

# 1 自己評価及び外部評価結果

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2272100161		
法人名	有限会社ハートフルケア		
事業所名	グループホームゆずの家1号館	ユニット名	1号棟
所在地	静岡県富士宮市大岩493-13		
自己評価作成日	平成22年7月20日	評価結果市町村受理日	平成22年10月26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.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2272100161&amp;SCD=320">http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2272100161&amp;SCD=320</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価・調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成22年9月14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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様がゆったり、楽しく、安心して暮らせるようにスタッフ全員優しく笑顔で明るくをモットーに毎日頑張っており、チームワークの取れているホームです。</li> <li>・職員が心をこめて毎日作る食事はとっても美味しくメニューもバラエティーに富んでいて、利用者様に喜んでいただいています。</li> <li>・元気で明るく、笑顔が素敵な人が働いています。手厚い介護で優しいです！</li> </ul>
--

## 【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)】

<p>管理者(オーナー兼)の介護に寄せる情熱から立ち上げて10年が経ち、昨年11月には隣接地にデイサービスを開業している。利用者本位に徹したケアサービスの充実と利用者が地域の中で暮らし続けられる取り組みに更なる深化が見られる。特に、3大イベントとして「ゆず祭り」「家族温泉旅行」「他の事業所との合同運動会」は、家族との絆、他の事業所との連携を図る意味合いから今後も続けていきたい。また、看護師資格のある管理者を始め看護師資格者の4名が中心になって利用者の日々の健康管理に当たっており、終末期を迎えた利用者の看取りも数件行なわれている。職員と管理者との関係も非常に良く息の合った職場が形成されている。職員の育成にも力点が置かれ、資格・部外研修等への積極的支援も行われているが、更に完成されたホームを目指して研修内容の体系化と次世代を担う管理者の育成が望まれるところである。</p>
---

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	<input checked="" type="radio"/> 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)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input checked="" type="radio"/> 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	<input checked="" type="radio"/> 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々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:28)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	施設内に、運営理念と運営方針を掲げている。いつまでもその人らしく住み慣れた地域で、残っている力を最大限に引き出しながら生活できるよう配慮し、支援しています。	理念について研修・会議や日々の暮らしの中で教育・話し合いなどを行ない職員共通の認識を持たせ実践につなげている。また、常時理念が職員の念頭にあるよう施設内に理念を掲出している。	
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	夏祭りには近所の方も参加していただいている。どんど焼きや三世代交流のイベントや地区のお祭にも招待頂いている。又、高校生や民生委員の方のボランティアや地域の高校生、中学生の体験実習の受け入れも行っている。	近隣の人達とは、日々の散歩での挨拶のほか、事業所のイベントに招いて交流を図っている。また、ボランティアの受け入れや地域の高校生、中学生の体験実習など事業所と地域のつながりをより深いものにしていく。	
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	富士宮市のグループホームが協力して、認知症高齢者グループホームや小規模多機能施設などの実践報告会を行った。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では、サービスの実際や評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行ってきた。地域での活動に協力していただいたりサービス向上に活かした。	運営推進会議は2ヶ月に1回定期的に開催している。市の職員、民生委員、区長、住民などの参加を得て双方向的な会議となっており、出された意見・要望等は運営の中で活用したり、地域の協力を働きかけるなどの取り組みがされている。	
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取り組んでいる	市の職員とは運営推進会議で情報交換を行っている。また介護事業者連絡会を通して情報交換を行ったり協力関係を築くよう取り組んでいる。	運営推進会議や介護事業者連絡会を通じて市との情報交換が行われている。また、認定代行の申請手続の際などには相談・報告を行って連携を深めている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	職員は研修に積極的に参加しどのようなことが身体拘束になるのかを学び、身体拘束をしないケアに努めています。拘束ゼロ宣言もしています	拘束0宣言を行い、研修では身体拘束について学び、職員による見守りを重視して鍵をかけない自由な暮らしを支援している。	
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逃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	研修会に参加できる機会を提供し、認知症介護の基本を学んでもらい、常日頃優しい介護に徹するよう管理者は呼びかけている。身体的な虐待だけでなく、言葉による精神的な苦痛も虐待であることを強く言って聞かせている。		

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
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	権利擁護に関する制度について、管理者および数名の職員が学ぶ機会があったが、それらを必要としている人の選択が難しい。認知症なのでほとんどの方が的確な判断ができないので、厳密に言えば利用者全ての人が制度利用が必要となる。		
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	契約時、重要事項説明書を見ながら口頭で補足しながら説明している。説明後疑問点は無いか確認し、後に「分からないことがあればいつでも気軽にご質問ください」とお伝えしている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	利用者または家族からの要望や意見は謙虚に受け止め、運営に反映していく姿勢でいる。認知症の方は機会を設けて意見を聞こうとしても直前の出来事も忘れていたので難しい。日頃、個別に聞いたことを受け止め反映するように努めている。	利用者や家族等からの要望に対しては可能な限り聞き入れ運営に反映している。家族等には、契約時に苦情・相談窓口について説明し、また、運営推進会議や家族会の場や訪問時に聴取する機会を設けている。	
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	毎月職員会議を開催し、職員の意見を聞く機会を設けている。職員の意見は運営に反映している。	管理者と職員との関係は良好で意見や相談がし易い雰囲気が醸し出されている。職員の育成にも力を入れ、研修や資格の取得などを積極的に支援している。	職員の研修効果と資質の向上を更に高めるため研修内容の体系化と次世代を担う管理者の育成が望まれる。
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	代表者は、できるだけ離職を少なくするため、職員にとって良い職場環境になるよう勤務体制の調整や給与のアップ、職員間の人間関係に関しての助言、資格取得支援、福利厚生に努めている。異動は最小限に抑える努力をしている。		
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	職員の能力や経験に応じて、管理者は研修の内容を決め、職員が勤務内で研修が受けられるよう支援している。また施設内でも適宜研修会を開いている。また働きながら専門職の資格が取れるよう、研修費や受験料など支援している。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	管理者は、富士宮GH部会にて勉強会や情報交換を行い互いにサービスの向上を目指し活動している。職員も合同行事や交流会には多く参加している。また県GH連絡協議会を通じ研修会の企画等、質の向上や同業者交流に取り組んでいる。		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	本人の困っていること、不安なこと、求めていることなど、入所時に聞き取りを行い、受け止めるように努力しています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	家族の困っていること、不安なこと、求めていることなど、入所時に聞き取りを行い、受け止めるように努力しています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	相談を受けたときに管理者が、利用者にとってグループホームでの生活が適切か見極めるようにしている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	一方通行のしてあげる介護ではなく、「できることは一緒に何でもしよう」という考えで共同生活しています。利用者も職員も一緒に楽しみ、家事などお互い協力あっています。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	米寿のお祝いを、家族と職員全員で外食して祝ったり、温泉旅行に職員と家族も一緒に行って宴会したり、協力し合ってお風呂に入れたり、夏祭りでは、お酒も飲まれたり一緒に楽しんでいます。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	自由に面会ができ、友人や親せきが訪ねてきたりしてくれます。また、本人が行きたいところなどできるだけ希望に沿えるよう努力しています。	昔からの馴染みの友人、家族はいつでも自由に訪ねてきており、本人の希望に沿って美容院、墓参りなど、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。また、散歩の折などには出会った人に挨拶をするなど触れ合いを大切にしている。	
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	利用者の状態が重度化しているため、職員は利用者の居場所の調整や喧嘩しやすい者同士がなるべく接触しないよう配慮している。また野菜の下ごしらえや、洗濯物たたみなど一緒に行えるようセッティングしている。		

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
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	在宅になった場合は退所後も相談を受けたり、情報提供をしたりしている。		
<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	意向や希望が言える方には本人に聞くようにしている。言えない方の場合は表情や単発的な発語から本人の気持ちを想像し、職員間で情報を共有し、毎月のカンファレンスや毎日のショートミーティングにて本人本位の支援を常に検討している	利用者の望みや意向は日常生活の中での声掛けや毎日のカンファレンスの中で汲み取り支援している。意思疎通が困難な人には表情や日常の動作などから推測して、本人本位の支援に努めている。	
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	入居前の生活歴や家族状況など本人に関する情報は入居時や面会時に家族や本人にお尋ねしたり、日常的な会話のなかから拾い上げたりして把握に努めています。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	ケアプラン作成時に一日の活動状況と支援の状況を記載している。毎日介護記録に書き、その内容は全職員で共有している。変化のあった事については勤務交代時口頭で伝えたり、重要なことに関してはノートに記録して全員が目を通すようにサインしている。		
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	計画は職員全員カンファレンスで話し合い作成している。家族の協力や承諾は、家族の面会時に伺ったり、電話で本人やホーム側の意向を伝え家族の意向を確認して計画に反映させている。	介護計画の策定に当たっては、家族等の意向に沿って、職員全員によるカンファレンスの場で意見交換を行うなどして作成している。作成した介護計画は家族等に説明の上承諾を得ている。また、定期的に見直しも行われている。	
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	毎日の生活状況を個別に記録している。重要な変更事項や状態の変化は赤線を引いたり、申し送りでも伝えたり、すばやく情報が共有できるように工夫し、職員が交代しても適切なケアが継続して行えるよう工夫している。		
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	個人的な買い物の同行や病院受診支援、外食サービス、認定更新の代行申請、入院退院時の移送サービスなど無料で提供している。		

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
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	多くのボランティアに慰問に来ていただいている。防災訓練時には、管轄の消防署の隊員や近隣住民協力の下行った。入居者が一人で外出し行方が分からなくなったときには警察の方に協力していただいた。日頃から近隣の美容院やお店の人には徘徊者の保護の協力をお願いしている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	本人の病状や家族の希望、本人希望を考慮しながら、かかりつけ医を決めている。特に家族や本人の希望がないときは、協力医療機関と連携して速やかな対応を心がけています。	かかりつけ医の受診は本人、家族等の希望により行なわれている。特に希望のない場合は、協力医療機関によることとしている。日常の健康管理には常勤の看護師による医療的な指導も行われている。	
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	当ホームには2名の看護師が常勤でいる為、日常の健康管理や職員への医療的な支援の指導を行っている。		
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。	可能な限り早期退院ができるよう医療機関、家族と相談しながら、最良の方法を選択している。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	長期的な食事摂取量の低下や誤嚥性の肺炎などを繰り返すケース、癌の末期など終末期に入ったと判断した時点で、本人、家族と主治医とホームの看護師で終末期のあり方について話し合い、全員で方針を共有している。	ホームでの看取りは数件行っている。本人、家族等と主治医とホームの看護師4名とで終末期のあり方について話し合い、その結果を踏まえて職員全員の共有化を図るなど、ホームをあげて支援する体制が整えられている。	
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、消防署の協力により、心肺蘇生法、消火器の使い方、避難訓練を行っている。三角巾を使用した応急手当は施設の看護師が指導を行っている。窒息時の対応についても看護師が指導している。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	地震災害時の訓練は毎年9月に行っている。炊き出し訓練、応急処置の訓練も行っている。倉庫に飲料水や食料の備蓄をしている。火災訓練も1月に夜間の火災を想定して行い、近隣の消防署や近隣住民の協力を得て行った。	地震を想定して、炊き出しや応急措置の訓練のほか、夜間を想定した火災訓練などが消防署や近隣の住民の協力を得て実施されている。	

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>					
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	ひとり一人の誇りやプライバシーを損ねるような言葉や対応はしないよう注意しています。個人情報については薬袋やメモ書きに至るまで破棄するときにはシュレッダーにかけ、入居者の情報が漏洩しないよう注意しています。また職員が外部個人情報を漏らさないよう覚え書に署名をもらっている	日々の生活の中での声掛けは利用者の誇りやプライバシーに十分な注意を払うよう指導がされ、職員も忠実に守る努力をしている。また、個人情報の取扱においても介護記録等の書類が漏洩しないよう細心の注意が払われている。	
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	行きたい所や欲しいもの、食べたいものなど聞いて、買い物に行ったり、外食したりしています。自分から要望が言えない方については、「〇〇へ行くけど、行きたい？行きたくないですか？」などと簡単な説明と選択肢で選んでもらう。家事仕事もやってもらえますか？と伺うようにしている。		
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	入浴など、「まだいい」と言われれば、また時間を置いて声掛ける。本人のペースは様々。職員の思うようには事が進まないのが認知症のケアだと思っている。今だめなら後で、それでもだめなら諦めよう。という考え方でおおらかに対応している		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	外出時にはお化粧をし、おしゃれして出掛けます。職員の美容師がパーマやカット、毛染めを無料で提供、大変喜んでいただいています。行きつけの店に行きたいという希望にはいつでも支援できるようになっています。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	一緒に作ることを心がけ、一緒に楽しく食べる。たまには花見や外食、庭に出てのバイキングなど楽しく食べることに重点を置いている。食事の片付けも一緒に行っている。	食事を共に楽しむため、利用者と職員が協働して準備や片付けを行っている。また、折にふれ、花見や外食・庭でのバイキングなど趣向をこらした食事の提供も行なわれている。	
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	毎日の食材の種類を多くし、色良くバランスが取れた食事が提供できるよう努力しています。食事量や形態は個々の状況にあわせ提供しています。水分補給も気温や入浴後などの状況に合わせて支援しています。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後歯磨き支援をしている。利用者のできる状況にあわせて介助している。口内炎や歯肉炎がないか時々チェックしている。ポリドントによる義歯洗浄は週1回行っている。		

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
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	ひとりでトイレに行けなくなってもできる限り気持ちよくトイレで排泄できるように時間で誘導している。時に失禁する方もできる限りオムツに頼らないよう、夜間のみ紙パンツ使用し、日中はトイレ誘導している。	排泄の自立に向けた取り組みがされている。利用者個々の排泄記録や行動パターンを把握しトイレへの誘導を行っている。夜間紙パンツを使用している利用者でも日中はオムツに頼らないようトイレでの排泄に向けた支援を行っている。	
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	排便状況をチェックし、便秘傾向の方には下剤の調整や浣腸を看護師の指導の下行っています。日頃は野菜の繊維を多く取れるよう献立し、水分を十分取れるよう支援し、散歩など適度な運動を心掛けています。ヨーグルトもお出ししています。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	基本的には毎日本人が希望すれば入れます。入りたくないときには強制しません。時間帯が午後2時から夕食前と、夕食後までとなっています。入る順番はその日によって変わります。本人の希望はできる限り聞くように支援しています。Gゆったり入っていただけるように時間配分をしています。	利用者の希望に添った入浴を楽しむ支援がされている。入浴拒否の利用者にあっては強制することなくタイミングに合わせた入浴に心掛けており、また、ゆったりと入ってもらえるよう時間配分にも配慮がされている。	
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	ひとり一人の生活習慣に合わせて、特別、就寝時間を決めず、眠くなったら休息していただいています。日中も眠いときには畳の部屋で休んでいただきます。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	処方箋はいつでも確認できるように個別にファイルしてあります。医師の指示通り服薬できるように看護師の指導の下介護職も行っています。降圧剤や糖尿病の薬など病状に応じて薬の調整が必要なときには、看護師の指示の下調整します。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	毎日のお掃除や洗濯もの干し、たたみの役割があり、できることをやっています。その他裁縫、絵を描く、字を書く、折り紙、など自分の好きなことができるよう支援している。花見や旅行、祭りなど楽しみを提供しています		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	本人の希望や能力に応じて、買い物や、散歩、ドライブに行ったり、食べたいものを聞いて外食したり、花見に行ったり、お祭り、墓参り、デイサービス、などあらゆるところに出掛けている。	利用者の希望や能力に応じた外出支援がされている。散歩や買い物、外食等のほか、家族や地域の人達の協力を得て、墓参りや祭り、隣接のデイサービスへ出掛けるなど幅広い取り組みがされている。	



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
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	本人管理でお財布を持っている方は現在いらっしゃいません。買い物に行くときには職員がついていき一緒に選んでいただけます。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	その方の能力に応じて電話のやり取りを支援している。手紙のやり取りはご本人の希望がないため実際行っていないが、希望があれば支援します。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	廊下や階段には夜電気を落としても、人を感知して点灯する照明器具を使用している。玄関周りには季節の花や季節感のある飾りをしている。またリビングには外出時に取った写真を掲示し、利用者や家族がいつでも見れるようにしている。	共用の場所には、利用者が思い思いに暮らせるよう畳のスペースやソファなどが置かれ、採光や室温も適度に保たれている。浴室やトイレも清潔で、玄関周りには季節の花を飾るなど居心地よく過ごせる工夫がされている。	
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	共有空間では利用者同士の間関係に配慮した居場所の提供を職員が仲介しながら、思い思いに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	嫁入り道具の古いタンスを持ってきたり、家で使っていたコタツや家族の写真など使い慣れたものや懐かしいものなどを持ってきたりしています。	利用者が使い慣れた物や家族の写真などが持ち込まれるなど、それぞれの利用者にあった生活感のある居室が作り出されている。	
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	自分の部屋が分かるように各部屋に名前を貼っている。掃除道具の場所も一箇所に置き場所を決め、自分で出せるようにしている。靴箱も名前を貼り、自分で靴を出して履けるようにしている。トイレは大きな字で便所と表示している。		

## 1 自己評価及び外部評価結果

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2272100161		
法人名	有限会社ハートフルケア		
事業所名	グループホームゆずの家1号館	ユニット名	2号棟
所在地	静岡県富士宮市大岩493-13		
自己評価作成日	平成22年7月23日	評価結果市町村受理日	平成22年10月26日

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

基本情報リンク先 <http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2272100161&SCD=320>

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価・調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成22年9月14日		

### 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

・ゆったり、楽しく、安心して・・・ゆずの家の理念に基づいて利用者さま一人ひとりの個性を大切にきめ細やかなケアプランを立て実践しています。  
 ・個性豊かな8人のお母さんと一人のお父さんと暮らしています。笑いあり、時には涙あり、いつも一緒に食事して、家事仕事して本物の家族のようにアットホームなところです。

### 【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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。

## 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 3. 家族の1/3くらい 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 職員の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 家族等の1/3くらい 4. ほとんどできていない
62	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 3. 利用者の1/3くらい 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	施設内に、運営理念と運営方針を掲げている。いつまでもその人らしく住み慣れた地域で、残っている力を最大限に引き出しながら生活できるよう配慮し、支援しています。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	夏祭りには近所の方も参加していただいている。どんど焼きや三世代交流のイベントや地区のお祭にも招待頂いている。又、高校生や民生委員の方のボランティアや地域の高校生、中学生の体験実習の受け入れも行っている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	富士宮市のグループホームが協力して、認知症高齢者グループホームや小規模多機能施設などの実践報告会を行った。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では、サービスの実際や評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行ってきた。地域での活動に協力していただいたりサービス向上に活かした。		
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取り組んでいる	市の職員とは運営推進会議で情報交換を行っている。また介護事業者連絡会を通して情報交換を行ったり協力関係を築くよう取り組んでいる。		
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「介指指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	職員は研修に積極的に参加しどのようなことが身体拘束になるのかを学び、身体拘束をしないケアに努めています。拘束ゼロ宣言もしています		
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	研修会に参加できる機会を提供し、認知症介護の基本的を学んでもらい、常日頃優しい介護に徹すよう管理者は呼びかけている。身体的な虐待だけでなく、言葉による精神的な苦痛も虐待であることを強く言って聞かせている。		

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
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	権利擁護に関する制度について、管理者および数名の職員が学ぶ機会があったが、それらを必要としている人の選択が難しい。認知症なのでとんどの方が的確な判断ができないので、厳密に言えば利用者全ての人が制度利用が必要とな		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時、重要事項説明書を見ながら口頭で補足しながら説明している。説明後疑問点は無いか確認し、後に「分からないことがあればいつでも気軽に質問ください」とお伝えしている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	利用者または家族からの要望や意見は謙虚に受け止め、運営に反映していく姿勢でいる。認知症の方は機会を設けて意見を聞こうとしても直前の出来事も忘れてるので難しい。日頃、個別に聞いたことを受け止め反映するように努めている。		
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	毎月職員会議を開催し、職員の意見を聞く機会を設けている。職員の意見は運営に反映している。		
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	代表者は、できるだけ離職を少なくするため、職員にとって良い職場環境になるよう勤務体制の調整や給与のアップ、職員間の人間関係についての助言、資格取得支援、福利厚生に努めている。異動は最小限に抑える努力をしている。		
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	職員の能力や経験に応じて、管理者は研修の内容を決め、職員が勤務内で研修が受けられるよう支援している。また施設内でも適宜研修会を開いている。また働きながら専門職の資格が取れるよう、研修費や受験料など支援している。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	管理者は、富士宮GH部会にて勉強会や情報交換を行い互いにサービスの向上を目指し活動している。職員も合同行事や交流会には多く参加している。また県GH連絡協議会を通じ研修会の企画等、質の向上や同業者交流に取り組んでいる。		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	本人の困っていること、不安なこと、求めていることなど、入所時に聞き取りを行い、受け止めるように努力しています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	家族の困っていること、不安なこと、求めていることなど、入所時に聞き取りを行い、受け止めるように努力しています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	相談を受けたときに管理者が、利用者にとってグループホームでの生活が適切に見極めるようにしている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	一方通行のしてあげる介護ではなく、「できることは一緒に何でもしよう」という考えで共同生活しています。利用者も職員も一緒に楽しみ、家事などお互い協力しあっています。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	米寿のお祝いを、家族と職員全員で外食して祝ったり、温泉旅行に職員と家族も一緒に行って宴会したり、協力し合ってお風呂に入れたり、夏祭りでは、お酒も飲まれたり一緒に楽しんでいます。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	自由に面会ができ、友人や親せきが訪ねてきたりしてくれます。また、本人が行きたいところなどできるだけ希望に沿えるよう努力しています。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者の状態が重度化しているため、職員は利用者の居場所の調整や喧嘩しやすい者同士がなるべく接触しないよう配慮している。また野菜の下ごしらえや、洗濯物たたみなど一緒に行えるようセッティングしている。		

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
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	在宅になった場合は退所後も相談を受けたり、情報提供をしたりしている。		
<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	意向や希望が言える方には本人に聞くようにしている。言えない方の場合は表情や単発的な発語から本人の気持ちを想像し、職員間で情報を共有し、毎月のカンファレンスや毎日のショートミーティングにて本人本位の支援を常に検討している		
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	入居前の生活歴や家族状況など本人に関する情報は入居時や面会時に家族や本人にお尋ねしたり、日常的な会話のなかから拾い上げたりして把握に努めています。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	ケアプラン作成時に一日の活動状況と支援の状況を記載している。毎日介護記録に書き、その内容は全職員で共有している。変化のあった事については勤務交代時口頭で伝えたり、重要なことに関してはノートに記録して全員が目を通すようにサインしている。		
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	計画は職員全員カンファレンスで話し合い作成している。家族の協力や承諾は、家族の面会時に伺ったり、電話で本人やホーム側の意向を伝え家族の意向を確認して計画に反映させている。		
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	計画は職員全員カンファレンスで話し合い作成している。家族の協力や承諾は、家族の面会時に伺ったり、電話で本人やホーム側の意向を伝え家族の意向を確認して計画に反映させている。		
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	個人的な買い物の同行や病院受診支援、外食サービス、認定更新の代行申請、入院退院時の移送サービスなど無料で提供している。		

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
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	多くのボランティアに慰問に来ていただいている。防災訓練時には、管轄の消防署の隊員や近隣住民協力の下行った。入居者が一人で外出し行方が分からなくなったときには警察の方に協力していただいた。日頃から近隣の美容院やお店の人には徘徊者の保護の協力をお願いしている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	本人の病状や家族の希望、本人希望を考慮しながら、かかりつけ医を決めている。特に家族や本人の希望がないときは、協力医療機関と連携して速やかな対応を心がけています。		
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	当ホームには2名の看護師が常勤でいる為、日常の健康管理や職員への医療的な支援の指導を行っている。		
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。	可能な限り早期退院ができるよう医療機関、家族と相談しながら、最良の方法を選択している。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	長期的な食事摂取量の低下や誤嚥性の肺炎などを繰り返すケース、癌の末期など終末期に入ったと判断した時点で、本人、家族と主治医とホームの看護師で終末期のあり方について話し合い、全員で方針を共有している。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	毎年、消防署の協力により、心肺蘇生法、消火器の使い方、避難訓練を行っている。三角巾を使用した応急手当は施設の看護師が指導を行っている。窒息時の対応についても看護師が指導している。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	地震災害時の訓練は毎年9月に行っている。炊き出し訓練、応急処置の訓練も行っている。倉庫に飲料水や食料の備蓄をしている。火災訓練も11月に夜間の火災を想定して行い、近隣の消防署や近隣住民の協力を得て行った。		

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	ひとり一人の誇りやプライバシーを損ねるような言葉や対応はしないよう注意しています。個人情報については薬袋やメモ書きに至るまで破棄するときにはシュレッダーにかけ、入居者の情報が漏洩しないよう注意しています。また職員が外部個人情報を漏らさないよう覚え書に署名をもらっている		
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	行きたい所や欲しいもの、食べたいものなど聞いて、買い物に行ったり、外食したりしています。自分から要望が言えない方については、「〇〇へ行くけど、行きたい？行きたくないですか？」などと簡単な説明と選択肢で選んでもらう。家事仕事もやってもらえますか？と伺うようにしている。		
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	入浴など、「まだいい」と言われれば、また時間を置いて声掛けする。本人のペースは様々。職員の思うようには事が進まないのが認知症のケアだと思っている。今だめなら後で、それでもだめなら諦めよう。という考え方でおおらかに対応している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	外出時にはお化粧をし、おしゃれして出掛けます。職員の美容師がパーマやカット、毛染めを無料で提供、大変喜んでいただいています。行きつけの店に行きたいという希望にはいつでも支援できるようになっています。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	一緒に作ることを心がけ、一緒に楽しく食べる。たまには花見や外食、庭に出てのバイキングなど楽しく食べることに重点を置いている。食事の片付けも一緒に行っている。		
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	毎日の食材の種類を多くし、色良くバランスが取れた食事が提供できるよう努力しています。食事量や形態は個々の状況にあわせ提供しています。水分補給も気温や入浴後などの状況に合わせて支援しています。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後歯磨き支援をしている。利用者のできる状況にあわせて介助している。口内炎や歯肉炎がないか時々チェックしている。ポリドントによる義歯洗浄は週1回行っている。		



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
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	ひとりでトイレに行けなくなってもできる限り気持ちよくトイレで排泄できるように時間で誘導している。時に失禁する方もできる限りオムツに頼らないよう、夜間のみ紙パンツ使用し、日中はトイレ誘導している。		
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	排便状況をチェックし、便秘傾向の方には下剤の調整や浣腸を看護師の指導の下行っています。日頃は野菜の繊維を多く取れるよう献立し、水分を十分取れるよう支援し、散歩など適度な運動を心掛けています。ヨーグルトもお出ししています。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	基本的には毎日本人が希望すれば入れます。入りたくないときには強制しません。時間帯が午後2時から夕食前と、夕食後までとなっています。入る順番はその日によって変わります。本人の希望はできる限り聞くように支援しています。Gゆったり入っていただけるように時間配分をしています。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	ひとり一人の生活習慣に合わせて、特別、就寝時間を決めず、眠くなったら休息していただいています。日中も眠いときには畳の部屋で休んでいただけます。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	処方箋はいつでも確認できるように個別にファイルしてあります。医師の指示通り服薬できるように看護師の指導の下介護職も行っています。降圧剤や糖尿病の薬など病状に応じて薬の調整が必要なときには、看護師の指示の下調整します。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	毎日のお掃除のや、生け花をやっていた方にはいつも玄関の花を生けていただいています。その他裁縫、折り紙、編み物など自分の好きなことができるよう支援している。花見や旅行、祭りなど楽しみを提供しています		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	本人の希望や能力に応じて、買い物や、散歩、ドライブに行ったり、食べたいものを聞いて外食したり、花見に行ったり、お祭り、墓参り、デイサービス、などあらゆるところに出掛けている。		

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
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	認知症が重度化し自分でお金を管理できる方が現在はいらっしゃいません。買い物には職員がついて行き、立替えます。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	その方の能力に応じて電話のやり取りを支援している。手紙のやり取りはご本人の希望がないため実際行っていないが、希望があれば支援します。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	廊下や階段には夜電気を落としても、人を感じて点灯する照明器具を使用している。玄関周りには季節の花や季節感のある飾りをしている。またリビングには外出時に取った写真を掲示し、利用者や家族がいつでも見れるようにしている。		
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	共有空間では利用者同士の間人間関係に配慮した居場所の提供を職員が仲介しながら、思い思いに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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	花の好きな方の部屋には観葉植物を置いたり、自宅で使用していたタンスや鏡台、コタツなどそのまま使用していただいている。家族と取った写真や装飾品で心地よい部屋作り心がけている		
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	自分の部屋が分かるように各部屋に名前を貼っている。掃除道具の場所も一箇所に置き場所を決め、自分で出せるようにしている。靴箱も名前を貼り、自分で靴を出して履けるようにしている。トイレは大きな字で便所と表示している。		