

# 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	2371300910		
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社		
事業所名	守山ケアハートガーデン グループホーム つづみの郷 1F		
所在地	名古屋市守山区鼓が丘二丁目214番地		
自己評価作成日	令和4年9月5日	評価結果市町村受理日	令和5年3月23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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2371300910-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2371300910-00&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 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和4年9月22日		

## 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

当ホームでは、理念にもある「自然、笑顔、地域」を大切にケアを実践しています。管理者はスタッフに対し、ご入居者・ご家族・医療関係者・地域住民の方々そしてスタッフ同士の普段からのコミュニケーションを大切にするように指導し、イベント等は積極的に参加している。その結果良好な人間関係を築くことが出来ている。ケアについては、センター方式を導入し、スタッフの「気付き」の引き出し「本人本意のケアの実践」に努めている。また、入居者、ご家族様のニーズに沿った個別ケアの実践を心掛け、生活の質の向上に努めている。運営者は管理者、スタッフの気持ちを十分に組み、経営とのバランスを取りながら、グループホームの運営に深く関与し、風通しがよく、働きやすい職場の維持に努めている。そのため、スタッフの離職が少なくベテランのスタッフも多いことから、利用者、ご家族との馴染みの関係を築くことができています。また、研修にも力を入れており、本社主体の階層別研修に加え、名古屋支店を主体とした研修も継続実施している。

## 【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

【今年度外部評価は、事業所と機関双方で話し合い、できる限りの時間短縮、1人訪問、共有空間立ち入り自粛等、感染防止対策を講じて実施した】  
この1年を振り返っても、変わらずコロナ対応・対策が中心となり、その状況下での支援提供充実、利用者満足向上を考えた取組み等、工夫・工夫の日々となっている。職員は、支援中はマスクを外さない事を徹底し、感染予防に取り組むほか、継続した室内レクリエーション充実にも取り組み、利用者の笑顔引き出しに成果を上げている。利用者が一番喜ばれる食を絡めた行事では、デリバリーでは味気ないという職員の意見を反映し、利用者と一緒に作り、喜びを分かち合う等、利用者・職員双方のやりがい支援にもつながっている。また、家族の心配に寄り添い、密な情報発信にも余念がない。

## 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)	○	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)	○	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	ホーム入口および共同生活の場に理念を提示し、普段より意識付けをしており、常に「自然な空間を大切に！」をキーワードに業務に取り組み、声を掛け合っている。また日々の話し合い、カンファレンス時(困難事例が発生した時)には理念に立ち戻り判断するように心掛けている。	法人理念の掲示 ホーム理念の策定、また、それにつながるフロア理念策定、フロア理念達成に向けた個人目標管理等、一連の仕組みがある。毎年2回の個人面談では、個人目標達成の進捗管理も行っている。	
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	自治会主催の夏祭り、ソフトボール大会等積極的に参加し、馴染みの関係が出来ている。地域の福祉推進協議会主催の高齢者と未就園児との交流会に参加し、地域交流に努めている。中学生体験学習は毎年来て頂く流れができています。近隣住民とは気軽に挨拶し合う関係になっている。	コロナ禍の自粛は続き、以前のような活発な交流は難しい状況が続いている。地域行事中止、認知症カフェ中止等は変わらず、回覧板のお付き合いや散歩時の挨拶等の継続になっている。コロナ終息が待たれる。	
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	「グループホーム」を理解してもらうための見学を受け入れ、見学者には必要に応じて在宅ケアにおけるアドバイスをしている。また、事業所のネットワークを利用し、在宅ケアにおけるケアマネジャーの紹介も行っている。近隣GHと協力し、認知症サロンも開催している。		
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	苦勞している点、工夫している点等をお話することで、委員の方に運営の実態を理解して頂く機会をつくっている。家族会との同時開催、他グループホームとの合同開催等、参加への抵抗感を弱める様々な取り組みの結果、参加率が向上し、委員の皆様からの発言も活発になりつつある。	コロナ禍の感染状況を見ながら開催方法を検討している。この1年は、6回のうち1回が対面開催、5回が書面開催となっている。対面会議を不開催にする経緯については、メンバーに電話連絡を行い、その際に意見や提案の聞き取りを行っている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営者において専門の担当者を配置し、市町村担当者への報告、連絡、相談を密に行っている。また、市町村からの新たな提案や協力依頼があった時は、積極的に検討することとしている。	市の担当部署とは、法人の担当者が連携し、ホーム運営に係る相談や報告を通じて、助言と指導を仰いでいる。地域包括支援センターとは、コロナ禍以前から良好な連携体制があり、今年度も包括主催の図書館での介護相談、地域ケア会議参加等で連携している。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	スタッフが身体拘束とその取扱いについて正しく理解できるように研修を実施した上で、「ご入居者を知る」ことを大切にすることで、できるだけ拘束のない介護に取り組んでいる。出入口は施錠せず、チャイムや鈴で出入りが分かるようにしている。	身体拘束廃止委員会を設置し、3か月毎に委員会を開催している。事例検討を基に話し合いを重ね、全職員に正しい理解を周知している。話し合いの内容は、掲示と回覧で行い、意識を高めている。職員の身体拘束排除への意識は高い。	
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	各種セミナーへの参加を奨励している。また普段より傷、痣が無いかに特に注意を行い、カンファレンスなどで話し合いをしている。		

## 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
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	管理者は権利擁護の講習会に参加しており、説明できる体制が整っている。スタッフにも各種セミナーの参加を奨励している。ホーム内での成年後見制度活用事例により得られたノウハウを、水平展開することで、利用者ご家族への説明に活かしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時はもちろんのこと、入居後も普段よりご家族に十分な報告・連絡・相談をすることを心掛けており、解約(退居)時において、誤解が起こらないように十分に配慮している。		
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	ご家族には契約時に苦情相談窓口としてグループホームの他に、運営者(介護サービス課)を紹介している。運営者はグループホームに頻りに顔を出すことで、ご入居者より十分な信頼を得ており、ご入居者がスタッフに直接言いにくい不満や意見を言いやすい環境となっている。	家族との信頼関係を深め、電話連絡や面会時に忌憚なく話せる機会を作っている。コロナ禍もあり、昨今は自粛の続く外出支援や個別支援に意向が多い。内容は職員間で共有し、実現に向けた工夫と改善に努めている。	内容の濃い支援内容実現を目的に、利用者一人ひとりの個別の意向の掘り下げが必要となる。家族との関係継続も含めた馴染みの支援実現の為に更なる家族連携に期待したい。
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	委員会(食材・行事・備品)を設置し、スタッフが担当になることで、運営者・管理者との情報交換の機会を作っている。また、運営者は定期的(必要な時は随時)にスタッフと個別に面談する機会を設けており、職場の問題・不満等を聞き、運営者としての考えを伝える機会を設けている。	フロア会議や委員会、定期の個人面談等で、職員意見の表出の機会を作っている。不定期・随時の個別面談も頻回にあり、風通しの良い職場環境下の良好な関係性がうかがえる。	
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	運営者は頻りにホームへ出向き、職員の勤務状況、態度、能力、適正を把握するように努めている。また、運営法人はスタッフが目標を持って働くことができるように、新たな処遇制度を整備しその内容を開示した。		
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	運営法人本社事業部主導による階層別研修や運営法人名古屋支店グループホーム合同の研修を年間を通し計画的に実施している。また、外部研修の情報を開示し、積極的に受講できる流れを作っている。		
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	社会福祉協議会、地域包括主催のイベントに出席したり、近隣の同業事業者の夏祭り等に参加させて頂いたりする事で、交流する機会を確保している。また、合同での研修企画等を行い実施している。		

## 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
<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	ご入居前に必ず本人の生活の場に出向き、「センター方式」を用いた事前面談を実施し、また契約前にお試し入居を実施することで、適切な支援をするための情報を確保するように努めている。		
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	事務所とは別に相談室を確保しており、入居申し込み(初回相談時)には、管理者に加え可能な限り運営者も同席し、ご家族から十分に話しを聞くことで、安心感を持って頂けるように対応している。		
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	入居申し込みに至らない場合でも、在宅介護における負担軽減に向けた相談にのっており、サービス事業者等の紹介もしている。当ホームでの受入れが難しい場合は、受入れ可能と思われる施設の紹介に努めており、普段より施設間のネットワーク作りに努めている。		
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	生活を通じてご入居者に「ありがとう」とスタッフから言えるような関係づくりを心掛けている。ご入居者より、昔の風習やならわし、懐かしい料理等について、作法や調理方法、味付けの仕方等を教えて頂く事も多い。いたわりの言葉をスタッフに掛けて頂き癒されることもある。		
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	ご家族がスタッフとは異なる立場で考え、自然な形でご入居者の精神的な支えとなることができるように、普段より情報提供に努めている。ご家族がご入居者と一緒に時間を過ごして頂くために、イベント時にはご案内をさせて頂き参加を促している。		
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	年賀状作り等、イベント時や季節の節目などに、近況報告を兼ねてご入居者が親類・知人等へ手紙を書くことを支援している。日常、普段の生活の中で本人が大切にしている品や写真等を通じて、会話のきっかけを作るように努めている。	家族面会が現状でできる精一杯の状況の中、ホーム内でする馴染みを工夫し、趣味の継続に力を入れている。絵画や習字、園芸等、利用者一人ひとりの趣味ややりたい事、やってみたい事を聞き出し、支援を始めている。	No.6と重複するが、コロナ禍の中でも、ホームですること実現に向け、利用者毎の意向把握の絞り込みが必須となる。進捗に期待したい。
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	スタッフはご入居者の個々の性格・認知症のレベルを把握することに努め、入居者同士の会話や付き合いが良好な時は優しく見守り、不調となる兆しが見える時は会話の中に入る等、利用者の暮らしに影響が出ないように配慮している。		

## 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
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	契約終了(退居)となる場合は、ご家族と共に次の入居施設(病院)を見つけるまで探しており、管理者は施設への訪問にも同行させて頂いている。また契約終了後も訪問・電話で近況を伺うなど、関係の継続に努めている。ご逝去された時はご葬儀に参列させて頂いている。		
<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	「センター方式」を使用した事前面談を実施することで、十分なアセスメントを行っている。またスタッフは普段よりご入居者の話に傾聴することで、ご入居者の希望・意向の把握に努め、毎月1回行うカンファレンスにおいては、本人の視点に立って話し合うようにしている。	センター方式を活用し、全職員で利用者全員の理解を進めている。希望実現を利用者の笑顔引き出しの支援につなげるべく、利用者意向をどのような形で具体化するかを話し合える環境がある。	
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	「センター方式」を使用した事前面談を実施することで、十分なアセスメントを行っている。またご入居後は、会話や行動から気付いたご入居者のこれまでの暮らしの様子(ご家族の情報も含む)をアセスメント用紙に書き足し、スタッフで共有し、ケア方法に反映す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	ご入居者個々に日課計画表を作成し、センター方式(24時間生活変化シート)により状況を把握した上でサービスの提供を行っている。また、毎月1回のカンファレンスにおいては、スタッフが1ヶ月間で把握したご入居者個々の状況をまとめた報告書をもとに、今後のケア方法を検討している。		
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	普段のコミュニケーションの中でご入居者とご家族のニーズを把握し、ケアプランにおける目標に反映させている。毎月1回のカンファレンスにおいて、担当スタッフがご入居者毎にまとめたモニタリングシートをもとに話し合い、結果をケアプランに反映させている。	3ヵ月毎にモニタリングを実施し、利用者の状況と状態を検討し、把握している。センター方式を活用したアセスメント強化で、より本人意向重視の支援内容になるように話し合いを重ねている。職員意見や提案の集約し、支援方法の統一までを協議し、介護計画を立案している。	
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	入居者個々に作成しているセンター方式(24時間生活変化シート)の記録とともに、特に重要な事項を記した申し送りノートを活用することで、スタッフ間で情報の共有化を図っている。スタッフ間で共有した情報は、毎月1回のカンファレンスで話し合いケアプランに反映させている。		
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	ご家族の希望に応じ通院介助を行い、ご入居者の希望に応じ買い物や外食等柔軟な外出支援を行っている。近隣にある運営会社内の他の2軒のグループホームと密に連携をとっており、ご入居者が気軽に遊びに行き来する関係になっている。		

## 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	民生委員の方と十分な信頼関係ができており、ご紹介頂いた保育園とは定期的に交流をしている。また月に1度はイベントを実施し、多様(歌・踊り等)なボランティアの方のご支援を頂いている。他に地域の中学校の職場体験・クラブ活動発表の受け入れも行っている。		
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	特に希望がある場合とご入居者が専門的な治療が必要な場合を除き、ご入居者とご家族の同意のもと協力医療機関の医師をかかりつけ医とさせて頂き、月1回の往診をして頂いている。ご家族が希望される場合は、協力医療機関以外の医療機関への通院も対応させて頂いている。	ホーム協力医の月1回の訪問診療を支援している。利用者全員のかかりつけ医であることから、医師との連携は万全である。他に、対象者には、泌尿器科・脳神経外科等の往診、看取り時の往診等々、幅広く支援している。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	訪問看護ステーションには、週1回ご入居者の健康管理をして頂くことで、ご入居者と馴染みの関係になっており、スタッフの医療面の相談窓口として信頼関係が出来ている。訪問看護ステーションには、主治医と連携を図って頂いており、的確な医療支援につながっている。		
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。	ご入居者入院時は、医療機関に介護サマリーを提供し情報提供を行っている。入院中は随時見舞いに行きご入居者のメンタル面の支援を行い、ご入居者の気持ちを前向きにする等、早期退院に向けた努力をしている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	ご入居者の状況について、早期からご家族に密に報告することで、スタッフのケア方針とご家族の意向にズレが生じないように努めている。また必要に応じ、ご家族に医療機関の受診に同行して頂くことで、医師の所見を直接聞く機会を設けている。	入居契約時に、ホームの終末期支援について説明し、本人・家族の同意を得ている。基本的には、本人と家族の意向に沿った支援提供を方針としている。本人の状態変化の都度、医師を交えて今後の支援方針を検討する等、関わる全ての人が後悔のない支援となるように話し合っている。	
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	応急手当普及員の資格を取得した管理者が普通救命講習を全職員に毎年実施している。また救急対応チャートにより、緊急時でも全てのスタッフが冷静に対応出来るようになっている。また、施設内での急変に対応できるようAEDを設置している。		
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回通報・避難(夜間想定訓練含む)・消火訓練を実施している。災害時に地域住民の方の協力が得られるように、自治会長を通じて働きかけをしている。またレクレーションとして訓練を取り入れ、ご入居者と共に普段より意識付けを行っている。	年2回の避難訓練を計画し、実施している。利用者参加で意識を高め、有事に備えている。必要備品・飲食料の備蓄、人数分のヘルメット整備等、想定できる準備を推進している。	



## 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
<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	親しみの中にも礼儀を忘れない心遣いをしながら言葉掛けをしている。排泄・入浴時には特にプライバシーに配慮している。記録の記入・保管については場所を決めている。カンファレンス時はご入居者の氏名をインシヤルで呼ぶ等配慮している。	主にホーム内勉強会で認知症理解を進め、利用者との意思疎通の難しさ、利用者一人ひとりの特性の配慮、どうしたら理解し合えるか等を話し合い、それぞれに合わせた支援方法を話し合い、支援に反映させている。	
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	外出はご入居者の希望や意見をもとに目的地を決めている。買物はご入居者が買いたい物を選ぶようにコミュニケーションを図りながら支援をしている。晚酌を楽しみたい方の支援もしており、アルコールが飲めない方には、ノンアルコールビールを提供することで楽しんで頂いている。		
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	10時、15時のおやつ時のゆっくりとした時間の中でコミュニケーションを取ること、その日をどのように過ごしたいか希望を伺うようにしている。入浴時間については、運営(人員配置)に支障がでない限り、ご入居者の希望に添うように順番を調整して対応している。		
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	洗面所にブラシや髭剃りを置き、さりげない声掛けで身だしなみができるように支援している。訪問理美容サービス業者には、業者送迎により店内でカットや毛染めをして頂くこともあり、ご入居者の気分転換にもなっている。		
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	週1回ご入居者と一緒にメニューを考える機会を設けている。ご入居者は一緒に準備や食事、片付けをすることが習慣となっている。食卓での盛り付け等、車イスの方でも準備に参加して頂ける配慮をしている。また見た目に配慮しながら、きざみ食、ミキサー食等にも対応している。	レシピ付きの配食材を活用し、豊富なメニューで利用者の楽しみに応えている。季節の行事食の楽しみもある。ホーム行事に食事を絡め、利用者と一緒に作る等、利用者の日常の楽しみにつながる支援を工夫している。	
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	食事摂取量と水分摂取量をケース記録へ記入することで、過不足がないか常に気を付けている。管理栄養士作成による、栄養バランス・カロリーに配慮したメニューを基本とし、ご入居者の好みに合わせた献立作りに努めている。医師に相談の上エンシュアで対応することもある。		
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	習慣や、できる事・できない事を把握し、個別支援を行っており、舌も清潔に保つように努めている。また、月1回歯科に往診して頂くことで、口腔ケアをして頂くとともに、普段の口腔ケアの方法や嚥下体操の指導等をして頂いている。		

## 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	排泄の誘導、失禁の対応等他の入居者に気づかれぬように配慮している。また排泄表に記録し入居者個々の排泄パターンを把握することで、さりげない誘導ができるようにしている。また2人介助により、トイレでの排泄を可能とすることで、褥瘡防止に繋げることもある。	トイレでの排泄を基本に支援している。現在は自立の利用者も多く、能力の現状維持にも努めている。利用者一人ひとりの状況や状態、能力に合わせた支援方法を検討し、全職員で周知している。	
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	散歩や家事による運動に加え、食事に乳製品や食物繊維の多い食材を取り入れることで、自然な排泄を促している。排便の訴えがない方は、トイレ誘導をすることで排便につなげている。やむを得ず下剤などを使用する際は、主治医の指示の下で行い、ご入居者の状態により調節している。		
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	運営(人員配置)に支障が出ず、ご入居者間で不公平とならない限り、希望の時間に入浴できるように支援をしている。スタッフはご入居者が入浴を楽しめるように、入浴時の会話を大切にしている。また入浴を好まないご入居者に対しては、タイミングを見ての声掛けで入浴につなげている。	毎日の入浴を提供し、清潔保持の観点から、週2回以上の入浴を目標に、入浴管理を行っている。現在は特段の拒否もなく、日常生活の一場面の、楽しみの時間となっている。職員との1対1のコミュニケーションを楽しみにする利用者も多い。	
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	ご入居者が気持ちよく休息をとることで、生活にリズムが出来るように、窓の開閉やエアコンの調整による室温管理、布団干し、シーツ交換を適宜行っている。また、外出や入浴後には、水分を多めに摂って頂くように気をつけている。リラックスができるように心地よい音楽を流すこともある。		
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	スタッフは薬局の情報をもとに、ご入居者個々の薬の内容や目的を正確に理解するように努めており、薬の変更時には副作用の把握を慎重に行い、問題がある場合は、ご家族了承のもと医師へ相談している。また手順を決めて服薬支援を行うことで、飲み忘れや誤薬の防止に努めている。		
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	楽しみごととして、買物・ドライブに出かけたり、スタッフが講師となり習字や手芸をしている。また月1度はボランティアによる歌・マジック・踊り等を楽しんでいる。役割ごととして、食事前の挨拶、洗濯物干し・たたみ、ほうき掃き等をして頂いている。洋裁をする方もみえる。		
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	天気の良い日は毎日散歩に出掛け、外気浴を楽しんで頂いている。季節や天候に応じ、ご入居者個々の希望を取り入れながら、ドライブ・外食等の支援を行っている。歩行が困難なご入居者にも、車イス対応車両を利用して頂くことで同様の外出支援をしている。	コロナ禍の自粛は続いている。外出の代わりになることを探し、楽しみを工夫している。庭に出てお茶会をしたり、外気浴を楽しんだり、状況によっては近隣の散歩に出かけたり等、外に出る機会を作り、利用者の気晴らしと気分転換、ストレス緩和を支援している。	



## 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
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	金銭の管理が可能なご入居者には、家族の了承のもと、ご自身で財布を管理して頂き支払いを行ってもらっている。自己管理が困難な方でも、買いたい物を選び支払いに関する支援をする事で不安を取り除き、自信に繋げている。		
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	手紙を書かれる方には、住所確認・ポストへの投函・絵手紙作成・代筆(望まれる方)等の支援をしている。電話を掛けられる方には、必要に応じ先方と調整を図り、長距離コードレスホンを使用することで、居室で気軽に気兼ねなく話ができるように配慮している。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	四季の花やご入居者とスタッフで作った、ちぎり絵等を掲示し、季節を感じて頂いている。運営者が庭で育てた花を仏壇に供えるご入居者もみえる。好きな懐メロを流したり、消臭剤の有効活用、空調への配慮等により、居心地よい空間作りに努めている。	コロナ禍の為、共有空間への立ち入りを自粛し、視察無し。	
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	1人でも過ごせて、気の合ったご入居者やご家族と団欒もできるように、ソファ・テーブル・椅子の配置を工夫し、時々に合わせて思い思いの場所で居心地良く過ごせるようにしている。		
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	入居時ご家族様に、馴染みのものを多く生活の中に取り入れることが、ご入居者の居心地のよい環境づくりに欠かせないことを説明し、寝具・タンス・写真等これまで使用していた物や思い出の品を持ち込んで頂いている。	コロナ禍の為、居室への立ち入りを自粛し、視察無し。	
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	共用部に面した扉が多く、ご入居者が自室やトイレの場所を認識しにくいいため、目線の高さに表示をしたり、室名札にご入居者の写真を入れたりしている。		

### 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	2371300910		
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社		
事業所名	守山ケアハートガーデン グループホーム つづみの郷 2F		
所在地	名古屋市守山区鼓が丘二丁目214番地		
自己評価作成日	令和4年9月5日	評価結果市町村受理日	令和5年3月23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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2371300910-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2371300910-00&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 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和4年9月22日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

当ホームでは、理念にもある「自然、笑顔、地域」を大切にケアを実践しています。管理者はスタッフに対し、ご入居者・ご家族・医療関係者・地域住民の方々そしてスタッフ同士の普段からのコミュニケーションを大切にするように指導し、イベント等は積極的に参加している。その結果良好な人間関係を築くことが出来ている。ケアについては、センター方式を導入し、スタッフの「気付き」の引き出し「本人本意のケアの実践」に努めている。また、入居者、ご家族様のニーズに沿った個別ケアの実践を心掛け、生活の質の向上に努めている。運営者は管理者、スタッフの気持ちを十分に組み、経営とのバランスを取りながら、グループホームの運営に深く関与し、風通しがよく、働きやすい職場の維持に努めている。そのため、スタッフの離職が少なくベテランのスタッフも多いことから、利用者、ご家族との馴染みの関係を築くことができています。また、研修にも力を入れており、本社主体の階層別研修に加え、名古屋支店を主体とした研修も継続実施している。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

--	--	--	--

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)	○	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)	○	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	ホーム入口および共同生活の場に理念を提示し、普段より意識付けをしており、常に「自然な空間を大切に！」をキーワードに業務に取り組み、声を掛け合っている。また日々話し合い、カンファレンス時(困難事例が発生した時)には理念に立ち戻り判断するように心掛けている。		
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	自治会主催の夏祭り、ソフトボール大会等積極的に参加し、馴染みの関係が出来ている。地域の福祉推進協議会主催の高齢者と未就園児との交流会に参加し、地域交流に努めている。中学生体験学習は毎年来て頂く流れができています。近隣住民とは気軽に挨拶し合う関係になっている。		
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	「グループホーム」を理解してもらうための見学を受け入れ、見学者には必要に応じて在宅ケアにおけるアドバイスをしています。また、事業所のネットワークを利用し、在宅ケアにおけるケアマネジャーの紹介も行っている。近隣GHと協力し、認知症サロンも開催している。		
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	苦勞している点、工夫している点等をお話することで、委員の方に運営の実態を理解して頂く機会をつくっている。家族会との同時開催、他グループホームとの合同開催等、参加への抵抗感を弱める様々な取り組みの結果、参加率が向上し、委員の皆様からの発言も活発になりつつある。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営者において専門の担当者を配置し、市町村担当者への報告、連絡、相談を密に行っている。また、市町村からの新たな提案や協力依頼があった時は、積極的に検討することになっている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	スタッフが身体拘束とその取扱いについて正しく理解できるように研修を実施した上で、「ご入居者を知る」ことを大切にすることで、できるだけ拘束のない介護に取り組んでいる。出入口は施錠せず、チャイムや鈴で出入りが分かるようにしている。		
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	各種セミナーへの参加を奨励している。また普段より傷、痣が無いかに特に注意を行い、カンファレンスなどで話し合いをしている。		

## 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
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	管理者は権利擁護の講習会に参加しており、説明できる体制が整っている。スタッフにも各種セミナーの参加を奨励している。ホーム内での成年後見制度活用事例により得られたノウハウを、水平展開することで、利用者ご家族への説明に活かしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時はもちろんのこと、入居後も普段よりご家族に十分な報告・連絡・相談をすることを心掛けており、解約(退居)時において、誤解が起こらないように十分に配慮している。		
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	ご家族には契約時に苦情相談窓口としてグループホームの他に、運営者(介護サービス課)を紹介している。運営者はグループホームに頻りに顔を出すことで、ご入居者より十分な信頼を得ており、ご入居者がスタッフに直接言いにくい不満や意見を言いやすい環境となっている。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	委員会(食材・行事・備品)を設置し、スタッフが担当になることで、運営者・管理者との情報交換の機会を作っている。また、運営者は定期的(必要な時は随時)にスタッフと個別に面談する機会を設けており、職場の問題・不満等を聞き、運営者としての考え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	運営者は頻りにホームへ出向き、職員の勤務状況、態度、能力、適正を把握するように努めている。また、運営法人はスタッフが目標を持って働くことができるように、新たな処遇制度を整備しその内容を開示した。		
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	運営法人本社事業部主導による階層別研修や運営法人名古屋支店グループホーム合同の研修を年間を通し計画的に実施している。また、外部研修の情報を開示し、積極的に受講できる流れを作っている。		
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	社会福祉協議会、地域包括主催のイベントに出席したり、近隣の同業事業者の夏祭り等に参加させて頂いたりする事で、交流する機会を確保している。また、合同での研修企画等を行い実施している。		

## 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
<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	ご入居前に必ず本人の生活の場に出向き、「センター方式」を用いた事前面談を実施し、また契約前にお試し入居を実施することで、適切な支援をするための情報を確保するように努めている。		
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	事務所とは別に相談室を確保しており、入居申し込み(初回相談時)には、管理者に加え可能な限り運営者も同席し、ご家族から十分に話を聞くことで、安心感を持って頂けるように対応している。		
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	入居申し込みに至らない場合でも、在宅介護における負担軽減に向けた相談にのっており、サービス事業者等の紹介もしている。当ホームでの受入れが難しい場合は、受入れ可能と思われる施設の紹介に努めており、普段より施設間のネットワーク作りに努めている。		
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	生活を通じてご入居者に「ありがとう」とスタッフから言えるような関係づくりを心掛けている。ご入居者より、昔の風習やならわし、懐かしい料理等について、作法や調理方法、味付けの仕方等を教えて頂く事も多い。いたわりの言葉をスタッフに掛けて頂き癒されることもある。		
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	ご家族がスタッフとは異なる立場で考え、自然な形でご入居者の精神的な支えとなることができるように、普段より情報提供に努めている。ご家族がご入居者と一緒に時間を過ごして頂くために、イベント時にはご案内をさせて頂き参加を促している。		
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	年賀状作り等、イベント時や季節の節目などに、近況報告を兼ねてご入居者が親類・知人等へ手紙を書くことを支援している。日常、普段の生活の中で本人が大切にしている品や写真等を通じて、会話のきっかけを作るように努めている。		
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	スタッフはご入居者の個々の性格・認知症のレベルを把握することに努め、入居者同士の会話や付き合いが良好な時は優しく見守り、不調となる兆しが見える時は会話の中に入る等、利用者の暮らしに影響が出ないように配慮している。		

## 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
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	契約終了(退居)となる場合は、ご家族と共に次の入居施設(病院)を見つけるまで探しており、管理者は施設への訪問にも同行させて頂いている。また契約終了後も訪問・電話で近況を伺うなど、関係の継続に努めている。ご逝去された時はご葬儀に参列させて頂いている。		
<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	「センター方式」を使用した事前面談を実施することで、十分なアセスメントを行っている。またスタッフは普段よりご入居者の話に傾聴することで、ご入居者の希望・意向の把握に努め、毎月1回行うカンファレンスにおいては、本人の視点に立って話し合うようにしている。		
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	「センター方式」を使用した事前面談を実施することで、十分なアセスメントを行っている。またご入居後は、会話や行動から気付いたご入居者のこれまでの暮らしの様子(ご家族の情報も含む)をアセスメント用紙に書き足し、スタッフで共有し、ケア方法に反映す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	ご入居者個々に日課計画表を作成し、センター方式(24時間生活変化シート)により状況を把握した上でサービスの提供を行っている。また、毎月1回のカンファレンスにおいては、スタッフが1ヶ月間で把握したご入居者個々の状況をまとめた報告書をもとに、今後のケア方法を検討している。		
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	普段のコミュニケーションの中でご入居者とご家族のニーズを把握し、ケアプランにおける目標に反映させている。毎月1回のカンファレンスにおいて、担当スタッフがご入居者毎にまとめたモニタリングシートをもとに話し合い、結果をケアプランに反映させている。		
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	入居者個々に作成しているセンター方式(24時間生活変化シート)の記録とともに、特に重要な事項を記した申し送りノートを活用することで、スタッフ間で情報の共有化を図っている。スタッフ間で共有した情報は、毎月1回のカンファレンスで話し合いケアプランに反映させている。		
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	ご家族の希望に応じ通院介助を行い、ご入居者の希望に応じ買い物や外食等柔軟な外出支援を行っている。近隣にある運営会社内の他の2軒のグループホームと密に連携をとっており、ご入居者が気軽に遊びに行き来する関係になっている。		



## 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	民生委員の方と十分な信頼関係ができており、ご紹介頂いた保育園とは定期的に交流をしている。また月に1度はイベントを実施し、多様(歌・踊り等)なボランティアの方のご支援を頂いている。他に地域の中学校の職場体験・クラブ活動発表の受け入れも行っている。		
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	特に希望がある場合とご入居者が専門的な治療が必要な場合を除き、ご入居者とご家族の同意のもと協力医療機関の医師をかかりつけ医とさせて頂き、月1回の往診をして頂いている。ご家族が希望される場合は、協力医療機関以外の医療機関への通院も対応させて頂いている。		
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	訪問看護ステーションには、週1回ご入居者の健康管理をして頂くことで、ご入居者と馴染みの関係になっており、スタッフの医療面の相談窓口として信頼関係が出来ている。訪問看護ステーションには、主治医と連携を図って頂いており、的確な医療支援につながっている。		
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。	ご入居者入院時は、医療機関に介護サマリーを提供し情報提供を行っている。入院中は随時見舞いに行きご入居者のメンタル面の支援を行い、ご入居者の気持ちを前向きにする等、早期退院に向けた努力をしている。		
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	ご入居者の状況について、早期からご家族に密に報告することで、スタッフのケア方針とご家族の意向にズレが生じないように努めている。また必要に応じ、ご家族に医療機関の受診に同行して頂くことで、医師の所見を直接聞く機会を設けている。		
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	応急手当普及員の資格を取得した管理者が普通救命講習を全職員に毎年実施している。また救急対応チャートにより、緊急時でも全てのスタッフが冷静に対応出来るようになっている。また、施設内での急変に対応できるようAEDを設置している。		
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回通報・避難(夜間想定訓練含む)・消火訓練を実施している。災害時に地域住民の方の協力が得られるように、自治会長を通じて働きかけをしている。またレクリエーションとして訓練を取り入れ、ご入居者と共に普段より意識付けを行っている。		

## 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
<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	親しみの中にも礼儀を忘れない心遣いをしながら言葉掛けをしている。排泄・入浴時には特にプライバシーに配慮している。記録の記入・保管については場所を決めている。カンファレンス時はご入居者の氏名をインシヤルで呼ぶ等配慮している。		
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	外出はご入居者の希望や意見をもとに目的地を決めている。買物はご入居者が買いたい物を選ぶようにコミュニケーションを図りながら支援をしている。晚酌を楽しみたい方の支援もしており、アルコールが飲めない方には、ノンアルコールビールを提供することで楽しんで頂いている。		
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	10時、15時のおやつ時のゆっくりとした時間の中でコミュニケーションを取ること、その日をどのように過ごしたいか希望を伺うようにしている。入浴時間については、運営(人員配置)に支障がでない限り、ご入居者の希望に添うように順番を調整して対応している。		
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	洗面所にブラシや髭剃りを置き、さりげない声掛けで身だしなみができるように支援している。訪問理美容サービス業者には、業者送迎により店内でカットや毛染めをして頂くこともあり、ご入居者の気分転換にもなっている。		
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	週1回ご入居者と一緒にメニューを考える機会を設けている。ご入居者は一緒に準備や食事、片付けをすることが習慣となっている。食卓での盛り付け等、車イスの方でも準備に参加して頂ける配慮をしている。また見た目に配慮しながら、きざみ食、ミキサー食等にも対応している。		
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	食事摂取量と水分摂取量をケース記録へ記入することで、過不足がないか常に気を付けている。管理栄養士作成による、栄養バランス・カロリーに配慮したメニューを基本とし、ご入居者の好みに合わせた献立作りに努めている。医師に相談の上エンシヤで対応することもある。		
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	習慣や、できる事・できない事を把握し、個別支援を行っており、舌も清潔に保つように努めている。また、月1回歯科に往診して頂くことで、口腔ケアをして頂くとともに、普段の口腔ケアの方法や嚥下体操の指導等をして頂いている。		

## 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	排泄の誘導、失禁の対応等他の入居者に気づかれぬように配慮している。また排泄表に記録し入居者個々の排泄パターンを把握することで、さりげない誘導ができるようにしている。また2人介助により、トイレでの排泄を可能とすることで、褥瘡防止に繋げることもある。		
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	散歩や家事による運動に加え、食事に乳製品や食物繊維の多い食材を取り入れることで、自然な排泄を促している。排便の訴えがない方は、トイレ誘導をすることで排便につなげている。やむを得ず下剤などを使用する際は、主治医の指示の下で行い、ご入居者の状態により調節している。		
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	運営(人員配置)に支障が出ず、ご入居者間で不公平とならない限り、希望の時間に入浴できるように支援をしている。スタッフはご入居者が入浴を楽しめるように、入浴時の会話を大切にしている。また入浴を好まないご入居者に対しては、タイミングを見ての声掛けで入浴につなげている。		
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	ご入居者が気持ちよく休息をとることで、生活にリズムが出来るように、窓の開閉やエアコンの調整による室温管理、布団干し、シーツ交換を適宜行っている。また、外出や入浴後には、水分を多めに摂って頂くように気をつけている。リラックスができるように心地よい音楽を流すこともある。		
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	スタッフは薬局の情報をもとに、ご入居者個々の薬の内容や目的を正確に理解するように努めており、薬の変更時には副作用の把握を慎重に行い、問題がある場合は、ご家族了承のもと医師へ相談している。また手順を決めて服薬支援を行うことで、飲み忘れや誤薬の防止に努めている。		
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	楽しみごととして、買物・ドライブに出かけたり、スタッフが講師となり習字や手芸をしている。また月1度はボランティアによる歌・マジック・踊り等を楽しんでいる。役割ごととして、食時前の挨拶、洗濯物干し・たみ、ほうき掃き等をして頂いている。洋裁をする方もみえる。		
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	天気の良い日は毎日散歩に出掛け、外気浴を楽しんで頂いている。季節や天候に応じ、ご入居者個々の希望を取り入れながら、ドライブ・外食等の支援を行っている。歩行が困難なご入居者にも、車イス対応車両を利用して頂くことで同様の外出支援をしている。		

## 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	金銭の管理が可能なご入居者には、家族の了承のもと、ご自身で財布を管理して頂き支払いを行ってもらっている。自己管理が困難な方でも、買いたい物を選び支払いに関する支援をする事で不安を取り除き、自信に繋げている。		
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	手紙を書かれる方には、住所確認・ポストへの投函・絵手紙作成・代筆(望まれる方)等の支援をしている。電話を掛けられる方には、必要に応じ先方と調整を図り、長距離コードレスホンを使用することで、居室で気軽に気兼ねなく話ができるように配慮している。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	四季の花やご入居者とスタッフで作った、ちぎり絵等を掲示し、季節を感じて頂いている。運営者が庭で育てた花を仏壇に供えるご入居者もみえる。好きな懐メロを流したり、消臭剤の有効活用、空調への配慮等により、居心地よい空間作りに努めている。		
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	1人でも過ごせて、気の合ったご入居者やご家族と団欒もできるように、ソファ・テーブル・椅子の配置を工夫し、時々に合わせて思い思いの場所で居心地良く過ごせるようにしている。		
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	入居時ご家族様に、馴染みのものを多く生活の中に取り入れることが、ご入居者の居心地のよい環境づくりに欠かせないことを説明し、寝具・タンス・写真等これまで使用していた物や思い出の品を持ち込んで頂いている。		
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	共用部に面した扉が多く、ご入居者が自室やトイレの場所を認識しにくいいため、目線の高さに表示をしたり、室名札にご入居者の写真を入れたりしている。		