

### 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	2272100161		
法人名	有限会社ハートフルケア		
事業所名	グループホームゆずの家1号館(1号館)		
所在地	静岡県富士宮市大岩493-15		
自己評価作成日	令和5年10月15日	評価結果市町村受理日	令和5年12月12日

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

基本情報リンク先	<a href="https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_022_kanistrue&amp;jirvovocd=2272100161-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_022_kanistrue&amp;jirvovocd=2272100161-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室
所在地	静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A
訪問調査日	令和5年11月1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)】**

ゆずの家の理念にあるように「その人らしさ」を大切に、ゆっくりと過ごして頂き、希望や要望に添えるように努めます。コロナ感染対策により時には制限を要する生活になることもありますが、施設内でも利用者様が楽しめるイベントやレクリエーションを継続したり、外出がままならない事もあり、外の景色を見て少しでも気持ちをリフレッシュして頂けるように、時には降りないドライブを試みています。ご家族様との面会もコロナ感染状況に合わせて実施し、遠方にお住いのご家族様とは電話やリモートでの面会を行なっています。その他ゆず新聞「ゆず&ゆず」で日頃の利用者様の様子等をお伝えしながら、ご家族様にも安心して頂ける様に努めています。

**【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)】**

桜を愛でお茶会、盛夏のかき氷やラムネ、「秋の味覚を楽しむ会」には秋刀魚、暮れの餅つきなど枚挙にいとまがない食の楽しみをはじめ、いちご狩りやバラ園散策、紅葉狩りも堪能し、折々の暮らしが彩りに満ちている事業所です。久しぶりの開催となった地区の夏祭りでは盆踊りの輪に入り、地区文化祭への出品や地域の高齢者が集う寄合処の間間としても変わりない交流が続いています。20年以上共に歩んできた事業所の存在は地域に溶け込み、コロナ禍を経てゆるぎない絆に支えられながら、利用者一人ひとりの「したいこと」「やってみたいこと」を叶え、日々「その人らしさ」を活かす支援がなされています。

**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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	ゆずの家の理念は誰でも目にすることが出来る様に玄関に掲示しています。「住み慣れた地域で共に生きて暮らす」を事業所理念にあげ「その人らしさ」を大切に日々利用者様のケアを実践しています。	入職時の新人研修で所長から説明があり、利用者担当を受け持て「したいこと」「やってみたいこと」を聴き取る意識が理念の実践へとつなげています。書道が好きな人から聞かれた「大きな紙に書いてみたい」という願いは、区の文化祭への出品・展示に実っています。	
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、事業所自身が地域の一人として日常的に交流している	コロナ感染症が5類になり、少しずつ地域との交流を再開しています。大岩区の夏祭りに参加させて頂き、声をかけて頂いたり踊りの輪にも一緒に入り楽しむ姿を見ることが出来ました。ゆず祭りや防災訓練にも参加して頂けるとのお声も頂いています。	毎月開かれる区の「地域寄合処」に参加したり、地域代表からは都度行事案内が届くなど、開設から20年以上となる事業所の存在は地域に溶け込み、災害対策では「ゆずの家の構造がわからないと助け出せない」と防災部から声がかかるほどの協力体制があります。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域寄合処へ行き認知症の人の理解やゆずの家で行っているサービスの説明等を行いました。また学生ボランティアや中学生の職業体験の受け入れを行っています。福祉課の高校生の実習もコロナ感染に細心の注意をしながら実践しています。		
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	コロナの感染状況によっては書面での報告になってしまう事もありますが、可能な限り感染対策をしながら運営推進会議を開催し、直接会う事でお互いの理解を深める事ができ、少しずつサービスの向上へ繋げられる様になりました。	感染者数の状況を見ながら対面での開催とし、書面開催でもあらかじめ意見や要望を聴取して議事録に回答を載せることで情報交換と事業所運営への理解も深まっており、参加メンバーから忌憚ない意見が寄せられていることを議事録から視認しました。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	市役所は運営推進会議、包括は部会で情報交換しており、事業所間でも連携を取り、協力関係を築くように取り組んでいます。インターネットによる情報提供により市役所からのコロナ情報も共有出来ています。	運営推進会議開催時は常に出席があり、市役所からのメール配信は欠かさずチェックするとともに必要事項をプリントアウトして綴じています。昨年の運営指導は指摘事項もなく、マニュアルの見直しや改善について貴重なアドバイスをもらえています。	
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	ゆずの家では身体拘束ゼロ宣言をしています。新人職員には「身体拘束」に関する施設内研修や外部研修にて学ぶ機会を設けて、身体拘束ゼロのケアに取り組んでいます。	三要件に係る身体拘束の該当例はなく、委員会では個別の事例を協議しています。日常の業務で生じるイライラから拘束や虐待が起こらないよう「アンガーマネジメント」を学ぶとともに「情報を共有して共感し、いろいろなことを言いやすい環境を築くこと」を目指しています。	
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	虐待防止についての施設内研修や外部研修に積極的に参加し、認知症の理解を深め、職員がストレスをためないように声掛けを行っています。また利用者様の様子を常に観察して職員間で情報の共有に努めています。		

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
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	権利擁護に関する制度の理解や成年後見人制度について管理者が研修に行き学んでいます。職員においても権利擁護について施設内研修を行っています。現入居者様で制度を利用されている方もおります。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時に重要説明書等、口頭で説明を行い、利用者様やご家族様の不安や疑問に丁寧に対応させて頂いております。改善等の際には文書にてお知らせしています。また疑問等あれば、いつでも気軽に声掛け下さいとお伝えしています。		
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	コロナ感染状況により面会制限がある中で、直接ご意見を伺う機会が少ない為、お電話を頂いたり、担当者から連絡をする事により、ご家族様からご意見を頂き、それらの意見を紙面に表記して運営推進会議で外部の意見として反映させています。	家族からも楽しみにしているとの声が聞かれる事業所通信「ゆず新聞」を毎月発行し、担当となった職員のオリジナリティー溢れる構成内容で、盛りだくさんの活動を写真に添えて郵送しています。5類移行後は家族の意向に沿った遠出も叶っています。	
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	月1回の職員会議に代表者、管理者が出席し手職員からの意見や提案を聞き取り、管理会議にて検討し反映されています。	年2回個人面談を実施し、個々の職員の目標や悩みに耳を傾けています。リビングの配置を変えて一面をカーテンで仕切り、気持ちを切り替える休憩スペースを確保するとともに、今年度から記念日休暇を取り入れて大切な一日を守り、働きやすさにも取り組んでいます。	
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	月1回の職員会議に代表者が出席し、管理者や職員の意見等を聞き、働きやすい環境作りや待遇等の改善に努めています。また職員は自己評価表を提出し管理会議にて検討され、反映されています。		
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	年度初めに年間研修計画にて職員の能力や介護力をふまえて法人内の研修を受けられる様に計画されています。働きながら資格が取れるように研修費や受講料の支援をします。		
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	事業所連絡会y小規模ホーム部会でリモートでの研修や、実践報告会の発表会に参加させて頂き、意見交換や交流の機会を作ったり、自施設の質の向上に取り組まさせて頂いています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>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	本人様及びご家族様から聞き取りを行い、今まで通りの生活に近付けていける様、不安や要望等を傾聴し、職員間でも共有して、居心地が良いと思って頂けるような場所作りに努めています。		
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	ご家族の不安や困っている事等が解消されるまで聞き取りを行い、その都度 質問に対応しています。 安心してサービスが受けられるように意見交換し、信頼関係の構築に努めています。		
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	ご本人様の介護度や認知度などから、担当ケアマネとご家族やご本人様の希望も照らし合わせ、その方の合った施設の情報提供とサービスの種類等の提示に努めています。		
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	ご本人の「できる」ことを尊重し、今までの暮らしからかけ離れる事が無いよう「その人らしさ」を大切にケアに努めています。また職員と一緒に台所仕事や洗濯干し、たたみ等を通じて馴染みの関係を築いています。		
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	年に4回発行の新聞「ゆず&ゆず」での情報提供や、ご家族様と電話で連絡を取り合い日頃の様子もお伝えするようにしています。常にご家族様とご相談出来る様に良い関係を保てるように努めています。		
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	ご家族様、遠方の親戚の方、お友達、近所の知人の方等の馴染みの関係との結びつきを大事にしています。コロナ感染状況に応じて、ご自宅やお墓参り等馴染みの場所へ外出や、お電話でのお話等出来る事を支援させて頂いています。	5類移行後は事前予約で場所は居室や玄関での面会とし、毎週孫が会いに来る人や兄弟、友人の姿もあり、コロナ禍前の笑顔が戻りつつあります。また、手芸好きの利用者が集って針仕事に精を出し、パッチワーク教室のような光景が和やかな日常となっています。	
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利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者様同士、座席の配置であったり、洗濯たたみや配膳、レク参加等でお互いに譲り合い、人への気配り、個々の個性を生かして共同生活をしています。孤立しそうな方に対しては職員が間に入り仲を取り持っています。		

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
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	サービス契約終了後も相談等あれば対応出来る様に今までの関係性を大切にしたいと思えます。 かりんの家に入居後も連絡を頂いたりしています。		
<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	利用者様の要望等を聞き取り、職員間で共有する事で「その人らしさ」の生活が出来るように支援しています。意思疎通が困難な方も言葉や表情から読み取り、ご本人の要望に添えるように努めています。	利用者担当職員が作成する「私の姿と気持ちシート」には本人の願いや希望、不安や苦痛、嬉しいこと、快と感じることが並び、半年ごとにおこなう介護計画の更新には新たな情報が書き加えられ、職員のごまやかな観察力がうかがえるシートになっています。	
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、ご家族様への聞き取りから今までの生活に近い環境を作りをし、サービス利用にあたっては経過記録から、職員間で利用者様の日々の状態を把握し、申し送りノートや口頭で共有しています。		
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	利用者様のお一人お一人の過ごし方は、個別に対応し、日々の変化も職員で共有し対応しています。		
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	毎月職員会議にてカンファレンスを行い、ご家族様にはお電話で近況報告させて頂いています。 ご本人やご家族様の意向を伺い、介護計画へ反映させ、サービス提供していけるように努めています。	「私の姿と気持ちシート」「個別援助計画」をもとに職員会議でモニタリングをおこない、集約した意見を介護支援専門員が書面化しています。現場での観察眼と「その人らしさ」を追求したアセスメントが下支えとなっていることが総合的な援助の方針から読み取れます。	
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	介護計画を元にケアの実践や結果は、日々の介護経過記録に記入しています。職員会議にてモニタリングをして検証し、見直しがあった際には職員が情報を共有してケアに努めています。		
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	利用者様の状態変化やご本人のニーズ、ご家族様の状況変化がある時は、カンファレンスをして柔軟な支援やサービスが出来る様に取り組んでいます。		

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
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	大岩区の夏祭り、文化祭、どんど焼きに参加させて頂いています。夏祭りでは踊りの輪に入り地域の方と共に盆踊りを楽しみました。年末の餅つきでは、ご家族様やボランティアの方の協力を得る事が出来ました。		
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	ご本人やご家族様の意向に添い、かかりつけ医を決めて頂いています。当ホームでは医療連携している事を理解して頂き、月2回の内科往診と、希望により月1～4回の歯科往診を受けています。緊急時には主治医の指示の元に迅速な対応をしています。	看護師である管理者の健康管理がなされ、協力医やかかりつけ医との連携も堅固です。かかりつけ医を継続する4名は家族による受診を基本とし、協力医による月2回の訪問診療には管理者が立ち会い、往診用の記録用紙に結果を記載して伝達しています。	
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	常勤の看護師が配置されています。介護職員と看護職員間で情報共有しており、医療的な支援は指示の元に行っています。		
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。	入院時には、ご家族の協力のもと、安心して治療が受けられる様に情報提供を行っています。早期退院出来るようケアマネから病院関係者と情報交換して病院関係者との関係作りに努めています。		
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	契約時に重度化や終末期に向けた支援について口頭にて説明し、ご家族様の意向を書面にて確認しています。終末期になった時には主治医からご家族様へ現状の説明を含め、何度もムンテラを行っています。	医師の判断とともに重度化が予想される場合には、食事や入浴など事業所で対応できることや困難なことを説明し、様々な選択肢を提示して、揺れ動く本人と家族の気持ちに寄り添いながら繰り返し話し合いをおこなっています。職員はターミナルケアの研修で知識を学んでいます。	
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	全職員は利用者様の急変や事故発生時に備えて、それぞれのマニュアルに沿っての対応を心掛けています。消防署の協力を得てAEDの使い方や心肺蘇生法、消防への通報の仕方などの訓練を定期的に行っています。AEDも設置しています。		
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	年に2回、消防署の協力のもとに地震と火災想定訓練を行っています。倉庫には食料と飲料の備蓄をしています。地域の防災訓練には安否確認の黄色い旗を出す事で町内会長が安否確認の為の見回りと、利用者様の状況を聞き取りに来ていただきました。	新人職員には入職当日に避難経路や防災機器について解説し、年2回の防災訓練には優先的に体験できるようシフトを組んでいます。事業継続計画を策定し、今年9月の訓練では読み合わせをおこなって周知するとともに、地域事情に合わせた見直しも進めています。	事業継続計画の運用と見直しが計画的におこなわれることを期待いたします。

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
<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	職員は施設内研修や外部研修に参加し、繰り返し「権利擁護」の理解を深めて行くように努めています。排泄時、入浴時、食事等の気配りや、丁寧な言葉かけなどを心掛けて対応するように努めています。	「自分が言われて嫌なことはしない」という意識をもち、「今の言葉はどうだったか」「身体拘束になっていないか」互いに声をかけあい、トイレのドアを開けたまま介助する、といった業務を優先するあまりプライバシーへの配慮がおざなりになっていないか点検しています。	
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	利用者様の意思の尊重や自己決定出来るように個々に合わせた声掛けを行い、希望に添える様に支援しています。新人職員にも伝えて周知しています。		
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	日々、利用者様が「その人らしく」過ごして頂く為に、ご本人のペースでゆっくりとした生活を送って頂いています。無理強いはせず、行動を見守り、希望に添った支援に努めています。		
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	身だしなみやお洒落は、自立されている方はご自身で整容し、洋服も好みで選ばれています。		
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	食事は旬の物を用意し、季節を感じて頂き、好みや盛り付け等の工夫をし、感染対策を取りながら食事が楽しみなものになるように心掛けています。また調理の手伝いや味見なども一緒に行っています。	「秋の味覚を楽しむ会」には秋刀魚を、暮れには餅つき、年越しそば、正月のおせち、桜を見ながらお茶会、盛夏のかき氷やラムネ、などなど枚挙にいとまがない食の楽しみは、利用者のリクエストと職員のアイデアが光り、写真にも悦びがふれています。	
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	利用者様中には塩分控えめやカロリー制限の方もおり対応しています。食事量、水分量もチェック表を使用して体調管理が出来る様にしています。また利用者様の状態に応じて食事形態を変えて食べ易い様に配慮し、栄養摂取にバラつきが無いように努めています。		
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	毎食後に口腔ケアを実施しています。個々に合ったケア用具を使い分けて行っています。口内炎や義歯の破損等無いかも適時確認しています。歯科受診や往診の支援も行なっています。		

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
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	一人一人の排泄パターンを把握し、自立に向けた支援を行っています。 ご本人の意志に添ってトイレ誘導を行っています。 無理強いしないケアを心掛けています。	自身の失敗にショックを隠せない利用者もいて、タイミングを把握した早めの声かけで「今回は失敗しなかった」と喜ばれた例もあります。立位が難しくても「トイレに連れて行って」と教えてくれる利用者には職員二人で安心できる介助をおこなっています。	
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	バランス良い食事や乳製品で便通が良くなるように心掛けています。水分も摂って頂く様に声掛けをし水分摂取しにくい方にはお茶ゼリー等を提供しています。医師や看護師と相談して整腸剤や緩下剤等を服用しています。排便表で周期を把握し便秘にならない様に散歩や運動も取り入れています。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	一人一人の体調やバイタルサインをチェックし、ご本人の希望に添って毎日または週に2回以上入浴出来る様に支援しています。時には入浴剤を変える等、入浴を楽しみの一つにしてもらえるように努めています。	曜日や時間を決めていますが、拒否や体調に応じて柔軟に対応し、週2回以上の入浴としています。夕方に入浴することでぐっすり眠れる人や、個別対応でゆっくり湯に浸かるリラックスタイムに本音をのぞかせる一面もあり、聴き取った言葉を職員間で伝え合っています。	
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	一人一人の状況に応じて、お昼寝の時間を取っています。また夜間は利用者様の生活習慣に応じて個々に入床しています。カーテンも遮光にし、室内の空調も安眠出来る様に調整しています。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	職員は利用者様の服薬状況を把握し、共有する為に薬ファイルを用意し、いつでも目を通す事が出来る様にしています。介護職員は利用者様の状態変化等をその都度、看護師に伝え、医師の指示を仰いでいます。		
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	利用者様には、塗り絵、読書、折り紙、書道、手芸など好きな事が出来る様に支援しています。日々の生活の中では、洗濯干しや畳み、盛り付けや片付け等の役割がある事に張り合いを持ち楽しく行っています。また毎月行事がある為、気分転換出来る様な支援を心掛けています。		
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	コロナ感染状況に応じて、人混みを避けた時間にさくらの苑やバラ園に出かけました。時には数名づつ分かれて降りないドライブにも出かけ、外の景色を見ることで気分転換に繋げる事が出来ました。また、ご家族と自宅への外出もして頂いています。	戸外を歩ける人が少なくなり、庭先のベンチで気分転換を図っていますが、地域行事への参加をはじめ、車いすのまま乗れるリフト車を活用して3月のいちご狩り、4月のお花見、浅間大社への紅葉狩りなど積極的に季節を感じるドライブに出かけています。	

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	施設内では極力お金を持たないようにしています。		
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	利用者様の希望に添って電話をかける事が出来る様になっています。 リモート面会も支援しています。		
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	共有空間は毎日掃除しています。天候や季節に応じて空調調節やレースのカーテン等で不快の無いようにしています。リビングには花や掲示物が鑑賞出来る様に工夫しています。感染予防対策として1日3回手すりやテーブル、椅子等の拭けるところはアルコール消毒を行っています。	定期的な換気に加え、シフトごとに清掃分担と主な消毒場所を記載してもれのないよう衛生環境を整えています。葡萄やハロウィン、紅葉など利用者との協同制作で壁面を飾り、庭に植え付けたさつま芋の手入れや収穫、焼き芋作りも季節の風物詩となっています。	
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	テーブル席などは利用者様同士の相性や、トラブルが無いように工夫して席を決めています。 リビングにはソファを幾つか配置しており、思い思いに自分の場所を見付けられる様に自由に座って頂いています。		
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	利用者様には今までの生活をそのまま過ごして頂ける様に、居室には好きな写真や置物、お仏壇等の馴染みの物を置いて頂き、自宅で過ごしているような空間を作る事で、安心して生活出来る様に支援しています。	日本一となった自慢の愛犬の特大写真や、思い入れのある掛軸が飾られていたり、フローリングカーペットを敷いてローテーブルでくつろげる居室もあり、居室の設えが簡素化される傾向にある中でも、家族の理解と協力により居心地よく過ごせる工夫がなされています。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	居室の戸にはお名前プレートを表示しています。 トイレ等も文字やマークで名称を分かりやすく表示しています。 自由に安全に自立した生活が送れるように工夫しています。		

### 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	2272100161		
法人名	有限会社ハートフルケア		
事業所名	グループホームゆずの家1号館(2号館)		
所在地	静岡県富士宮市大岩493-15		
自己評価作成日	令和5年10月15日	評価結果市町村受理日	令和5年12月12日

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

基本情報リンク先	<a href="https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_022_kanistrue&amp;jirvosyoCd=2272100161-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_022_kanistrue&amp;jirvosyoCd=2272100161-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室
所在地	静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A
訪問調査日	令和5年11月1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)】**

ゆずの家の理念にあるように「その人らしさ」を大切に、ゆっくりと過ごして頂き、希望や要望に添えるように努めます。コロナ感染対策により時には制限を要する生活になることもありますが、施設内でも利用者様が楽しめるイベントやレクリエーションを継続したり、外出がままならない事もあり、外の景色を見て少しでも気持ちをリフレッシュして頂けるように、時には降りないドライブを試みています。ご家族様との面会もコロナ感染状況に合わせて実施し、遠方にお住いのご家族様とは電話やリモートでの面会を行なっています。その他ゆず新聞「ゆず&ゆず」で日頃の利用者様の様子等をお伝えしながら、ご家族様にも安心して頂ける様に努めています。

**【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)】**

桜を愛でお茶会、盛夏のかき氷やラムネ、「秋の味覚を楽しむ会」には秋刀魚、暮れの餅つきなど枚挙にいとまがない食の楽しみをはじめ、いちご狩りやバラ園散策、紅葉狩りも堪能し、折々の暮らしが彩りに満ちている事業所です。久しぶりの開催となった地区の夏祭りでは盆踊りの輪に入り、地区文化祭への出品や地域の高齢者が集う寄合処の間間としても変わりない交流が続いています。20年以上共に歩んできた事業所の存在は地域に溶け込み、コロナ禍を経てゆるぎない絆に支えられながら、利用者一人ひとりの「したいこと」「やってみたいこと」を叶え、日々「その人らしさ」を活かす支援がなされています。

**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	ゆずの家の理念は誰でも目にすることが出来る様に玄関に掲示しています。「住み慣れた地域で共に生きて暮らす」を事業所理念にあげ「その人らしさ」を大切にして日々利用者様のケアを実践しています。		
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人として日常的に交流している	コロナ感染症が5類になり、少しずつ地域との交流を再開しています。大岩区の夏祭りに参加させて頂き、声をかけて頂いたり踊りの輪にも一緒に入り楽しむ姿を見ることが出来ました。ゆず祭りや防災訓練にも参加して頂けるとのお声も頂いています。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域寄合処へ行き認知症の人の理解やゆずの家で行っているサービスの説明等を行いました。また学生ボランティアや中学生の職業体験の受け入れを行っています。福祉課の高校生の実習もコロナ感染に細心の注意をしながら実践しています。		
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	コロナの感染状況によっては書面での報告になってしまう事もありますが、可能な限り感染対策をしながら運営推進会議を開催し、直接会う事でお互いの理解を深める事ができ、少しずつサービスの向上へ繋げられる様になりました。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	市役所は運営推進会議、包括は部会で情報交換しており、事業所間でも連携を取り、協力関係を築くように取り組んでいます。インターネットによる情報提供により市役所からのコロナ情報も共有出来ています。		
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	ゆずの家では身体拘束ゼロ宣言をしています。新人職員には「身体拘束」に関する施設内研修や外部研修にて学ぶ機会を設けて、身体拘束ゼロのケアに取り組んでいます。		
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	虐待防止についての施設内研修や外部研修に積極的に参加し、認知症の理解を深め、職員がストレスをためないように声掛けを行っています。また利用者様の様子を常に観察して職員間で情報の共有に努めています。		

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
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	権利擁護に関する制度の理解や成年後見人制度について管理者が研修に行き学んでいます。職員においても権利擁護について施設内研修を行っています。現入居者様で制度を利用されている方もおります。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時に重要説明書等、口頭で説明を行い、利用者様やご家族様の不安や疑問に丁寧に対応させて頂いております。改善等の際には文書にてお知らせしています。また疑問等あれば、いつでも気軽に声掛け下さいとお伝えしています。		
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	コロナ感染状況により面会制限がある中で、直接ご意見を伺う機会が少ない為、お電話を頂いたり、担当者から連絡をする事により、ご家族様からご意見を頂き、それらの意見を紙面に表記して運営推進会議で外部の意見として反映させています。		
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	月1回の職員会議に代表者、管理者が出席し手職員からの意見や提案を聞き取り、管理会議にて検討し反映されています。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	月1回の職員会議に代表者が出席し、管理者や職員の意見等を聞き、働きやすい環境作りや待遇等の改善に努めています。また職員は自己評価表を提出し管理会議にて検討され、反映されています。		
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	年度初めに年間研修計画にて職員の能力や介護力をふまえて法人内の研修を受けられる様に計画されています。働きながら資格が取れるように研修費や受講料の支援をします。		
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	事業所連絡会y小規模ホーム部会でリモートでの研修や、実践報告会の発表会に参加させて頂き、意見交換や交流の機会を作ったり、自施設の質の向上に取り組まさせて頂いています。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>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	本人様及びご家族様から聞き取りを行い、今まで通りの生活に近付けていける様、不安や要望等を傾聴し、職員間でも共有して、居心地が良いと思って頂けるような場所作りに努めています。		
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	ご家族の不安や困っている事等が解消されるまで聞き取りを行い、その都度 質問に対応しています。 安心してサービスが受けられるように意見交換し、信頼関係の構築に努めています。		
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	ご本人様の介護度や認知度などから、担当ケアマネとご家族やご本人様の希望も照らし合わせ、その方の合った施設の情報提供とサービスの種類等の提示に努めています。		
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	ご本人の「できる」ことを尊重し、今までの暮らしからかけ離れる事が無いよう「その人らしさ」を大切にケアに努めています。また職員と一緒に台所仕事や洗濯干し、たたみ等を通じて馴染みの関係を築いています。		
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	年に4回発行の新聞「ゆず&ゆず」での情報提供や、ご家族様と電話で連絡を取り合い日頃の様子もお伝えするようにしています。常にご家族様とご相談出来る様に良い関係を保てるように努めています。		
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	ご家族様、遠方の親戚の方、お友達、近所の知人の方等の馴染みの関係との結びつきを大事にしています。コロナ感染状況に応じて、ご自宅やお墓参り等馴染みの場所へ外出や、お電話でのお話等出来る事を支援させて頂いています。		
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	利用者様同士、座席の配置であったり、洗濯たたみや配膳、レク参加等でお互いに譲り合い、人への気配り、個々の個性を生かして共同生活をしています。孤立しそうな方に対しては職員が間に入り仲を取り持っています。		

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
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	サービス契約終了後も相談等あれば対応出来る様に今までの関係性を大切にしたいと思えます。 かりんの家に入居後も連絡を頂いたりしています。		
<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	利用者様の要望等を聞き取り、職員間で共有する事で「その人らしさ」の生活が出来るように支援しています。意思疎通が困難な方も言葉や表情から読み取り、ご本人の要望に添えるように努めています。		
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、ご家族様への聞き取りから今までの生活に近い環境を作りをし、サービス利用にあたっては経過記録から、職員間で利用者様の日々の状態を把握し、申し送りノートや口頭で共有しています。		
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	利用者様のお一人お一人の過ごし方は、個別に対応し、日々の変化も職員で共有し対応しています。		
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	毎月職員会議にてカンファレンスを行い、ご家族様にはお電話で近況報告させて頂いています。 ご本人やご家族様の意向を伺い、介護計画へ反映させ、サービス提供していけるように努めています。		
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	介護計画を元にケアの実践や結果は、日々の介護経過記録に記入しています。職員会議にてモニタリングをして検証し、見直しがあった際には職員が情報を共有してケアに努めています。		
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	利用者様の状態変化やご本人のニーズ、ご家族様の状況変化がある時は、カンファレンスをして柔軟な支援やサービスが出来る様に取り組んでいます。		

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
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	大岩区の夏祭り、文化祭、どんど焼きに参加させて頂いています。夏祭りでは踊りの輪に入り地域の方と共に盆踊りを楽しみました。年末の餅つきでは、ご家族様やボランティアの方の協力を得る事が出来ました。		
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	ご本人やご家族様の意向に添い、かかりつけ医を決めて頂いています。当ホームでは医療連携している事を理解して頂き、月2回の内科往診と、希望により月1～4回の歯科往診を受けています。緊急時には主治医の指示の元に迅速な対応をしています。		
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	常勤の看護師が配置されています。介護職員と看護職員間で情報共有しており、医療的な支援は指示の元に行っています。		
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。	入院時には、ご家族の協力のもと、安心して治療が受けられる様に情報提供を行っています。早期退院出来るようケアマネから病院関係者と情報交換して病院関係者との関係作りに努めています。		
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	契約時に重度化や終末期に向けた支援について口頭にて説明し、ご家族様の意向を書面にて確認しています。終末期になった時には主治医からご家族様へ現状の説明を含め、何度もムンテラを行っています。		
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	全職員は利用者様の急変や事故発生時に備えて、それぞれのマニュアルに沿っての対応を心掛けています。消防署の協力を得てAEDの使い方や心肺蘇生法、消防への通報の仕方などの訓練を定期的に行っています。AEDも設置しています。		
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	年に2回、消防署の協力のもとに地震と火災想定訓練を行っています。倉庫には食料と飲料の備蓄をしています。地域の防災訓練には安否確認の黄色い旗を出す事で町内会長が安否確認の為の見回りと、利用者様の状況を聞き取りに来ていただきました。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>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	職員は施設内研修や外部研修に参加し、繰り返し「権利擁護」の理解を深めて行くように努めています。排泄時、入浴時、食事等の気配りや、丁寧な言葉かけなどを心掛けて対応するように努めています。		
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	利用者様の意思の尊重や自己決定出来るように個々に合わせた声掛けを行い、希望に添える様に支援しています。新人職員にも伝えて周知しています。		
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	日々、利用者様が「その人らしく」過ごして頂く為に、ご本人のペースでゆっくりとした生活を送って頂いています。無理強いせず、行動を見守り、希望に添った支援に努めています。		
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	身だしなみやお洒落は、自立されている方はご自身で整容し、洋服も好みで選ばれています。		
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	食事は旬の物を用意し、季節を感じて頂き、好みや盛り付け等の工夫をし、感染対策を取りながら食事が楽しみなものになるように心掛けています。 また調理の手伝いや味見なども一緒に行っています。		
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	利用者様中には塩分控えめやカロリー制限の方もおり対応しています。食事量、水分量もチェック表を使用して体調管理が出来る様にしてあります。また利用者様の状態に応じて食事形態を変えて食べ易い様に配慮し、栄養摂取にバラつきが無いように努めています。		
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	毎食後に口腔ケアを実施しています。 個々に合ったケア用具を使い分けて行っています。 口内炎や義歯の破損等無いかも適時確認しています。 歯科受診や往診の支援も行なっています。		

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
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	一人一人の排泄パターンを把握し、自立に向けた支援を行っています。 ご本人の意志に添ってトイレ誘導を行っています。 無理強いしないケアを心掛けています。		
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	バランス良い食事や乳製品で便通が良くなるように心掛けています。水分も摂って頂く様に声掛けをし水分摂取しにくい方にはお茶ゼリー等を提供しています。医師や看護師と相談して整腸剤や緩下剤等を服用しています。排便表で周期を把握し便秘にならない様に散歩や運動も取り入れています。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	一人一人の体調やバイタルサインをチェックし、ご本人の希望に添って毎日または週に2回以上入浴出来る様に支援しています。時には入浴剤を変える等、入浴を楽しみの一つにもらえるように努めています。		
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	一人一人の状況に応じて、お昼寝の時間を取っています。また夜間は利用者様の生活習慣に応じて個々に入床しています。カーテンも遮光にし、室内の空調も安眠出来る様に調整しています。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	職員は利用者様の服薬状況を把握し、共有する為に薬ファイルを用意し、いつでも目を通す事が出来る様にしています。介護職員は利用者様の状態変化等をその都度、看護師に伝え、医師の指示を仰いでいます。		
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	利用者様には、塗り絵、読書、折り紙、書道、手芸など好きな事が出来る様に支援しています。日々の生活の中では、洗濯干しや畳み、盛り付けや片付け等の役割がある事に張り合いを持ち楽しく行っています。また毎月行事がある為、気分転換出来る様な支援を心掛けています。		
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	コロナ感染状況に応じて、人混みを避けた時間にさくらの苑やバラ園に出かけました。時には数名づつ分かれて降りないドライブにも出かけ、外の景色を見ることで気分転換に繋げる事が出来ました。また、ご家族と自宅への外出もして頂いています。		

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	施設内では極力お金を持たないようにしています。		
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	利用者様の希望に添って電話をかける事が出来る様になっています。 リモート面会も支援しています。		
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	共有空間は毎日掃除しています。天候や季節に応じて空調調節やレースのカーテン等で不快の無いようにしています。リビングには花や掲示物が鑑賞出来る様に工夫しています。感染予防対策として1日3回手すりやテーブル、椅子等の拭けるところはアルコール消毒を行っています。		
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	テーブル席などは利用者様同士の相性や、トラブルが無いように工夫して席を決めています。 リビングにはソファを幾つか配置しており、思い思いに自分の場所を見付けられる様に自由に座って頂いています。		
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	利用者様には今までの生活をそのまま過ごして頂ける様に、居室には好きな写真や置物、お仏壇等の馴染みの物を置いて頂き、自宅で過ごしているような空間を作る事で、安心して生活出来る様に支援しています。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	居室の戸にはお名前プレートを表示しています。 トイレ等も文字やマークで名称を分かりやすく表示しています。 自由に安全に自立した生活が送れるように工夫しています。		