	遠慮や失語などで要求を伝えにくいご利用者様がいます。普段の様子から職員が気づきを得て声掛けするように努めています。また複数の選択肢をつくるなどして自己決定できるように努めています。また筆談なども活用しています。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	ご本の希望に沿って支援できるように努めています。日中は入浴を拒む入居者様に対し、勤務時間をずらし夕方に対応するケースもありました。		
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	月に一度、希望者は訪問理美容を利用しています。女性は外出レクリエーション時にメイクをしています。自己決定が可能な方には洋服や髪形など決めて頂いています。		
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	衛生面の保持、栄養バランスの確保、他事業所との均一化を図るため食材の配食システムへ変更しています。職員は調理時間が短縮された分、入居者様と一緒に準備、片付けができる環境になりました。	金～日は湯煎のものが届きますが刻みやトロミ、ミキサーには手を加え、平日は食材と献立が届き職員が腕を振ります。食事前には嚥下体操を丁寧におこない、食事中はクラシックが流れる中、99歳の利用者も美味しそうに箸を進めていました。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	配食サービスでメニューが決まっており、栄養管理されたレシピを基に調理しています。食事、水分の摂取量の個人別の管理表に記入し把握しています。個々の嚥下機能に応じて粥食、キザミ食、ミキサー食、トロミなどの形態で提供しています。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔ケアを行い、ご利用者様にあったケア(見守り)を実施しています。必要に応じて歯科受診をご家族に提案しています。		

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
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	日々の排泄チェック(時間、量)を行い、トイレの声かけや、排泄介助のタイミングを把握しています。尿意、便意が衰えてきたご利用者様も、定期的に声掛けしトイレを使用するように心がけています。	トイレは車いす対応が2つ、一般が1つと3箇所あります。「排泄チェックと声掛けによって向上を」と取組んではいますが、最高齢99歳、平均年齢約87歳と高齢化が進み、向上改善までは至らず維持に留まっています。	
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	十分な水分摂取を心がけています。便通の良くなる食品を追加で購入したり、主治医と連携をとり下剤を処方して頂く場合もあります。毎朝、毎夕にリハビリ体操を実施しています。		
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	入浴しない日が継続しないように入浴管理表でチェックしています。本人の希望を優先し順番などは決めずに入浴して頂いています。基本は職員の多い日中で対応させて頂いておりますが、時間帯を夕方にならず対応しています。	入浴管理表も備え、3日に1度を目安としています。拒否のある人が多くいることから「お風呂ですよ」と声掛けせずに湯船を見せてしまうことでその気になってもらったり、時間帯を替えることで叶うこともあり対策も諸所工夫するほか、菖蒲湯を楽しむ日もあります。	
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	生活リズムを崩さないように就寝時間は各人に目安があります。今までの生活習慣を維持するため布団で臥床する方もいます。室温、湿度には気を配るように心がけています。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	職員は薬の目的、副作用、用法、用量について理解しています。嚥下や症状の変化を見逃さないように注意し、必要に応じて主治医と連携させて頂いています。		
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	掃除、盛り付け、食器拭き上げ、配膳、下膳、洗濯干し、洗濯たたみ、針仕事など、各人が得意とするものを手伝って頂いています。また、希望があれば、キーパーソンの同意のもと、喫煙、飲酒(ノンアルコール)の対応も行います。		
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支援している	ご本人の体調や、天候を考慮し、出来るだけ散歩や外気浴を行うように心がけています。月1回ペースで外出レクリエーションを企画し季節感が味わって頂けるように支援に努めています。	目の前に在る寺院の中は比較的自由に散策コースとして活用させてもらっています。月に1度を目標に自然と触れ合い、普段と違う雰囲気を楽しむ外出企画を心掛け、中田島公園やガーデンパーク、佐鳴湖公園、うなぎパイ工場などへのドライブ外出で非日常を味わっています。	



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	基本的には金銭の持ち込はお断りさせて頂いています。但、本人、家族の希望でお金を持つことで安心する方には少額を所持して頂き、職員が確認しています。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	家族や友人から届いた手紙に返信したり、ご本人、ご家族からの要望があれば、ご自分で電話をかけられるように支援しています。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有空間は清潔感を保つように努めています。ホールには季節ごとにご利用者様と作成したクラフトを展示しています。玄関からは季節ごとに変化する寺院の庭を楽しめるようベンチを用意しています。	事業所の中は5Sの精神が行き渡っていて清潔な空気が流れ、また目前の寺院には緑も多く「(寺の)白い壁が落ち着く」と入居を決めた人もいます。リビングは天窓が備わり、電動の開閉式カーテンが動作を始めると利用者が「おおつ」と驚きの声を漏らす様子は微笑ましく感じます。	
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	ホールには和室、ソファ、テーブルがあり、玄関内外に椅子を用意しています。ご利用者様が、各々思い通りに過ごせるように努めています。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご本人やご家族と相談し、入居時に使い慣れた家具類を持参して頂いています。入居後はご利用者様の状態などに応じて配置換えもします。	家族が「100歳まで生きてほしい」と願う利用者の居室には踏み台昇降と、家族お手製の体操手順書(写真)が掲示されて、大事にされていることが伝わります。ベッドにぬいぐるみの猫を寝かせ布団をそっと掛けた、安らぎのある居室も視認しました。	
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	表札を作成し、自室がわかる様にしています。テーブル席も名前を付けています。ご利用者の状態に合わせて歩行補助器を活用しています。		

### 1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2277102071		
法人名	株式会社アイケア		
事業所名	グループホーム あいの街高塚 西ユニット		
所在地	静岡県浜松市南区高塚町4514-1		
自己評価作成日	平成29年8月12日	評価結果市町村受理日	平成29年9月28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.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2016_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2277102071-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2016_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2277102071-00&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29年8月25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)】

ご入居者様が安心して生活できるように接遇マナーに注意すると共にご本人の言葉に耳を傾け、希望に沿えるように努力しています。職員の定着率も高く、馴染みの顔が支援することで、ご入居者様が安心してサービスを利用して頂いていると思います。また、清潔感のある空間を提供できるように施設内外の清掃、整理整頓に心掛けています。

【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)】

新聞で折ったゴミ袋が山側を揃えてストックされていたり、必ず何かに収納して置かれていて5Sが徹底されている事業所で、大変気持ちの良い空間が広がっています。入浴拒否の利用者のために「夕方から夜間なら入る雰囲気を感じられるかも…」と、職員が出勤時間をずらして「理念:安心して暮らせる」を実現させた事例や、「夜遅くまでテレビを観ていたい」人には舟をこぎ出すまでリビングで職員と過ごし23時頃に就寝したり、仏壇に毎朝職員とご飯を供えることを習慣としている人もいて、黒子に徹する介護に因って在宅のときと同じく穏やかに暮らすことができています。

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

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	毎朝、施設理念「利用者様の誇りを尊重し安心して暮らせるよう福祉の心で支援します」を唱和し実践に繋げています。本社より配布される「職場の教養」を読み上げ、職員が気づきを得るように努めています。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	中学生の福祉体験学習の受入を実施しています。毎年の町内の祭りでは施設正面で手踊り、太鼓を披露して下さいます。事業所はトイレ休憩所を兼ね開放しています。近隣住民の方との日頃の挨拶は職員全員が意識して行っています。		
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	介護相談が可能である告知、事業所が主体となって地域の方に発信するイベントの開催など、具体的な取り組みができていません。		
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	運営推進会議では、施設の取り組みや利用状況の報告しています。イベントや日常の様子は写真を交えて説明しています。参加者から広く意見を伺い事業所の定例会議にて検討、改善に努めています。		
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	浜松市のささえあいポイントの受入事業所として登録し、ボランティア活動を活用させて頂いています。また、個別事例によっては行政に意見を求め、運営推進会議の議題として意見交換をさせて頂いています。		
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	身体拘束ゼロ宣言を掲げ、拘束のないケアを実践しています。玄関は夜間帯20時～翌朝7時を除き基本的には施錠はしないように努めています。入居者様が離施時の対応手順は全職員が理解しています。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止関連法や高齢者虐待について勉強会を定期的開催しています。職員は入居者様に対する言葉遣いや態度が好ましくない場合でも、お互いに指摘しあえる環境です。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見人制度の仕組みや日常生活自立支援事業など理解を深めるために勉強会を開催しています。現時点では制度を必要とする入居者様はいません。		
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	契約の際、不安や疑問点を尋ねて理解・納得して頂いたうえで締結しています。改定の際も書面にて対応し、必要に応じてご自宅へお伺いし説明しています。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	職員は入居者様、及び家族と風通しの良い関係構築に努力しています。面会時、運営推進会議出席時に要望、苦情を受けるケースもありました。改善案は事業所の定例会議で方針を決め改善に取り組んでいます。		
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	管理者は相談しやすい雰囲気づくりに努めています。ノートを活用し意見や提案を収集しています。定例会議にて職員全員から意見を求めるように努力しています。		
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	職場環境、労働条件などは事業所では決定権がなく、案件が発生する都度、本社へ報告、連絡、相談をして解決に向けて努力しています。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新入社員(中途採用含む)は社内新人研修へ参加します。ユニットリーダーは毎月、本社で行う研修会へ参加し、事業所内の職員へ展開しています。また、無資格の職員は働きながら資格が取得できる社内制度を活用しています。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	本部は必要に応じ、行政、同業他社が開催する講演会などの出席を認めて下さいます。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前の面接は2名以上で対応しています。収集した情報を基に、サービス計画を作成して安心できる居心地のよい空間を提供するように努めています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前に、家族の思い、不安なこと、心配なこと、要望などをお伺いし、施設でできる事を説明させて頂き、入居後の不安の軽減に努めています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご本人やご家族が、グループホームでの生活に望む事をお聞きしてサービス計画に反映しています。必要に応じて保険外サービスの提案もさせて頂いています。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ご入居者様の自立度がまちまちである事もあり、各人の役割を提案し、自立支援をサポートしています。ご入居者様と職員は一緒に食事の準備、配膳、下膳、洗濯、掃除など行います。		
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	月に一度『あいの街便り』を発行し、個々人の施設での様子を自筆の手紙でお伝えすると共に、日常を写した写真を添付しています。面会時に職員よりご家族へ日頃の様子や変化などをお伝えしています。衣替えなどの依頼もさせて頂いています。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	身内、友人、近所、会社関係などの人が気軽に面会にきていただけるような、雰囲気づくりに努めています。面会者に不快な印象を与えないように清掃、整理整頓に努めています。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	気の合うご利用者同士は、その関係が継続できるように支援し、孤立し易い方には職員が間に入り声掛けして、集団生活に馴染めるように努力しています。		

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	ご本人、ご家族からの相談は、随時、受けられるようにしています。		
<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	サービス計画の作成、見直しの際に、直接ニーズを聴いています。困難な場合、経過記録や職員から本人の言動を収集しています。認知症発症前の生活歴などを考慮し、サービス計画に反映しています。		
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	入居前に、ご本人、ご家族より、本人の生活歴、環境を情報収集しています。問題行動などある場合は対応策を検討し初回サービス計画に反映し、実行に努めています。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	経過記録、申し送り、連絡ノートを用い職員間で情報連携に努めています。また、日々のバイタルチェック、食事量、水分量、排泄、服薬確認の記録をしています。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人、家族からの情報、希望を聴き、サービス計画に反映しています。職員は担当者会議にて意見を出しています。サービス計画の内容を家族に説明し確認しています。職員はサービス計画を読み込み実践に繋げています。		
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	日常の様子、食事量、水分量、排泄サイクル、入浴サイクルなどをチェック表に記録し、サービス計画の実行に活用しています。職員が、気づいたことがあれば連絡ノートに記入するようにしています。		
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	外出支援(無料、有料)など、ご本人の希望をお聴きし、数人単位で外出をしています。また家族の希望から脳トレ、ハサミを使ったレクリエーション、針仕事などを室内レクリエーションに取り入れています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	浜松市ささえあいポイント事業に参加し、ボランティアによる演芸披露などがあります。また、施設前にある寺院や、近所のオープンガーデンなどは散歩コースとして利用させて頂いています。		
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	ご家族、ご本人が同意したうえで、在宅医療の往診を利用しています。緊急時の搬送先病院なども家族と取決めてあります。		
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	毎週、弊社看訪問看護ステーションから看護師が来所し、各人の体調を診ています。普段と変化があれば、職員は看護師に伝え、看護師は適切な処置や指導を行っています。症状が重大な場合は主治医への連携も実施しています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院した場合は、経過、症状、治療状況を看護師やご家族に確認しています。退院前もアセスメントを行いご家族、看護師との連携に努めています。必要に応じ病院内での担当者会議を依頼しています。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時に書面にて看取りの指針を説明し、同意を得ています。重度化した場合はターミナルケアの内容を家族に説明し同意を得て、医療とも連携し緩和ケアなど行い終末期を穏やかに迎えられるように努力しています。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	数名の職員が救急救命講習を受けています。救命講習には計画的に未受講の職員が受講する予定です。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回避難訓練を実施しています。地区代表者に参加依頼を行い、消防署と連携した訓練を行っています。日中を想定した訓練、夜間を想定した火災の避難訓練を行っています。津波を想定した訓練計画も本部と連携し策定中です。		

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	排泄介助など自尊心を傷つけないように配慮しています。なるべく無理強いをせず、本人の希望を優先したケアを心がけています。		
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	遠慮や失語などで要求を伝えにくいご利用者様がいます。普段の様子から職員が気づきを得て声掛けするように努めています。また複数の選択肢をつくるなどして自己決定できるように努めています。また筆談なども活用しています。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	ご本の希望に沿って支援できるように努めています。日中は入浴を拒む入居者様に対し、勤務時間をずらした方に対応するケースもありました。		
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	月に一度、希望者は訪問理美容を利用しています。女性は外出レクリエーション時にメイクをしています。自己決定が可能な方には洋服や髪形など決めて頂いています。		
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	衛生面の保持、栄養バランスの確保、他事業所との均一化を図るため食材の配食システムへ変更しています。職員は調理時間が短縮された分、入居者様と一緒に準備、片づけができる環境になりました。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	配食サービスでメニューが決まっており、栄養管理されたレシピを基に調理しています。食事、水分の摂取量の個人別の管理表に記入し把握しています。個々の嚥下機能に応じて粥食、キザミ食、ミキサー食、トロミなどの形態で提供しています。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、口腔ケアを行い、ご利用者様にあったケア(見守り)を実施しています。必要に応じて歯科受診をご家族に提案しています。		



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
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	日々の排泄チェック(時間、量)を行い、トイレの声かけや、排泄介助のタイミングを把握しています。尿意、便意が衰えてきたご利用者様も、定期的に声掛けしトイレを使用するように心がけています。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	十分な水分摂取を心がけています。便通の良くなる食品を追加で購入したり、主治医と連携をとり下剤を処方して頂く場合もあります。毎朝、毎夕にリハビリ体操を実施しています。		
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	入浴しない日が継続しないように入浴管理表でチェックしています。本人の希望を優先し順番などは決めずに入浴して頂いています。基本は職員が多い日中で対応させて頂いておりますが、時間帯を夕方にならず対応しています。		
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	生活リズムを崩さないように就寝時間は各人に目安があります。今までの生活習慣を維持するため布団で臥床する方もいます。室温、湿度には気を配るように心がけています。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	職員は薬の目的、副作用、用法、用量について理解しています。嚥下や症状の変化を見逃さないように注意し、必要に応じて主治医と連携させて頂いています。		
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	掃除、盛り付け、食器拭き上げ、配膳、下膳、洗濯干し、洗濯たたみ、針仕事など、各人が得意とするものを手伝って頂いています。また、希望があれば、キーパーソンの同意のもと、喫煙、飲酒(ノンアルコール)の対応も行います。		
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	ご本人の体調や、天候を考慮し、出来るだけ散歩や外気浴を行うように心がけています。月1回ペースで外出レクリエーションを企画し季節感が味わって頂けるように支援に努めています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	基本的には金銭の持ち込はお断りさせて頂いています。但、本人、家族の希望でお金を持つことで安心する方には少額を所持して頂き、職員が確認しています。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	家族や友人から届いた手紙に返信したり、ご本人、ご家族からの要望があれば、ご自分で電話をかけられるように支援しています。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有空間は清潔感を保つように努めています。ホールには季節ごとにご利用者様と作成したクラフトを展示しています。玄関からは季節ごとに変化する寺院の庭を楽しめるようベンチを用意しています。		
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	ホールには和室、ソファ、テーブルがあり、玄関内外に椅子を用意しています。ご利用者様が、各々思い通りに過ごせるように努めています。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご本人やご家族と相談し、入居時に使い慣れた家具類を持参して頂いています。入居後はご利用者様の状態などに応じて配置換えもします。		
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	表札を作成し、自室がわかる様にしています。テーブル席も名前を付けています。ご利用様の状態に合わせて歩行補助器を活用しています。		