

### 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	浜松市西区大山町2882番地		
自己評価作成日	令和2年10月7日	評価結果市町村受理日	令和2年11月13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.kajokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyosyoCd=2277100588-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyosyoCd=2277100588-00&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2年10月16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)】

自然豊かな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です。ご利用者が自由にのびのびと暮らしていただけるよう、玄関は夜間帯を除き常に開錠されています。今年度はコロナ禍の影響で中止となってしまいましたが、例年では敷地内に作った畑を利用して、老人会や保育園児との交流を行うなど、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しています。職員は入居されている方と共に生活を楽しみ、ご家族様にとってものんびりと寛げる環境づくりを心がけています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

法人が推進する「アメーバ経営」が職員の経営意識を育てていることは、運営推進会議のデータ表記や、メンバーのエールの言葉に滲んでいて、「頼もしい」の言葉に尽きる事業所です。日常のケアサービスにおいても利用者に寄り添いつつも本人本位が推進され、例えば朝顔を育てて鑑賞し、朝の日課として利用者が水やりをおこない、種を採って次につなげることが職員の支援で成立しています。「たこ焼きなどの参加型のおやつレク」「幸館は自分のものは自分で洗うので食洗機をおいている(衛生管理)」「便の状態を数字であらわして客観性を担保する」etc.認知症ケアの取組みの充実は利用者の笑顔に集約されています。

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 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、活き活きと働けている (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」という法人理念をもとに、行動指針をクレドとして職員全員へ配布し、入職時の研修もやっている。クレドの内容を事業所の毎月の目標としてかけ、理念の共有と理解を実践している。	これまでは読み上げのみだった理念でしたが、クレド(行動指針)の15項目(「笑顔」「プラス発想」等)を12ヶ月に割り振って、毎月目標を掲げ実践につなげるようになっていきます。未だ目立った成果はないものの、職員の意識持続には実っています。	
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、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	例年では地域の保育園、小中学校、老人クラブとの定期的な交流の機会があるが、今年度はコロナ禍により実践できていない。	保育園との芋ほり、老人会との畑仕事と収穫祭、小・中学生の職場体験、学生の実習を受入れるなど、地道に地域交流に励んできましたが、現在は法人内の保育園児やケアハウスの住人が散歩がてら訪れるのみで、コロナ明けを心待ちにしています。	これまで交流のあった相手先には絵葉書を出したり、気軽な間柄ならば電話を入れ、関係が途絶えない工夫があることを期待します。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	例年では地域の福祉専門学校の実習、中学生の職場体験学習で認知症について学んでいただいたり、法人内で連携して民生委員を招いた施設見学会を行っているが、今年度はコロナ禍で実践できていない。		
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	コロナ禍により、市からの案内に従って書面開催を行っている。利用者の入退去他、稼働率含め資料を送付している。送付先には高齢の方もみえるため、意見や質問の受付をFAX・メールのみにせず、返信用のハガキを同封し、返信しやすい工夫した。	偶数月の隔月開催が継続されてきた運営推進会議は、2月は何とかできたものの、4月から浜松市の指導に沿って書面開催に至っています。事業所から2ヶ月分の活動報告を得たメンバーからは温かな応援メッセージが長文で届いており、日頃の関係性の高さが覗えます。	
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	運営推進会議以外にも生活保護者の受け入れをしているため、必要に応じて社会福祉課とも連携をとっている。必要に応じて地域包括支援センターや市へ相談、報告を行っている。	生活保護受給者の入居もあるため、担当窓口だけでなく社会福祉課とも連携を図っています。何かあれば窓口にお問い合わせしており、地域包括支援センターからは「近隣からも花みずきの大変よい評判を聞いています」と評価してもらっています。	
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	事業所内での勉強会開催と委員会を設置している。法人による入職時の研修他、事業所内でリモート研修の実施やケア会議での伝達研修を行い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。身体拘束の事例を調べる個人ワークを行ったりと、研修以外に職員が学ぶ機会を設けた	身体拘束廃止未実施減算に係る取組みは適切に運用されているだけでなく、研修資料も大変分かりやすく作成されています。母親意識での言葉がやめられない一部の職員にはその場で呼んで注意するとともに、チームでフォローする態勢が自然にできています。	
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	「高齢者虐待防止法」についての教育を行っている。例年では法人で研修の機会を設けているが、コロナ禍により中止となっているため事業所内で虐待事例を調べたり、リモート研修を予定して虐待防止への意識共有を図っている。		

## 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	成年後見制度を利用されている方が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。また、法人内での研修がコロナ禍により中止となっているため、リモートでの研修を予定している。		
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	入居契約時には文章を確認しながら必ず口頭説明を行い、質問や不安点をお聞きしている。また、制度や利用料の内容が変更になった際には、その都度案内を発送し、理解と必要に応じた同意を得ている。		
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	今年度はコロナ禍によりご家族の来館制限を設けたため、面談の実施ができなかったが、ケアプラン更新時には必ず電話連絡で説明を行い、意見や要望を聞くことができています。	「パロ(アザラシのAI)をきっかけに入居者と仲良くなれたら…」と、内気な本人のために癒しのロボットを家族が提供くださっている例もあり、またマスクが手に入らないときに100枚程寄贈くださったりと、家族とは心の通う関係で結ばれています。	
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	ケア会議や人事考課面談、職員意向アンケートを通して定期的に意見を聞く機会を設けている。管理者はリーダー会議を通して現場の把握に努めるとともに、月1回のアメーバ会議と施設連絡会議を通し代表者や他部署へ意見や提案を伝える機会を設けている。	管理者のほか3名のユニットリーダーがいることで職員は相談相手を選べるとともに、上位側の目配り・気配りが図られ、適応障害に早期に気づき治療が受けられたケースもあります。職員意向アンケートや個人面談の仕組みも敷かれています。	
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	年2回の人事考課評価・面談を実施し次年度の昇給率に反映されている。労働時間等についてはアメーバ経営を通して法人全体で情報共有されており、年1回の職員意向調査を実施することで職場環境・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	法人全体で新規採用職員研修が実施されている。既存職員に向けた月1回の法人研修がコロナ禍により中止となっており、外部研修も中止が続いているため、法人としてリモート研修の環境を整備した。事業所内で月1回活用し、研修を実施している。		
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	今年度はコロナ禍により同業者の訪問の機会はないが、書面での運営推進会議資料送付を継続している。今年から法人でツイッターを開設し、自法人の活動の発信を行う他、同業者の情報を得ている。		

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	入居前には必ず事前面談を行い、本人に不安なことや困っている事を聴くようにしている。入居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	施設見学時以外にも、入居契約前の準備段階で必ずご家族へ電話をかけ、近況確認を行っている。入居前の事前面談にも可能な限り立ち会っていただき、直接要望等をうかがっている。立ち会えない場合であっても、入居手続きや電話連絡で話をうかがい、関係づくりに努めている		
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	法人内の管理者が月1回集まり、入居相談のあった方に対して必要なサービス利用ができるよう話し合いの場を設けている。また、サービス提供がスムーズに行えるように常に情報共有し対応している。		
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	職員は利用者と一緒に家事を行ったり、歌をうたったりと、暮らしを共にするもの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、共に生活させていただいているという意識を忘れないよう努めている。		
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	コロナ禍により面会制限を設けた期間があるため、希望に応じてテレビ電話での面会対応を行った。必要に応じて電話やメール連絡で最近の様子や健康状態を報告している。連絡を密に行うことで、相談しやすい環境づくりを心がけ、共に利用者を支えている。		
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	コロナ禍の影響で例年のように外出・外泊を自由にはいただけないが、暑中見舞いのやりとり他、電話の取り次ぎ、テレビ電話での面会を通じて関係が途切れないよう支援に努めている。	7月に一度緩和しましたが、市内でクラスターが出たことで再び面会は自粛となり、テレビ電話が活用されています。「窓越しに顔を見る」「玄関先のベンチ」「葉書きのやりとり」「親戚にも連絡して10名ほどでズーム面会」等、家族の状況に合わせた工夫があります。	
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	馴染の利用者同士がゆっくり話せるよう、ベンチの配置を変え、心置きなく過ごせるようにしている。また、工作や家事を通し、利用者同士が自然と関わり合える環境づくりに努めている。		

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
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、経過を見守る他、月1回の会議で経過確認と情報共有・フォローを行っている。また、ご家族から相談があった場合も都度対応し、必要に応じて法人外施設へ連絡を行い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	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。認知症が進行し意向確認が困難であっても、言動や過去の生活から想いを汲み取り、ご家族と相談しながら随時検討・共有している。また、声をかける際にも利用者が選択できるような言葉かけを行っている	癌の末期でADLも徐々に下がり、塩分規制がある中でも本人の「佃煮を〜」「アイスが〜」の想いに応え、家族意見を確認しつつ叶えた例や、病院から戻ってくるとき、本人の大好きなたこ焼きでウエルカムパーティーをおこなう等、意向実現への熱意が充満しています。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	ご家族や担当ケアマネージャー、入居前利用していたサービス事業所へ聞き取りを行い、生活歴や馴染みの暮らし・生活環境の把握に努めている。可能であれば自宅へ出向き、居住環境を把握したり、ご家族へセンター方式の記入を依頼している。		
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。利用者ごとの申し送りファイルは生活面・医療面と内容によって色分けを行い、経過も含め把握しやすい工夫している。		
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	日常会話やモニタリングの際に本人の意向を確認したり、ケア会議の場で担当職員から本人についての状態や課題を出し、話し合っている。コロナ禍では電話連絡にてご家族へ意向確認を行い、計画作成担当者が中心となって意見をまとめている。	介護計画書の立案は統一でなく、例えば「居室担当者中心に意見を〜(泉館)」「モニタリング担当者から収集(葵館)」というようにユニットで異なる取組みがあります。また、多くの事業所では電話連絡などで済ませている介護計画書の意向欄が直筆なことに目を奪われます。	
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	利用者について新たに気づいた事や行動の変化等を要連絡事項として記録し、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、介護計画に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・ご家族の意向に合わせてホフンアイデアによる習い事を実施しているが、コロナ禍により現在中止となっている。利用者の希望に応じて事業所内でフラワーアレンジメントを行ったり、食レクを実施している。また、必要に応じて入退去の引っ越しの手伝いも行っている		

## 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
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	例年ボランティアによる教室や地域の老人会・保育園と交流しながらの畑仕事を楽しみとなっているが、コロナ禍により現在中止となっているため、今年度は法人内保育園との芋掘りを予定している。		
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	法人内診療所による2週に1回の内科仕診以外にも、必要時は医師へ報告・指示を受け対応している。診療所で皮膚科の対応も可能であり、適切な医療を受けやすい。利用者・ご家族の希望に合わせ、法人内以外の医療も受けられるよう支援している。往診記録や処方内容については診療所・事業所・薬	事業所から徒歩数分の敷地内に法人の診療所が設置されています。月2回の訪問診療だけでなく、いつでもすぐ跳んで来てもらえ、特に新規入居者の症状は書面だけでは掴みにくいため、心強い存在です。専門医の通院は基本家族にお願いしていますが、難しい状況には支援しています。	
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	週2回の看護師来館時には連絡ファイルを活用して往診内容と近況を伝え、必要な処置を依頼している。看護師とは24時間のオンコール体制をとっており、必要に応じて相談・対応が可能である。		
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。可能な限りお見舞いに出向き、認知症の進行緩和の為に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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	身体の状態変化に応じて早い段階から医師やご家族と話し合い、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、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、ご家族が終末期に付き添える環境を整えている。	契約時に「重度化・看取り介護に関する指針」を通じて看取りに係る説明をおこない、終末期ケアについての同意書を家族と交わしています。協力医は24時間オンコールで、看取りについても家族面談などに丁寧な対応があり、近年の看取り3名のうち2名において連携が叶っています。	
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	毎年法人内で心肺蘇生等の講習会を行っている。また、利用者個々の予測される急変症状に合わせ、対応を事前に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	新規採用職員を中心に、夜間火災を想定した避難訓練を実施している。また、台風による大規模停電の教訓を得て、法人全体としてBCPへの取り組みを行い、大規模災害に備えている。今年度、コロナウイルス感染予防についての内容もBCPIに盛り込むよう見直しが行われている。	AEDは5台強もあるとの法人のスケールメリットを背景に、コロナ禍であっても法定訓練を例年通り実施できています。夜間想定で出火場所を替え、新人を優先して体験できるようにするほか、利用者の中には「俺の出番」とばかりに使命感に燃えて水消火器と取組む人もいます。	次の2点の実践を期待します。①新採者のオリエンテーションには通報装置の操作方法を組み込む ②171(災害用伝言ダイヤル)を家族と試用してみる

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>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がけている。ファイル管理含め、個人情報の取り扱いにも十分注意しており、入居の際には必ず意向確認を行っている。	帰宅願望が強い人に戸外へと誘うと、隣りのユニットの職員が「どうしたの」と偶然をよそって関わってくれるといった連携が日常にあります。また「名字で呼んでください(同じ名字の人がいる場合は名前も許容)」を職員に呼びかけてきた結果、今は適切な声かけが慣行されています。	
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	日頃の会話の中にも本人の希望を聞くことができるため、日々の会話を大切にしている。本人の思いや希望を表現しやすいよう傾聴に努め、認知症が進行した方は失語症の方には選択肢を出すなど表現しやすい対応に努めている。非言語コミュニケーションも活用し対応している。		
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、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たレクリエーションを提供したり、やりたい内容や希望に応じて施設の日課の時間をずらして対応するなど柔軟に対応している。屋外で過ごしたい方には所在確認や見守りを行い、危険のない範囲で屋外で自由に過ごしていただいている。		
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、本人の希望や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化粧水・乳液・お化粧をしたり、おしゃれ好きな方には誕生日に装飾品をプレゼントしたりとおしゃれを楽しめるよう支援している。		
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	一人ひとりにあったかたちで食事の準備や片付けに参加していただいている。中庭で育てたシソをでシソ巻きを作ったり、コロナ禍で外食を控えている分、希望に合わせて手作りご飯のメニューを決めたり、テイクアウトを利用して楽しんでいただいている。	普段の食事のほかに梅ジュース、シソまきなど季節の風物詩を取り入れています。泉館では鯛焼き機が活躍、幸館は自分のものは自分で洗う習慣があるので食洗機を置いて清潔を担保し、葵館ではラーメン丼やマグロ丼のテイクアウトに人気が集まっています。	
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	献立は業務委託先の栄養士が考え、バランスの良い食事を提供している。日々、食事と水分摂取量を記録することで変化に気づき、利用者一人ひとりの能力や体調に合わせた食形態を検討したり、好みの物や栄養補助食品を提供し支援している。		
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	本人に合った歯ブラシを選択し、毎食後一人ひとりに合わせた口腔ケアの言葉かけや支援を行っている。月1回歯科衛生士の来館があり、口腔内のチェックやブラッシング指導を受けている。治療が必要な場合でも、可能な限り訪問診療で対応している。		

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
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	自立支援介護の実践に向けて、排泄チェック表の見直しと、記載方法にプリストルスケール導入する等の統一を行った。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。	平均介護度は2.15で、大半の利用者が独歩でトイレに向かっていて、その場合は後処理のみ職員がおこなっています。便の状態を数字で表して客観性を担保しており、また量をアルファベットで示す職員もいます。便秘対策は薬をできるだけ回避した方法でおこなう方針です。	
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	自立支援介護の実践に向けて、今まで以上に水分摂取量に気を配り、レクリエーションや体操などでできるだけ身体を動かすようにしている。また、乳製品や果物、食物繊維を摂っていただいたり、腹部のマッサージを行う等、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	週2〜3回入浴できるよう支援している。体調や気分に応じて入浴日や時間を変更したり、同性介助による対応他、好みのシャンプーや洗顔を使用していただき、できる限り希望に添えるよう支援している。入浴が嫌いな方にはドライブや散歩で気分転換をしてからお誘いする等、気分良く入浴できるよう努めている。	入浴拒否には、入浴という言葉を抑え、また職員も入浴介助の服装に着替えずに声をかける工夫が必要な一方で、大好きな人は「私まだ入っていません、随分入っていません」との宣言が恒例で、皆でうなづいて聞くという、微笑ましいやりとりがあります。冬至には袖子を浮かべています。	湯は一人ひとり入れ替えてくださっていますので、入浴剤は数種類用意のうえ「どれにしましょうか？」と選択する機会を設けてもらえたら、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	生活習慣やその時の気分や状況に応じて休息・就寝して頂いている。室温や照明等の調整を行い、環境を整えている。夜間は2時間おきに見回りを行い、安心して休んで頂けるよう努めている。布団干しやシーツの洗濯を定期的に行い、気持ちよく眠れるよう支援している。		
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	往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、誤薬のないよう確認したり、薬剤情報をファイリングしている。内服薬変更後には経過を必ず次回往診時に報告している。		
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	コロナ禍によりボランティアによる習い事が中止となってしまったが、敷地内にトウモロコシやトマトを栽培して食べたり、花のお世話や草取りをしたりと、役割と日々の植物の成長を楽しむことができている。		
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	コロナ禍により外出ができない状況が続いたが、ひまわり畑を見に行くなど、ドライブをしながら車窓からの景色を楽しむことはできた。	コロナ禍で出来ないことが増えていますが、「花を見に行きたい」と聞けば降りないドライブで対応し、広い敷地を利用した散歩や外気浴の頻度は維持しています。また「外食の気分だけでも」と、マクドナルドや丼ものをテイクアウトしたり、利用者のリクエストでカップ麺の日もあります。	

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	殆どの方が自己管理が難しく、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いできるように支援している。また、お金を持っていないと不安な方には、少額だがお財布を持っていただき、安心できるように支援している。		
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。希望に応じて居室に固定電話を設けたり携帯電話を持参していただいたり、好きな時に電話ができるよう支援している。コロナ禍によりテレビ電話での対応を開始し、これまで遠方で来館できなかった親族とも顔を見ながら電話ができたりと喜んでいただけ		
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、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进行し、利用者自身の自信や自慢に繋がるよう工夫している。	生花を飾り、光触媒の空気清浄器で環境を整えるとともに、コロナ対策で夜勤帯にはドアノブをはじめ手が触れる箇所は消毒薬で拭きあげています。リビングの空気清浄器は起床から就寝まで稼働、居室は毎朝窓を全開の後、就寝まで開けたままとしています。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	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	居室の家具はできるだけ自宅で使いたれた馴染の物を持参して頂いている。また、ご家族に相談してアルバム写真や好みの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。	各室固定電話を引くことができ、実際使用している人もいます。和室も各ユニット3室備わり、希望者には空室が出たら家族に連絡しています。神棚を置いたり、自分の写真を大きく伸ばして眺めたり、また車いすを使うようになって動線確保のためにレイアウト変更した部屋もあります。	
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ができるよう、トイレや居室入り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・言葉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	浜松市西区大山町2882番地	
自己評価作成日	令和2年10月7日	評価結果市町村受理日 令和2年11月13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.kajgokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyogyoCd=2277100588-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kajgokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyogyoCd=2277100588-00&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2年10月16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)】

自然豊かな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です。ご利用者が自由にのびのびと暮らしていただけるよう、玄関は夜間帯を除き常に開錠されています。今年度はコロナ禍の影響で中止となってしまいましたが、例年では敷地内に作った畑を利用して、老人会や保育園児との交流を行うなど、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しています。職員は入居されている方と共に生活を楽しみ、ご家族様にとってものんびりと寛げる環境づくりを心がけています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

法人が推進する「アメンバー経営」が職員の経営意識を育てていることは、運営推進会議のデータ表記や、メンバーの言葉に滲んでいて、「頼もしい」の言葉に尽きる事業所です。日常のケアサービスにおいても利用者へ寄り添いつつも本人本位が推進され、例えば朝顔を育てて鑑賞し、朝の日課として利用者が水やりをおこない、種を採って次につなげることが職員の支援で成立しています。「たこ焼きなどの参加型のおやつレク」「幸館は自分のものは自分で洗うので食洗機をおいている(衛生管理)」「便の状態を数字であらわして客観性を担保する」etc.認知症ケアの取組みの充実は利用者の笑顔に集約されています。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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」という法人理念をもとに、行動指針をクレドとして職員全員へ配布し、入職時の研修も行っている。クレドの内容を事業所の毎月の目標としてかけ、理念の共有と理解を実践している。		
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	例年では地域の保育園、小中学校、老人クラブとの定期的な交流の機会があるが、今年度はコロナ禍により実践できていない。		
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	例年では地域の福祉専門学校の実習、中学生の職場体験学習で認知症について学んでいただいたり、法人内で連携して民生委員を招いた施設見学会を行っているが、今年度はコロナ禍で実践できていない。		
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	コロナ禍により、市からの案内に従って書面開催を行っている。利用者の入退去他、稼働率含め資料を送付している。送付先にはご高齢の方もみえるため、意見や質問の受付をFAX・メールのみにせず、返信用のハガキを同封し、返信しやすいよう工夫した。		
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	運営推進会議以外にも生活保護者の受け入れをしているため、必要に応じて社会福祉課とも連携をとっている。必要に応じて地域包括支援センターや市へ相談、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	事業所内での勉強会開催と委員会を設置している。法人による入職時の研修他、事業所内でリモート研修の実施やケア会議での伝達研修を行い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。身体拘束の事例を調べる個人ワークを行ったりと、研修以外に職員が学ぶ機会を設けた		
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	「高齢者虐待防止法」についての教育を行っている。例年では法人で研修の機会を設けているが、コロナ禍により中止となっているため事業所内で虐待事例を調べたり、リモート研修を予定して虐待防止への意識共有を図っている。		

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	成年後見制度を利用されている方が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。また、法人内での研修がコロナ禍により中止となっているため、リモートでの研修を予定している。		
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	入居契約時には文章を確認しながら必ず口頭説明を行い、質問や不安点をお聞きしている。また、制度や利用料の内容が変更になった際には、その都度案内を発送し、理解と必要に応じた同意を得ている。		
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	今年度はコロナ禍によりご家族の来館制限を設けたため、面談の実施ができなかったが、ケアプラン更新時には必ず電話連絡で説明を行い、意見や要望を聞くことができている。		
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、職員意向アンケートを通して定期的に意見を聞く機会を設けている。管理者はリーダー会議を通して現場の把握に努めるとともに、月1回のアメーバ会議と施設連絡会議を通し代表者や他部署へ意見や提案を伝える機会を設けている。		
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	年2回の人事考課評価・面談を実施し次年度の昇給率に反映されている。労働時間等についてはアメーバ経営を通して法人全体で情報共有されており、年1回の職員意向調査を実施することで職場環境・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	法人全体で新規採用職員研修が実施されている。既存職員に向けた月1回の法人研修がコロナ禍により中止となっており、外部研修も中止が続いているため、法人としてリモート研修の環境を整備した。事業所内で月1回活用し、研修を実施している。		
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	今年度はコロナ禍により同業者の訪問の機会はないが、書面での運営推進会議資料送付を継続している。今年から法人でツイッターを開設し、自法人の活動の発信を行う他、同業者の情報を得ている。		

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	入居前には必ず事前面談を行い、本人に不安なことや困っている事を聴くようにしている。入居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	施設見学時以外にも、入居突前前の準備段階で必ずご家族へ電話をかけ、近況確認を行っている。入居前の事前面談にも可能な限り立ち会っていただき、直接要望等をうかがっている。立ち会えない場合であっても、入居手続きや電話連絡で話をうかがい、関係づくりに努めている		
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	法人内の管理者が月1回集まり、入居相談のあった方に対して必要なサービス利用ができるよう話し合いの場を設けている。また、サービス提供がスムーズに行えるように常に情報共有し対応している。		
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	職員は利用者と一緒に家事を行ったり、歌をうたったりと、暮らしを共にするもの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、共に生活させていただいているという意識を忘れないよう努めている。		
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	コロナ禍により面会制限を設けた期間があるため、希望に応じてテレビ電話での面会対応を行った。必要に応じて電話やメール連絡で最近の様子や健康状態を報告している。連絡を密に行うことで、相談しやすい環境づくりを心がけ、共に利用者を支えている。		
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	コロナ禍の影響で例年のように外出・外泊を自由にしていただけないが、暑中見舞いのやりとり他、電話の取り次ぎ、テレビ電話での面会を通じて関係が途切れないよう支援に努めている。		
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	馴染の利用者同士がゆっくり話せるよう、ベンチの配置を変え、心置きなく過ごせるようにしている。また、工作や家事を通し、利用者同士が自然と関わり合える環境づくりに努めている。		

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
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、経過を見守る他、月1回の会議で経過確認と情報共有・フォローを行っている。また、ご家族から相談があった場合も都度対応し、必要に応じて法人外施設へ連絡を行い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	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。認知症が進行し意向確認が困難であっても、言動や過去の生活から想いを汲み取り、ご家族と相談しながら随時検討・共有している。また、声をかける際にも利用者が選択できるような言葉かけを行っている		
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	ご家族や担当ケアマネージャー、入居前利用していたサービス事業所へ聞き取りを行い、生活歴や馴染みの暮らし・生活環境の把握に努めている。可能であれば自宅へ出向き、居住環境を把握したり、ご家族へセンター方式の記入を依頼している。		
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。利用者ごとの申し送りファイルは生活面・医療面と内容によって色分けを行い、経過も含め把握しやすいよう工夫している。		
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	日常会話やモニタリングの際に本人の意向を確認したり、ケア会議の場で担当職員から本人についての状態や課題を出し、話し合っている。コロナ禍では電話連絡にてご家族へ意向確認を行い、計画作成担当者が中心となって意見をまとめている。		
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	利用者について新たに気づいた事や行動の変化等を要連絡事項として記録し、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、介護計画に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・ご家族の意向に合わせてホフアインによる習い事を実施しているが、コロナ禍により現在中止となっている。利用者の希望に応じて事業所内でフラワーアレンジメントを行ったり、食レクを実施している。また、必要に応じて入退去の引っ越しの手伝いも行っている		

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
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	例年ボランティアによる教室や地域の老人会・保育園と交流しながらの畑仕事を楽しみとなっているが、コロナ禍により現在中止となっているため、今年度は法人内保育園との芋掘りを予定している。		
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	法人内診療所による2週に1回の内科仕診以外にも、必要時は医師へ報告・指示を受け対応している。診療所で皮膚科の対応も可能であり、適切な医療を受けやすい。利用者・ご家族の希望に合わせ、法人内以外の医療も受けられるよう支援している。往診記録や処方内容については診療所・事業所・薬		
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	週2回の看護師来館時には連絡ファイルを活用して往診内容と近況を伝え、必要な処置を依頼している。看護師とは24時間のオンコール体制をとっており、必要に応じて相談・対応が可能である。		
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。可能な限りお見舞いに出向き、認知症の進行緩和の為に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	身体の状態変化に応じて早い段階から医師やご家族と話し合い、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、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	毎年法人内で心肺蘇生等の講習会を行っている。また、利用者個々の予測される急変症状に合わせ、対応を事前に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	新規採用職員を中心に、夜間火災を想定した避難訓練を実施している。また、台風による大規模停電の教訓を得て、法人全体としてBCPへの取り組みを行い、大規模災害に備えている。今年度、コロナウイルス感染予防についての内容もBCPIに盛り込むよう見直しが行われている。		

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
<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がけている。ファイル管理含め、個人情報の取り扱いにも十分注意しており、入居の際には必ず意向確認を行っている。		
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	日頃の会話の中にも本人の希望を聞くことができるため、日々の会話を大切にしている。本人の思いや希望を表現しやすいよう傾聴に努め、認知症が進行した方は失語症の方には選択肢を出すなど表現しやすい対応に努めている。非言語コミュニケーションも活用し対応している。		
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、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たレクリエーションを提供したり、やりたい内容や希望に応じて施設の日課の時間をずらして対応するなど柔軟に対応している。屋外で過ごしたい方には所在確認や見守りを行い、危険のない範囲で屋外で自由に過ごしていただいている。		
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、本人の希望や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化粧品・乳液・お化粧をしたり、おしゃれ好きな方には誕生日に装飾品をプレゼントしたりとおしゃれを楽しめるよう支援している。		
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	一人ひとりにあったかたちで食事の準備や片付けに参加していただいている。中庭で育てたシソをでシソ巻きを作ったり、コロナ禍で外食を控えている分、希望に合わせて手作りご飯のメニューを決めたり、テイクアウトを利用して楽しんでいただいている。		
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	献立は業務委託先の栄養士が考え、バランスの良い食事を提供している。日々、食事と水分摂取量を記録することで変化に気づき、利用者一人ひとりの能力や体調に合わせた食形態を検討したり、好みの物や栄養補助食品を提供し支援している。		
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	本人に合った歯ブラシを選択し、毎食後一人ひとりに合わせた口腔ケアの言葉かけや支援を行っている。月1回歯科衛生士の来館があり、口腔内のチェックやブラッシング指導を受けている。治療が必要な場合でも、可能な限り訪問診療で対応している。		

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
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	自立支援介護の実践に向けて、排泄チェック表の見直しと、記載方法にプリストルスケール導入する等の統一を行った。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。		
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	自立支援介護の実践に向けて、今まで以上に水分摂取量に気を配り、レクリエーションや体操などでできるだけ身体を動かすようにしている。また、乳製品や果物、食物繊維を摂っていただいたり、腹部のマッサージを行う等、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	週2〜3回入浴できるよう支援している。体調や気分に応じて入浴日や時間を変更したり、同性介助による対応他、好みのシャンプーや洗顔を使用していただき、できる限り希望に添えるよう支援している。入浴が嫌いな方にはドライブや散歩で気分転換をしてからお誘いする等、気分良く入浴できるよう努めている。		
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	生活習慣やその時の気分や状況に応じて休息・就寝して頂いている。室温や照明等の調整を行い、環境を整えている。夜間は2時間おきに見回りを行い、安心して休んで頂けるよう努めている。布団干しやシーツの洗濯を定期的に行い、気持ちよく眠れるよう支援している。		
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	往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、誤薬のないよう確認したり、薬剤情報をファイリングしている。内服薬変更後には経過を必ず次回往診時に報告している。		
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	コロナ禍によりボランティアによる習い事が中止となってしまったが、敷地内にトウモロコシやトマトを栽培して食べたり、花のお世話や草取りをしたりと、役割と日々の植物の成長を楽しむことができている。		
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	コロナ禍により外出ができない状況が続いたが、ひまわり畑を見に行くなど、ドライブをしながら車窓からの景色を楽しむことはできた。		

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
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いできるように支援している。また、お金を持っていないと不安な方には、少額だがお財布を持っていたり、安心できるように支援している。		
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。希望に応じて居室に固定電話を設けたり携帯電話を持参していただいたり、好きな時に電話ができるよう支援している。コロナ禍によりテレビ電話での対応を開始し、これまで遠方で来館できなかった親族とも顔を見ながら電話ができたりと喜んでいただけ		
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、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进行を展示し、利用者自身の自信や自慢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	居室の家具はできるだけ自宅で使いたれた馴染の物を持参して頂いている。また、ご家族に相談してアルバム写真や好みの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ができるよう、トイレや居室入り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・言葉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	浜松市西区大山町2882番地		
自己評価作成日	令和2年10月7日	評価結果市町村受理日	令和2年11月13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.kajigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyogyoCd=2277100588-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&amp;jiyogyoCd=2277100588-00&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2年10月16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)】

自然豊かな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です。ご利用者が自由にのびのびと暮らしていただけるよう、玄関は夜間帯を除き常に開錠されています。今年度はコロナ禍の影響で中止となってしまいましたが、例年では敷地内に作った畑を利用して、老人会や保育園児との交流を行うなど、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しています。職員は入居されている方と共に生活を楽しみ、ご家族様にとってものんびりと寛げる環境づくりを心がけています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

法人が推進する「アメーバ経営」が職員の経営意識を育てていることは、運営推進会議のデータ表記や、メンバーの言葉に滲んでいて、「頼もしい」の言葉に尽きる事業所です。日常のケアサービスにおいても利用者へ寄り添いつつも本人本位が推進され、例えば朝顔を育てて鑑賞し、朝の日課として利用者が水やりをおこない、種を採って次につなげることが職員の支援で成立しています。「たこ焼きなどの参加型のおやつレク」「幸館は自分のものは自分で洗うので食洗機をおいている(衛生管理)」「便の状態を数字であらわして客観性を担保する」etc.認知症ケアの取組みの充実は利用者の笑顔に集約されています。

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 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」という法人理念をもとに、行動指針をクレドとして職員全員へ配布し、入職時の研修も行っている。クレドの内容を事業所の毎月の目標としてかけ、理念の共有と理解を実践している。		
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	例年では地域の保育園、小中学校、老人クラブとの定期的な交流の機会があるが、今年度はコロナ禍により実践できていない。		
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	例年では地域の福祉専門学校の実習、中学生の職場体験学習で認知症について学んでいただいたり、法人内で連携して民生委員を招いた施設見学会を行っているが、今年度はコロナ禍で実践できていない。		
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	コロナ禍により、市からの案内に従って書面開催を行っている。利用者の入退去他、稼働率含め資料を送付している。送付先には高齢の方もみえるため、意見や質問の受付をFAX・メールのみにせず、返信用のハガキを同封し、返信しやすい工夫した。		
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	運営推進会議以外にも生活保護者の受け入れをしているため、必要に応じて社会福祉課とも連携をとっている。必要に応じて地域包括支援センターや市へ相談、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	事業所内での勉強会開催と委員会を設置している。法人による入職時の研修他、事業所内でリモート研修の実施やケア会議での伝達研修を行い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。身体拘束の事例を調べる個人ワークを行ったりと、研修以外に職員が学ぶ機会を設けた		
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	「高齢者虐待防止法」についての教育を行っている。例年では法人で研修の機会を設けているが、コロナ禍により中止となっているため事業所内で虐待事例を調べたり、リモート研修を予定して虐待防止への意識共有を図っている。		

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	成年後見制度を利用されている方が複数いるため、日々の支援を通じて学びを得ている。また、法人内での研修がコロナ禍により中止となっているため、リモートでの研修を予定している。		
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	入居契約時には文章を確認しながら必ず口頭説明を行い、質問や不安点をお聞きしている。また、制度や利用料の内容が変更になった際には、その都度案内を発送し、理解と必要に応じた同意を得ている。		
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	今年度はコロナ禍によりご家族の来館制限を設けたため、面談の実施ができなかったが、ケアプラン更新時には必ず電話連絡で説明を行い、意見や要望を聞くことができています。		
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	ケア会議や人事考課面談、職員意向アンケートを通して定期的に意見を聞く機会を設けている。管理者はリーダー会議を通して現場の把握に努めるとともに、月1回のアミーバ会議と施設連絡会議を通し代表者や他部署へ意見や提案を伝える機会を設けている。		
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	年2回の人事考課評価・面談を実施し次年度の昇給率に反映されている。労働時間等についてはアミーバ経営を通して法人全体で情報共有されており、年1回の職員意向調査を実施することで職場環境・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	法人全体で新規採用職員研修が実施されている。既存職員に向けた月1回の法人研修がコロナ禍により中止となっており、外部研修も中止が続いているため、法人としてリモート研修の環境を整備した。事業所内で月1回活用し、研修を実施している。		
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	今年度はコロナ禍により同業者の訪問の機会はないが、書面での運営推進会議資料送付を継続している。今年から法人でツイッターを開設し、自法人の活動の発信を行う他、同業者の情報を得ている。		

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	入居前には必ず事前面談を行い、本人に不安なことや困っている事を聴くようにしている。入居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	施設見学時以外にも、入居突前前の準備段階で必ずご家族へ電話をかけ、近況確認を行っている。入居前の事前面談にも可能な限り立ち会っていただき、直接要望等をうかがっている。立ち会えない場合であっても、入居手続きや電話連絡で話をうかがい、関係づくりに努めている		
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	法人内の管理者が月1回集まり、入居相談のあった方に対して必要なサービス利用ができるよう話し合いの場を設けている。また、サービス提供がスムーズに行えるように常に情報共有し対応している。		
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	職員は利用者と一緒に家事を行ったり、歌をうたったりと、暮らしを共にするもの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、共に生活させていただいているという意識を忘れないよう努めている。		
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	コロナ禍により面会制限を設けた期間があるため、希望に応じてテレビ電話での面会対応を行った。必要に応じて電話やメール連絡で最近の様子や健康状態を報告している。連絡を密に行うことで、相談しやすい環境づくりを心がけ、共に利用者を支えている。		
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い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	コロナ禍の影響で例年のように外出・外泊を自由にはいただけないが、暑中見舞いのやりとり他、電話の取り次ぎ、テレビ電話での面会を通じて関係が途切れないよう支援に努めている。		
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	馴染の利用者同士がゆっくり話せるよう、ベンチの配置を変え、心置きなく過ごせるようにしている。また、工作や家事を通し、利用者同士が自然と関わり合える環境づくりに努めている。		

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
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、経過を見守る他、月1回の会議で経過確認と情報共有・フォローを行っている。また、ご家族から相談があった場合も都度対応し、必要に応じて法人外施設へ連絡を行い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	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。認知症が進行し意向確認が困難であっても、言動や過去の生活から想いを汲み取り、ご家族と相談しながら随時検討・共有している。また、声をかける際にも利用者が選択できるような言葉かけを行っている		
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	ご家族や担当ケアマネージャー、入居前利用していたサービス事業所へ聞き取りを行い、生活歴や馴染みの暮らし・生活環境の把握に努めている。可能であれば自宅へ出向き、居住環境を把握したり、ご家族へセンター方式の記入を依頼している。		
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。利用者ごとの申し送りファイルは生活面・医療面と内容によって色分けを行い、経過も含め把握しやすいよう工夫している。		
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	日常会話やモニタリングの際に本人の意向を確認したり、ケア会議の場で担当職員から本人についての状態や課題を出し、話し合っている。コロナ禍では電話連絡にてご家族へ意向確認を行い、計画作成担当者が中心となって意見をまとめている。		
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	利用者について新たに気づいた事や行動の変化等を要連絡事項として記録し、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、介護計画に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・ご家族の意向に合わせてホフアインによる習い事を実施しているが、コロナ禍により現在中止となっている。利用者の希望に応じて事業所内でフラワーアレンジメントを行ったり、食レクを実施している。また、必要に応じて入退去の引っ越しの手伝いも行っている		

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
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	例年ボランティアによる教室や地域の老人会・保育園と交流しながらの畑仕事を楽しみとなっているが、コロナ禍により現在中止となっているため、今年度は法人内保育園との芋掘りを予定している。		
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	法人内診療所による2週に1回の内科任診以外にも、必要時は医師へ報告・指示を受け対応している。診療所で皮膚科の対応も可能であり、適切な医療を受けやすい。利用者・ご家族の希望に合わせ、法人内以外の医療も受けられるよう支援している。往診記録や処方内容については診療所・事業所・薬		
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	週2回の看護師来館時には連絡ファイルを活用して往診内容と近況を伝え、必要な処置を依頼している。看護師とは24時間のオンコール体制をとっており、必要に応じて相談・対応が可能である。		
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。可能な限りお見舞いに出向き、認知症の進行緩和の為に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	身体の状態変化に応じて早い段階から医師やご家族と話し合い、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、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	毎年法人内で心肺蘇生等の講習会を行っている。また、利用者個々の予測される急変症状に合わせ、対応を事前に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	新規採用職員を中心に、夜間火災を想定した避難訓練を実施している。また、台風による大規模停電の教訓を得て、法人全体としてBCPへの取り組みを行い、大規模災害に備えている。今年度、コロナウイルス感染予防についての内容もBCPIに盛り込むよう見直しが行われている。		

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
<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がけている。ファイル管理含め、個人情報の取り扱いにも十分注意しており、入居の際には必ず意向確認を行っている。		
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	日頃の会話の中にも本人の希望を聞くことができるため、日々の会話を大切にしている。本人の思いや希望を表現しやすいよう傾聴に努め、認知症が進行した方は失語症の方には選択肢を出すなど表現しやすい対応に努めている。非言語コミュニケーションも活用している。		
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たレクリエーションを提供したり、やりたい内容や希望に応じて施設の日課の時間をずらして対応するなど柔軟に対応している。屋外で過ごしたい方には所在確認や見守りを行い、危険のない範囲で屋外で自由に過ごしていたっている。		
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	月1回の理美容出張サービスでは、本人の希望や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化粧品・乳液・お化粧をしたり、おしゃれ好きな方には誕生日に装飾品をプレゼントしたりとおしゃれを楽しめるよう支援している。		
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	一人ひとりにあったかたちで食事の準備や片付けに参加していただいている。中庭で育てたシソをでシソ巻きを作ったり、コロナ禍で外食を控えている分、希望に合わせて手作りご飯のメニューを決めたり、テイクアウトを利用して楽しんでいただいている。		
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	献立は業務委託先の栄養士が考え、バランスの良い食事を提供している。日々、食事と水分摂取量を記録することで変化に気づき、利用者一人ひとりの能力や体調に合わせた食形態を検討したり、好みの物や栄養補助食品を提供し支援している。		
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	本人に合った歯ブラシを選択し、毎食後一人ひとりに合わせた口腔ケアの言葉かけや支援を行っている。月1回歯科衛生士の来館があり、口腔内のチェックやブラッシング指導を受けている。治療が必要な場合でも、可能な限り訪問診療で対応している。		

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
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	自立支援介護の実践に向けて、排泄チェック表の見直しと、記載方法にプリストルスケール導入する等の統一を行った。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。		
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	自立支援介護の実践に向けて、今まで以上に水分摂取量に気を配り、レクリエーションや体操などでできるだけ身体を動かすようにしている。また、乳製品や果物、食物繊維を摂っていただいたり、腹部のマッサージを行う等、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	週2〜3回入浴できるよう支援している。体調や気分に応じて入浴日や時間を変更したり、同性介助による対応他、好みのシャンプーや洗顔を使用していただき、できる限り希望に添えるよう支援している。入浴が嫌いな方にはドライブや散歩で気分転換をしてからお誘いする等、気分良く入浴できるよう努めている。		
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	生活習慣やその時の気分や状況に応じて休息・就寝して頂いている。室温や照明等の調整を行い、環境を整えている。夜間は2時間おきに見回りを行い、安心して休んで頂けるよう努めている。布団干しやシーツの洗濯を定期的に行い、気持ちよく眠れるよう支援している。		
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	往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、誤薬のないよう確認したり、薬剤情報をファイリングしている。内服薬変更後には経過を必ず次回往診時に報告している。		
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	コロナ禍によりボランティアによる習い事が中止となってしまったが、敷地内にトウモロコシやトマトを栽培して食べたり、花のお世話や草取りをしたりと、役割と日々の植物の成長を楽しむことができている。		
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	コロナ禍により外出ができない状況が続いたが、ひまわり畑を見に行くなど、ドライブをしながら車窓からの景色を楽しむことはできた。		

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
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いできるように支援している。また、お金を持っていないと不安な方には、少額だがお財布を持っていたり、安心できるように支援している。		
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。希望に応じて居室に固定電話を設けたり携帯電話を持参していただいたり、好きな時に電話ができるよう支援している。コロナ禍によりテレビ電話での対応を開始し、これまで遠方で来館できなかった親族とも顔を見ながら電話ができたりと喜んでいただけ		
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、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进行し、利用者自身の自信や自慢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	居室の家具はできるだけ自宅で使いたれた馴染の物を持参して頂いている。また、ご家族に相談してアルバム写真や好みの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ができるよう、トイレや居室入り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・言葉かけをして自立した生活が送れるよう支援している。		