

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	2297200152		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム浜松根洗 (第1ユニット)		
所在地	静岡県浜松市北区根洗町738-2		
自己評価作成日	令和元年7月15日	評価結果市町村受理日	令和元年9月11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.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouyuu_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2297200152-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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	令和元年8月8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)】

その方に応じた趣味や楽しみごとの継続や季節を感じていただける年間行事を計画し、ご利用者様が穏やかなお気持ちで、充実した生活を送っていただけるよう支援しています。共同生活の中で、それぞれの役割を担い残存能力を維持していただけるようサポートしています。地域の中に根差した事業所を目指し、健康サロンを開催しています。地域の方との交流も少しずつ前進し、繋がりを大切に気軽に立ち寄る事の出来る事業所を目標に掲げています。また、弊社独自のご家族様満足度アンケートでは、全国237か所の事業所の中でお客様満足度賞第9位という素晴らしい評価をいただきました。ご利用者様のみならずご家族様とのつながりが大切にされています。

【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)】

ロコトレサロン(浜松市が転倒予防＝下肢筋力アップを目的に開発した、スクワットを素材としたトレーニング)を地域包括支援センターの依頼で開催するようになったことから老人会から声がかかったり、折り紙や手品のボランティア来訪も増え、地域の皆さんとの距離が縮まっています。またロコトレ運営における保険の手続きで地区社協への立ち寄りが増えたことから地域イベントへの参加機会も拡がり、自治会から譲り受けた業務用おでん鍋で所内での「おでんパーティー」が実るといった効用が至るところで花開き、開設10年目を迎えた事業所を新たに活気づけています。

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
I.理念に基づく運営					
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	理念の一つである「さまざまな機会を通じて地域の人々とのふれあいを大切にします。」に力を入れ、地域の方がボランティアを通じて交流の機会が増えている。	職員の入れ替えが続いたため現状新人が増えている、理念の浸透が間々ならない状況です。今後は「利用者が穏やかな生活をする、ということを実現するためには何をしたらいいか」を管理者から常に問いかけ、「一から体制を整えなければ」と気持ちを新たにしています。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	近隣施設や幼稚園との交流は定着しており良好な関係を築くことができている。地域の夏祭りには快く受け入れをしてくださり、地域の一員として少しづつ歩み寄っている。	クリスマスプレゼントにお菓子を用意する等小さな積み重ねを経て、幼稚園側から積極的に行事へと誘ってくださるまでに成っています。また近隣の障害施設からは利用者、職員ともに運営推進会議への出席があり、事業所も先方のお祭りに出かけていて双方向の行き来があります。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域の方の健康サロンとして「ロコトレサロン」を毎月開催し地域の方の健康増進や認知症予防の取り組み(ふまねっと)を実施し、地域の方に対しても認知症予防に貢献している。		
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	活動報告や支援の様子をご報告させていただいている。地域の方にご参加いただく事で、「こんな方がいる」とのご紹介をいただき、近隣の住民の方がボランティアにお越しになってくださるなど、情報をいただく場もなっている。	畑で収穫したさつま芋をスイートポテトにしたり、ヨーグルトをチーズケーキと一工夫したおやつ試食や、利用者の出席を契機に家族に付き添い参加をお願いしたりと、運営推進会議を活性化させようとの意図が感じられる取組みが見られ、議事録の丁寧な作成にも真摯さが伝わります。	
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取り組んでいる	主に運営推進会議を通じて活動やケアサービスについてお伝えしている。地域包括支援センターともロコトレを通じて良好な関係を築く事ができている。	地域包括支援センターの依頼でロコトレサロン(浜松市が転倒予防を目的に開発した、スクワットを素材としたトレーニング)を開催するようになったことから老人会から声がかかったり、折り紙や手品のボランティア来訪も増え、地域の皆さんとの距離が縮まっています。	
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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	研修の中で、身体拘束とは具体的な行為の理解や日頃の支援の中で対象となる行為はないか、振り返りを行っている。また、玄関やフロアドアの施錠をすることで、ご利用者様に与える影響・お気持ちの理解の努め、玄関・フロアのドアの施錠は行っていない。	法改正に基づいた指針整備のうえ、身体拘束廃止委員会を設置しています。年4回と研修会は規定以上実施し、3ヶ月に1回委員会が開かれ、また新入社員研修は本件を含み、多岐に渡っています。他にも、改正前から堅固な振り返りチェック制度が現在も継続されています。	現状の新入社員プログラムは詳細なため、本件のみ単独で用意する等して、パートタイマー職や派遣社員の実施を確実にしていくことを期待します。
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	身体拘束や高齢者虐待防止に向け、3か月に一度研修や、チェックリストを用いて不適切なケアはないか確認・指導している。		

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
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	年間の研修の中で学習している。ご入居されているご利用者様のも制度を利用されている方もいらっしゃる。		
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	契約提携時には、わかりやすいように説明し、都度疑問点はないか確認しながら進めている。改定時には書面や口頭にてご説明させていただきご理解いただけるよう努めている。		
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	年1回ご家族様に向け、事業所の取り組みに対する評価アンケートを実施している。そのご意見をもとに課題抽出、改善策を立案し改善に向け取り組んでいる。	面会は決して多いとは言えないものの、行事予定や報告、写真、本人の状態や変化等を「うなぎのぼり(通信)」で毎月家族に届けており、何かあれば細目に管理者が電話を入れて情報共有を図り、全国237箇所ある事業所の中でお客様満足度賞第9位という高い評価を得ています。	
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	日常の中や月に一度の会議の中で意見や提案に耳を傾けている。年1回のスタッフに向けたアンケートの結果をもとに改善に向けて取り組んでいる。	ユニット会議、全体会議には派遣の社員は参加していないことから、「議事録」を回覧したり、変更点の確認は「連絡ノート」等、報連相を高めています。またベテラン職員の数が激減したことも相まって「休憩時間をしっかり〜」と職場改善を進め、業務の流れを向上させています。	
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	キャリアパス制度が見直され、具体的に改善すべき点が明確になるようになった。各職員が目標に向かって向上心を持って取り組めるよう努めていく。また、業務を見直し労働時間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	新卒の職員へは、本社教育研修課の研修を1年後、3年後実施している。中途採用の職員に対しては、社内研修を実施している。法人外の研修の機会が少ない為、今後の課題となっている。		
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	職員が同業者と交流する機会は少なく、今後相互訪問等の機会を持ちサービスの向上に努めたい。		

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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	初期においては、ご本人の様子や思いをくみ取るように努め、ご家族様からの情報も勘案しながら、環境の変化に対して不安が軽減できるよう努めている。		
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	サービス導入時には、ご家族様からの要望に耳を傾け、相談しやすい関係を作れるよう対話を多く持つように努めてる。		
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	初期段階では、環境に慣れていただく事や、安全に生活をしていただく事を重点としている。その方の生活リズムに添えるようにしている。		
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	ホームはその方の家と捉え、ご本人の有する力を生かしながら、支援すべき事を見極めその方が主体的に生活していただけるよう常に模索している。		
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	本人の支援を行っていくうえで、ご家族様が知っている本人を再び導き出せるよう努め、課題に対しても相談や意向を確認しながら支援している。		
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	その方の会話の中から、馴染みの場所の話題が聞かれた際は、可能な限りその場所を訪れた。日常の会話の中から地域の事や今までの生活をうかがっている。	盛んとなった調理レクの延長から「うどんを捏ねて～」となったところ、アセスメントにはなかった「以前やっていた」ことが掘り起こされた例があります。また作業療法士の家族がプロのコミュニケーションテクニックも併せ、ギター演奏を披露くださる日もあります。	
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	ご利用者様同士が会話を弾ませられるよう、職員が積極的に関わり、話題を提供し、会話の橋渡しをするなどサポートをしている。また、個々の個性や性格なども考慮しストレスのない関係を築けるよう配慮している。		

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	退去や転居されたご利用者様のご家族様から近況をお手紙や来訪にてご報告をいただいたり、ご逝去された際には、ご連絡をいただき葬儀にも参列しお別れをさせていただいている。		
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					
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	日常の様子や会話の中で、どのような暮らしを望んでいるのか要望をくみ取るよう努めている。また、ご家族様からの要望等の窺いながら把握に努めている。	「B-3 私の生活史シート」を家族に記載してもらっています。「縫い物が好きだった」と言ってもできないこともあれば、男性利用者が「お稲荷さんを思いがけず作れた」ということもあり、今できることが拡がるように興味や関心をそそるようなモノや取組みに努めています。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居前には、その方の生活の様子や趣味や暮らしの情報をご家族様や事業所より収集し、今までの生活が継続していただけるよう努めている。		
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	その方の認知面・身体機能等を観察・考慮しながら、得意な事に着目し有する力を継続できるよう作業や活動のお誘いをして把握に努めている。		
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	介護記録での本人の様子やサービス担当者会議にて、ご本人が穏やかなお気持ちで過ごしていただけるための検討・要望の添った支援や、その時々課題について話し合い計画を作成している。	2表のサービス内容をサービス実施表に転記することで、現場の実践力を担保しています。また以前の勤務が企業内食堂だった人には「夕食の副食を作る」というサービス内容を盛り込むといった、個別性が確認されています。	
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	ケアの実践の様子や日常の変化や気づきを職員間で共有し変化の応じて見直しを行っている。		
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	事業所で最期を迎えたいとのご家族にニーズが多く、可能な限り看取りを受け入れられるよう取り組んでいる。		

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	地域の方やボランティアの協力を要請し、趣味の意欲継続や音楽や踊り等の披露により、一緒に参加していただく事で生活の充実へと繋げている。また、社協が開催する「いきいき講座」へ参加し豊かな生活へと繋げている。		
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	かかりつけ医はその方に合わせた選択をしていただき、ご本人・ご家族様の意見や要望に添い、医療の方針を必要に応じて相談・話し合いをしている。医師との連携を密に図り、健康管理に努めている。	18名全員が月2回の訪問診療をおこなう協力医に変更しています。管理者またはリーダーが同席して「診療時報告書」に記録を残すとともに、日々の健康管理は訪問看護事業所から看護師が週1回訪れていて、医療連携加算をとっています。	
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1回の訪問看護師による健康管理を行い、気づきや新たな症状が見られる時は、報告し指示を仰いでいる。看護師より異常の症状等の報告を受けた際は、主治医へと報告し連携を図っている。		
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。	入院時には安心して医療を受けられるよう情報を早期に提供している。可能な限り早期に退院していただけるよう状態の把握に努め、柔軟に受け入れできる態勢を整えている。		
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、事業所ですることが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	重度化が顕著な場合には、その方の状態やご家族様の意向に合わせ、話し合いをしている。ホームでの看取りを希望されている家族も多く、受け入れる体制や施設でできる事を都度確認しながら方針を決定している。	契約書には「看取り指針」もあり、家族への説明をおこなっていますが、「その時になってみないと…」との家族の気持ちも汲み、状態変化が見られて後協議に入っています。初めての看取りから2例目へと職員の自信もつき「無事見送れて良かったね」と言い合えるに至っています。	
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	事故発生時や急変時の対応方法を研修の取り入れ周知を図っている。消防によるAEDの使用方法や応急処置の指導を受け、訓練を実施している。		
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	年2回の防災訓練、うち1回は夜間を想定して誘導できるよう訓練している。地域の方の協力体制が不十分な為、協力を得られるよう今後関係を構築していきたい。	年2回の訓練の内1回は消防署の立ち合いを受け、前回はAEDをおこない、今回は三角巾を使った怪我の対処法など学んでいます。備蓄は関連会社が消費期限も管理しており、すぐ使えるモノが概ね3日分あります。	ゆうゆう会(老人会)の皆さんと一緒に事業所の防災訓練ができると、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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	基本的に敬語を用い、尊厳を持った関わりや言葉を用いるよう努めている。時にはその場に応じた親しみを込めた言葉を用いる事もある。	他の利用者の世話をしようとしたり、職員への指導に入ったりと、何かとおせっかいな行動が見られ、また食事の開始も概ね本人の意思のままにしている、総じて本人本位に暮らせていることが視えます。また、職員も必ず声かけ確認をしていることも視認しました。	
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	ご利用者様との会話や表情や仕草から、希望や思いをくみ取れるよう努めている。		
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	ご自身のペースでお過ごしいただけるよう努め、自発的に活動がなされるよう意図的な環境物を配置している。その日の気分に合わせて、さりげなく見守ったり、ご自身でその日の過ごし方を決定する事が困難な方には、その方に合わせた活動へとお誘いしている。		
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	ご自身で衣類を選択していただける方には、選んでいただいたり、以前の習慣を再び継続していただけるようブラシや鏡の設置を行い促しを図っている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	一人一人に認知面を考慮しながら、得意な家事の部分を担当していただいたり、共同して準備や片付けを実施している。生活歴の中で、うどんや餃子作り等、馴染みの食レクを通して楽しみへと繋げられるよう努めている。	外部業者の調理スタッフがおはぎなどの時節料理を提供するとともに、餃子といった参画型のメニューが男性利用者の潜在能力を开花させています。また美味しい献立がミキサーでは単調となるため、目でも愉しめるよう「祝」と文字にしたり、花を描いて盛り付けを工夫しています。	
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	その方の状態に合わせて食事形態や食事を調整し、摂取量や水分量の把握に努めている。可能な限り自力摂取していただけるようサポートしている。採血結果をもとに、低栄養が窺える方には補助食品を用い栄養状態の改善に努めている。		
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	毎食後の口腔ケアは実施されていないが、入床前には、その方に応じた口腔ケアを実施している。訪問歯科と連携を図り、口腔内の健康に配慮している。		

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	排泄パターンの把握に努め、トイレ以外での排泄が見られていた方も促しや習慣化されるよう介入する事でトイレでの排泄が可能になった方もいらっしゃる。	現状はいませんが、課題があれば排泄チェック表をつけて改めて状態把握に取り組んでいます。仕草や癖でトイレ誘導のタイミングは計れていて、ところ構わず排尿してしまい全身尿臭で家族を悩ませていた人も現在では声掛けしなくてもトイレに行けるようになっています。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	乳酸菌入りの飲料を試飲したり、リハビリ体操や散歩へとお誘いし運動を働きかけている。便秘が著しい場合には、個々に排便コントロールを行い便秘が長期間続くことがないよう対応している。		
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	入浴は週2回入浴していただくよう配慮している。その方のタイミングには添う事は困難ではあるが、その日の気分に合わせ希望に応じて対応し、入浴法もその方の習慣に添い支援している。	湯を一人ひとり入れ替え、週2回を清潔の目やずとしています。家族の希望もあって週3回とした時期もありましたが、業務が廻らなくなってしまい現在は元に戻しています。その一方で「入りたくない」という人もいて、日を替え、人を替えて臨機応変に対応しています。	お風呂が楽しみとなるような工夫があることを期待します。
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	日中においては身体の状態や希望に合わせて、休息をしていただいたり、日中は積極的に活動的にお過ごしいただき、夜間の安眠へと繋げられるよう努めている。		
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	その方の内服されているお薬に対する理解を深め、お薬の変更がある時は周知を図り、症状の変化や異変がないか注意深く観察している。		
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	その方の趣味やお好きな事・得意な事に着目し、準備を整えお誘いし、充実した日々をお過ごしいただけるよう支援している。		
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支援している	どの方も週のうち2~3回は屋外へ散歩へと出かけられるよう支援している。職員の人員不足の伴い、外出の機会が減少している。地域の民生員より外出支援のサポート援助のお話も受け、要望に添った支援を実践していきたいと思っております。	コンサートや回転寿司、桜の花見、いちご狩り、うなぎパイファクトリーと、職員が足りない中でも「月1回は～」との方針を以て外出支援に取り組んでいて、現在勤務メンバーの心意気が表れています。また雨天でなければ散歩に出るのは日課で、頻度も偏らないよう記帳もおこなっています。	

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ご自身での金銭の管理が困難な為、ほとんどの方が施設にて管理を行っている。個々のおこずかいをお預かりする預り金制度を中止したため、個々の金銭を扱う事はないが、イベントや個人の買い物時には機会があれば「お金を使う」事への支援していきたい。		
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	ご家族様にもご協力いただき、ご利用者様が希望される時には、対応させていただいている。年末にはご家族様宛に年賀状を書いている。		
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	掲示物にて季節を感じていただいたり、制作物を掲示する事によりやりがいにも繋げている。音に対してストレスを感じられる方が多く、共有する事の出来る音楽や不快な音の解消に努めている。	近隣園児が遊戯披露くださる日もあるゆったりしたスペースには、季節毎の掲示や作品展示があり、訪問日は(散歩の手みやげなのか)蝉の抜け殻も並べられていました。根洗公民館で本を沢山分けてもらったこともあり、図書コーナーの充実を検討しています。	
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	各ご利用者様の性格等も考慮し配置している。ソファやベンチなどお一人になれる空間やその時間をさりげなく見守っている。		
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	入居時には、その方が使い馴染んだ物をお持ち込みいただくようお願いしている。その方の状況によって閑散した空間となっている方もおり、落ち着ける空間作りが今後の課題となっている。	刺繍が趣味だった人は自身の力作で居室内の壁を彩るとともに、使い馴染んだ裁縫箱を中心に置き、また入居後に制作したミニ作品は廊下にギャラリーコーナーを職員がつくり展示していて、自己有用感に結ばれています。	
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	環境面においては、目線や手を伸ばし届く所に必要な物を設置するなどご自身が自発的に行っていただけるよう配慮している。また、歩行等においても安全に移動していただけるよう環境面も都度見直し・検討している。		

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	2297200152		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム浜松根洗 (第2ユニット)		
所在地	静岡県浜松市北区根洗町738-2		
自己評価作成日	令和元年7月15日	評価結果市町村受理日	令和元年9月11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.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2297200152-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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	令和元年8月8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)】

その方に応じた趣味や楽しみごとの継続や季節を感じていただける年間行事を計画し、ご利用者様が穏やかなお気持ちで、充実した生活を送っていただけるよう支援しています。共同生活の中で、それぞれの役割を担い残存能力を維持していただけるようサポートしています。地域の中に根差した事業所を目指し、健康サロンを開催しています。地域の方との交流も少しずつ前進し、繋がりを大切に気軽に立ち寄る事の出来る事業所を目標に掲げています。また、弊社独自のご家族様満足度アンケートでは、全国237か所の事業所の中でお客様満足度賞第9位という素晴らしい評価をいただきました。ご利用者様のみならずご家族様とのつながりが大切にされています。

【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)】

ロコトレサロン(浜松市が転倒予防＝下肢筋力アップを目的に開発した、スクワットを素材としたトレーニング)を地域包括支援センターの依頼で開催するようになったことから老人会から声がかかったり、折り紙や手品のボランティア来訪も増え、地域の皆さんとの距離が縮まっています。またロコトレ運営における保険の手続きで地区社協への立ち寄りが増えたことから地域イベントへの参加機会も拡がり、自治会から譲り受けた業務用おでん鍋で所内での「おでんパーティー」が実るといった効用が至るところで花開き、開設10年目を迎えた事業所を新たに活気づけています。

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
I.理念に基づく運営					
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	理念の一つである「さまざまな機会を通じて地域の人々とのふれあいを大切にします。」に力を入れ、地域の方がボランティアを通じて交流の機会が増えている。		
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	近隣施設や幼稚園との交流は定着しており良好な関係を築くことができている。地域の夏祭りには快く受け入れをしてくださり、地域の一員として少しずつ歩み寄っている。		
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	地域の方の健康サロンとして「ロコトレサロン」を毎月開催し地域の方の健康増進や認知症予防の取り組み(ふまねっと)を実施している。		
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	活動報告や支援の様子をご報告させていただいている。地域の方にご参加いただく事で、「こんな方がいる」とのご紹介をいただき、近隣の住民の方がボランティアにお越しになってくださるなど、情報をいただく場ともなっている。		
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	主に運営推進会議を通じて活動やケアサービスについてお伝えしている。地域包括支援センターともロコトレを通じて良好な関係を築く事ができている。		
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	研修の中で、身体拘束とは具体的な行為の理解や日頃の支援の中で対象となる行為はないか、振り返りを行っている。また、玄関やフロアドアの施錠をすることで、ご利用者様に与える影響・お気持ちの理解の努めている。		
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	身体拘束や高齢者虐待防止に向け、3か月に一度研修や、チェックリストを用いて不適切なケアはないか確認・指導している。		

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
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	年間の研修の中で学習している。ご入居されているご利用者様のも制度を利用されている方もいらっしゃる。		
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	契約提携時には、わかりやすいように説明し、都度疑問点はないか確認しながら進めている。改定時には書面や口頭にてご説明させていただきご理解いただけるよう努めている。		
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	年1回ご家族様に向け、事業所の取り組みに対する評価アンケートを実施している。そのご意見をもとに課題抽出、改善策を立案し改善に向け取り組んでいる。		
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	日常の中や月に一度の会議の中で意見や提案に耳を傾けている。年1回のスタッフに向けたアンケートの結果をもとに改善に向けて取り組んでいる。		
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	キャリアパス制度が見直され、具体的に改善すべき点が明確になるようになった。各職員が目標に向かって向上心を持って取り組めるよう努めていく。また、業務を見直し労働時間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	新卒の職員へは、本社教育研修課の研修を1年後、3年後実施している。中途採用の職員に対しては、社内研修を実施している。法人外の研修の機会が少ない為、今後の課題となっている。		
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	職員が同業者と交流する機会は少なく、今後相互訪問等の機会を持ちサービスの向上に努めたい。		

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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	初期においては、ご本人の様子や思いをくみ取るように努め、ご家族様からの情報も勘案しながら、環境の変化に対して不安が軽減できるよう努めている。		
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	サービス導入時には、ご家族様からの要望に耳を傾け、相談しやすい関係を作れるよう対話を多く持つように努めてる。		
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	初期段階では、環境に慣れていただく事や、安全に生活をしていただく事を重点としている。その方の生活リズムに添えるようにしている。		
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	ホームはその方の家と捉え、ご本人の有する力を生かしながら、支援すべき事を見極めその方が主体的に生活していただけるよう常に模索している。		
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	本人の支援を行っていくうえで、ご家族様が知っている本人を再び導き出せるよう努め、課題に対しても相談や意向を確認しながら支援している。		
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	その方の会話の中から、馴染みの場所の話題が聞かれた際は、可能な限りその場所を訪れた。日常の会話の中から地域の事や今までの生活をうかがっている。		
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	ご利用者様同士が会話を弾ませられるよう、職員が話題を提供し、会話の橋渡しをするなどサポートをしている。また、個々の個性や性格なども考慮しストレスのない関係を築けるよう配慮している。		

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	退去や転居されたご利用者様のご家族様から近況をお手紙や来訪にてご報告をいただいたり、ご逝去された際には、ご連絡をいただき葬儀にも参列しお別れをさせていただいている。		
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					
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	その方の生活歴や趣味などから暮らし方の希望を観察している。困難な場合には笑顔が引きだせた場面の状況を参考に本人本位に検討している。		
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	入居前アセスメントにより生活歴や趣味、馴染みの暮らし方の把握に努めている。また、ご家族様とのコミュニケーションを密にすることで、その方を深く知る事ができるように努めている。		
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	毎日のサービス実施状況をチェックし経過の把握を行っている。また、変化がある時には都度報告・周知をはかり現状に即したサービスに変更している。		
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	課題とケアのあり方は、ご本人様の変化に応じてスタッフ間で話し合っている。健康面については、主治医や看護師に相談し、生活面では家族からアイデアをいただき介護計画へと反映している。また、状態に即した優先順位にも配慮している。		
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	生活の様子は介護記録として、健康面は別表での一覧で把握できるよう記録法を工夫している。サービスの実施状況もチェックを行い、計画が本人本位となっているかのフィードバックも行っている。		
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	事業所で最期を迎えたいとのご家族にニーズが多く、可能な限り看取りを受け入れできるように取り組んでいる。		

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	地域の方やボランティアの協力を要請し、趣味の意欲継続や音楽や踊り等の披露により一緒に参加していただく事で生活の充実へと繋げている。また、社協が開催する「いきいき講座」へ参加し豊かな生活へと繋げている。		
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	かかりつけ医はその方に合わせた選択をしていただき、ご本人・ご家族様の意見や要望に添い、医療の方針を必要に応じて相談・話し合いをしている。医師との連携を密に図り、健康管理に努めている。		
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	週1回の訪問看護師による健康管理を行い、気づきや新たな症状が見られる時は、報告し指示を仰いでいる。看護師より異常の症状等の報告を受けた際は、主治医へと報告し連携を図っている。		
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。	入院時には安心して医療を受けられるよう情報を早期に提供している。可能な限り早期に退院していただけるよう状態の把握に努め、柔軟に受け入れられる態勢を整えている。		
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	重度化が顕著な場合には、その方の状態やご家族様の意向に合わせ、話し合いをしている。ホームでの看取りを希望されている家族も多く、受け入れる体制や施設でできる事を都度確認しながら方針を決定している。		
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	事故発生時や急変時の対応方法を研修の取り入れ周知を図っている。消防によるAEDの使用方法や応急処置の指導を受け、訓練を実施している。		
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	年2回の防災訓練、うち1回は夜間を想定して誘導できるよう訓練している。地域の方の協力体制が不十分な為、協力を得られるよう今後関係を構築していきたい。		

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	常に年長者であることを忘れず、尊厳を持った声かけをしている。また、フランクな会話が適当と思われるご利用者やその場面によって使い分けをしている。		
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	問いかけや選択する事の出来る声かけを行うことより自己決定を促せるよう努めている。		
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	職員側の都合を優先する事なくお一人お一人のペースに合わせた支援に努めているが、その日をどのように過ごしたいかとの希望を確認するには至っていない。		
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	衣類の選択ができる方にはおまかせしている。サポートが必要な方には、同じ服を着用される事がないよう配慮している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	その方の残存能力を生かしながら食事に関する役割を分担している。また、盛り付けに見守りが必要な方にも器の量を調整したり、混乱される事がないよう食材に応じて自立して準備な行えるよう配慮・工夫している。		
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	一人一人の食事量や形態のを徹底し栄養バランスや体重管理に努めている。水分摂取量を増やしていただけるようその方の嗜好品の把握を行いこまめに提供し摂取量の増加に努めている。		
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	誤嚥性肺炎や嚥肉炎のリスクが高い方には、特に毎食後の口腔ケアのサポートをしている。夕食後には全員が口腔ケアを行ってから就寝していただけるよう声かけや促しをしている。歯間ブラシやスポンジブラシ・口腔ケアシート等、その方に応じた用具を使用し清潔保持のサポートをしている。		

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
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	その方に合わせ、パット・リハビリパンツ、オムツ使用方法や清潔保持のサポートを実施している。また、トイレ動作もできる限り自立して行っていただけるよう声かけや促しをしている。		
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	水分量の増量を目指し、その方に応じて飲み物を提供し便が固くならないよう努めている。内服薬での排便コントロールを行い、現状を主治医へと報告し、ご本人の負担軽減に努めている。		
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	入浴の意思決定が可能な方には入浴時間を決めていただいたり、入浴方法はご本人に合わせて見守りにて対応している。		
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	生活パターンの把握に努め、安眠できるようサポートしている。状態に応じて休息をいただいたり、眠れないご様子が窺える際は、お茶や軽作業の提供などで安眠へと繋げられるよう工夫している。		
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	薬の効果や副作用は全スタッフが理解がなされるよう努めている。服薬方法はその方に合わせ、散剤やトロミ水で提供している。錠剤を内服される際には、落薬がないよう見守りを徹底し、薬の変更がある時には、状態の変化がないか観察している。		
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	やりがいや喜び、楽しみのある生活を営んでいただけるよう個々に笑顔を引き出せるサポートを工夫し、提供している。		
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	散歩の希望が聞かれる時にはできるだけ実施できるよう努めている。普段行くことができない場所へは2か月に一度は全員が楽しめるよう外出の計画を立てている。		

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	お金の事を心配される時には、大切に保管させていただいている旨をお伝えし、家族が管理している事に同意を得ている。ご自分で財布を持つことで安心される方には、所持していただき残金の把握あ安心感へと繋いでいる。		
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	ご家族が承諾してくださっている範囲で電話をかけさせていただく場合がある。季節の挨拶(年賀状)はご本人の自筆にて書いていただいている。		
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	共有部分(リビング)には常に季節感を取り入れている。生け花教室や盆栽などの植物を置き、生活感や心地よさ、お世話をするお気持ちを引き出せるようさりげない環境作りを実践している。		
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	生活歴や趣味・できる事・やりたい事を把握し、座席周辺的环境物を工夫をしたり、気の合った方同士をお誘いし、ソファでの音楽鑑賞をサポートしている。		
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	使い慣れたもの、馴染みのあるものを持ち込んでいただいている。混乱の減少と居心地や安心を得られるようにしている。混乱が大きくなる場合には居室内の物品の調整をしています。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	場所の表示は分かりやすい字体や色、目につくデザイン等工夫している。浴室内の手すりには、赤いテープを貼り、壁面との見分けがつくよう配慮している。		