

### 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	2273100137		
法人名	医療法人財団百葉の会		
事業所名	グループホーム ゆひもや (2階ユニット)		
所在地	静岡県静岡市清水区由比427-14		
自己評価作成日	令和4年6月30日	評価結果市町村受理日	令和5年3月7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.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2273100137-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2273100137-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和4年7月13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)】**

<p>・お客様の要望を聞き取り、現在の可能な範囲で要望を実現させようと取り組んでいる。 食事の面ではお客様が満足して頂けるように食事イベントから調理レクまで毎月行っている。 ・お客様が楽しく過ごせるよう職員が考え、外出企画や調理のレクリエーションを行なっている。 最近では行事予定表を作成し、お客様からもいつどんな行事があるかを把握できるように取り組んでいる。</p>
--

**【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>階下にデイサービスがあり、運動や食事など協力し合っています。2事業所を統括する所長が機能訓練指導員(作業療法士)であるとともに、グループホームにおいても理学療法士がレクリエーションの時間帯を活用して日常生活動作の機能向上を目的としたリズム体操をおこない、健康維持を図っています。日々の食事が充実していることは昼食のセレクトなど献立表に如実に現れていますが、他にも本年は開設18周年イベントで焼き肉大会を開催、「せっかくなら好きなものを満足ゆくまで食べてもらいたい」との職員の尽力を以て、焼きそばや海老等々利用者全員のリクエスト全てに応え笑顔いっぱいの嬉しい周年記念と成っています。</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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	職員が事業所理念を意識出来るよう各階に事業所理念を掲示している。また、毎月の目標進捗確認にて目標達成の評価を行なっている。	常に職員が目にするように理念を掲示しています。上期、下期の自己評価において理念に沿った業務遂行だったかの評価に取組み、個人面談を通じて職員の克己心も育成しています。	
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	現在コロナウイルス流行の為、地域交流の回数自体は減っている。現在は記念イベントでの地域の方の慰問の受け入れが主な交流となっている。以前は地域のシニアサポーターの受け入れや、地域の清掃活動、施設主催の防災訓練への地域住民の参加等があった。	踊りや太鼓の慰問、シニアサポーター来訪など賑やかだったのは遠い日となり、「できるかな」と思うとコロナ禍の再来で断念せざるを得ません。せっかく築いた清掃や防災訓練の連携も薄れつつあります。	これまで協力しあえてきた地域住民の皆さんへ季節のお便り(年賀状、暑中見舞いなど)をだして関係をつないでいくことを期待します。
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	利用者様の御家族様に認知症ケアについての説明を行なう事はあった。地域の方に対しての支援方法の発信については、今年度の地域運営推進委員会の開催を中止としている為行えていない。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議の対面での開催は中止としているが、意見の収集の為にアンケートを実施し、意見の取入れを行っている。	運営推進会議はコロナ過を鑑み参会を止め、書面開催としていますが、隔月開催は遵守しています。WEB開催も試みるなど、適切な開催に近づけようとの意識を高くもっています。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	2か月に1回、地域運営推進委員会を行い地域担当者話し合いを行なう事となっているが、現在は開催を中止しており、書面での連絡のみとなっている。ビデオ通話での開催の打診行ったが、先方と機能面での折り合いがつかず、ビデオ通話での開催は出来ていない。	市のメール配信は欠かさずチェックしており、運営推進会議の議事録も介護保険課へ届けています。また地域包括支援センターからは運推議事録に同封の意見シートを通じて貴重な意見が入っています。	
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	身体拘束については年に4回勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。玄関の拘束や身体拘束を行っていない。	重要事項説明書には「虐待防止に関する事項」「身体拘束に関する事項」を定め、契約の段階で家族にも適正運営を宣言しており、年4回の委員会、2回の研修会も滞りなく実施しています。	
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	身体拘束については年4回勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。職員への日々の聞き取りやお客様との交流を行い、虐待がない事を確認している。		

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	必要時には関係機関に問い合わせをし相談をしたうえで対応している		
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	契約を結ぶ際や、改定時はお客様、ご家族様に説明を行い、不安点や疑問点の確認を行い、後々に疑問点の相談があった場合も理解・納得して頂けるよう説明を行なっている。		
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	日頃お客様には要望の聞き取りを行なっている。ご家族様には連絡時にケアの要望の確認を行なっている。また、毎年お客様アンケートを行い意見、要望の聞き取りを行なっている。また、行事を行った際には反省をふまえ、それを反映した行事をまた行うようにしている。	利用者の「アレ食べたい」には多少時間を要しても職員が叶えています。また家族からは「何をやっているのか知りたい」との要望が挙がったことがあり、行事予定表を添えるよう改良しています。	
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	面談や部署会議にて職員からの意見を汲み上げている他、日々の業務の中にて職員から意見や提案がある場合は検討し、お客様対応や業務内容に反映している。	定期的な個人面談の他にも様子を見て声をかけることもあり、職場の風通しは良好です。こやまケアの精神は職員間でも生きていて、助け合うという主旨の下、提案や進言もスムーズに挙がっています。	
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	年に数回の個別面談で個々の働き方や思いを聞く時間を設け、法人や事業所単位で成長できる研修等を実施。		
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	定期的に行われる施設内勉強会や、法人内外での研修に参加し知識、技能を学ぶ機会を持っている。		
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	施設間の職員の行き来については数日の出向を行い、職員間のネットワーク作りを行なう事があった。他施設の業務内容を参考にし業務内容を検討することもあった。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	お客様のケアについてはお客様本人が納得するように相談し要望の聞き取りを行い、実現出来るよう努めている。お客様が安心して過ごせる様に関係づくりも行なっている。		
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	ご家族様が不安に感じていることや、要望はあらかじめ聞き取りを行い、お客様が利用開始してからも定期的に連絡を取り要望の聞き取りを行い関係づくりに努めた。		
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	サービス導入時、お客様、ご家族様双方が納得しより良い生活が送れるように関わりをもった。生活の中でお客様へのサービスを変更する必要が出た場合は本人、ご家族様の了解の上でサービス変更を行った。		
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	お客様とは交流を重ね、個々のお客様、職員で関係を築いている。お客様の中には職員を名前で呼んだり、職員の写真を居室に飾ったり、「あんたがいてくれてここにきて良かったよ」と話されるお客様もいた。		
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	お客様の生活内容向上の為に日々の生活内容の報告の他、介助の内容の相談等を行い、関係を築いた。		
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	親戚の方や地域のご友人がお客様との交流を求め来所されその都度対応し、場合によっては電話連絡やパソコンでのビデオ通話にて近況報告を行なった。	東京在住家族もあり、「助かる」と感謝されたWEB面会で関係継続を図っています。以前の趣味を続ける人は多くはないものの、書道作品が掲示されると嬉しそうにする人、クロスワードに夢中な人もいます。	
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ご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	お客様同士が交流出来る様関係作りの支援を行った。席配置、集団でのレクリエーション、共同での家事活動を通しお客様交流していたが、一部のお客様は他のお客様との交流は難しい事があり、その際は職員がお客様とお客様の間に入り交流をフォローすることあった。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	サービス終了したお客様の御家族様より、当施設での生活の様子を教えてほしいとの希望や、写真提供の希望があった際にご家族様が満足するように最後まで対応を行なった。		
<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	お客様の希望を日々の業務の中や会話の中で聞き取りしている。聞き取りの難しいお客様についてはサービス提供の際ご本人様に伺い、ご本人様の意志で決めて頂いている。また、意志表明が難しいお客様についてはご家族様に意見を伺い実施する場合もある。	「やりたい、ほしい」には応えてはいますが、なかなか自ら発信できる人ばかりではないため、「こんなことをしたら歓ぶかな」といった企画も併せて実施しており、駄菓子パーティー等が運営されています。	
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	お客様の生活歴、暮らし方や生活環境についてはご家族からのアドバイスも受け、サービス利用の経過については書面にて把握に努めている。		
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	お客様の生活内容は日々記録し、その中でお客様の得意な事、不得意な事を記録し、職員間で情報共有を行なった。		
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	ご家族様とは適時連絡を取りお客様へのケアについて相談している他、日々の業務の中でお客様対応について話し合い、新しい対応について意見を出し合い、お客様の現状に即した介護計画を作成できるよう取り組んでいる。	介護計画書1表の意向欄に日頃の様子とともに記載しており、また利用者本人の非言語も記して、「利用者を見つめる、寄り添う」気持ちが現れている介護計画書が作成されています。	
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	お客様の様子や必要と思われるケアについて記録し、職員間で情報共有をしながら新しい取り組みが始まる際は声掛け、経過の確認を行った。		
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	取り組みとしてショートステイを実施しており、お客様の受け入れを行なっている所であった。お客様のニーズへの対応については管理者、職員で相談し対応し、お客様方の希望を受けGH側で出来る対応を打診し、対応するようにしている。		

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	以前は受診や買い物、散歩や地域の祭りへの参加をしていた。今年度はコロナウイルスの流行の為受診、散歩以外の地域資源の活用が出来ていない様子であった。また、感染が収まっていた時期は、近隣のスーパーやお菓子や、名所にお客様をお連れすることがあった。		
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	受診してのお客様の治療内容について、ご家族様とも情報共有を行なった。ご家族様からの希望があれば医師に伝えた。また、お客様に体調不良の様子あればその都度医師に連絡をし対応方法を伺い、経過を医師、ご家族様双方に連絡した。	従来のかかりつけ医は家族の同伴で通えている人がいる一方で、車いす利用や高齢でできなくなるケースもあり、医院の駐車場で待ち合わせたり、職員が代行するなどして職員が支援しています。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	お客様に体調不良の様子あれば介護職から看護師に連絡し指示を仰ぎ、お客様の体調により様子観察、医師相談、受診の指示や看護をしてもらえるよう関わりを持っている。		
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。	お客様の入院時には当日状況報告出来る者が病院関係者との情報交換や相談を行なっている。日頃からお客様の掛かり付け医とはお客様の体調を連絡し関係づくりをした。		
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	終末期のお客様への介護について体調の悪化の兆候が見られた際はご家族様、医師の双方と協議し施設で出来る事を説明し職員間でも生活の方針を共有し、関係者やチームで支援に取り組んでいた。	契約時に終末期と看取りの意向を家族には確認していますが、考えは日々変化するため、兆候がみられたあたりから密に連絡を取り合い、合意形成を図っています。	
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	お客様の緊急時対応については明確にし、お客様の連絡簿に記載してある。		
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	5月に防災訓練を行った。その後2回、訓練を行う予定である。地域の方との協力体制は築けており、連絡網にも反映されていた。	春先に1回目の防災訓練をおこない、法定ではあと1回ですが、プラス1回と年度内にあと2回の実施を予定しています。食事が手作りでローリングストックがあり、備蓄も本部の指導で整えられています。	津波も含み風水害の対策についてマニュアルを見直して、常にその時の最善版としてお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
<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	お客様に対して適切な声掛けをおこなえるよう勉強会を行い、会議でも接遇について議題に挙げており、職員間でも接遇、スピーチロックについて気を付け、不適切なことがあれば業務中にも指摘を行っている。	こやまケアの浸透と受け止めることが少なくなく、例えば会議報告書には「今期、お客様の～」と記載があり、現場に丁寧なケアがあることが観えますが、それでもなお不適切ケアの見直しに努めています。	
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	お客様の思いや希望が表出した時は記録に残している。食事や衣類、入浴するかどうか等の場面ではお客様が自己決定出来る様声掛けを行なっている。		
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	サービスを提供する際にはお客様に希望を伺い、その希望に沿った支援を行なっている。入浴したいかどうか、何を食べたいかの好き嫌い等意思決定できる場面ではお客様に声掛けを行った。		
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	お客様の希望する衣類が着れるようにお客様にどの衣類を着るのか伺い、更衣の介助をした。また、お客様から新しい衣類の希望があればご家族様に連絡し、新しい衣類を用意して頂いた。		
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	お客様に調理の手伝いをして頂きながら、お客様の好みに合わせて食事を提供した。また、準備、片付けもお客様の手を借りて行なうこともあった。	階下の厨房から届くランチは、三角稻荷煮、白菜小エビ和えとプロの手練れを感じさせる惣菜で、魚と肉のセレクトも実現させています。生活リハビリの一環として調理を手伝ってもらう事もあります。	
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	お客様の食事量、水分量を記録し、摂取量の多少によりお客様が生活に必要な量の摂取が出来る様に支援をした。		
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	ご自分で歯磨きが出来るお客様には毎食後歯磨きの声掛けをし、歯磨きの様子を見させて頂くこともあった。ご自分での歯磨きが難しいお客様に対しては毎食後、職員が関わっての口腔ケアを行った。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	お客様の残存機能を活用し、お客様がトイレで排泄出来る様適時介助を行なった。また、排泄能力の低下が見られた場合には個別の排泄チェック表を使い経過観察、今後の対応の為の参考とした。	立ち上がり訓練も兼ねているとの考えもあり、またさまざまな感覚・意識、そして動作が複雑に絡み合って成り立つ排泄行動は生活そのもののリハビリとして大切に「できる限りトイレで」を励行しています。	
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	お客様の排便が数日滞っている場合は医師から処方された薬の他、排便を促す水分の摂取を勧めた。		
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	お客様の入浴間隔は固定化せず、お客様の希望を伺いながら入浴のお誘い、対応を行なった。	週2日の法定は最低限守るとともに、希望があれば回数の調整をおこなう態勢であり、足浴も付加しています。柚子、森林、薔薇、ミルクと入浴剤の種類が豊富で、音楽を流す日もあり、「お風呂で楽しむ」を実践しています。	
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	お客様の要望や体力に合わせて日中、夜間に就寝の介助を行なった。		
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	お客様の薬は内服薬チェック表にて管理し、内服薬に変更があった場合にはすぐに更新を行なった。体調の変化があった場合には医師に連絡し、薬の処方医についても相談、確認した。		
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	お客様毎に個別の対応を行い、生活の支援を行った。また、個々のお客様によっては家事活動に参加され役割を持っていた。また、ご家族様との相談の上で外出の希望や買物の希望が出れば対応し、お客様が希望を言い出しやすいようにこちらから声掛けやイベリを行います。		
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	お客様の希望や職員からの声掛けにより外出を行なっている。また、お客様の希望により職員やご家族様の関わりにより普段行かない場所に外出されることがあった。	積極的な外出はできませんが、中には家族に連れ出してもらえた人もいます。なかなか散歩が実現しない人も理学療法士による指導で楽しく足腰を鍛えており、事業所でもドライブ企画を検討しています。	



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	お客様の金銭は施設では管理していないが、お客様から商品購入の希望があった場合にはご家族様に許可を頂いてから商品の購入を行なった。		
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	お客様から希望があった場合には電話をお渡した。また、お客様の近況については職員が毎月手紙を作成し、送信した。		
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	毎日掃除を行い、共用の空間を清潔に保つよう努めた。また、季節や月ごとに掲示物を変え、季節感を取り入れた。お客様も協力して季節の作品づくりに参加して、施設内に掲示を行った。	コロナ過となり、換気や清掃はこまめになっており、次亜塩素酸水の噴霧器の設置もあります。普段はつるし雛など和むインテリアを置き、時節行事では七夕では短冊を飾るなどして、気分を上げています。	
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	お客様の席は気の合うお客様と交流できるように配置しており、お客様が1人になりたい場合は居室の他ソファー等休まれる場所があった。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室づくりはお客様、ご家族様の希望を確認しながら行い、生活する中でお客様からの要望を受けて使い慣れた物、必要な物を用意し。居室環境を整えた。	家族の支援も得て、利用者本人の意向に沿うよう整えています。スペースに余裕があるため車いすの利用で動線の見直しの必要は少ないものの、角にクッション材をあてるなどの補強はおこなっています。	
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	お客様の生活の中で危険となる箇所は排除し、お客様が自身の能力を活かして生活出来る様に物品を配置し、居室も整えている。		

### 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	2273100137		
法人名	医療法人財団百葉の会		
事業所名	グループホーム ゆひもや (3階ユニット)		
所在地	静岡県静岡市清水区由比427-14		
自己評価作成日	令和4年6月30日	評価結果市町村受理日	令和5年3月7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.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2273100137-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2273100137-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和4年7月13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)】**

<p>・お客様の要望を聞き取り、現在の可能な範囲で要望を実現させようと取り組んでいる。食事の面ではお客様が満足して頂けるように食事イベントから調理レクまで毎月行っている。</p> <p>・お客様が楽しく過ごせるよう職員が考え、外出企画や調理のレクリエーションを行なっている。</p> <p>最近では行事予定表を作成し、お客様からもいつどんな行事があるかを把握できるように取り組んでいる。</p>
---

**【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>階下にデイサービスがあり、運動や食事など協力し合っています。2事業所を統括する所長が機能訓練指導員(作業療法士)であるとともに、グループホームにおいても理学療法士がレクリエーションの時間帯を活用して日常生活動作の機能向上を目的としたリズム体操をおこない、健康維持を図っています。日々の食事が充実していることは昼食のセレクトなど献立表に如実に現れていますが、他にも本年は開設18周年イベントで焼き肉大会を開催、「せっかくなら好きなものを満足ゆくまで食べてもらいたい」との職員の尽力を以て、焼きそばや海老等々利用者全員のリクエスト全てに応え笑顔いっぱいの嬉しい周年記念と成っています。</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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I.理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	職員が事業所理念を意識出来るよう各階に事業所理念を掲示している。また、毎月の目標進捗確認にて目標達成の評価を行なっている。		
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人として日常的に交流している	現在コロナウイルス流行の為、地域交流の回数自体は減っている。現在は記念イベントでの地域の方の慰問の受け入れが主な交流となっている。以前は地域のシニアサポーターの受け入れや、地域の清掃活動、施設主催の防災訓練への地域住民の参加等があった。		
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	利用者様の御家族様に認知症ケアについての説明を行なう事はあった。地域の方に対しての支援方法の発信については、今年度の地域運営推進委員会の開催を中止としている為行えていない。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議の対面での開催は中止としているが、意見の収集の為にアンケートを実施し、意見の取入れを行っている。		
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	2か月に1回、地域運営推進委員会を行い地域担当者と話し合いを行なう事となっているが、現在は開催を中止としており、書面での連絡のみとなっている。ビデオ通話での開催の打診行ったが、先方と機能面での折り合いがつかず、ビデオ通話での開催は出来ていない。		
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	身体拘束については年に4回勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。玄関の拘束や身体拘束を行なっていない。		
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	身体拘束については年4回勉強会を実施し職員間で身体拘束について学ぶ機会があった。職員への日々の聞き取りやお客様との交流を行い、虐待がない事を確認している。		

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	必要時には関係機関に問い合わせをし相談をしたうえで対応している		
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	契約を結ぶ際や、改定時はお客様、ご家族様に説明を行い、不安点や疑問点の確認を行い、後々に疑問点の相談があった場合も理解・納得して頂けるよう説明を行なっている。		
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	日頃お客様には要望の聞き取りを行なっている。ご家族様には連絡時にケアの要望の確認を行なっている。また、毎年お客様アンケートを行い意見、要望の聞き取りを行なっている。また、行事を行った際には反省をふまえ、それを反映した行事をまた行うようにしている。		
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	面談や部署会議にて職員からの意見を汲み上げている他、日々の業務の中にて職員から意見や提案がある場合は検討し、お客様対応や業務内容に反映している。		
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	年に数回の個別面談で個々の働き方や思いを聞く時間を設け、法人や事業所単位で成長できる研修等を実施。		
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	定期的に行われる施設内勉強会や、法人内外での研修に参加し知識、技能を学ぶ機会を持っている。		
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	施設間の職員の行き来については数日の出向を行い、職員間のネットワーク作りを行なう事があった。他施設の業務内容を参考にし業務内容を検討することもあった。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	お客様のケアについてはお客様本人が納得するように相談し要望の聞き取りを行い、実現出来るよう努めている。お客様が安心して過ごせる様に関係づくりも行なっている。		
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	ご家族様が不安に感じていることや、要望はあらかじめ聞き取りを行い、お客様が利用開始してからも定期的に連絡を取り要望の聞き取りを行い関係づくりに努めた。		
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	サービス導入時、お客様、ご家族様双方が納得しより良い生活が送れるように関わりをもった。生活の中でお客様へのサービスを変更する必要が出た場合は本人、ご家族様の了解の上でサービス変更を行った。		
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	お客様とは交流を重ね、個々のお客様、職員で関係を築いている。お客様の中には職員を名前ですんだり、職員の写真を居室に飾ったり、「あんたがいてくれてここにきて良かったよ」と話されるお客様もいた。		
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	お客様の生活内容向上の為に日々の生活内容の報告の他、介助の内容の相談等を行い、関係を築いた。		
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	親戚の方や地域のご友人がお客様との交流を求め来所されその都度対応し、場合によっては電話連絡やパソコンでのビデオ通話にて近況報告を行なった。		
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	お客様同士が交流出来る様関係作りの支援を行った。席配置、集団でのレクリエーション、共同での家事活動を通しお客様交流していたが、一部のお客様は他のお客様との交流は難しい事があり、その際は職員がお客様とお客様の間に入り交流をフォローすることあった。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	サービス終了したお客様の御家族様より、当施設での生活の様子を教えてほしいとの希望や、写真提供の希望があった際にご家族様が満足するように最後まで対応を行なった。		
<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	お客様の希望を日々の業務の中や会話の中で聞き取りしている。聞き取りの難しいお客様についてはサービス提供の際ご本人様に伺い、ご本人様の意志で決めて頂いている。また、意志表明が難しいお客様についてはご家族様に意見を伺い実施する場合もある。		
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	お客様の生活歴、暮らし方や生活環境についてはご家族からのアドバイスも受け、サービス利用の経過については書面にて把握に努めている。		
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	お客様の生活内容は日々記録し、その中でお客様の得意な事、不得意な事を記録し、職員間で情報共有を行なった。		
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	ご家族様とは適時連絡を取りお客様へのケアについて相談している他、日々の業務の中でお客様対応について話し合い、新しい対応について意見を出し合い、お客様の現状に即した介護計画を作成できるよう取り組んでいる。		
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	お客様の様子や必要と思われるケアについて記録し、職員間で情報共有をしながら新しい取り組みが始まる際は声掛け、経過の確認を行った。		
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	取り組みとしてショートステイを実施しており、お客様の受け入れを行なっている所であった。お客様のニーズへの対応については管理者、職員で相談し対応し、お客様方の希望を受けGH側で出来る対応を打診し、対応するようにしている。		

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	以前は受診や買い物、散歩や地域の祭りへの参加をしていた。今年度はコロナウイルスの流行の為受診、散歩以外の地域資源の活用が出来ていない様子であった。また、感染が収まっていた時期は、近隣のスーパーやお菓子や、名所にお客様をお連れすることがあった。		
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	受診してのお客様の治療内容について、ご家族様とも情報共有を行なった。ご家族様からの希望があれば医師に伝えた。また、お客様に体調不良の様子があればその都度医師に連絡をし対応方法を伺い、経過を医師、ご家族様双方に連絡した。		
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	お客様に体調不良の様子があれば介護職から看護師に連絡し指示を仰ぎ、お客様の体調により様子観察、医師相談、受診の指示や看護をしてもらえるよう関わりを持っている。		
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。	お客様の入院時には当日状況報告出来る者が病院関係者との情報交換や相談を行なっている。日頃からお客様の掛かり付け医とはお客様の体調を連絡し関係づくりをした。		
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	終末期のお客様への介護について体調の悪化の兆候が見られた際はご家族様、医師の双方と協議し施設で出来る事を説明し職員間でも生活の方針を共有し、関係者やチームで支援に取り組んでいた。		
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	お客様の緊急時対応については明確にし、お客様の連絡簿に記載してある。		
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	5月に防災訓練を行った。その後2回、訓練を行う予定である。地域の方との協力体制は築けており、連絡網にも反映されていた。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	お客様に対して適切な声掛けをおこなえるよう勉強会を行い、会議でも接遇について議題に挙げており、職員間でも接遇、スピーチロックについて気を付け、不適切なことがあれば業務中にも指摘を行っている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	お客様の思いや希望が表出した時は記録に残している。食事や衣類、入浴するかどうか等の場面ではお客様が自己決定出来る様声掛けを行なっている。		
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	サービスを提供する際にはお客様に希望を伺い、その希望に沿った支援を行なっている。入浴したいかどうか、何を食べたいかの好き嫌い等意思決定できる場面ではお客様に声掛けを行った。		
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	お客様の希望する衣類が着れるようにお客様にどの衣類を着るのか伺い、更衣の介助をした。また、お客様から新しい衣類の希望があればご家族様に連絡し、新しい衣類を用意して頂いた。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	お客様に調理の手伝いをして頂きながら、お客様の好みに合わせて食事を提供した。また、準備、片付けもお客様の手を借りて行なうこともあった。		
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	お客様の食事量、水分量を記録し、摂取量の多少によりお客様が生活に必要な量の摂取が出来る様に支援をした。		
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	ご自分で歯磨きが出来るお客様には毎食後歯磨きの声掛けをし、歯磨きの様子を見させて頂くこともあった。ご自分での歯磨きが難しいお客様に対しては毎食後、職員が関わっての口腔ケアを行った。		



自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	お客様の残存機能を活用し、お客様がトイレで排泄出来る様適時介助を行なった。また、排泄能力の低下が見られた場合には個別の排泄チェック表を使い経過観察、今後の対応の為の参考とした。		
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	お客様の排便が数日滞っている場合は医師から処方された薬の他、排便を促す水分の摂取を勧めた。		
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	お客様の入浴間隔は固定化せず、お客様の希望を伺いながら入浴のお誘い、対応を行なった。		
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	お客様の要望や体力に合わせて日中、夜間に就寝の介助を行なった。		
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	お客様の薬は内服薬チェック表にて管理し、内服薬に変更があった場合にはすぐに更新を行なった。体調の変化があった場合には医師に連絡し、薬の処方医についても相談、確認した。		
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	お客様毎に個別の対応を行い、生活の支援を行った。また、個々のお客様によっては家事活動に参加され役割を持っていた。また、ご家族様との相談の上で外出の希望や買物の希望が出れば対応し、お客様が希望を言い出しやすいようにこちらから声掛けやイベリも行なっている。		
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	お客様の希望や職員からの声掛けにより外出を行なっている。また、お客様の希望により職員やご家族様の関わりにより普段行かない場所に外出されることがあった。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	お客様の金銭は施設では管理していないが、お客様から商品購入の希望があった場合にはご家族様に許可を頂いてから商品の購入を行なった。		
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	お客様から希望があった場合には電話をお渡した。また、お客様の近況については職員が毎月手紙を作成し、送信した。		
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	毎日掃除を行い、共用の空間を清潔に保つよう努めた。また、季節や月ごとに掲示物を変え、季節感を取り入れた。お客様も協力して季節の作品づくりに参加して、施設内に掲示を行った。		
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	お客様の席は気の合うお客様と交流できるように配置しており、お客様が1人になりたい場合は居室の他ソファー等休まれる場所があった。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室づくりはお客様、ご家族様の希望を確認しながら行い、生活する中でお客様からの要望を受けて使い慣れた物、必要な物を用意し、居室環境を整えた。		
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	お客様の生活の中で危険となる箇所は排除し、お客様が自身の能力を活かして生活出来る様に物品を配置し、居室も整えている。		