

# 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	3570300743		
法人名	医療法人社団 青藍会		
事業所名	ハートホーム平川グループホーム		
所在地	山口市黒川729-2		
自己評価作成日	令和3年11月8日	評価結果市町受理日	令和4年6月7日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度ホームページで閲覧してください。

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク		
所在地	山口県山口市吉敷下東3丁目1番1号 山口県総合保健会館内		
調査実施日	令和3年12月22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)】

各利用者の出来ることを尊重し、時間はかかってもご自身で実施して頂くよう自立支援をしている。また各利用者が安心、安全に生活できるケアの質や環境の提供を目指している。職員においては、グループ内定例の研修会、事業所の勉強会を中心に、介護の知識や技術の向上に努め、キャリア段階の取得を目指しスキルアップに力を入れ取り組んでいる。新人職員についてはエルダーメンター制度導入にて基本技術の確実な向上を目指しOJTを実施している。全職員、誕生月にグループ内で、毎月、実施している誕生月研修に参加することで、基本的なことの振り返りを行っている。介護職員14名中、10名が介護福祉士の資格を取得しており、まだ習得できていない職員も取得に努めている。

## 【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)】

法人で実施される誕生月研修(法人の理念と各部署の目標、法令遵守、接遇、感染対策、ITリスク等)を全職員が受講され、受講後は、「アンケート」に学んだことや、今後業務にどう生かすのかを記録して振り返っておられます。月1回、法人のリモート研修を拠点で受講できるようにされて、「高齢者虐待防止、救命講習、介護事故と防止等」を学ばれています。毎月の業務改善ミーティングの中で内部研修を行われ、担当職員がテーマを決められ、研修内容や資料作成、講師を務めることで、職員の学びの意欲を高めておられます。職員は個々に自分の年間目標を立てておられ、定期的に自己評価に取り組まれるなど、資質の向上を目指しておられます。利用者のリクエストに応じて握りずし、鍋パーティ、たこ焼きつくりなどを企画されて利用者の笑顔を引き出されたり、利用者の体調に合わせて臨機応変な対応がとれるよう「基礎情報書」のしくみ作りが取組まれるなど、職員の力を活かした介護の取組みをされています。

## V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~56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	
57	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:24. 25. 26)	○	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	64	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:10. 11. 20)	○	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
58	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:19. 39)	○	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	65	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. 21)	○	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
59	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:39)	○	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	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:5)	○	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
60	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:38. 39)	○	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	職員は、活き活きと働いている (参考項目:12. 13)	○	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
61	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:50)	○	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
62	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:31. 32)	○	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	69	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
63	利用者は、その時々々の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:29)	○	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

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	法人理念を基に「私達は、利用者様が認知症を越えて、その人らしく安心した毎日を過ごせるように最善をつくします」という事業所独自の理念を詰所内に掲示し、実践に努めている。	事業所独自の理念をつくり、事業所内に掲示している。業務改善ミーティングで本人や家族の希望に添ったケアを提供できているかを話し合い、サービスの実践に努めている。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の人との交流は、ボランティアの受け入れを積極的に行っていたが、新型コロナ感染拡大の観点から、現在は行えていない。	コロナ禍の中、地域行事も自治会行事も全て中止となっている。2ヶ月1回実施している運営推進会議で、自治会長や民生委員等のメンバーから地域の情報を得ている。近くにあるドラッグストアに買物に出かけた時や、セラピー犬と一緒に散歩時に出会う地域の人と挨拶を交わし、交流している。	
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	ボランティアの受け入れを行っていたり、併設の高齢者住宅(あんしんホーム)の方との交流も行っていたが、新型コロナ感染拡大の観点から、現在は行えていない。	/	/
4	(3)	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。	管理者・職員外部評価・自己評価についての理解を深め、評価結果をミーティングで共有している。	管理者は、業務改善ミーティングで評価の意義を説明し、職員全員の意見を聞いてまとめている。職員は各項目の内容を理解し、自身の年間目標と達成度を、自己評価シートを活用して、3か月毎に評価している。評価を通して、事故報告の振り返りを行い、再発防止策を徹底するなど、具体的な改善に取り組んでいる。	

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
5	(4)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	自治会長、地域包括センター職員、ご家族、管理者、グループホーム職員で2ヶ月に1回開催している。会議ではサービス提供状況や現状報告、事故ヒヤリハット報告をし、ご意見をいただき、サービスの向上に繋げている。	会議は、2カ月に1回(5月開催分は資料送付)開催し、利用者や職員の状況、活動状況、行事予定、事故報告、ヒヤリハット報告をした後、話し合いをしている。メンバーから、地域活動として100歳体操を一緒に行って健康寿命の延伸に寄与したい、防災訓練を一緒にやりたい等の意見があり、自治会長が地域アンケートを行って、地域との連携や交流につなげている。	
6	(5)	○市町との連携 市町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	市担当者とは法人を通じて情報交換をし協力している。地域包括とは運営推進会議などを通じ連携を図り、地域・高齢者住宅などの相談、情報交換をしている。	市担当者とは、電話や介護サービス協議会参加時、直接出向くなどして、申請手続きや運営上の疑義について相談して助言を得たり、情報交換をして、協力関係を築くように取り組んでいる。地域包括支援センター職員とは、運営推進会議時や電話で情報交換を行い、連携を図っている。	
7	(6)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	マニュアルがある。また法人内研修及び業務改善Mで身体拘束・高齢者虐待防止について勉強会を行っている。日中は玄関を開錠している。また職員全員が身体拘束をしないケアの実践に努めている。	職員は「身体拘束及び虐待防止に関する指針」をもとに、全職員が参加する月1回の「身体拘束廃止委員会」や年1回の法人内研修、内部研修で学び、業務改善ミーティングで禁止言葉の指導を受け、身体拘束や虐待の内容や弊害について、正しく理解している。話し方や声かけの仕方等を管理者が実演して指導し、スピーチロックや身体拘束のないケアに取り組んでいる。玄関には基本的には施錠をしないで、外出したい利用者があれば、職員と一緒に外庭に出るなど、気分転換を図っている。	
8		○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	毎月の業務改善Mや法人内研修会で高齢者虐待についての理解を深め、虐待をしないケアの実践に取り組んでいる。		

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
9		○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	事業所内で業務改善ミーティングや法人内研修等で知識を深めている。		
10		○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	契約の締結の際は十分な説明を行い、不明な点等は随時、追加説明し納得いただいた上でサービスを利用していただいている。特に加算要件や看取り、個人情報保護についても確認を行っている。		
11	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等からの相談、苦情の受付体制や処理手続きを定め周知するとともに、意見や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	重要事項説明書に記載されており、入居時に苦情の受付体制等を説明している。運営推進会議や家族交流会、家族の来所時に意見や相談、苦情を聞き運営に反映させている。	相談や苦情の受付体制、第三者委員を明示し、処理手続きを定めて、契約時に家族に説明をしている。入居時に家族に「事前指定書」に「本人家族の希望すること」を書いてもらい、半年毎に更新してもらっている。面会時や運営推進会議参加時、ケアプラン作成時の他、電話等で家族からの意見や要望を聞いている。コロナ禍の中、面会は15分で1家族2名以内で実施している。月1回、法人の広報誌と一緒に、利用者を担当している職員が行事時の写真と共に近況を個別に家族にしらせたり、法人として年2回アンケートを実施するなど、意見を出しやすいように工夫している。相談や苦情は「苦情受付書」に記録して職員間で共有している。	
12	(8)	○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	毎月の業務改善ミーティングで運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設けている。また管理者は、定期的に個人面談を行い、職員の意見を把握している。	管理者は月1回の業務改善ミーティング時や委員会（医療安全、身体拘束廃止、感染防止、褥瘡）活動の他、年4回の個別面談時に意見や提案を聞いている。日頃から、管理者から職員に言葉をかけて、意見や提案が言いやすい雰囲気づくりに努めている。職員の意見から、夜間の急変時にすぐ取り出せるように、医療機関に提供する情報を個別にまとめた基礎情報書を作成したり、職員の休憩時間を変更するなど、意見を運営に反映している。	

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
13		○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	各職員に居室担当や業務の役割を定め、責任感を持って業務に取り組めるようにしている。また個々に応じた仕事内容に留意し、安心して働ける職場環境作りに努めている。		
14	(9)	○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	毎月開催される法人内研修会に参加している。また毎月の部署内ミーティングにおいても職員担当制で勉強会を開催している。また、キャリア段位の取得等にスキルアップにつなげている。	外部研修は、職員に情報を伝え、希望や段階に応じて勤務の一環として受講の機会を提供している。受講後はパソコン内の復命を閲覧している。この1年は外部研修の参加はない。法人では月1回、誕生日研修(法人の理念と各部署の目標、個人情報保護、法令遵守、接遇、感染対策、ITリスク等)を実施している。拠点施設内で毎月1回、法人研修をリモートで受講して(高齢者虐待防止、身体拘束廃止に向けた取り組み、食中毒について、褥瘡について、看取り、救命講習、介護事故と防止)学んでいる。研修後は「受講後のアンケート」に学んだことや、今後業務にどう生かすのかを記録して確認している。内部研修は毎月1回、担当職員が講師となって資料作成をし、トイレの介助方法、清拭、介護職員のストレス、メンタル的なもの、リスクマネジメント、認知症ケア、脱水、安全な移乗について実施している。新人は法人での1週間の研修後、日常業務の中で、管理者や先輩職員から介護の知識や技術を学べるように支援している。職員は個々に年間目標を立てて、定期的に自己評価をするなど、資質の向上に向けた取り組みをしている。法人では介護福祉士資格やシルバーサービス振興会主催のキャリア段位取得の支援に取り組んでいる。	
15		○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	介護提供事業者研修会へ定期的に参加し、情報交換や交流を実践している。また法人内研修会でも他部署との交流の場として活用している。近年は、リモートでの参加が主になっている。		

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>					
16		○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	利用者様のサービス利用前より基礎情報書を作成し、情報は職員全員が共有し、初日から安心して過ごせるよう努めている。入居後もご利用者様が生活の場所と感じて頂けるよう、環境作りを行っている。これまでの生活リズムに合わせた対応を心がけている。コミュニケーションは本人の意志や尊厳を尊重した対応を心がけている。		
17		○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	家族への説明、確認、了解を経てサービスを開始している。家族の来所時や電話の際は状況を報告している。また毎月の近況報告、運営推進会議でも近況報告を行っている。		
18		○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	サービス開始前の面談や、必要であればサービス利用後でも話し合いを行い、必要なサービスは提供できるようにしている。		
19		○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	食器洗い、洗濯物たたみ、花の活け方、野菜の育て方などを教わったり、テーブルを順番に拭いたり、同じ家に暮らしているといった関係作りを実践している。		
20		○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	運営推進会議や家族交流会に参加を呼びかけ、ご本人との共有の時間を設けている。またあまり来所されないご家族には電話や毎月の近況報告で状況を伝え、共にご本人を支えていく関係を築いていくよう努めている。		

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
21	(10)	○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	知人や友人の訪問や住み慣れた地域のかかりつけ病院に行くなど、馴染みの関係が途切れないようにしている。また家族の協力を得ての外出等の外出や法事等への外出機会の支援も行っている。	家族の面会は、感染予防対策として1家族2人まで15分以内で行い、電話や手紙での交流を支援している。家族の協力を得て行っていた一時帰宅や外出、法事への参加等の外出支援は、コロナ禍の為、中止している。限られた中ではあるが、利用者を担当する職員が、月1回、家族に近況を報告するなどして、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。	
22		○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	リビングでの席順を配慮したり、職員が寄り添い、間に入ったりすることでトラブルに対応している。また孤立傾向の方には、適宜職員がレクへの参加を促したり、日常生活場面での手伝いを職員と少人数の利用者で行う工夫をしている。		
23		○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	退所時に相談を受け付けていることを説明し、これまでの関係を大切に、必要に応じて相談や支援に努めている。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
24	(11)	○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	家族からの情報や、日々の会話、表情、行動などから意向の把握に努めている。朝夕の申し送り等で職員全員で共有し、全職員が一人一人の思いや希望、意向の把握に努めている。また全職員がプラン作成に加わっている。	入居時に本人や家族から、子供の頃の遊びや趣味、好きな音楽、好きなテレビ番組、苦手なこと、今、一番望むことなどを聞いて、独自の「きっかけづくりアセスメントシート」に記録している。日々の関わりの中で利用者の発した言葉や表情、行動をタブレット(介護記録)に記録するとともに、半年ごとに「事前指図書」に本人や家族の希望することを記録してもらって、思いや意向の把握に努めている。困難な場合には、職員間で話し合い、本人本位に検討している。	

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
25		○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	サービス開始前に家族や前CM、本人よりこれまでの生活歴や趣味・意向を聞き、その方に合ったサービスが提供できるように努めている。また、本人との会話の中からも、これまでの生活に関する情報の把握に努めている。		
26		○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	一人一人にあった生活ができるよう毎月のカンファレンスやケアプラン情報の共有等で現状の把握に努め、職員間で情報を共有している。また利用者担当職員を決め、その職員からの気づきも全体に発信し情報共有している。		
27	(12)	○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	カンファレンスを実施し、本人、家族、各専門職の意見を参考に介護計画を作成している。また全職員が介護計画作成に参加することで本人の現状に即した介護計画を作成している。また訪問診療時に主治医より意見を頂いている。さらに訪問看護来所時は、各利用者の健康管理に関する指示をいただいている。家族には来所時や電話で意見や希望を聞いている。	計画作成担当者と利用者を担当する職員を中心に、月1回、カンファレンスを開催し、本人や家族の思い、主治医、訪問看護師の意見を参考にし職員全員で話し合い、介護計画を作成している。月1回モニタリングを実施し、6ヶ月毎に計画の見直しをしている。利用者の状態や家族の要望に変化があればその都度見直し、現状に即した介護計画を作成している。	
28		○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	毎日作成する経過記録や申し送りノートを職員間で共有し、日々の申し送りでも活用している。変化があれば随時、話し合いを行い、介護計画を見直している。		
29		○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	毎日の申し送りやカンファレンス、ミーティング、申し送りノートで日々の変化に対応している。これにより職員より様々な意見を出し合い、柔軟な支援に努めている。また家族の来所時には家族の意向を聞くように努めている。		

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
30		○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	地域のドラッグストア等に、必要な物品等を職員と一緒に購入しに行ったり、継続してかかりつけ医院に受診に行っている。近場を散歩する時は、地域の人と挨拶や会話をしている。		
31	(13)	○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し、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	家族の同意を得た上で、協力医療機関がかかりつけ医となっている。入居前のかかりつけ医療機関などへの定期受診も対応し、適切な医療を受けられるよう支援している。また、月2回の訪問診療や訪問看護により各利用者の体調等を報告し適切な指示をいただいている。	本人や家族の納得を得て、協力医療機関をかかりつけ医とし、月2回の訪問診療があり、訪問看護師が毎日2回(朝、夕)来訪している。歯科は必要に応じて訪問診療がある。他科受診は家族の協力を得ているが、都合がつかない場合は事業所が支援している。結果は家族にその都度電話で報告し、職員は訪問記録で共有している。薬剤師が分包して来訪し、服薬指導を受けている。夜間や緊急時には協力医療機関と連携して適切な医療を受けられるように支援している。	
32		○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	訪問診療時や訪問看護時、体調不良時は24時間365日対応で医療連携の看護師や主治医に報告し迅速に対応している。		
33		○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。	入院時にサマリー等で情報提供を行い、入院中も状態確認や医療関係者との情報交換を行うことにより、安心して治療を受けられるように努めている。		

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
34	(14)	○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	指針があり、重要事項説明書の中で重度化や看取りについて書面・口頭で終末期や看取りの説明も行っている。医師や看護師、介護職員、家族等でチームを組んで取り組んでいる。家族の看取り希望があれば、出来るだけ希望に添えるようチームで支援体制を築いている。	契約時に「重度化した場合における対応に係る指針」をもとに、事業所でできる対応について、家族に説明をし、同意書を交わしている。実際に重度化した場合は早い段階から本人や家族の意向を聞き、主治医や看護師と話し合い、方針を決めて共有し、看取りを希望の場合は再度、同意書を交わしてチームで支援に取り組んでいる。看取り研修を実施している。	
35	(15)	○事故防止の取り組みや事故発生時の備え 転倒、誤薬、行方不明等を防ぐため、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組むとともに、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、実践力を身につけている。	事故報告書やヒヤリハット報告書を整備し、その都度、または業務にミーティング等で対策を話し合い、職員全員で情報を共有している。また法人内研修会にて急変時の応急処置方法、AEDの全体実施訓練を実施している。	事例が生じた場合は、事故報告書、ヒヤリハット報告書に原因、対応、予防策等を記録し、閲覧によって周知している。月1回の業務改善ミーティングで再度話し合い、一人ひとりの事故防止に取り組んでいる。事故を未然に防ぐ観察力を養うために、出勤日には必ず、一つ以上のヒヤリハット報告の提出を義務付けている。職員は法人研修で、医療安全(リスクマネジメント)事故防止、急変時の対応、感染対策(手洗い)、AEDの使用法を受講している。イラスト入り教材での危険予知トレーニングを行い、急変時の早わかり表を活用して迅速な対応、食中毒、熱中症、介護事故事例と防止に向けての取り組み、応急処置、感染防止等について学んでいるが、全職員が応急手当や初期対応の実践力を身につけるまでには至っていない。	・全職員が応急手当や初期対応の実践力を身につけるための定期的訓練の継続
36	(16)	○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	消防の協力を得て、夜間想定避難訓練、通報訓練、初期消火訓練を実施している。緊急時の連絡体制や救助協力体制を築いている。	年2回、夜間の火災と風水害を想定した通報訓練や避難訓練、避難経路や避難場所の確認、消火器の使い方について、利用者も参加して実施している。当該地区は浸水地域であり、拠点施設は地域の避難場所としての役割を持っている。運営推進会議を通して自治会長との話し合いを行い、連絡網も作成して地域との協力体制を築いている。非常用食品の備蓄をしている。	

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>					
37	(17)	○一人ひとりの人格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	ミーティングや法人内研修で尊厳やプライバシーを尊重した声かけを指導している。新人職員にはエルダーメンターにて基本技術・業務心得をOJTしている。	毎月、法人で統一した接遇目標を設定し、毎週月曜日の朝礼時にリモートで、事業所の取り組みを確認している。管理者が禁止言葉の指導（命令口調、背後からの言葉かけ、大声）を行い、職員は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。不適切なところがあれば管理者が指導している。新人の採用研修や法人の誕生月研修で接遇研修を行っている。個人記録の取り扱いに留意し、守秘義務は徹底している。	
38		○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	服の着替えの際や散髪や買い物時は、本人の希望を聞いたり、自己決定が出来るよう支援している。またトイレ誘導や入浴も自己決定を尊重し、支援している。		
39		○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	起床や就寝、食事等、本人のペースに合わせた支援を行っている。また日中の生活全般も本人のペースに合わせた支援を行っている。ただし入浴は夜間については行っていない。		
40		○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	家人に季節に合った衣服等を持って来て頂くように依頼している。またお小遣いより必要時や本人希望時に好きな服などを職員と一緒に選んで購入している。		

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
41	(18)	○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	おかずは業務契約にて配食を利用。盛り付けや後片付け等は出来る方に手伝って頂いている。ご飯は事業所で炊いている。毎月の誕生日などイベント食の提供もしている。	副食は三食とも法人の配食を利用し、ご飯は事業所で炊いている。プランターでとれた野菜(トマト、茄子)やみかんをおやつに出すこともある。自力で食べることができるよう形態や食器の工夫をし、自助具の利用をして提供している。検食や利用者の摂取状況を報告して、献立づくりに活かしてもらっている。利用者は盛り付けやお茶汲み、テーブル拭き、食器洗いなどできることを職員と一緒にしている。おやつづくり(ぜんざい、ホットケーキ、たこ焼き)で、丸めたり混ぜたりして楽しんでいる。食事中は静かにBGMを流している。春には裏庭で喫茶をし、誕生日食(ちらし寿司、ケーキ、祝い膳)、季節行事食(節句の寿司、赤飯、七草粥、年越しそば)、利用者のリクエストメニュー(握りずし、鍋パーティ)など、食事が楽しみなものになるように支援している。	
42		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事摂取量や水分摂取量を日々記録して管理している。食事は法人管理栄養士がバランスを考え作成している。水分については水分ゼリーや個別にトロミなどを加えるなど、摂取量を増やす工夫をしている。		
43		○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、各利用者に応じた口腔ケアを行っている。夜間は毎日洗浄剤につけて衛生保持に努めている。歯科往診時は口腔ケア指導を受けている。		

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
44	(19)	○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向けた支援を行っている	排泄チェックシートを利用し、個人の排泄パターンを把握し、日中は基本的にトイレでの排泄を実践している。出来るところは自分で行ってもらうように声掛けをしている。	排泄チェックシートを活用して排泄パターンを把握し、不安や羞恥心に配慮した言葉かけや対応をして誘導している。自分で手すりがある、腰を浮かすことができるなど、利用者ができることを見守り、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている。パットや紙オムツの利用は職員間で話し合い、根拠をはっきりさせ、家族にも説明して、了解を得てから使用している。	
45		○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	日中の活動量を増やす努力をしたり、水分を1日1600ml摂取を目指しているが、主治医の指示により緩下剤を使用して排便コントロールを行っていることもある。		
46	(20)	○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、個々に応じた入浴の支援をしている	午前中に実施している。入浴したくない方は清拭や足浴を実施している。また入浴剤や季節の薬湯を行い、入浴を楽しんでいただいている。拒否がある場合は順番や誘う職員を替える等試みて入って頂けるよう努めている。	毎日、9時から12時までの間入浴可能で、週2回は入浴できるよう支援している。順番や湯加減、入浴剤の利用、季節の柚子湯など、一人ひとりの希望に合わせて、ゆったりと入浴できるように支援している。入浴したくない人には無理強いないで、時間を変えたり、職員の交代、言葉かけの工夫をして対応している。利用者の状態に合わせて、清拭や足浴、手浴、シャワー浴、部分浴、シャワーチェアの利用等、個々に応じた入浴の支援をしている。	
47		○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	一人一人の生活習慣に合わせた支援を実施している。日中も利用者の状態や希望に応じて臥床時間を設けている。またリビングにソファを設置し、居室に戻らなくても小休止していただけるよう配慮している。		
48		○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	薬情書ファイルを作成し、常に最新のものをファイルし職員が情報を共有している。また服薬もセットから服薬後まで複数の職員によるダブルチェックを行っている。月2回訪問薬剤指導も受けている。		

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
49	(21)	○活躍できる場面づくり、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	塗り絵、カラオケ、口腔体操、アニマルセラピー、園芸活動、歩行訓練、お膳拭き、食器洗い、洗濯物たたみを行っている。また誕生会など、一人一人に合わせた楽しみを感じる行事を行い、気分転換の支援をしている。	テーブル拭きや枕カバーやシーツ交換、洗濯物干し、洗濯物たたみ、洗濯物の収納、繕いもの、餌やり、食事の盛り付け、テーブル拭き、お盆拭き、食器洗い、おやつづくり、プランターの水やり、野菜の収穫(トマト、茄子)、セラピー犬と散歩、テレビやDVDの視聴、新聞や本、雑誌を読む、写真集を見る、折り紙、ぬり絵、切り絵、貼り絵、絵を描く、習字、歌を歌う、カラオケ、壁画づくり(牛乳パックで立体の似顔絵)、工作、かるた、トランプ、坊主捲り、カレンダー作り、ボール遊び、しりとり、パズル、なぞなぞ、脳トレ(計算ドリル、漢字ドリル、四字熟語、間違い探し)、ラジオ体操、口腔体操、法人のリモート体操、誕生日会、季節行事(節分、ひなまつり、端午の節句、七夕、ハロウィン、クリスマス)等、楽しみ事や活躍できる場面づくりをして、利用者が気分転換を図り、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように支援している。	
50	(22)	○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	個別にセラピー犬と一緒に庭に出たり、職員と買い物に行ったりしている。新型コロナ感染拡大の観点から、家族との外出は、控えていただいている。	事業所周辺の散歩やセラピー犬との散歩、近くのドラッグストアでの買い物に出かけている。中庭で、樹木やプランター(トマト、ナス)の水やり、庭掃除、少人数の散歩、散歩時にベンチに座って休憩、日光浴など、できるだけ戸外に出かけられるように支援している。	
51		○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	お金については家族からお小遣い程度の金額を事業所で預かり管理している。買い物に行った際は、好きな物を選んで購入していただいている。お金は日常的には所持していただいているが、いつでも好きな時に希望のものを購入したり出来るように管理している。		
52		○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	家族から電話があった場合は、電話の子機などを使用し、本人と話せるよう支援している。手紙のやり取りも年賀状などを作ったりして、出来るように支援している。毎月家族に近況報告を写真付きでお知らせしている。リモートでの面会も推奨している。		

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
53	(23)	○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	共有空間から中庭の庭木や花を眺めることができる。またソファチェアやマッサージチェアも設置し利用者が思い思いの場所でくつろげるようにしている。掲示板には利用者が共同で制作した作品を飾っている。裏庭もあり、畑も備えており、花や緑に囲まれた環境を整えている。	居間兼食堂は、広い中庭に面しており、ガラス窓から差し込む自然光で明るく、庭木や花壇を眺めることができ、季節を感じるができる。対面式の台所からはご飯を炊く匂いや食器を洗う音が聞こえて生活感を感じることができる。室内にはテーブルや椅子、テレビの前のソファ、廊下のベンチなど、利用者が思い思いの場所で過ごせるように工夫している。壁面には利用者と職員が一緒に作った季節の作品が飾ってある。温度や湿度、換気、清潔に配慮し、消毒(日中1回、夜間1回)をして、利用者一人ひとりが居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
54		○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	リビングにソファやマッサージチェアを設置し、一人または少人数でくつろげるようにしている。廊下にもベンチを設置し、集団から離れて、一人の時間を楽しむこともできる。また和室もあり必要に応じて使っていただいている。このような個別スペースで、一人の時間を楽しむことも出来る。		
55	(24)	○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	入居時から、家族や本人と相談し、タンスやテーブル、イス、テレビ、鏡台など使い慣れた物を自由に持ち込んで頂いている。また家族の写真や置物、花なども置いて頂き、本人が居心地良く過ごして頂けるように工夫している。	ベッド、箆笥、三段ボックス、衣装ケース、ソファ、パイプハンガー、ワゴン車、歩行器、時計、ぬいぐるみ、整容道具、鏡、新聞等、使い慣れたものや好みのものを持ち込み、プレゼントの造花や家族写真、自作品のぬり絵や壁画、カレンダーを飾って本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
56		○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」や「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	トイレやリビング、廊下に手すりを設置し、自立歩行が出来るように配慮している。建物内全てにバリアフリーで転倒の危険を軽減している。各利用者に出来ることを積極的にしていただく支援を行い自立した生活が送れるよう支援している。		

## 2. 目標達成計画

事業所名 ハートホーム平川グループホーム

作成日: 令和 4 年 6 月 6 日

【目標達成計画】					
優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	35	全職員が応急手当や初期対応の実践力を身につけるまでは至っていない	全職員が応急手当や初期対応の実践力を身につける	法人内で行っている研修に可能な限り参加させる 事業所内においても、緊急時の対応、AEDの使用方法について、実践的な研修を実施していく。	1年間
2					
3					
4					
5					

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。