

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	2277102071		
法人名	株式会社 アイケア		
事業所名	グループホームあいの街高塚(東棟)		
所在地	静岡県浜松市南区高塚町4514番地の1		
自己評価作成日	令和3年7月9日	評価結果市町村受理日	令和3年8月27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	https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kan=true&jirvosyoCd=2277102071-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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3年7月28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)】

職員が認知症に対する知識を高め、入居者様に接するようにしています。入居者様が快適に生活するために清潔、整理、整頓に気を配っています。身体介助が必要な方でも安全、安楽、安心できるように介護の基本に立ち返ったケアを実践しています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

此処2年の間に6名の新規入居者を迎え、職員も長年働いたベテランが卒業となり、事業所全体が若返っています。平均介護度2.2とデイサービス並みの壮健さで、玄関先のベンチで談笑する仲睦まじい姿には、ご近所同士今からお盆の送り火を焚くのではと錯覚しそうです。季節の移ろいの中で七夕の短冊、暑中見舞いを通じて有用感を満たし、「まだ書けるんだね」「様子がわかって嬉しい」と家族からも飲ばれています。家族には他にも「あいの街高塚便り」で情報が届けられ、「毎月こんなにお手紙をもらって、本当によしてくれた」と葬礼の場に全て並べて故人を見送ったとのエピソードもあり、事業所の真摯な姿勢が伝わります。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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)
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)
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)
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)
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
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
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
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	法人、および事業所の理念を掲示し職員は暗唱できている。唱和することで理念を共有している。	「社是」「当社の理念」「あいの街高塚 理念」と、3つの訓示を毎日読み上げています。入職したての職員も覚えるのが早く、大半の職員が暗唱できます。特に「あいの街高塚 理念」は利用者との関わりに活きていると、管理者は自負しています。	
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人として日常的に交流している	コロナ禍により接触する機会が減っている。玄関先で外気浴をし通りにかかる住民と挨拶を交わす程度	中学校の福祉体験は2校との行き来がコロナ禍前にはありましたが、現在は外部者の出入りは全くありません。地域包括支援センター主宰の介護教室には管理者が出向き、地域の人との関係をつくらうとアプローチを試みてはいますが、成果には至っていません。	少し離れていますがパンをつくる授産所があるとのことですので、毎月1回パン食の日をもうけたり、(コロナ終息後は)駐車場で販売会をする等の交流に結ばれ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	地域包括支援センター主催の介護相談会に参加し参加者の話を聞き質疑に答えるなどの活動をしている。		
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	新型コロナ感染予防対策として昨年より書面での開催に変更している。対面ではないために話し合いから生まれるヒントなどが以前より少ないが、参加者全員のコメントを得られるようになった。	コロナ禍となり運営推進会議を書面開催としていますが、議事録は丁寧に取り組んでいることが見てとれる内容です。また配付資料への意見を書いてもらうシートも用意していて、集まらなくてもメンバーの考えを把握することができています。	
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	運営推進会議、身体拘束適正化委員会、介護事故報告などのタイミングで担当者とは接する機会があるが日頃から密な関係は保てていない。	実地指導では書面における指摘事項はありませんでしたが、幾つかの助言は速やかに改善しています。地域包括支援センターとは運営推進会議を契機として、介護教室などを通じて関係も拡がり、利用者の紹介や空室の問い合わせも都度入っています。	
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	身体拘束廃止にかかる指針を定め、身体拘束適正化委員会を通して事例検討などを重ねている。身体拘束廃止の勉強会を実施している。玄関の施錠は防犯上の観点から施錠をしている。	身体拘束適正化委員会を3ヶ月に1回開催し、議事録も綿密に作成されています。「(利用者が若返って事例も少なくなったこともあり)協議内容がマンネリ化が心配される…」との言葉には真摯に本件と向き合っていることが覗えます。	指針は現状とマッチしているか日常的に精査し、当初決めた構成メンバーなどが適切か確認していくと、なお良いと思います。
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	高齢者虐待防止法を学ぶと共に、虐待をした時の利用者様への影響などを学ぶ勉強会を開催している。		

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	代表者が研修に参加しミーティングにて成年後見人制度などを理解に努めている。現在は制度を利用している入居者はいない。		
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	契約時に専門用語を使わずに分かりやすい言葉で伝え。項目ごとに質疑の確認をしおる。介護保険料、利用料金に変更がある場合は書面で通達し同意を得ている。		
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	普段の生活から利用者の要望を汲み取る努力はしている。毎月の施設での様子などを手紙とフォトで家族にお伝えし家族からの相談も改善に向けて努力している。コロナ禍で面会制限もあり要望を伺う機会が減っている。	家族からの意見と利用者の気持ちに向き合い、実現に向けて日々推進しています。「外に1日1回でも出してほしい」との家族の要望を得て、職員がプランターに植栽を用意して「水やりに行きましょう」と誘いだし、朝夕の外気浴が叶っている例もあります。	
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	改善要望、意見は面談や申し送りノートを利用して汲み取り相談をしている。ミーティングの議題に取り上げ全職員で話し合いの場を設けている。	意見を言える職員が多い一方で、中には内気な職員もおり、申し送りノートで意見を伝える人もいます。半期に1度、人事考課に基づき個人面談をおこなっており、管理者が愚痴にも耳を傾ける場面もあり、カタルシス効果の機会ともなっています。	
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	上半期、下半期の目標を設定、自己評価のすり合わせをしている。面談でモチベーションなど確認している。		
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	無資格者には業務扱いで無償で初任者研修を取得できる制度があり参加を促している。毎月様々なテーマで勉強会を開催しスキルアップにつなげている。		
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	外部の研修機会がなくなり、実現できていない。Web開催の研修会も時間が取れず実施できていない。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本人が希望して入所するケースは稀で施設に馴染めるように傾聴し信頼関係を築けるように努力している。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入所初期は本人の様子をこまめに報告し問題を共有し良好な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	契約前の本人との面談、契約時にケアマネジャーも同席し、本人、家族の疑問や不安、入所後の意向を尋ねている。		
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	生活リハビリとして、掃除、洗濯、花壇の手入れなどを職員と一緒に実施している。食事介助、入浴介助、排泄介助もできる所は入居者にして頂き残存機能の保持に努めている。		
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	家族会や敬老会などの家族同席のイベントが中止となり、家族と触れ合う機会が減っている。面会の時間制限付きで距離を保てる場所以で行っている。Web面会の案内もしているが不評。電話対応が増えた。		
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	大切な人に手紙を書く支援をした。コロナ禍の影響のためか、ご友人は面会を自粛されている様子。	リモート面会は家族も本人も感触が掴めず、試用に留まりました。ワクチン接種が進んだことから、時間制限はあっても玄関先のベンチで語らうことは現在出来ています。また趣味が書道という人の影響もあり、各々家族へ季節の便りを直筆で届けて飲ばれています。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	普段の生活から落ち着いて過ごせるようにテーブルの席順を決めている。自室にこもりがちな入居者もレクに誘って孤立しない関係性作りに努めている。		

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	退去先の施設や病院、家族からの相談があれば真摯に対応している。個人情報保護の観点から退去後の様子をお伺いすることはない。		
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	普段の生活から興味のあることや抱えている不安などの理解に努め、支援に反映している。	職員は利用者の様子をよく見ており、「あの人とこの人が隣同士だとくまなくないよ」といった事柄が毎日の支援記録に綴られていて、介護支援専門員と管理者も把握のうえ、一人ひとりが気持ちよく生活できるよう配慮しています。	
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	入所時に生活歴の情報収集を行い、本人と会話することで収集しきれなかった思い出や希望を聞き取り支援に反映している。		
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	健康状態の把握に注意している。異変があれば自社看護師、主治医に相談している。嚥下状態の変化により食事形態の変更や、下肢筋力低下による歩行具の導入検討など進めている。		
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	定期的にモニタリング、担当者会議を開催している。問題があれば支援方法の変更を行っている。	職員が集まる時カンファレンスに近い内容を話し合っていますが、介護支援専門員も現場に入る日もあるため、主には現場で聞き取って集約しています。コロナで少し減っていますが、家族にも同じ方法を取り、介護計画書の作成につなげています。	
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	介護記録が電子化され、内容も統一され、記入漏れも減少した。実践結果も可視化され情報共有が容易になった。		
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	プランターの設置や、野菜栽培などの支援をしている。直接面会制限の代替としてWeb面会を推奨している。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	自治会主催所イベントや庭を開放している(オープンガーデン)お宅など資源の把握に努めている。ボランティアの出入りも制限しているため、交流は少なくなった。		
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	緊急時の対応や定期往診など必要な時に適切な処置を受けられることから往診医との個人契約を勧める。	月2回訪問診療をおこなう医師は、24時間オンコールで夜中でも緊急往診があり、搬送するの可否かなど判断の全てをおこなってくださり、職員は大いに頼りとしています。診療録には医師が直接書き込んでくださる点も安心です。	
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、自社訪問看護ステーションから看護師が訪問している。職員は気になる事柄を看護師に伝え指示をもらっている。看護師は往診医に的確な情報を伝えている。		
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、退院時は管理者が同席し、本人のADLや普段の様子などの情報提供をしている。退院時もカンファレンスに参加し復帰後の対応について注意点などの情報を受け取る。		
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	契約時に看取りの指針について説明を行っている。本人の生命活動に変化があれば家族に伝えている。医師により回復の見込みがないと判断されたときに、お看取りを自宅、病院、施設にするか希望を調整し、看取り介護の方法を説明している。	「看取りの指針」に基づき、家族には説明をおこなっていますが、食が進まなくなったなど変調に応じて「どうされますか？」と改めて意向確認しており、8割方が「最期まで此処で」となるため、定期訪問の医療機関とは今後も長く連携していきたい、としています。	
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	緊急時の手順をまとめファイリングし常備している。また、緊急時の対応について勉強会を実施している。実地訓練は出来ていない。		
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	日中、夜間を想定した避難訓練を年2回実施している。地域との協力体制には不安が残る。	一昨年までは消防署の立ち合いを求めていますでしたが、此処2年は単独自主開催としています。年2回の法定訓練は、夜間と日中それぞれの火災想定をおこなうことで、職員数によってかかる時間の変化などを掴んでいます。	

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	職員の一人一人が接遇マナーを意識している。認知症患者とのコミュニケーションや接遇の勉強も行っている。しかし入居者との関係性が密になり言葉荒れることもある。	利用者の動きをセーブする言葉がうっかり出てしまう職員がゼロとはなっていませんが、あいの街高塚の理念に照らして即時に反省してフォローにまわれることから、管理者は受容して見守っています。家族に「いいところだよ」と話す利用者の声も励みとなっています。	
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	認知症であっても同意を得てから支援するように努めている。		
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	生活リズムにあったサービスを提供しているが、食事提供時間など職員のペースで支援している場面も見受けられる。散歩などの外出支援も希望に沿った支援ができない場合もある。		
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	整容を介助している。必要最低限の整容は提供できている。		
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	配食サービスを利用しており、メニューは決まっている。禁忌食や苦手なものは代替が可能。嚥下に応じて食事形態を変更している。能力ややる気に応じて盛り付けや後片付けなどを一緒に行っている。	本社が選定した配食サービスが導入され、刻みやとろみづけは職員が対応しています。盛り付けは利用者も手伝い、食堂に勤めていた人は食器洗いがルーティンと成っています。常には市販の菓子がおやつですが、時には薩摩芋を蒸かして手作りを堪能しています。	
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	食事摂取量、水分摂取量を記録している。10時、15時のお茶はコーヒーなどは好みに応じて甘さを変えている。		
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、口腔ケアを行っている。状態に応じて声掛け、一部介助、全介助で対応している。		

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	定期的な声掛けでトイレ誘導を実施し、排泄の失敗を減らすように努めている。	半数以上の利用者が尿意を感じてトイレに行っていますが、職員は「流せているかな？」などとトイレの様子を確認したり、本人に状況を聞いて排泄チェック表につけています。また、水分摂取の目安を1日1リットルとして、排泄が円滑となるよう支援しています。	
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	排便の記録を録っている。排便間隔は普段より長い場合は水分を多めに勧めたり、下剤による排便のコントロールを支援している。		
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	個人の強い要望がない場合は午前中に入浴の支援をしている。気分転換の場としても楽しめるように入浴剤の使用など工夫している	週2回を清潔の目安とし、着替えでは爪水虫や皮膚のただれを発見することも叶っています。「入浴、お風呂といった言葉を使わない」ことなど、拒否の人の対応策も体験を通じて備え、入浴剤を入れて鼻歌も飛び出すリラックスタイムとしています。	入浴剤はいくつかありますが、職員が選んで入れていますので、利用者に選んでもらう機会とす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	基本的には就寝時間は本人に任せている。車イスで生活する入居者、高齢の入居者に対しては必要に応じて日中も休息して頂いている。		
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	薬は日別、個別に職員が仕訳けている。飲み忘れや誤薬が無いように注意して服薬を支援している。職員は組み合わせによる禁忌食も理解している。		
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	能力、好みに利用者一人一人に役割分担をしている。得手不得手をみながら入居者に応じた脳トレなどを提供している。		
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	散歩などの外出の希望に沿えないことがあるが可能な範囲で対応している。家族の支援によりプランター手入れや美容室へ通う入居者もいる。	コロナ禍の外出は「生活に必要なものであれば」との前提で本部の許可を得る必要があるものの、馴染みの美容室や専門医に通う人もわずかですが居ます。このように外出は原則自粛ですが、目の前の寺院の庭を貸してもらえ散歩は週2日程度実施されています。	「外に出たい」要望の強い人、家事手伝いが少なく生活リハビリの機会の少ない人などは介護計画書との連動も図り、散歩の回数を確実にしていくことを期待します。

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	金銭管理は家族に一任している。認知症による紛失などのトラブルを回避するため、現金や貴重品の持ち込みは遠慮して頂いている。金銭を使い場がない。		
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	電話の取次ぎや手紙などの支援をしている。必要に応じて入居者から電話を支援する場合もある。		
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	温度、湿度、明るさなど適切な環境に心掛けている。清潔を保ち整理整頓に努めている。異食行動や収集癖のある入居者様の周りは特に注意している。	コロナ対応として消毒ポイントを増やし、玄関は朝開けて午前中はオープンな状態にするとともに、季節を感じる支援として庭の生花を摘んでフロアに飾っています。カーテンや照明は劣化などに速やかに対応しているとの説明通り、新しく入れ替わった備品を視認しました。	
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	日頃の様子からテーブル席の配置を工夫している。レイアウトや席を替えることで混乱する入居者もいるため注意している。		
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	環境変化が軽減するように在宅での生活様式を継続し使い慣れた食器なども持ち込みをお願いしている。	自宅で使い慣れたものを持ち込んでもらっていますが、つかまり立ちがフラットでは難しくなってL字型にバーをつけかえたり、トイレまでもたなくなってきたので自室にポータブルトイレを置く等、心身の状態に応じて自室の動線や介護用具を随時見直しています。	
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	個室に表札、トイレがわかるように張り紙を置き迷子にならないように工夫している。テーブル席の椅子にも名前をつけている。		

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	2277102071		
法人名	株式会社 アイケア		
事業所名	グループホームあいの街高塚(西棟)		
所在地	静岡県浜松市南区高塚町4514番地の1		
自己評価作成日	令和3年7月9日	評価結果市町村受理日	令和3年8月27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	https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kan=true&UjrvosyoCd=2277102071-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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3年7月28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)】

自己決定を重視してご本人のペースで過ごせるように努力しています。ご本人の好みに合った娯楽の提供や快適に過ごせるように工夫しています。ご本人やご家族の悩みや相談を真摯に受け止め一緒に改善していく事を目指しています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

此処2年の間に6名の新規入居者を迎え、職員も長年働いたベテランが卒業となり、事業所全体が若返っています。平均介護度2.2とデイサービス並みの壮健さで、玄関先のベンチで談笑する仲睦まじい姿には、ご近所同士今からお盆の送り火を焚くのではと錯覚しそうです。季節の移ろいの中で七夕の短冊、暑中見舞いを通じて有用感を満たし、「まだ書けるんだね」「様子がわかって嬉しい」と家族からも飲ばれています。家族には他にも「あいの街高塚便り」で情報が届けられ、「毎月こんなにお手紙をもらって、本当によくしてくれた」と葬礼の場に全て並べて故人を見送ったとのエピソードもあり、事業所の真摯な姿勢が伝わります。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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)
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)
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)
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)
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
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
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
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	共に唱和することで理念を共有し実践できている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	コロナ禍のなか積極的な交流は行えていない。(正常時は交流があった)		
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	認知症への理解を深めて頂けるように努めている。		
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	コロナ禍のため会議できず書面で開催している。(正常時は2カ月に1度開催)		
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	通常であれば2カ月に一度、運営推進会議内で事業所の情報などを共有している。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束適正化委員会を設置し、各職員に落とし込みを実施している。		
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	研修会などで学習した虐待に関する内容を、各職員に落とし込みを実施している。		

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
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	勉強会に参加し学習した内容をミーティングで共有している。		
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	契約時に丁寧な説明を行っている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	ご家族との面談機会をもち問題を提示し解決でき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	ミーティングで職員の意見を聞き現場で役立っている。		
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	すこしでも気持ち良く働けるように心がけている。		
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	丁寧なトレーニングを心掛けている。		
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	コロナ禍のなか交流はない。平常時は勉強会などへ参加を心掛けている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	アセスメントを十分にとり本人の願いや不安を汲み取っている。		
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	話し合いを十分に行い良い関係を築いている。		
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	ご本人、ご家族に様々なサービスを提案している		
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	生活する場であることを認識しともに、生活するように努めている。		
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	共に支えていけるような報告・連絡・相談を欠かさない。		
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	通常時であれば積極的な来訪をお願いしている。		
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	良好なコミュニケーションがとれるように計られている。		

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
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	アフターケアにも十分努めているが、こちらから連絡を取る事はない。		
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	様子を見ながら本人と話す機会を設けている。		
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	アセスメントから得た情報をもとに適切なサービスに努めている。		
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	本人の生活リズムを把握し無理のない生活を送って頂いている。		
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	十分な話し合いを行い適切なケアプランを提供している。		
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	日々の状況を正確に記録し職員間で情報共有をしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	その状況により適切なサービスを検討し提供している。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域資源の把握に努め、その活用について検討する。		
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	月に2回の定期往診により健康管理、治療に努めている。		
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回の看護師の訪問により利用者の状態把握に努めている。		
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。	家族、病院との連絡を密にしより良い回復ができるように連携している。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	主治医の判断に基づき終末期への対応を家族と話し合っている。		
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	緊急マニュアルを作成し急な場合の対応を共有している。		
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	ハザードマップや避難所を確認し災害時に備えている。		

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
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	研修会に参加しプライバシー保護について勉強している。		
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	認知症であっても自己決定できるように促している。		
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	一人一人の生活リズムを把握し無理のない範囲内で生活して頂いている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	職員側から利用者の身だしなみに関心を持ち適切にできるよう促している。		
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	できる方には準備や片付けなどを職員と共に行っている。		
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	毎食後と摂取量を確認し足りない場合は他の食材や補助食などを提供している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、声掛けもしくは介助により口腔ケアを実施している。		

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
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	ご自身で出来る方は排泄後の確認、出来ない方は定期的な声掛けやパッド交換で清潔を保つ。		
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	未排便カウントを記録し便秘の様子が見られれば下剤服用などの「コントロールをしている。		
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	定期的な声掛け、誘導により気持ちの良い入浴を楽しんで頂いている。		
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	生活パターンを無理強いせず、ご本人の過ごしやすい生活をして頂いている。		
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	誤薬、服薬漏れがないように必ず職員がついて飲み込みまで確認している。		
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	個々に好きなことを把握し、それに合った娯楽を提供している。		
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	可能な範囲内で職員とともに外出を楽しみ気分転換を図っている。		

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
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	金銭管理は家族に任せてあり、事業所や個人では管理していない。		
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	問題ない限り自由なやり取りをお願いしている。		
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	適切な光量、照明、温度や湿度に注意し快適に過ごしていただけるよう努めている。		
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	気の合う方とコミュニケーションがとれるよう計らっている。		
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	以前からお使いになっていた家具や調度品をお持ちいただいている。		
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を送れるように工夫している	「出来る」方には「出来る事」を継続して頂き自立支援に努めている。		