

### 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	2277100588		
法人名	社会福祉法人慶成会		
事業所名	グループホーム花みずき(葵館)		
所在地	静岡県浜松市西区大山町2882番地		
自己評価作成日	平成30年2月10日	評価結果市町村受理日	平成30年2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="http://www.kaijokensaku.nhw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2277100588-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2277100588-00&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 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2月21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)】

豊かな自然に囲まれた広い敷地にゆったりと配置された3棟の平屋造りの建物が「グループホーム花みずき」です。入居された方が自由にのびのびと暮らしていただけるように、健康と安全に配慮した支援を提供させていただいています。また、入居されている方と職員が共に生活を楽しみ、温かい雰囲気大切にしています。入居されている方にとっても、ご家族にとってものんびりと寛げる「別荘」という感じで利用していただけることを目指しています。敷地内に作った畑を利用して農作業を通じた地域交流を行うなど、立地環境の利点を活かして地域社会とのつながりを大切に施設を目指しています。

【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)】

3つのユニットの内の1つのリーダーが管理者となり、これまでのことを踏襲しつつ、新たな取り組みをおこなっています。例えば、編集委員と5S(整理、整頓、清潔、清掃、しつけ)委員を立ち上げ、防災と園芸も来期にと準備している事は、個々の責任感の醸成と報連相の円滑化に因るサービスの向上をねらいとしたものです。運営推進会議には他の事業所管理者の出席も叶い、他市も含む他事業所への体験実習派遣を実現させ、今後も交流事業所を増やしていく予定です。管理者の推奨する「裏の効率、表の非効率」をよく理解した職員が立ち働き、温かな空気感のなかで110歳の長寿も健啖な事業所です。

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
<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	「やさしく、ゆったり、よりそって」という法人理念の下に、管理者と職員が共通認識に立っての実践に取り組んでいる。また、法人理念に基づいた行動指針をクレドとして示し職員全員に対して配布している。入社時の研修でもクレドの内容が取り入れられている。	パートタイマー職を含むすべての職員は入社時研修において理念への理解を進めています。さらにカンファレンスではクレドの12項目を独唱したり、管理者が「意味は？」と質問して、意識が続く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	地域の保育園、小中学校、老人クラブとの定期的な交流の機会はあるが、日常的な交流はまだ出来ていない。法人内の他事業所とは連携を取り、利用者の交流に繋げている。	遊歩の丘保育園との合同芋ほりは4年目となり、園の年間行事に位置付けてもらえるまでに発展しています。地域の高齢者の集まりの東大山白寿会からは運営推進会議に足を運んでもらえ、また和地小学校や老人会の施設見学会も受入れています。	
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	地域の福祉専門学校生の実習、中学生の職場体験学習で認知症の人の理解について学んで頂いた。また、地域包括支援センターや法人と連携して地域の老人会の方を対象に施設見学会と説明会を行った。地域向けに開催される初任者研修では、職員が講師として参加している。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議には区役所の職員や他事業所の管理者にも参加して頂き、年間計画を立てて定期的に開催している。また、利用者の日常の様子を毎回スライドを交えて伝えたり、その時々課題を話し合っている。	本年から他のグループホームの管理者に加わってもらえたり、議事録を制作するようになって、進化を遂げています。内容も充実していて、他の事業所の管理者から刺激を受けて、自らの運営改革につながった例もあります。	
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	運営推進会議の委員として市(区)役所の職員に参加していただき連携を取っている。また、困難事例について市役所へ相談、報告を行っている。	地域包括支援センターには困難事例などに時間外でも対応・支援してもらえ、常日頃から助けられています。また市社協のささえあいポイントも活用し、新たに書道の先生を受入れて、利用者の有用感につなげています。	
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	身体拘束排除に関するマニュアルを直し、法人全体での研修参加の機会を設けている。玄関の扉は夜間を除き常に解放しており、ケア会議等を通して身体拘束が行われないように注意してケアに取り組んでいる。今後マニュアルの見直しと周知徹底の必要性を感じている。	独りで出てしまう可能性の高さに応じて各ユニットでセンサー音、風鈴とツールを変えて玄関に備えがありますが、施錠はしていません。事業所の入職時には必ず身体拘束排除などについて講習も実施しています。	
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	新規採用職員へのオリエンテーションの中で「高齢者虐待防止法」についての教育を行っている。また、法人全体での研修参加の機会を設けている。事業所内での虐待が見過ごされないよう、必要に応じて管理者・リーダーが直接職員へ声をかけ注意を払っている。		

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	法人内での職員研修に参加することにより、権利擁護に関して学ぶ機会を作っている。また、既に成年後見制度や日常生活自立支援事業を利用している利用者が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。		
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	入居時には契約に関する説明を十分に行い、質問や不安点をしっかりお聞きするようにしている。また、制度や利用料の内容が変わった際には家族会と毎月発送している便りを利用して説明を行い、理解と納得を図っている。		
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	家族会、運営推進会議に参加していただいたり、ケアプラン面談時にはご意見やご要望を聞き運営に反映させている。また、ご家族の都合や要望に合わせ、メールでの家族連絡も行っている。	委員会発足第一弾が編集委員ということもあって「花みずきだより」は昨年6月から復活し、初詣や芋ほりでは家族を誘い、双方向のやりとりが見られます。家族からは忌憚のない意見とともに苦情もあがっていてルールに準じて解決委員会を以ての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	ケア会議や人事考課面談、職員意向調査アンケートを通して意見を聞く機会を作っている。また、リーダー会議を月2回開催し、現場の状況把握に努め、気になる点があれば現場に出向いて直接確認や意見を聞くようにしている。	人事考課の始まりに付随して個人面談をおこない、注意すべき点をマンツーマンで話し合う機会が本年から生まれています。編集や5Sの委員会運用もスタートし、個々の責任感の醸成と報連相の円滑化を図ることも着々と進んでいます。	
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	今年度から人事考課の内容が見直しされ、年2回の評価・面談を実施し次年度の昇給率に反映されるようになった。労働時間等についてはアメーバ経営を通じて法人全体で情報共有されており、また年1回の職員意向調査を実施する事で職場環境・条件の整備に努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人として定期的な新人研修が実施されるようになり、既存職員に対しても法人全体研修として月1回研修の機会を設けている。また、法人外研修の案内を発信したり、法人による初任者研修を開催したりとキャリアアップに繋がるよう努めている。力量に応じ、リーダー研修も開催されている。		
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	管理者同士の繋がりを活用し、職員の交換実習を行ったり運営推進会議で意見交換を行っている。また、県グループホーム連絡協議会の研修参加の促しをし、参加後はケア会議で振り返りを行うことでサービスの質向上繋がるよう努めている。		

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
<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	入所前には必ず事前面談を行い、本人に不安な事や困っている事を聴くようにしている。入所後は事前情報を基に、本人の様子や言動に気を配りながら声をかけ、関係づくりに努めている。		
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	入所前の事前面談にご家族にも可能な限り立ち会って頂き、要望や困っている事などをうかがうようにしている。立ち会えない場合であっても、入所手続きや面会時に話をうかがうようにし、関係づくりに努めている。契約前の準備段階でもご家族へ電話をかけ、近況確認を行っている		
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	法人の地域連携室が中心となり、各事業所の相談員・ケアマネが集まって入所相談のあった方に対し必要なサービス利用ができるよう月1回話し合いの場を設けている。		
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	職員は利用者と一緒に洗濯・掃除等の家事を行ったり、一緒に歌をうたったりと、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。家事等の後には必ずお礼を伝え、必要とされている存在だと感じて頂け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	面会時には最近の様子や健康状態の報告を行い、必要に応じて電話連絡やメール連絡も行っている。ご家族への連絡を密に行う事で相談しやすい環境づくりを心掛けるとともに、毎月便りを作成し発送している。		
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	外出・外泊等を自由にして頂き、ご家族や馴染みの知人が心おきなく来館できるよう努めている。家族会ではキーパーソン以外の家族・知人に参加していただいたり、関係が途切れないよう努めている。	静岡県で一番の長寿という110歳の利用者をはじめ、友人縁者に先立たれて馴染みの人が少なくなっていますが、急変のリスクのある利用者には思い出の場所へと家族と出かけてもらうなど「今しかできないこと」を大切にしています。	
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、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	レクリエーションや家事を通し、利用者が集まったり協力し合える環境づくりに努めている。必要に応じて職員が間に入り、関わりの支援をしている。		

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	法人内の施設へ異動した際には面会に出向き、経過を見守るよう努めている。また、ご家族から相談があった場合もその都度対応し、必要であれば法人外の施設へ連絡をとる等フォローに努めている。		
<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>					
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	暮らしの中での会話や行動から、利用者が希望している生活や要望を把握するよう努めている。困難な場合であっても言動から思いを汲みとり、ご家族と相談しながら随時検討・共有している。	食事介助では利用者の目を見て意向を確認しつつ思いやりの滲む姿があり、総じて気づきをもった関わりがおこなわれていると視認しました。一方で中庭の木に蜜柑を刺して舞い降りる百舌鳥の成長を皆で眺め、日常会話につなげていて、本件への取組み成果も受けとめられています。	
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	入所前面談、ご家族への聞き取りを行い、生活歴や馴染みの暮らし・生活環境の把握に努めている。また、入所前に利用していたデイサービスへ出向いたり、担当ケアマネから情報を得るようにしている。		
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	毎日の健康チェックで身体の状態を記録している。日常のケア記録、職員間の申し送りや情報交換により、常に状況把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	各ユニットにケアマネを配置し、ケアマネが中心となって職員の意見をまとめるとともに、本人・ご家族の意向に沿った内容となるよう努めている。また、必要に応じて医師・看護師に意見を聞いたり、話し合いの場を設けている。	計画作成担当者8名、介護支援専門員6名(重複者あり)と潤沢な人材に支えられ、各ユニットに専属の介護支援専門員が計画作成担当者となっており、実際は立ててはいないものの8~9割の職員が介護計画書を立案する力を備えています。	
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	個別記録を記入し、気づいた事や重要な内容は職員間で情報共有しやすいよう個別でファイリングしている。また、ケア会議で必要に応じた対応を話し合い、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	それぞれの意思を尊重し、長事の準備や片付けを一緒に行っている。また、食べたい物を聞いて食レクや外食の機会を設けたり、本人・ご家族の意向に合わせてフラワーアレンジメント教室や書道教室を開催している。必要に応じてご家族へ相談したり、協力を得るなどしながら柔軟に対応している。		

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
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	老人会のボランティア、地域の保育園児と交流があり楽しみとなっている。法人内保育園児とも散歩などで声掛けしあう交流がある。		
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	施設と協力関係にある医師が定期往診に月2回来館し、その都度指示をもらっている。往診日以外にも体調に合わせて医師へ報告・指示を受け対応している。利用者・ご家族の希望に合わせ、協力医以外の医療も受けられるよう支援している。	社会福祉法下の診療所として敷地内に医院を建設中で、4月から協力医の変更が予定されています。診療所にはレントゲンや針灸室もついております。診療所にはこれまでの医院との距離を考えると、家族も職員も負担が大きく減ることが見込まれ、利用者の医療環境の向上に期待が膨らみます。	
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	看護師に利用者の状態報告や相談し、必要に応じて受診や医師への連絡・指示を仰ぐ等、適切な対応がとれるよう努めている。また、往診に合わせて介護職員が情報提供表を作成し看護師へ提出している。看護師・医師と24時間オンコール体制がとられている。		
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。	入院の際には職員が病棟まで立ち会い、医療機関へ生活状況などを詳しく伝えている。入院後も可能な限りお見舞いに出向き、医療関係者と情報交換を行って早期退院に努めている。		
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	身体状況変化に応じて早い段階から医師・看護師・ご家族と話し合いの場を設け、意向確認や協力要請の話し合いを行っている。その内容を基に方針を定め、職員間で共有している。経過を見ながら必要に応じて再度面談を実施したり、ご家族が終末期にそばで付き添える環境を整えている。	母体の特別養護老人ホームでの増床や経済的に移設を希望されていた人もあって、利用者の入れ替わりはだいぶあったものの、ここ1年看取り実績はありません。現在ターミナルと医師に告げられた利用者が2名いますが職員には抵抗感はなく、本人は食卓も皆と囲んでいます。	新しい医師には早いうちに当事業所の看取り方針を伝え、協力体制を整えるとともに「書面など不備はないか」改めて見直すと、なお良いと思います。
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	法人内研修で心肺蘇生等の講習を行っている。また、利用者個々の予測される急変症状に合わせて、対応を事前に看護師・医師から指示を受けるようにしている。救急搬送等、速やかに対応できるよう医療情報ファイルの作成と緊急連絡簿の作成を随時行っている。		
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	新人職員を中心に、夜間の火災を想定した避難訓練を各館毎で実施している。また、今年度は防犯対策マニュアルの作成を行ったが訓練までに至っていない。法人で行う災害対策の研修に参加しているが、地域との協力体制まで築けていない。	「土砂崩れではどうするか」「一時避難場所はどこか」といった法人内の取決めもあつたうえで、年2回夜間想定で法定訓練を実施しています。体験することが何よりも大切として、新人の出動日にあてるべく勤務表を作ってから開催日を決めています。	消防署の立ち合いとともに、敷地内の11箇所の事業所全体での合同訓練があると、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	一人ひとりの性格や生活歴を理解し、言葉かけや対応に十分注意している。また、何かして下さった際には必ずお礼を伝えるように心掛けている。	「利用者の前で排泄関係の発言を大きな声で言わない」を徹底させ、「個人情報につながる内容はリビングで言わない」ということも常に管理者が口にしており、70代が4名、介護度1が9名と若返っていることもあって、普段の会話にも留意しています。	
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	日頃から本人の思いや希望を表見しやすいよう話の傾聴に努めている。また、認知症が進行した方には選択肢を出すなど表現しやすい対応に努め、言語コミュニケーションが困難な方には非言語コミュニケーションを工夫する等対応している。		
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、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	利用者個々のレベルや嗜好に合わせてレクリエーションを提供したりと、一人ひとりのペースで取り組むことができるよう支援している。屋外で過ごしたい方には所在確認や見守りをする事で、自由に屋外で過ごして頂いている。		
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	月1回の理美容出張サービスでは、利用する方の好みを伝えられるよう支援している。また、本人・ご家族の希望で日常的にお化粧品をして頂いている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	一人ひとりに合った食事前の準備や片付けに参加して頂いている。手作りご飯の機会を設け、メニューを一緒に考えたり、調理や盛りつけを通して楽しんでいる。外食や屋外での食事の機会を設けたり、パンの訪問販売を利用して好きなものを選んで頂いたり食事を楽しめるよう支援している	セントラルキッチンで運ばれてくる3品の惣菜と吸い物にユニットで炊いたご飯が毎食提供されています。パン食を朝ごはんレクリエーションとして「食止め」したり、岩塩で肉を焼いたり、たい焼きで楽しんでいます。週1回のパン屋さんの来訪やマクドナルドも楽しみの一つです。	
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	献立は栄養士が考え、バランスの良い食事提供をしている。月1回の給食会議では味や色合い、食べやすさ等検討している。また、一人ひとりの体調や状態に合わせ、栄養補助食品を用意したり、食べやすい食事形態にする等支援している。		
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	毎食後、一人ひとりに合わせた口腔ケアの声かけ・支援を行っている。月1回、歯科衛生士に来館して頂き、口腔内のチェックやブラッシング指導を受けている。		

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	個別の排泄チェック表を記入し、排泄パターンやトイレサインの把握に努め、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。また、さりげない声かけや誘導を行い、自尊心の配慮に努めている。	パットの使いはじめはお試しを2週間おこない、その後アセスメントして徐々にその人に合うものを選んでいくため、漏れや不具合は最小限にできています。また快適な排便となるよう、おやつ代の設定のなかで乳製品を摂ることを気にかけて、運動も心掛けています。	
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	日頃から水分摂取量や排泄の確認を行い、レクリエーションや体操などできるだけ身体を動かすようにしている。また、牛乳や食物繊維を摂るなどの工夫をしてなるべく自然排便ができるよう取り組んでいる。		
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	ご利用者が週2〜3回入浴できるよう支援している。また、体調や気分に応じて入浴日や時間を変更し、できる限り希望に添えるよう支援している。入浴が困難な方には清拭や足浴・手浴・ベッド上でのシャンプーを行っている。機械浴がないため、リクライニングチェアを活用しての入浴も行った。	夕方からのお風呂や、薬湯は各ユニットで特色だっています。機械浴がなく、ターミナルに入ってから清拭となった利用者には「最期に1度は入ってもらいたい」「隅々まできれいになってもらいたい」と、キャンプ用のリクライニングシートを購入して取組んだこともあります。	
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	生活習慣やその時々状況に応じて休息・就寝して頂いている。居室の室温や照明等の調整を行い、環境を整えている。夜間は2時間おきに見守りを行い、安心して休んで頂けるよう努めている。布団干しやシーツ洗濯を定期的に行い、気持ちよく眠れるように支援している。		
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	医師在診時には薬剤師が付き添い、一人ひとりに合った内服薬の調整と配薬管理を行っている。職員は配薬カードを活用して処方薬を把握し、誤って服用しないよう確認したり、薬剤情報をファイリングしている。内服薬変更後の経過をみながら必要に応じて看護師に報告している。		
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	一人ひとりに合わせて役割を見つけ、活躍できる環境を整えている。また、感謝の気持ちを伝え、やりがいを感じて頂けるよう支援している。個人の趣味や習い事等、講師に来館してもらい楽しんでいる。		
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支援している	ご利用者の希望を聞き、ドライブや買い物など出かける機会を多く作るようにしている。気候の良い時期には散歩へ出かけたり、誕生日レクの際にはその方の希望の場所へ1×1で出かけたりしている。また、ご家族の協力を得ながら初詣へ出向いたり、地域のお祭りへ出かけている。	大学生がボランティアでつくってくださったものもあり玄関先に9個ものベンチがあり、また寒くても散歩は日常的にできていて、外気浴は充分です。初詣、お花見、浜松まつり、紅葉狩りを年間行事に位置付け、誕生日にはカラオケやラーメンと個別外出も慣行しています。	



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
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	殆どの方が自己管理する事が難しく、使用する機会があまりないが、買い物や外出先での支払いは希望やレベルに応じて本人が支払えるよう支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	毎年、年賀状・暑中見舞いが出せるよう支援している。利用者・ご家族の希望に応じて電話を取り次ぐ支援もしている。また、希望に応じて居室に固定電話を設置することも可能であり、好きな時に電話が使用できるよう支援している。		
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	利用者の混乱を招くような物がないよう環境を整え、常に清掃して清潔に努めている。利用者が心地よく暮らせるよう照明や温度を調整し、季節の花や飾り付けをしている。また、季節ごとに利用者の工作作品等を掲示し、利用者自身の自慢や自信に繋がるよう工夫している。	中庭の植物、飛来の野鳥を眺めることもでき、ユニットをつなぐ庭に在る地蔵様の着衣は利用者が編んだり、縫ったりで着替えも沢山あり、目の保養が日常に溶け込んでいます。雛人形や節句のクラフトが各ユニットに微笑ましく並び、共用空間には華やかな空気が流れています。	
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	気の合う利用者同士が隣席で過ごせるよう配慮したり、ソファをL字に配置して会話しやすいようにしている。廊下・玄関・玄関先にもベンチを設置し、思い思いの場所で過ごせるよう支援している。		
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	居室内の家具や寝具等は、ご家族と相談してできるだけ自宅で使い慣れた馴染の物を持参して頂いている。また、アルバム写真や室内装飾品などを置いて頂くことで自宅に近い居住空間を作るように努めている。自宅で和室生活だった方には、可能な限り和室への入所案内をしている。	潇洒な洗面台とエアコンが備わるほかは、持ち込みが中心のため「その人らしさ」が現れていません。顕著に違いがわかるのは介護度で、軽度であればまるで学生の部屋のように小物が散在して賑やかで、「はがし」「やぶり」「ためる」といった症状があると、すっきり収納されています。	
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	利用者が少しでも自立した生活できるよう、トイレや居室入口には分かりやすいように表示をしている。また、職員が身近で気配り・目配り・声かけをして自立した生活が送れるよう支援している。		

### 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	2277100588		
法人名	社会福祉法人慶成会		
事業所名	グループホーム花みずき(幸館)		
所在地	静岡県浜松市西区大山町2882番地		
自己評価作成日	平成30年2月10日	評価結果市町村受理日	平成30年2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="http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2277100588-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2277100588-00&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 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2月21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)】**

豊かな自然に囲まれた広い敷地にゆったりと配置された3棟の平屋造りの建物が「グループホーム花みずき」です。入居された方が自由にのびのびと暮らしていただけるように、健康と安全に配慮した支援を提供させていただいています。また、入居されている方と職員が共に生活を楽しみ、温かい雰囲気大切にしています。入居されている方にとっても、ご家族にとってものんびりと寛げる「別荘」という感じで利用していただけることを目指しています。敷地内に作った畑を利用して農作業を通じた地域交流を行うなど、立地環境の利点を活かして地域社会とのつながりを大切に施設を目指しています。

**【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)】**

3つのユニットの内の1つのリーダーが管理者となり、これまでのことを踏襲しつつ、新たな取り組みをおこなっています。例えば、編集委員と5S(整理、整頓、清潔、清掃、しつけ)委員を立ち上げ、防災と園芸も来期にと準備している事は、個々の責任感の醸成と報連相の円滑化に因るサービスの向上をねらいとしたものです。運営推進会議には他の事業所管理者の出席も叶い、他市も含む他事業所への体験実習派遣を実現させ、今後も交流事業所を増やしていく予定です。管理者の推奨する「裏の効率、表の非効率」をよく理解した職員が立ち働き、温かな空気感のなかで110歳の長寿も健啖な事業所です。

**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	「やさしく、ゆったり、よりそって」という法人理念の下に、管理者と職員が共通認識に立っての実践に取り組んでいる。また、法人理念に基づいた行動指針をクレドとして示し職員全員に対して配布している。入社時の研修でもクレドの内容が取り入れられている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	地域の保育園、小中学校、老人クラブとの定期的な交流の機会はあるが、日常的な交流はまだ出来ていない。法人内の他事業所とは連携を取り、利用者の交流に繋げている。		
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	地域の福祉専門学校生の実習、中学生の職場体験学習で認知症の人の理解について学んで頂いた。また、地域包括支援センターや法人と連携して地域の老人会の方を対象に施設見学会と説明会を行った。地域向けに開催される初任者研修では、職員が講師として参加している。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議には区役所の職員や他事業所の管理者にも参加して頂き、年間計画を立てて定期的開催している。また、利用者の日常の様子を毎回スライドを交えて伝えたり、その時々課題を話し合っている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議の委員として市(区)役所の職員に参加していただき連携を取っている。また、困難事例について市役所へ相談、報告を行っている。		
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	身体拘束排除に関するマニュアルを直し、法人全体での研修参加の機会を設けている。玄関の扉は夜間を除き常に解放しており、ケア会議等を通して身体拘束が行われないように注意してケアに取り組んでいる。今後マニュアルの見直しと周知徹底の必要性を感じている。		
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	新規採用職員へのオリエンテーションの中で「高齢者虐待防止法」についての教育を行っている。また、法人全体での研修参加の機会を設けている。事業所内での虐待が見過ごされないよう、必要に応じて管理者・リーダーが直接職員へ声をかけ注意を払っている。		

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	法人内での職員研修に参加することにより、権利擁護に関して学ぶ機会を作っている。また、既に成年後見制度や日常生活自立支援事業を利用している利用者が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。		
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	入居時には契約に関する説明を十分に行い、質問や不安点をしっかりお聞きするようになっている。また、制度や利用料の内容が変わった際には家族会と毎月発送している便りを利用して説明を行い、理解と納得を図っている。		
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	家族会、運営推進会議に参加していただいたり、ケアプラン面談時にはご意見やご要望を聞き運営に反映させている。また、ご家族の都合や要望に合わせ、メールでの家族連絡も行っている。		
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	ケア会議や人事考課面談、職員意向調査アンケートを通して意見を聞く機会を作っている。また、リーダー会議を月2回開催し、現場の状況把握に努め、気になる点があれば現場に出向いて直接確認や意見を聞くようにしている。		
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	今年度から人事考課の内容が見直しされ、年2回の評価・面談を実施し次年度の昇給率に反映されるようになった。労働時間等についてはアメルバ経営を通じて法人全体で情報共有されており、また年1回の職員意向調査を実施する事で職場環境・条件の整備に努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人として定期的な新人研修が実施されるようになり、既存職員に対しても法人全体研修として月1回研修の機会を設けている。また、法人外研修の案内を発信したり、法人による初任者研修を開催したりとキャリアアップに繋がるよう努めている。力量に応じ、リーダー研修も開催されている。		
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	管理者同士の繋がりを活用し、職員の交換実習を行ったり運営推進会議で意見交換を行っている。また、県グループホーム連絡協議会の研修参加の促しをし、参加後はケア会議で振り返りを行うことでサービスの質向上繋がるようへ努めている。		

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
<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	入所前には必ず事前面談を行い、本人に不安な事や困っている事を聴くようにしている。入所後は事前情報を基に、本人の様子や言動に気を配りながら声をかけ、関係づくりに努めている。		
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	入所前の事前面談にご家族にも可能な限り立ち会って頂き、要望や困っている事などをうかがうようにしている。立ち会えない場合であっても、入所手続きや面会時に話をうかがうようにし、関係づくりに努めている。契約前の準備段階でもご家族へ電話をかけ、近況確認を行っている		
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	法人の地域連携室が中心となり、各事業所の相談員・ケアマネが集まって入所相談のあった方に対し必要なサービス利用ができるよう月1回話し合いの場を設けている。		
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	職員は利用者と一緒に洗濯・掃除等の家事を行ったり、一緒に歌をうたったりと、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。家事等の後には必ずお礼を伝え、必要とされている存在だと感じて頂け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	面会時には最近の様子や健康状態の報告を行い、必要に応じて電話連絡やメール連絡も行っている。ご家族への連絡を密に行う事で相談しやすい環境づくりを心掛けるとともに、毎月便りを作成し発送している。		
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	外出・外泊等を自由にして頂き、ご家族や馴染みの知人が心おきなく来館できるよう努めている。家族会ではキーパーソン以外の家族・知人に参加していただいたり、関係が途切れないよう努めている。		
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、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	レクリエーションや家事を通し、利用者が集まったり協力し合える環境づくりに努めている。必要に応じて職員が間に入り、関わり合いの支援をしている。		

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	法人内の施設へ異動した際には面会に出向き、経過を見守るよう努めている。また、ご家族から相談があった場合もその都度対応し、必要であれば法人外の施設へ連絡をとる等フォローに努めている。		
<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>					
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	暮らしの中での会話や行動から、利用者が希望している生活や要望を把握しよう努めている。困難な場合であっても言動から思いを汲みとり、ご家族と相談しながら随時検討・共有している。		
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	入所前面談、ご家族への聞き取りを行い、生活歴や馴染の暮らし・生活環境の把握に努めている。また、入所前に利用していたデイサービスへ出向いたり、担当ケアマネから情報を得るようにしている。		
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	毎日の健康チェックで身体の状態を記録している。日常のケア記録、職員間の申し送りや情報交換により、常に状況把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	各ユニットにケアマネを配置し、ケアマネが中心となって職員の意見をまとめるとともに、本人・ご家族の意向に沿った内容となるよう努めている。また、必要に応じて医師・看護師に意見を聞いたり、話し合いの場を設けている。		
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	個別記録を記入し、気づいた事や重要な内容は職員間で情報共有しやすいよう個別でファイリングしている。また、ケア会議で必要に応じた対応を話し合い、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	それぞれの意思を尊重し、長事の準備や片付けを一緒に行っている。また、食べたい物を聞いて食レクや外食の機会を設けたり、本人・ご家族の意向に合わせてフラワーアレンジメント教室や書道教室を開催している。必要に応じてご家族へ相談したり、協力を得るなどしながら柔軟に対応している。		

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
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	老人会のボランティア、地域の保育園児と交流があり楽しみとなっている。法人内保育園児とも散歩などで声掛けしあう交流がある。		
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	施設と協力関係にある医師が定期往診に月2回来館し、その都度指示をもらってる。往診日以外にも体調に合わせて医師へ報告・指示を受け対応している。利用者・ご家族の希望に合わせ、協力医以外の医療も受けられるよう支援している。		
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	看護師に利用者の状態報告や相談し、必要に応じて受診や医師への連絡・指示を仰ぐ等、適切な対応がとれるよう努めている。また、往診に合わせて介護職員が情報提供表を作成し看護師へ提出している。看護師・医師と24時間オンコール体制がとられている。		
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。	入院の際には職員が病棟まで立ち合い、医療機関へ生活状況などを詳しく伝えている。入院後も可能な限りお見舞いに出向き、医療関係者と情報交換を行って早期退院に努めている。		
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	身体状況変化に応じて早い段階から医師・看護師・ご家族と話し合いの場を設け、意向確認や協力要請の話し合いを行っている。その内容を基に方針を定め、職員間で共有している。経過を見ながら必要に応じて再度面談を実施したり、ご家族が終末期にそばで付き添える環境を整えている。		
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	法人内研修で心肺蘇生等の講習を行っている。また、利用者個々の予測される急変症状に合わせて、対応を事前に看護師・医師から指示を受けるようにしている。救急搬送等、速やかに対応できるよう医療情報ファイルの作成と緊急連絡簿の作成を随時行っている。		
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	新人職員を中心に、夜間の火災を想定した避難訓練を各館毎で実施している。また、今年度は防犯対策マニュアルの作成を行ったが訓練までに至っていない。法人で行う災害対策の研修に参加しているが、地域との協力体制まで築けていない。		

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>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	一人ひとりの性格や生活歴を理解し、言葉かけや対応に十分注意している。また、何かして下さった際には必ずお礼を伝えるように心掛けている。		
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	日頃から本人の思いや希望を表見しやすいよう話の傾聴に努めている。また、認知症が進行した方には選択肢を出すなど表現しやすい対応に努め、言語コミュニケーションが困難な方には非言語コミュニケーションを工夫する等対応している。		
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、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	利用者個々のレベルや嗜好に合わせてレクリエーションを提供したりと、一人ひとりのペースで取り組むことができるよう支援している。屋外で過ごしたい方には所在確認や見守りをする事で、自由に屋外で過ごして頂いている。		
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	月1回の理美容出張サービスでは、利用する方の好みを伝えられるよう支援している。また、本人・ご家族の希望で日常的にお化粧品をして頂いている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	一人ひとりに合った食事前の準備や片付けに参加して頂いている。手作りご飯の機会を設け、メニューを一緒に考えたり、調理や盛りつけ通して楽しんでいる。外食や屋外での食事の機会を設けたり、パンの訪問販売を利用して好きなものを選んで頂いたり食事を楽しむよう支援している		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	献立は栄養士が考え、バランスの良い食事提供をしている。月1回の給食会議では味や色合い、食べやすさ等検討している。また、一人ひとりの体調や状態に合わせ、栄養補助食品を用意したり、食べやすい食事形態にする等し支援している。		
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	毎食後、一人ひとりに合わせた口腔ケアの声かけ・支援を行っている。月1回、歯科衛生士に来館して頂き、口腔内のチェックやブラッシング指導を受けている。		



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	個別の排泄チェック表を記入し、排泄パターンやトイレサインの把握に努め、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。また、さりげない声かけや誘導を行い、自尊心の配慮に努めている。		
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	日頃から水分摂取量や排泄の確認を行い、レクリエーションや体操などできるだけ身体を動かすようにしている。また、牛乳や食物繊維を摂るなどの工夫をしてなるべく自然排便ができるよう取り組んでいる。		
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	ご利用者が週2〜3回入浴できるよう支援している。また、体調や気分に応じて入浴日や時間を変更し、できる限り希望に添えるよう支援している。入浴が困難な方には清拭や足浴・手浴・ベッド上でのシャンプーを行っている。機械浴がないため、リクライニングチェアを活用しての入浴も行った。		
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	生活習慣やその時々状況に応じて休息・就寝して頂いている。居室の室温や照明等の調整を行い、環境を整えている。夜間は2時間おきに見守りを行い、安心して休んで頂けるよう努めている。布団干しやシーツ洗濯を定期的に行い、気持ちよく眠れるように支援している。		
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	医師在診時には薬剤師が付き添い、一人ひとりに合った内服薬の調整と配薬管理を行っている。職員は配薬カードを活用して処方薬を把握し、誤って服用しないよう確認したり、薬剤情報をファイリングしている。内服薬変更後の経過をみながら必要に応じて看護師に報告している。		
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	一人ひとりに合わせて役割を見つけ、活躍できる環境を整えている。また、感謝の気持ちを伝え、やりがいを感じて頂けるよう支援している。個人の趣味や習い事等、講師に来館してもらい楽しんでいる。		
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支援している	ご利用者の希望を聞き、ドライブや買い物など出かける機会を多く作るようにしている。気候の良い時期には散歩へ出かけたり、誕生日レクの際にはその方の希望の場所へ1×1で出かけたりにしている。また、ご家族の協力を得ながら初詣へ出向いたり、地域のお祭りへ出かけている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	殆どの方が自己管理する事が難しく、使用する機会があまりないが、買い物や外出先での支払いは希望やレベルに応じて本人が支払えるよう支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	毎年、年賀状・暑中見舞いが出せるよう支援している。利用者・ご家族の希望に応じて電話を取り次ぐ支援もしている。また、希望に応じて居室に固定電話を設置することも可能であり、好きな時に電話が使用できるよう支援している。		
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	利用者の混乱を招くような物がないよう環境を整え、常に清掃して清潔に努めている。利用者が心地よく暮らせるよう照明や温度を調整し、季節の花や飾り付けをしている。また、季節ごとに利用者の工作作品等を掲示し、利用者自身の自慢や自信に繋がるよう工夫している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	気の合う利用者同士が隣席で過ごせるよう配慮したり、ソファをL字に配置して会話しやすいようにしている。廊下・玄関・玄関先にもベンチを設置し、思い思いの場所で過ごせるよう支援している。		
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	居室内の家具や寝具等は、ご家族と相談してできるだけ自宅で使い慣れた馴染の物を持参して頂いている。また、アルバム写真や室内装飾品などを置いて頂くことで自宅に近い居住空間を作るように努めている。自宅で和室生活だった方には、可能な限り和室への入所案内をしている。		
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	利用者が少しでも自立した生活できるよう、トイレや居室入口には分かりやすいように表示をしている。また、職員が身近で気配り・目配り・声かけをして自立した生活が送れるよう支援している。		

### 1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2277100588		
法人名	社会福祉法人慶成会		
事業所名	グループホーム花みずき(泉館)		
所在地	静岡県浜松市西区大山町2882番地		
自己評価作成日	平成30年2月10日	評価結果市町村受理日	平成30年2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="http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2017_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2277100588-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2017_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2277100588-00&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 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2月21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)】

豊かな自然に囲まれた広い敷地にゆったりと配置された3棟の平屋造りの建物が「グループホーム花みずき」です。入居された方が自由にのびのびと暮らしていただけるように、健康と安全に配慮した支援を提供させていただいています。また、入居されている方と職員が共に生活を楽しみ、温かい雰囲気大切にしています。入居されている方にとっても、ご家族にとってものんびりと寛げる「別荘」という感じで利用していただけることを目指しています。敷地内に作った畑を利用して農作業を通じた地域交流を行うなど、立地環境の利点を活かして地域社会とのつながりを大切に施設を目指しています。

【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)】

3つのユニットの内の1つのリーダーが管理者となり、これまでのことを踏襲しつつ、新たな取り組みをおこなっています。例えば、編集委員と5S(整理、整頓、清潔、清掃、しつけ)委員を立ち上げ、防災と園芸も来期にと準備している事は、個々の責任感の醸成と報連相の円滑化に因るサービスの向上をねらいとしたものです。運営推進会議には他の事業所管理者の出席も叶い、他市も含む他事業所への体験実習派遣を実現させ、今後も交流事業所を増やしていく予定です。管理者の推奨する「裏の効率、表の非効率」をよく理解した職員が立ち働き、温かな空気感のなかで110歳の長寿も健啖な事業所です。

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	利用者や職員が、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
<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	「やさしく、ゆったり、よりそって」という法人理念の下に、管理者と職員が共通認識に立っての実践に取り組んでいる。また、法人理念に基づいた行動指針をクレドとして示し職員全員に対して配布している。入社時の研修でもクレドの内容が取り入れられている。		
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	地域の保育園、小中学校、老人クラブとの定期的な交流の機会はあるが、日常的な交流はまだ出来ていない。法人内の他事業所とは連携を取り、利用者の交流に繋げている。		
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	地域の福祉専門学校生の実習、中学生の職場体験学習で認知症の人の理解について学んで頂いた。また、地域包括支援センターや法人と連携して地域の老人会の方を対象に施設見学会と説明会を行った。地域向けに開催される初任者研修では、職員が講師として参加している。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議には区役所の職員や他事業所の管理者にも参加して頂き、年間計画を立てて定期的開催している。また、利用者の日常の様子を毎回スライドを交えて伝えたり、その時々課題を話し合っている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議の委員として市(区)役所の職員に参加していただき連携を取っている。また、困難事例について市役所へ相談、報告を行っている。		
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	身体拘束排除に関するマニュアルを直し、法人全体での研修参加の機会を設けている。玄関の扉は夜間を除き常に解放しており、ケア会議等を通して身体拘束が行われないように注意してケアに取り組んでいる。今後マニュアルの見直しと周知徹底の必要性を感じている。		
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	新規採用職員へのオリエンテーションの中で「高齢者虐待防止法」についての教育を行っている。また、法人全体での研修参加の機会を設けている。事業所内での虐待が見過ごされないよう、必要に応じて管理者・リーダーが直接職員へ声をかけ注意を払っている。		

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	法人内での職員研修に参加することにより、権利擁護に関して学ぶ機会を作っている。また、既に成年後見制度や日常生活自立支援事業を利用している利用者が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。		
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	入居時には契約に関する説明を十分に行い、質問や不安点をしっかりお聞きするようになっている。また、制度や利用料の内容が変わった際には家族会と毎月発送している便りを利用して説明を行い、理解と納得を図っている。		
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	家族会、運営推進会議に参加していただいたり、ケアプラン面談時にはご意見やご要望を聞き運営に反映させている。また、ご家族の都合や要望に合わせ、メールでの家族連絡も行っている。		
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	ケア会議や人事考課面談、職員意向調査アンケートを通して意見を聞く機会を作っている。また、リーダー会議を月2回開催し、現場の状況把握に努め、気になる点があれば現場に出向いて直接確認や意見を聞くようにしている。		
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	今年度から人事考課の内容が充実にされ、年2回の評価・面談を実施し次年度の昇給率に反映されるようになった。労働時間等についてはアメル経営を通じて法人全体で情報共有されており、また年1回の職員意向調査を実施する事で職場環境・条件の整備に努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人として定期的な新人研修が実施されるようになり、既存職員に対しても法人全体研修として月1回研修の機会を設けている。また、法人外研修の案内を発信したり、法人による初任者研修を開催したりとキャリアアップに繋がるよう努めている。力量に応じ、リーダー研修も開催されている。		
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	管理者同士の繋がりを活用し、職員の交換実習を行ったり運営推進会議で意見交換を行っている。また、県グループホーム連絡協議会の研修参加の促しをし、参加後はケア会議で振り返りを行うことでサービスの質向上繋がるよう努めている。		

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
<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	入所前には必ず事前面談を行い、本人に不安な事や困っている事を聴くようにしている。入所後は事前情報を基に、本人の様子や言動に気を配りながら声をかけ、関係づくりに努めている。		
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	入所前の事前面談にご家族にも可能な限り立ち会って頂き、要望や困っている事などをうかがうようにしている。立ち会えない場合であっても、入所手続きや面会時に話をうかがうようにし、関係づくりに努めている。契約前の準備段階でもご家族へ電話をかけ、近況確認を行っている		
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	法人の地域連携室が中心となり、各事業所の相談員・ケアマネが集まって入所相談のあった方に対し必要なサービス利用ができるよう月1回話し合いの場を設けている。		
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	職員は利用者と一緒に洗濯・掃除等の家事を行ったり、一緒に歌をうたったりと、暮らしを共にする者同士の関係を築いている。家事等の後には必ずお礼を伝え、必要とされている存在だと感じて頂け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	面会時には最近の様子や健康状態の報告を行い、必要に応じて電話連絡やメール連絡も行っている。ご家族への連絡を密に行う事で相談しやすい環境づくりを心掛けるとともに、毎月便りを作成し発送している。		
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	外出・外泊等を自由にして頂き、ご家族や馴染みの知人が心おきなく来館できるよう努めている。家族会ではキーパーソン以外の家族・知人に参加していただいたり、関係が途切れないよう努めている。		
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	レクリエーションや家事を通し、利用者が集まったり協力し合える環境づくりに努めている。必要に応じて職員が間に入り、関わりの支援をしている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	法人内の施設へ異動した際には面会に出向き、経過を見守るよう努めている。また、ご家族から相談があった場合もその都度対応し、必要であれば法人外の施設へ連絡をとる等フォローに努めている。		
<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>					
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	暮らしの中での会話や行動から、利用者が希望している生活や要望を把握しよう努めている。困難な場合であっても言動から思いを汲みとり、ご家族と相談しながら随時検討・共有している。		
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	入所前面談、ご家族への聞き取りを行い、生活歴や馴染の暮らし・生活環境の把握に努めている。また、入所前に利用していたデイサービスへ出向いたり、担当ケアマネから情報を得るようにしている。		
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	毎日の健康チェックで身体の状態を記録している。日常のケア記録、職員間の申し送りや情報交換により、常に状況把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	各ユニットにケアマネを配置し、ケアマネが中心となって職員の意見をまとめるとともに、本人・ご家族の意向に沿った内容となるよう努めている。また、必要に応じて医師・看護師に意見を聞いたり、話し合いの場を設けている。		
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	個別記録を記入し、気づいた事や重要な内容は職員間で情報共有しやすいよう個別でファイリングしている。また、ケア会議で必要に応じた対応を話し合い、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、その時々にも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	それぞれの意思を尊重し、長事の準備や片付けを一緒に行っている。また、食べたい物を聞いて食レクや外食の機会を設けたり、本人・ご家族の意向に合わせてフラワーアレンジメント教室や書道教室を開催している。必要に応じてご家族へ相談したり、協力を得るなどしながら柔軟に対応している。		

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
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	老人会のボランティア、地域の保育園児と交流があり楽しみとなっている。法人内保育園児とも散歩などで声掛けしあう交流がある。		
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	施設と協力関係にある医師が定期往診に月2回来館し、その都度指示をもらってる。往診日以外にも体調に合わせて医師へ報告・指示を受け対応している。利用者・ご家族の希望に合わせ、協力医以外の医療も受けられるよう支援している。		
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	看護師に利用者の状態報告や相談し、必要に応じて受診や医師への連絡・指示を仰ぐ等、適切な対応がとれるよう努めている。また、往診に合わせて介護職員が情報提供表を作成し看護師へ提出している。看護師・医師と24時間オンコール体制がとられている。		
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。	入院の際には職員が病棟まで立ち合い、医療機関へ生活状況などを詳しく伝えている。入院後も可能な限りお見舞いに出向き、医療関係者と情報交換を行って早期退院に努めている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	身体状況変化に応じて早い段階から医師・看護師・ご家族と話し合いの場を設け、意向確認や協力要請の話し合いを行っている。その内容を基に方針を定め、職員間で共有している。経過を見ながら必要に応じて再度面談を実施したり、ご家族が終末期にそばで付き添える環境を整えている。		
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	法人内研修で心肺蘇生等の講習を行っている。また、利用者個々の予測される急変症状に合わせて、対応を事前に看護師・医師から指示を受けるようにしている。救急搬送等、速やかに対応できるよう医療情報ファイルの作成と緊急連絡簿の作成を随時行っている。		
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	新人職員を中心に、夜間の火災を想定した避難訓練を各館毎で実施している。また、今年度は防犯対策マニュアルの作成を行ったが訓練までに至っていない。法人で行う災害対策の研修に参加しているが、地域との協力体制まで築けていない。		



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>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	一人ひとりの性格や生活歴を理解し、言葉かけや対応に十分注意している。また、何かして下さった際には必ずお礼を伝えるように心掛けている。		
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	日頃から本人の思いや希望を表見しやすいよう話の傾聴に努めている。また、認知症が進行した方には選択肢を出すなど表現しやすい対応に努め、言語コミュニケーションが困難な方には非言語コミュニケーションを工夫する等対応している。		
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、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	利用者個々のレベルや嗜好に合わせてレクリエーションを提供したりと、一人ひとりのペースで取り組むことができるよう支援している。屋外で過ごしたい方には所在確認や見守りをする事で、自由に屋外で過ごして頂いている。		
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	月1回の理美容出張サービスでは、利用する方の好みを伝えられるよう支援している。また、本人・ご家族の希望で日常的にお化粧品をして頂いている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	一人ひとりに合った食事前の準備や片付けに参加して頂いている。手作りご飯の機会を設け、メニューを一緒に考えたり、調理や盛りつけ通して楽しんでいる。外食や屋外での食事の機会を設けたり、パンの訪問販売を利用して好きなものを選んで頂いたり食事を楽しめるよう支援している		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	献立は栄養士が考え、バランスの良い食事提供をしている。月1回の給食会議では味や色合い、食べやすさ等検討している。また、一人ひとりの体調や状態に合わせ、栄養補助食品を用意したり、食べやすい食事形態にする等し支援している。		
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	毎食後、一人ひとりに合わせた口腔ケアの声かけ・支援を行っている。月1回、歯科衛生士に来館して頂き、口腔内のチェックやブラッシング指導を受けている。		

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	個別の排泄チェック表を記入し、排泄パターンやトイレサインの把握に努め、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。また、さりげない声かけや誘導を行い、自尊心の配慮に努めている。		
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	日頃から水分摂取量や排泄の確認を行い、レクリエーションや体操などできるだけ身体を動かすようにしている。また、牛乳や食物繊維を摂るなどの工夫をしてなるべく自然排便ができるよう取り組んでいる。		
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	ご利用者が週2〜3回入浴できるよう支援している。また、体調や気分に応じて入浴日や時間を変更し、できる限り希望に添えるよう支援している。入浴が困難な方には清拭や足浴・手浴・ベッド上でのシャンプーを行っている。機械浴がないため、リクライニングチェアを活用しての入浴も行った。		
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	生活習慣やその時々状況に応じて休息・就寝して頂いている。居室の室温や照明等の調整を行い、環境を整えている。夜間は2時間おきに見守りを行い、安心して休んで頂けるよう努めている。布団干しやシーツ洗濯を定期的に行い、気持ちよく眠れるように支援している。		
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	医師在診時には薬剤師が付き添い、一人ひとりに合った内服薬の調整と配薬管理を行っている。職員は配薬カードを活用して処方薬を把握し、誤って服用しないよう確認したり、薬剤情報をファイリングしている。内服薬変更後の経過をみながら必要に応じて看護師に報告している。		
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	一人ひとりに合わせて役割を見つけ、活躍できる環境を整えている。また、感謝の気持ちを伝え、やりがいを感じて頂けるよう支援している。個人の趣味や習い事等、講師に来館してもらい楽しんでいる。		
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支援している	ご利用者の希望を聞き、ドライブや買い物など出かける機会を多く作るようにしている。気候の良い時期には散歩へ出かけたり、誕生日レクの際にはその方の希望の場所へ1×1で出かけたりにしている。また、ご家族の協力を得ながら初詣へ出向いたり、地域のお祭りへ出かけている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	殆どの方が自己管理する事が難しく、使用する機会があまりないが、買い物や外出先での支払いは希望やレベルに応じて本人が支払えるよう支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	毎年、年賀状・暑中見舞いが出せるよう支援している。利用者・ご家族の希望に応じて電話を取り次ぐ支援もしている。また、希望に応じて居室に固定電話を設置することも可能であり、好きな時に電話が使用できるよう支援している。		
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	利用者の混乱を招くような物がないよう環境を整え、常に清掃して清潔に努めている。利用者が心地よく暮らせるよう照明や温度を調整し、季節の花や飾り付けをしている。また、季節ごとに利用者の工作作品等を掲示し、利用者自身の自慢や自信に繋がるよう工夫している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	気の合う利用者同士が隣席で過ごせるよう配慮したり、ソファをL字に配置して会話しやすいようにしている。廊下・玄関・玄関先にもベンチを設置し、思い思いの場所で過ごせるよう支援している。		
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	居室内の家具や寝具等は、ご家族と相談してできるだけ自宅で使い慣れた馴染の物を持参して頂いている。また、アルバム写真や室内装飾品などを置いて頂くことで自宅に近い居住空間を作るように努めている。自宅で和室生活だった方には、可能な限り和室への入所案内をしている。		
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	利用者が少しでも自立した生活できるよう、トイレや居室入口には分かりやすいように表示をしている。また、職員が身近で気配り・目配り・声かけをして自立した生活が送れるよう支援している。		