

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	2274200373		
法人名	有限会社ホルピタルサービス		
事業所名	グループホーム清水三保の家（1階）		
所在地	静岡市清水区三保3503－74		
自己評価作成日	平成30年8月16日	評価結果市町村受理日	平成30年12月7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.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&JigyosyoCd=2274200373-00&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 静岡評価調査室
所在地	静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A
訪問調査日	平成30年8月29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)】

世界遺産「三保の松原」の近隣に位置し自然豊かな環境にあります。天気の良い日には富士山が見られ、春には桜吹雪を浴びながらのお花見が恒例です。隣接の公園に毎日散歩に出掛け、近隣の方と挨拶したり他階の入居者の皆さんと談笑することを楽しみにしています。外の空気を吸うことで開放感や季節を感じることができます。入居者の方々は自分のペースに合わせて、ゆったりと過ごされています。共同生活の中で他の方に対する優しさや思いやりの行動が見られ、助け合いながら穏やかに暮らしています。高齢者の為の「第二の住まい」を目指しています。

【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)】

側溝掃除、文化祭といった地域行事交流は当たり前として、自治会の回覧板も廻るようになり、隣近所とは「(津波では)屋上に避難させてね」と気軽に声が入る程親交を深めています。本年5月にも昨年に引き続き、国産竹100%の竹紙を使用して「竹紙ろうろう」作りに利用者と伴に取組んでおり、羽衣の松や御穂神社周辺に燈して、世界遺産三保松原へ心寄せる機会と成っています。「日に焼けるからイヤ」という人は化粧品にもこだわりを持ち職員と品定めに出かけ、編み物が趣味の利用者に職員が糸を自宅から持ち寄ったりして、現在は素敵なサマーセーターが袖をつけるだけとなり、皆で仕上がり待ち遠しく思っています。

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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらい 3. 家族の1/3くらい 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	
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	事業所理念を事務室に掲示し、いつでも内容を確認できるようにしている。職員の事業所理念としての認識というよりも、基本的考えや目指す方向が日々の取り組みとして実践していることが事業所理念に沿っている。	理念は法人のものと併に掲示や回覧で周知されています。イベントや外出が決して少なくないものの、「ゆっくり」「一緒に」「楽しく」を端的に表すのが「散歩」で、近くの公園での一休みの談笑を含み思い思いに堪能していて、本人から「清々する」との言葉もこぼれています。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の文化祭へ手芸品や絵等の出品へ向けた取り組みとお祭りへの参加を支援している。隣接した公園での津波避難訓練には入居者と職員が毎年一部が参加している。前任の民生委員から声を掛けていただき気に掛けていただいている。	開設から15年となり、各種行事を通じて地域とは年々深い関係ができています。本年5月にも昨年に引き続き、国産竹100%の竹紙を使用して「竹紙とろうろ」作りに利用者と一緒に取り組んでおり、羽衣の松や御穂神社周辺に燈して、世界遺産三保松原へ心寄せる機会と成っています。		
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	施設建物前の道路で動けなくなっている高齢者を見かけた近隣住民が助けを求め施設を尋ねてきたことが数回あった。 職員が対応しそれぞれご家族と連絡をとり、つながることができた。			
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	毎回施設活動の報告の後、各フロアが交代で取り組みの発表を行っている。「問題事案→取り組み→効果の有無→現状→今後の取り組みや目標」を報告しご家族や民生委員の方に意見を求め参考にしている。	行政、地域、家族に参加してもらっています。特に「意見をより多くいただく」という方針を以て、「きっかけづくりとして」職員が介護ケアの取り組み発表をしており、話材が拡がっていることは議事録にも示され、功奏しています。		
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	生活支援課の担当者は毎年面談に来所し疾患、ADL等について聞き取りを行っている。社会福祉協議会の担当者は毎月来所され個別面談を行っている。高齢介護課は清水区だけでなく駿河区、葵区からも入居相談が時々あり、事業所の実情や取り組みを理解していただいている。	地域包括支援センター職員は毎回運営推進会議に出席くださり、事業所でもセンター主催の研修会に参加しています。また介護相談員に吐露した帰宅願望等は職員を介して家族にも届けて個別対話につなげるほか、相談員との意見交換会にも出向いています。		
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、玄関の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	玄関は日中は解錠している。身体拘束について本部指導の課程の中で繰り返し学んでいる。身体拘束をせずに本人の転倒や転落を防ぐよう職員間で意見を出し合い、試行錯誤しながらケアに取り組んでいる。	法改正に基づき「身体的拘束適正化検討委員会」を立ち上げ、会議運営年4回の内1回を終えています。本件は法人主導の所内研修にも組込まれて知識学習は最低でも年2回は実施され、現在対象となる利用者もいませんが、管理者としてはスピーチロックに日々配慮しています。		
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について本部指導の課程の中で繰り返し学んでいる。各階で職員の対応が問題だと感じていることがないか洗い出し、具体的対策を話し合っている。			

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	管理者とリーダー、関係者と活用について話し合い支援につなげている。各制度の利用者がいるので受給者証を取扱うことや成年後見人と接する機会がある。制度や取扱いについてリーダーから職員に指導することはあっても全職員が学ぶ機会には設けていない。		
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	入居時には重要説明事項、契約書の内容を書面と合わせて、口頭で要点をわかりやすい説明を行うことを心掛けている。改定時は変更内容を説明し、具体的に請求金額がどの程度変更となるかも伝えている。		
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	介護相談員が毎月訪問し利用者一人ひとりの話を聞き利用者の意見を管理者へ報告、その後リーダーから職員へ伝え取組みに反映させている。運営推進会議に出席されたご家族には意見を求めるとともに会議前後に利用者の近況を伝え、個別に話しを聞く機会を設けている。	面会の少ない家族には、法人の地区グループで発行する「くろおばあ」や運営推進会議の議事録、電話フォローで情報共有しています。「高齢者は暑さを感じにくい。個室で独りで休んでいたら…」との心配には見守りを一層強化する等、届いた意見は建設的に改善しています。	
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	本部に法令順守研究委員会があり相談受付の電話番号を事務室に掲示してある。毎月職員会議を実施、本部より静岡地区担当のアドバイザーも定期的に出席し意見や相談を直接できる機会がある。アドバイザーは定例の本部幹部会で担当地域の事業所の案件を報告する機会がある。	運営推進会議での司会や発表者の役割を担うことで職員の成長躍進を管理者は受けとめていて、毎月の職員会議にも意見交換が活発です。一方長く勤務する職員が多いことから、阿吽の呼吸でのリレーションも見られ、言わなくても判るという態勢もあります。	
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	職員個々の勤務評価は管理者が行っている。本部は事業所の稼働率や経費状況も合わせて総合的に施設の評価をし、職員の給与査定に反映させている。本部から査定基準や評価内容の説明が管理者にあり職員に伝達されている。環境・条件の具体的整備は現場職員の対応が現状で職員の不満があるのも事実。		
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	管理者が職員を評価し本部に報告している。訪問歯科主催の職員向け研修の機会がある。市の介護保険課からメールで届いた研修のお知らせについて該当する内容を各リーダーへ告知している。		
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	管理者は地域包括や医師、自治会役員、介護施設職員などが集まる勉強会がある。ケースの取り組みや効果、問題点を報告し意見を出し合っている。同グループの事業所間で入居希望者への空室案内を連携対応している。他同業者の相互訪問は入居希望者の紹介時のタイミングに行う程度。		

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	本人の発言や日常生活の様子を職員間で集約し本人や家族の背景を踏まえて本心を探り、できる限り要望に応えられるよう取り組んでいる。職員によって違う本人の発言や態度を見守り、情報を共有し各職員が本人の思いを受け個々に傾聴している。		
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	本人の今までの生活の経緯、本人家族それぞれの背景、家族間の関係等の立ち入った情報はできる限りケアマネや相談員から引き継ぎ、内容の確認にとどめるよう配慮し、それぞれの思いや要望を場合によっては個別に聞き本心を引き出すよう努めている。		
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	事前の情報を参考にしながら本人の様子を静かに見守り、思いや意欲を探りながら少しの支援から始め、本人の反応や様子を見ながら必要な支援の強度を調整し自立支援につなげている。訪問歯科利用にあたり状況と必要性を随時説明している。		
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	本人が好きな裁縫をして雑巾を縫い実際に施設内で使う流れをつくったり、本人の意思で食器拭きやトレー・テーブル拭き等家事に参加できるよう配慮している。新聞を折りたたむ作業に誘い、職員や入居者同士で会話を楽しみながらできるよう心掛けている。		
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	家族が面会に来所した際は近況報告を行いながらさりげなく3者で話をする機会を設けるよう心掛けている。場合によっては両者に配慮しながら個々に報告を行い個別に話を聞くよう取り組んでいる。		
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	家族や知人の面会時は近況報告や個別の傾聴の他は居室で家族だけの時間をゆっくりと過ごせるように部屋の室温を調整し居室をドアで仕切り環境を整えるよう配慮している。家族や知人への協力が必要な場合は本人の思いを確認しながら伝え、支援の提案をしている。	例えば熱中症対策では、お茶がすすまない人の家族にサイダーの持ち込みをお願いするなどの例があり、家族との協力が日常に溶け込んでいます。1階では編み物が趣味の利用者に職員が糸を用意して、現在は素敵なサマーセーターが袖をつけるだけとなりました。	
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利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者の発言や行動から利用者間の関係の把握に努め、対立した関係の両者に同等に接しながら程よい距離間で過ごせるようさりげなく職員が間に入りトラブルを回避するよう取り組んでいる。		

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	転院先のCMや相談員に本人家族両者の背景、経緯を伝え不明な点や相談があればいつでも連絡してくださいと家族と転院先にも伝えている。実際に転居先の施設や家族から退居後に亡くなられた際に電話連絡をいただきお礼を言われることがある。		
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	本人との会話や行動から思いや希望を探り、できる限り添えるように職員間で情報を共有し本心を探りながら支援に取り組んでいる。裁縫が好きな方には雑巾や衣類の繕い物を依頼している。好きな食事メニューを個々に尋ね順次メニューに取り入れ希望を反映させることで楽しみを増やすよう取り組んでいる。	「こういう言い方がいいのでは?」といった場面毎の振り返りも職員会議には挙がり、職員の上手な刺激が利用者の反応(=言葉)となって把握できることもあります。例えば「(寝る時にも)靴下を履きたい」というような場合にも健康を害さない限り本人本位にしてもらっています。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居時に担当CMや相談員から生活歴や経緯の情報を集めるだけでなく、入居後にも時間をかけ本人との信頼関係を築きながら自然な会話から引き出せるよう心掛けている。家族、知人に入居後の様子を伝えながら、今までの暮らし方の情報につなげがようそれとなく尋ねている。		
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	職員は出勤後に介護記録や業務日誌に必ず目を通し、当日までの様子を把握して業務に入っている。普段と違う様子がみられた方は個別の詳細記録で、前夜から当日午前中までの様子、排便状況等は当日勤務の職員間で口頭で申し送りしている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	現状の課題と取り組み方を職員で出し合い、課題の変化に伴い取り組み方の変更が必要な場合は考え方や手順、アイデアを出し最良の方法へ導くことができるよう柔軟に試行を先行し、本人の反応を見て家族に伝えながら介護計画を作成している。	計画作成担当者となれる人は4名、介護支援専門員3名と人材が豊富です。入居から数ヶ月は関わりに困って大きく変化が間々あるため、まずは現場対応を優先し、その結果を踏まえての介護計画書作成で後追いのになる場合もありますが、常には1年毎に書き換え更新しています。	
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	毎日の様子を記入する介護記録と合わせ、個人ファイルの詳細記録に普段と違う様子は詳しく記入している。ケア内容を変更する時は状態の変化がいつ頃から始まったのか、ケアに対する本人の反応を再確認し課題とケアの変更内容を洗い出し介護計画の見直しに活かしている。		
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	本人の状態の変化で医療的支援が必要となった場合の選択肢を過去の例を含めて家族に説明し転院前後の支援やフォローを実施している。家族の状況により支払い手続きや協力が困難になった時の方法や選択肢を説明し支援につなげ家族の負担軽減に努めている。		

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	隣接の公園へ毎日散歩に出掛け、一人ひとりに合わせた距離や歩く速さ、コースを変え利用者の組み合わせにも配慮している。外出支援で近隣の商業施設や地域の食堂やカフェを利用している。		
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	入居時の受診状況、経緯を把握し入居後の受診について本人家族両者の意向、家族の協力状況を確認し希望に添えるよう支援している。突発的な発熱や負傷時の対応についても確認し書面に残し支援につなげている。家族の協力が困難になった時はかかりつけ医の変更も可能であることを説明している。	在宅の頃からのかかりつけ医を続ける人が4名、他は事業所の協力医に変更し、職員が通院介助をおこなっていて、事業所職員が医師を信頼していることがくみ取れる発言もありました。医療情報は個人ファイル内の詳細記録に残しています。	
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	利用者の気になる様子があればかかりつけ医に連絡し相談している。看護師からも具体的なアドバイスや確認を求められることもあり連携を取りながら支援できている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時はADLの他、施設での様子や良好な対応方法を詳細に伝え、入院中に予測される問題への対応方法の手がかりとなるよう説明している。時々病室を訪ね看護師から排泄や食事、リハビリ状況等の把握に努めている。病院の要望で医師から家族への経過説明や今後についてのカンファレンスに参加することもある。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に施設のかかりつけ医と連携できる限りの支援をすることを説明し、必要に応じ看取りのケースも紹介している。連続した医療行為が必要になった時は転院の可能性もあることも説明し状態の変化があれば家族に報告し、今後考えられることを早めに伝え要望により選択肢を提案している。	本年8月から週1勤務の看護師が配置され医療連携も整い、協力医もかかりつけ医も協力的で条件がほぼ揃っています。前回の看取りでは家族が「最期まで見てもらえて、嬉しい」と随所で話してくださったことが巡りめぐって事業所に届き、誉と喜びの気持ちで職員も自信となりました。	
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	訓練の機会は設けていないが、ケガや急変時の初期対応を職員間で報告し合い実践を重ねながら改善点を上げ、主治医からの指導等情報を共有している。経験が浅い職員は個別に先輩職員から指導を受けている。		
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	事業所では年に2回、昼間と夜間それぞれの想定で消防訓練を実施している。3月に地域の津波避難訓練、12月に地区の防災訓練にも一部参加し津波避難タワーに避難誘導している。訓練参加時に民生委員や役員と会い声を掛けていただいている。	年2回の法定訓練では警報音が響くため、事前に隣近所にお詫びかたがた案内を届けており、地域防災の場でも管理者が「清水三保の家」と描かれたヘルメットをかぶって勇んで参加するほか、津波避難訓練では「散歩想定として」利用者3名も加わっています。	

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	
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	本人のこだわりや習慣、性格を把握し、問題があれば必要に応じ改善を提案し無理のないよう本人に配慮しながら取り組んでいる。本人のプライバシーに関わる内容は周りに人がいない状況を確認して静かに話すよう配慮している。	「ちゃん」づけはやめましょう、ということは繰り返し、確認し合っています。前回の外部評価を介して向上目標とした「親しみが過ぎる(距離感)」という点については、職員一人ひとりの戒めとして、今でも会議などの話材となっています。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	本人のタイミングで職員に話しかけられた時はできる限り作業の手を止め本人の傾聴に努めている。できる動作は自分で行い、服を選んだり自己決定を促し支援が必要な部分を提供し自立支援につなげている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	散歩や入浴、家事参加については毎日毎回本人に意思を確認してから支援している。居室で好きなことをして過ごす内容は本人を尊重し適度な距離を置き見守っている。		
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	着替えの準備の支援が必要な方が自分の意思で服を選ぶように、職員が声を掛け一緒に選んでいる。		
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	日曜日がフリーメニューで利用者のリクエストやパン食にしている。普段の会話の中から好きな食べ物や好みの把握に努めている。食事前後のテーブル拭き、食器・トレ拭きを家事参加に希望し意欲のある利用者に分担し習慣となっている。	魚の臭みをしっかり除きレモンが添えられ、大豆は少し噛みごたえがあるように炊いていて、汁物には三つ葉の香りが加わっていたりと、何気ない家庭料理の一つひとつが素材の味と栄養が活かされていて、丁寧に調理されており、介護ケアの真摯さを受けとめることができる調理です。	料理上手な人、苦手な人と差もあるようですので、その日の献立を美味しく作るコツ(魚には塩を振り、臭みをとる等)をユニット間で共有する仕組みがあると、なお良いと思います。
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食べるのに時間がかかる利用者には食事の開始時刻を早め個々のペースで食事ができるように時間を確保している。水分摂取が苦手な方には時間をかけ声を掛け介助しながら対応している。		
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	食後に歯磨きの声掛けが必要な方に呼びかけることで全体に意識づけができています。自立されている方は個々のタイミングで実施している。セッティング後歯ブラシを手渡しする一部介助、義歯の取り外し、洗浄、歯磨きの全介助等個々に合わせている。		

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	排泄を失敗するタイミングやトイレの間隔を職員間で情報を集め見直し、食事前等のトイレ誘導の時間を調整している。失禁が増え紙パンツにしても失禁が減れば布パンツに戻すなど柔軟な対応を心掛けている。入院後もトイレの声掛けや誘導を強化し、時間をかけ紙パンツから布パンツに戻ったケースも多い。	在宅では失敗が多く家族を困らせていたとのケースでは、居室前がトイレだったという幸運もあり、職員のこまめな介護によって大幅に向上して、後日「皆さんにご迷惑かけてますよね」とリハパンとパットを大量に持ち込んだ家族が驚いて声もなかった、というエピソードもあります。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄チェック表で毎日排便の有無を確認し、便秘改善薬の追加や中止を職員間で確認しながら調整している。水分を摂りづらい方へは甘い飲み物や寒天にしたり、体調不良時はスポーツ飲料を個々に提供している。散歩と体操を毎日実施し参加を呼び掛けている。		
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	水・日曜日が入浴は休みで廊下に掲示している。ボランティア慰問や外出支援等のイベント日は追加で中止している。午前中は散歩、16時には職員が1名終業となる為、安全を考慮し施設側の都合で13:15～16:00までに終了しているが、本人の意向を確認しシャワー浴としたり洗髪や入浴を中止することもある。	入浴は1号館と3号館は水曜日と日曜日を休浴日とし、2号館は重度の人が多いため水曜も湯を張ることで清潔を保てるよう支援しています。「お風呂が好き」という人は多いものの希望には柔軟に応じており、週5日の入浴を堪能する利用者もいます。	ラジカセで音楽を流したり、変わり湯に積極的に取組む等、現在おこなわれている外出の楽しみと同様のことが入浴時間にも提供されたら、なお良いと思います。
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	健全な生活リズムを原則としながら個々の今までの生活習慣にもできる限り合わせるよう、就寝薬服用の時間を個々に設定し、就寝前の過ごし方を尊重しTV、消灯の支援を配慮している。		
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	個々の薬の情報書類は個人ファイルに最新のものが綴じてあり、災害等緊急時に持ち出すファイルにも全員分が綴じてある。睡眠に関わる就寝薬については個々の配薬ポケットにわかりやすく副作用を明記してある。薬が変更された時は職員間で申し送りし周知に努めている。		
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	家事参加に意欲のある方に食器、トレイ・テーブル拭き、タオルたたみを役割分担し習慣となっている。気分や体調が優れず参加できない時は利用者同士で自発的に代行したり、職員が声を掛け他利用者に促し支援している。裁縫や手芸が好きな方には個々の意欲を尊重し最低限の支援に努めている。		
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	雨天以外は毎日散歩を実施し本人の意向を確認しながら同行している。本人の体力や気分、気候に合わせて距離や休憩のタイミングを調整している。年に2回は近隣へ外食を兼ねた外出支援を行い、食べたいもの、買いたいものを選ぶよう支援し家族も同行される時もある。	大半の人が散歩好きですが、「日に焼けるからイヤ」という人は化粧品にもこだわりがあり、職員と品定めに出かけています。三保ふれあい広場にお弁当持参でミニ遠足したり、清水ペイドリムで食事等、近場のスポットで楽しみを倍増させる工夫があります。	

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
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	一部の利用者は希望により手元に現金を所持している。外出支援時に本人の所持金を持参されるが、買物や食事の支払いは本人に意向を尋ね職員が代わりに払い精算している。支障のない方には毎月小口現金出納帳を見せ署名をいただいている。		
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	家族に電話したい時は本人の希望する時間に電話できるようブライザーに配慮して事務所を空け回線を提供している。家族から本人に電話があった時も同様に配慮している。家族から届いた手紙を本人に渡し差出人や内容についてわかりやすく伝えている。		
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	わかりやすい大きな日めくりや何月かを掲示し、季節の花を飾っている。施設内の行事に撮った写真を掲示し、施設での暮らしの実際をたどりながら会話ができるようにしている。玄関前には季節の花を植え日中は出入りを開放しベンチで座り談話ができるようにしている。	玄関ではプランターの花も風に揺れ、また手作りインテリアには14年という歴史が滲みます。全体に清潔で、換気扇や洗濯機の後ろといった清掃もれしがちなエリアにも埃がありません。各館(階)ソファの配置にも変化があり、利用者本位に図っていることが覗えます。	
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	居室で独りで過ごせるよう本人の意思を尊重しているが、体操やドリルの時間には声を掛け参加は本人の意思に沿って支援している。孤立や昼夜逆転を防止する観点から興味のあるTVをホールで観よう誘ったり、トランプ等に誘うことも行っている。		
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	入居時に使い慣れた家具を持ち込むこともあり、動線を考慮し配置の提案をしている。入居後に本人から家具の配置の移動を希望された時は一緒に考え支援している。収納の配置が当初の設定と実際が違う場合は本人と一緒に再検討し本人の習慣や意向を尊重し変更することもある。	カーテン、エアコン、ベッド、カーテン付クローゼット、洗面台が予め備わり、持ち込みは小さなチェストに留まっていますが、中には友人から譲られたという「亀」「アルマジロ」のはく製が置かれる部屋もあり、携帯やメガネ、目覚まし時計などの小物に個々の趣が見てとれます。	
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	外出時は車椅子移動でも建物内はできる限り歩いて移動できるよう個々の動線を考慮し、手すりや家具を安全に活用できるよう環境づくりに努めている。歩行器を使用する方や転倒しやすい方の動きを検証し、より安全な動きを繰り返し指導している。		

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	2274200373		
法人名	有限会社ホルピタルサービス		
事業所名	グループホーム清水三保の家（2階）		
所在地	静岡市清水区三保3503-74		
自己評価作成日	平成30年8月18日	評価結果市町村受理日	平成30年12月7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.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&JigyosyoCd=2274200373-00&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 静岡評価調査室
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A
訪問調査日	平成30年8月29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)】

世界遺産「三保の松原」の近隣に位置し自然豊かな環境にあります。天気の良い日には富士山が見られ、春には桜吹雪を浴びながらのお花見が恒例です。隣接の公園に毎日散歩に出掛け、近隣の方と挨拶したり他階の入居者の皆さんと談笑することを楽しみにしています。外の空気を吸うことで開放感や季節を感じることができます。入居者の方々は自分のペースに合わせて、ゆったりと過ごされています。共同生活の中で他の方に対する優しさや思いやりの行動が見られ、助け合いながら穏やかに暮しています。高齢者の為の「第二の住まい」を目指しています。

側溝掃除、文化祭といった地域行事交流は当たり前として、自治会の回覧板も廻るようになり、隣近所とは「(津波では)屋上に避難させてね」と気軽に声が入る程親交を深めています。本年5月にも昨年に引き続き、国産竹100%の竹紙を使用して「竹紙ろうろう」作りに利用者と伴に取組んでおり、羽衣の松や御穂神社周辺に燈して、世界遺産三保松原へ心寄せる機会と成っています。「日に焼けるからイヤ」という人は化粧品にもこだわりを持ち職員と品定めに出かけ、編み物が趣味の利用者に職員が糸を自宅から持ち寄ったりして、現在は素敵なサマーセーターが袖をつけるだけとなり、皆で仕上がり待ち遠しく思っています。

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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらい 3. 家族の1/3くらい 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. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	三保の家の理念を事務所に掲示して職員は確認している。利用者の皆様が家庭にいるようにゆったりと暮らせるよう支援し、役割を持って過ごせるように日々心掛けている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	毎日のお散歩の時には近所の方と挨拶を交わしている。近隣の公園で行われる津波避難訓練に参加したり、三保交流館の文化祭には作品を出品して見学に行ったりしている。また三保羽衣の松で行われた「あかりともるよる」のイベントには灯籠の絵や習字を作る事で参加している。		
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	隔月で行われる運営推進会議では出席されている地域の方やご家族に向けて普段の認知症の支援の様子や方法を発表し伝えている。		
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	運営推進会議では普段のサービスの取り組みを発表報告して地域の方やご家族より意見をいただくようにしている。運営推進会議で話し合ったことや発言された意見を職員全員で共有し、これからのサービスに生かしていけるように努めている		
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	静岡市高齢介護課、生活支援課等と連絡を取り入院や怪我等の状況を報告したり、より良い支援の方向を相談している。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	ホームでは「身体拘束〇宣言」をしており身体拘束は行われていない。本人の行動を抑圧するような物は使われていない。利用者が転倒しないように見守りや声掛けを何度も行うように努めている。玄関施錠は原則日中は解錠されている。		
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	虐待防止については本部より定期的に学習課程があり繰り返し学んでいる。職員の対応で気になることがあれば、職員が集まって話し合ったり、職員間で確かめ合ったり、リーダーと相談ながら防止に努めている。		

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
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	職員は権利擁護や成年後見人について理解しており、入居時の状況により役所や家族と話し合い導入を進めている。利用の継続は職員が関係担当者と連絡を取り、円滑に行くように対応している。		
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	入居時の契約においては、ご家族に分かり易いように説明し疑問点については随時説明して、締結するようにしている。改定時にもご家族に十分に説明して署名捺印を頂いている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議等で出された意見は議事録により全職員に把握されている。また、議事録は毎回、静岡市介護保険課に提出されている。また参考になる意見は職員会議等で話し合っている。		
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	職員会議では、施設の運営についてより良い方法がないかを、職員間で提案して話し合い改善に努めている。話し合ったことは、本部に報告して運営の改善や助言を求めている。		
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	本部は、職員が努力や実績により給与や手当が受けられるように給与体系の整備に努めている。資格手当、介護処遇手当、労働手当等 施設や個人の努力によって手当が受けられるように改定されている。		
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	本部は職員の資質向上のために各種の研修を用意している。AA.A.B. D.G課程等の内部研修がある。また身体拘束防止の外部研修等にも参加している。社員は全員が参加している。介護福祉士や介護支援専門員等、取得資格により資格手当がつけられている。		
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	静岡地区法人内の6施設は、G課程研修で他施設の職員の意見を聞くことで、情報を共有し介護の資質向上に努めている。歯科クリニックによる講習会等に参加して知識の取得に努めている。		

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
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	入居時には本人の訴えやご家族の思いを傾聴し情報を収集している。慣れるまでは見守りを重視し、どのような介護が必要なのかを見極めて穏やかに不安な生活が送れるように務めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族の来所時には必ず職員から声を掛けるように努め、施設での暮らしをお話するようにしている。入居前の出来事など普段のさりげない思いや世間話のできる関係を作れるように努力している。		
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	ご家族の要望を、じっくりとつかいがい施設の方針等をお話ししたうえで、今の段階で適した方法を提案し、ご家族と意見が一致すれば対応しながらより良い方向を見つけていくようにしている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者はホールで過ごされる時間が多いが、TVを見ていて旅行の話や料理の話になると、経験豊かなで教えて頂く事が多く、みんな楽しい話題を共有し職員も学んでいる。		
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	入居者の日常の発言の背景は、家族に何うと分かることが多く、ホームで職員と会話するうえで不安の無い日常を過ごすために役に立っている。家族の協力を頂きながら、ホームでの生活で困ったことは相談し合い、嬉しい事や良かった事は共有できる関係を作るように努めている。		
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	ふれあい公園への散歩では、よく知り合いの方に会うことがあり、立ち話をしたりホームの方へ遊びに来ていただけるようお願いしたりしている。ご家族の親類の方、お孫さん等、来所し易い環境を整えるように努めている。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個人が居室に入りつきりにならず、穏やかにホールで皆さんと過ごせるように声を掛けています。顔を覚えて馴染みの関係になると助け合う姿が見られる。気の合わない方同士は、距離を空けて時間をかけ支援している。		

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	近所でご家族にお会いする機会があり、近況報告をうかがう等いつでも話しかけてもらえる関係が続けられるように努めている。他ホームに移られた方は電話等で情報を収集している。		
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	それぞれの個性を尊重して穏やかに暮せるように努めている。意思をしっかりと伝える方はじっくりと話を聞き可能な限り希望に添うようにしている。悩んでしまう方は、いくつかの選択候補を示しご本人に決めて頂くようにしている。		
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	ご本人やご家族からお話を聞き情報を収集している。ご家族からは面会時に普段の生活の中から発せられた言葉や行動から一つ一つ参考になることを拾い上げている。ご本人との散歩では1対1でお話できる時に、ゆっくりと色々な話をするように努めている。		
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	日中はホールで過ごされる方が多いが、居室に居ても時々様子を見に行きながら声掛けをするようにしている。排泄や入浴、歩行状態や食欲等を自然な流れの中で観察し介護記録に記入し情報を共有している。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	健康状態や精神状態の変化を把握して、ご本人やご家族と意向を話し合い、普段の様子から職員の意見をまとめながら介護計画を決定し変更させながら介護計画を作っている。		
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	職員は利用者の様子について個人ファイルや介護記録に記入し情報を共有している。細かい変化を職員間で伝達して話し合い、対応の成功例だけでなく失敗例も含めて職員間で情報を共有している。		
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	訪問歯科の来所により、歩行困難で通えなかった利用者が治療を受けられるようになった。また週1回の看護師さんが来てくれることで医療的な充実がはかれるようになった。		

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	近隣に公園があり、日頃は散歩などに行き咲いている花や綺麗に見える富士山などを見ながら、他階の利用者や近所の住人との会話を楽しんでいる。春は桜のお花見に行き全館でお花見弁当を食べるのを楽しみにしている。		
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	近隣の医療機関にお願いして、生活していく中で気になる症状や体調の変化を報告し、利用者や家族の意向を第一に尊重しながら適切な治療を受けられるように情報を伝達し支援している。また長年のかかりつけ医のある方にも同じように情報を伝達して支援している。		
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	訪問看護師には、入居者の体調の確認をしていただき、医療面での受診の助言や日常の注意事項を確認している。職員は体調の気になる事を伝えている。		
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。	病院に求められれば本人の様子や生活を情報として提供支援している。入院の際はホームで支援できる必要な物を用意して頂いている。入院中は面会に出掛け様子を確認し、病院関係者との情報を共有するように努めている。退院後は以前のように暮せるように支援している。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	ご本人やご家族の意向を尊重し相談して、ご希望に添った支援ができるように努めている。今後の状況変化や万が一の状況も想定して、ご本人やご家族の意向を確認し医療関係者に相談しながら方向性を決定し支援している。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	職員は外部の講師をお願いして、心肺蘇生の訓練やAEDの使用方法などの講習を受けている。急変時にすぐに応急手当ができるように知識を習得している。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防訓練や防災訓練を年二回実施している。春は三保消防署の立ち合いの元、消火器訓練も合わせて実施している。また地震津波を想定して上の階に逃げる訓練も実施している。自治会主催の防災訓練では避難タワーに逃げる訓練に参加して、散歩時の地震想定に備えている。		

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	
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	居室やトイレや浴室のドアを気を付けて閉める事やノックをして入る事に配慮している。声掛けの際は優しく丁寧な口調を心がけ、安心してもらえるように落ち着いた対応をしている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	お話ができなくても普段の顔色や様子から判断できることを観察している。散歩や入浴など声掛けをして本人の意思を確認し、うまく考えが表せない利用者は体調や状態を確認して参考にし対応している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	入居者には個性があり行動の範囲が異なるので個々の対応を行っている。入居者が不穏状態になっても、本人の気持ちが落ち着くまで待ちながら言葉かけや見守りなどで対応し、日々を穏やかに過ごせ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	職員は季節ごとに洋服や下着の衣替えを行い、タンスの整理入れかえを支援している。家族には季節に応じて不足の補充をお願いしている。カタログを見て自分で選び職員に注文してもらい洋服を購入している利用者もいる。		
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	お楽しみ食事として日曜日には、利用者の希望に添ったメニューで職員が献立を作り提供している。利用者にはあらかじめリクエストを取るように努めている。食器の片づけやトレーや食器拭き等を手伝ってくださる利用者がある。		
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	歯が無かったり飲み込みの良くない利用者には、食べやすくおかずを刻んだり、ご飯をお粥にしている。お茶をあまり飲まない利用者には声掛けをして飲んでいただくように対応している。食事や水分摂取状態は介護記録に記入し把握している。		
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	自分で出来る方は声掛けをして様子を見守りし、歯磨きを支援している。歯磨きをご自分で用意できない方は職員が支援して口腔ケアができるようにしている。静岡デンタルクリニックにお願いして歯磨き指導を受けている。		

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	排泄チェック表に記入して利用者の排泄パターンを観察して清潔で失禁のない日々が送れるように支援している。排泄の見守りにより、在宅時よりケア用品がいらなくなる利用者もいる。		
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	排泄チェック表を記入確認して便の間隔が空いている時は、水分を細目に摂取できるようにしたり、毎日の散歩を習慣づけて体を動かすように支援している。体調が良くない時は、病院に対応を相談している。		
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	日曜日の入浴は無いが、他の日は本人の意思に沿って入浴を決めている。利用者が気の合う方と入浴できるように順番を配慮して声掛けをしている。順番を気にしている方には、その都度説明して納得していただくようにしている。		
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	季節の気温に応じて布団やパジャマ等を調整している。窓の開閉やエアコンの利用で個々の体調や好みに合った温度調整を心がけている。ベット回りの清潔に心掛け、シーツやタオルの洗濯を支援している。入眠時刻は個人差があり個々に対応している。		
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	職員は個々の利用者の薬の目的や用法を把握しており、確実な服用を支援している。また利用者の体調に変化があれば、かかりつけの病院に適切な対応を相談している。		
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	体を動かす事が好きな方には、洗濯物を畳んで頂いたり床の掃き掃除を手伝って頂いている。食器拭きやテーブル拭き等、率先して動いてくださる方もいる。利用者の趣味や好きな事を観察して、漢字の書き取りや塗り絵等 余暇を生かした時間の過ごし方を支援している。		
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に支援している	天候の良い日には毎日公園に散歩に出掛けられている。また近くのショッピングモールに外出して好きな物を選んで食事をしたり、買い物やイベントを楽しんだりしている。ご家族はご本人と外出して食事をしたり、ご家庭の法事などに出られている。		

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	ご家族の希望により現金はホームでお預かりしている。ほしい物はご本人と家族が相談したり、必要な物があればご家族に伝えている。		
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	利用者の希望により電話をかけたり、電話に出たりすることができる。ご本人の心配な状態が続けば、ご家族と直接お話して頂けるように伝えている。		
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	食堂、浴室、トイレ等の共同で使う場所は安心して利用できるように清潔清掃に心掛けています。季節による日光反射がありカーテンの開閉で調節したり、適温の空調調節に心掛けています。ホールは季節に合わせて折り紙を貼るなどして掲示している。		
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	ホールソファで過ごす方が多いが、隣同士で座る利用者同士の相性を考慮して快適に過ごしていただけるように配慮している。休みたい方は自由に居室に入り過ごされている。		
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	歩行器や車椅子を使用する利用者は、移動の妨げにならないように考慮して居室の空間を空けるようにしている。家具や日常品は家で使っていた物を入れ本人の使いやすいように配置している。		
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	トイレや浴室は大きく場所が分かるように掲示して、なるべく自分で移動できるように工夫している。自分の居室が分からなくなる方には居室前に目印を貼って示している。		

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	2274200373		
法人名	有限会社ホルピタルサービス		
事業所名	グループホーム清水三保の家（3階）		
所在地	静岡市清水区三保3503-74		
自己評価作成日	平成30年8月15日	評価結果市町村受理日	平成30年12月7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.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&JigyosyoCd=2274200373-00&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 静岡評価調査室
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A
訪問調査日	平成30年8月29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)】

世界遺産「三保の松原」の近隣に位置し自然豊かな環境にあります。天気の良い日には富士山が見られ、春には桜吹雪を浴びながらのお花見が恒例です。隣接の公園に毎日散歩に出掛け、近隣の方と挨拶したり他階の入居者の皆さんと談笑することを楽しみにしています。外の空気を吸うことで開放感や季節を感じることができます。入居者の方々は自分のペースに合わせて、ゆったりと過ごされています。共同生活の中で他の方に対する優しさや思いやりの行動が見られ、助け合いながら穏やかに暮しています。高齢者の為の「第二の住まい」を目指しています。

【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)】

側溝掃除、文化祭といった地域行事交流は当たり前として、自治会の回覧板も廻るようになり、隣近所とは「(津波では)屋上に避難させてね」と気軽に声が入る程親交を深めています。本年5月にも昨年に引き続き、国産竹100%の竹紙を使用して「竹紙ろうろう」作りに利用者と伴に取組んでおり、羽衣の松や御穂神社周辺に燈して、世界遺産三保松原へ心寄せる機会と成っています。「日に焼けるからイヤ」という人は化粧品にもこだわりを持ち職員と品定めに出かけ、編み物が趣味の利用者に職員が糸を自宅から持ち寄ったりして、現在は素敵なサマーセーターが袖をつけるだけとなり、皆で仕上がり待ち遠しく思っています。

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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらい 3. 家族の1/3くらい 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している (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	事務所に理念を掲示し 職員全員が意識を高め 入居者様一人ひとりと向き合いゆつたりと楽しく暮らしていけるように 努力をしています。			
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	毎日の散歩で出会う近隣住民の方への 挨拶を大切にしています。また地区の避難訓練 三保地区の文化祭にも参加し交流を図っている。			
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	推進会議に地域包括支援センター 民生委員の方などの参加を呼びかけ ホームの取り組みを発表・報告し理解を求め 意見を求めている。			
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	2か月に1度の運営推進会議では近況報告と共に職員全員が順番に取り組んだことの発表をし意見をを頂いている。また意見交換のなかからも良いアドバイスを頂いている。			
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	運営推進会議には市担当者の参加があり 会議を通して活動内容や家族との連携について知ってもらい様々な意見・アドバイスを頂いている。			
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	職員会議で定期的に課題として取り上げ意識を高め合い 職員全員が理解している。入り口も開錠する時間を作り身体拘束のない介護をしています。			
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	職員全員は虐待について定期的に受講し話し合い理解しています。定期的に学ぶことで意識を高める機会となっています。また入浴時 身体チェックを行っています。			

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本部の勉強会で制度について学ぶ機会があり 利用している方があります。本人の近況を報告しています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時は十分な説明を行い 質問にも分かり易くこたえている。ご家族がいらっしゃる方は 理解しやすい言葉に変えて説明している。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議でのご家族の意見・要望を取り上げて話し合い より良い運営に繋げている。要望については現場に反映出来るように努力しています。		
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	日々の申し送りや連絡ノートを活用し意見や提案を出しやすい環境にあります。月に一度の職員会議で意見交換する機会があり 良い提案は取り上げて実践している。		
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	本部より賞与の基準 今後の基本基準の説明あり 自分達の施設が達成するように目的をもち働けている。		
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	法人内ではA・B課程・AA課程の研修があり知識を高めています。 正社員はG課程を受講し 積極的に意見交換し意識を高めている。		
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	政本グループ内ですが 6ホールの館長が月に一度集まり情報・意見交換をしています。また1か月間勤務地を交代する研修もあり意識を高めている。		

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
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	入所前にご本人・ご家族に見学して頂き 不安なこと これからどのように生活していきたいのかを傾聴し 信頼関係を作り安心して入居出来るように努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族と面談し入居前の様子・生活歴・不安なこと・要望を十分に聞き取り 共に支え合う関係を作れるように努めています。		
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	本人やご家族の思いを確認しながら安心して利用出来るように連絡を取りながら 本人にとって最善の支援になるように努めています。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	共に暮らすという意識を持ち 人生の先輩の知恵をお借りし共に生活している。 自立支援の点からも 出来る事はご自身でお願いしています。		
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	面会時本人の様子を報告し 家族の意向を伺っている。 通院は家族の協力の元受診出来ている。受診後外食をし 家族との時間を大切に出来ている。		
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	ご友人やご家族の協力の元に ドライブ・外食やお墓参りに行かれ馴染みの場所の関係は保たれている。 また友人や知人が来所時はゆっくり話ができる環境を提供し関係が継続されるように支援しています。		
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	職員は利用者同士の関係を把握し 無理に間には入らず自然な関係が出来るように見守っています。レクリエーションや生活の中でお互いに協力し合えるように支援しています。		

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	ご自宅に帰られた方も ご家族より連絡あり相談にのりできる限りの支援につとめている。		
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	一人ひとりの思いは 日々の生活の中の会話・表情・行動から感じ取り職員で共有している。散歩・入浴時は積極的に声掛けをし聞き取り可能な限り実践している。		
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	ご本人やご家族からの入居前の生活環境などの情報を参考に今までの生活が継続出来るようにご家族の協力の元に支援しています。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	介護記録・業務日誌から一人ひとりの心身状態を把握し 引き継ぎで再確認します。少しの変化も見逃さず出来ないことへの適切な支援しています。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	毎日の生活の関わりの中から本人が安全・安心にどうしたら暮らしていけるかを職員間で意見を出し合い ご本人・ご家族と話し合い介護計画を作成している。		
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	日々の様子やケアは個人記録に記録し 職員間で情報を共有し 細かな変化にも対応している。必要な時は介護計画を見直している。		
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	ご家族の意向で扶助申請を行ったり 受診支援・買い物支援を行っていますが 家族との関わりを大切にするために受診は付き添っていただいている。		

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
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	定期的なボランティアの来訪 公民館の文化祭 灯りともる会など 作品作りに参加し可能な限り見学にも行きます。防災訓練にも参加し避難タワーに登ります。		
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	ご本人・ご家族の希望される入居前からのかかりつけ医に受診されている方があります。ご家族が付き添われる場合は情報提供に協力しています。施設のかかりつけ医には定期的に受診し特変があればそうだんしている。		
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	日々の関わりの中で 状態の変化に気づきをかかりつけ医の看護師を窓口医師に報告し適切に治療受けれるように支援しています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時は日常生活について情報を提供し入院中は面会に行き 医療関係者と情報交換をし本人の状態を把握するように努めている。		
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、事業所の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	ご家族の意向があった場合には早い段階で話し合いを持ち 看取りの際にはご家族・かかりつけ医に常に状態を報告し ひとつずつ確認しながら 取り組んでいます。		
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	職員は定期的に救急対応を学び 急変や事故対応に対応できる体制になっている。		
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	施設で年2回 日中・夜間体制で避難訓練を行っています。地区の防災訓練にも利用者・職員が参加しています。定期的に行うことで意識を高めている。		

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
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	職員は一人ひとりの生活歴や性格を把握し人生の先輩として 言葉遣いや態度に気を付け対応している。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	職員が決めたりせず ご本人が決めやすい答えやすいような 問いかけになるように注意しています。		
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	基本的に1日の流れはありますが ご本人のペースを大切に気持ち・体調に配慮し一人ひとりの希望に添って対応している。		
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	外出支援時 本人の希望を取り入れながら衣類等の購入の支援をしています。また2か月に1度の訪問カットを楽しみにしています。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事後の食器拭き テーブル拭き等 個々の役割に合わせ職員と行っています。日々の会話の中で希望のメニューがあれば 取り入れ買い物も一緒に出かけます。		
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	一人ひとりの状態に合わせ 食事の形態を変え提供している。食事量水分量はチェックして介護記録に残しています。食事は栄養バランス良く 塩分控え目の介護食となっています。		
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	訪問歯科の定期的な診察でアドバイスを頂いている。 毎食後個々に合った口腔ケアを行い 自力で困難な方は介助している。		

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排尿チェック表を利用し 個々の排泄パターンを把握しトイレ誘導している。食事前は声掛けするなどして 出来るだけトイレで排泄し気持ち良く過ごせる様にしえんしている。		
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	毎日排尿チェック表で確認し 個々の状態に応じて かかりつけ医に相談し薬を服用している。水分摂取 散歩・体操で少しでも身体を動かす様に支援しています。		
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	入浴を楽しめるように週に5日提供している。一人ひとりの体調や時間等を考えながら無理のない様に清潔の保持に努めています。また皮膚の状態を把握し皮膚科受診に繋がっています。		
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	就寝時間は一人ひとり違いますが 習慣に合わせて休息できています。気持ち良く休めるように寝具・室温に気を付けています。		
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	服薬一覧表のファイルは事務所にあり 職員が理解しています。処方内容に変更があった場合は連絡ノートで共有しています。		
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	職員は日々の会話の中から 個々の得意な事を把握し役割とし楽しく生活出来るように支援している。毎日の散歩 ボランティア訪問は気分転換になっています。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	毎日の散歩はご本人が行く場所を決め 出来る限り希望に添えるように支援しています。ご家族・ご友人にも協力を頂き 外出しドライブ・外食を楽しんでいます。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	ご家族の希望によりお預かりしています。必要なものは買い物代行している。 外出支援時は自分で選び 支払いするように支援しています。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご本人 ご家族から要望があれば 電話を掛けたり 取り次いだりします。 手紙は書くように勧め 便箋を用意し渡してあります。		
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	共用空間は明るく家庭的な雰囲気を心掛けています。安心して過ごせる様にホールには季節に合った飾りつけや行事・レクリエーションの写真を飾っており 掲示物を見ながら会話が弾み笑い声が聞こえてきます。		
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	ホールは 気の合う方とTVを見たり お話をしたり 新聞を読んだり和気あいあいの場となっています。 ひとりになりたい時は居室で 横になっている方もいます。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居の際に自宅で使用していた家具等を持参して頂いたり 大切にしていたものを飾られたりと 出来る限り今までの生活に近い環境を整えられるように配慮している。		
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	安全で自立した生活を送れるように手すり・家具の配置に配慮し トイレ・浴室は掲示してあります。		