

# 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	2278100249		
法人名	医療法人社団藤花会		
事業所名	花平の郷		
所在地	浜松市北区引佐町花平725-1		
自己評価作成日	令和3年10月13日	評価結果市町村受理日	令和4年2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)】

恵まれている自然を利用し、四季の移り変わりが直接かんじられるように、日々の散歩はもちろん、ドライブなどの外出や、畑で収穫した野菜を使っの食事会など毎月の企画として取り組んでいる。今年度はコロナウイルス感染予防のため、面会などは制限をかけていたが、メールにてご家族へ動画配信やホームページの開設を通じ、ご家族様の不安軽減を図るように力を入れてきた。面会はりモート面会が出来る様に、タブレットを用意し窓越し面会も含め、ご家族と入居者様との関わりへの取り組みに力を入れてきた。

※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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=2278100249-00&ServiceCd=320&Type=search](https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2278100249-00&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 静岡タイム・エージェント		
所在地	静岡県静岡市葵区神明町52-34 1階		
訪問調査日	令和 3年 11月 25日		

## 【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)】

事業所の周りは木々に囲まれ建物前の庭も広く、手入れがされ四季の移ろいを肌で感じることができる。長く勤務している職員が多く、職員同士もコミュニケーションが取れ情報共有がなされている。家族アンケートから、家族との関係も良好で事業所に対する信頼が伝わってくる。常に利用者第一の考えが浸透しており、法人内での研修も充実している。コロナで家族の面会が制限される中、玄関前にiPadを置き、利用者の様子を動画で流し家族に見てもらっている。コロナ禍であっても、できるだけ利用者の希望を聞いて散歩に出かけたり、ドライブの途中でソフトクリーム屋さんへ寄ったり、食べたい物を聞いて食事会を行ったりしている。母体が医療法人で管理者が看護資格を有しているので、医療連携が取れ、同敷地内にケアセンターがあり、地域住民を災害時に受け入れる態勢を整えるなど、地域との連携も取れている。

## 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. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 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

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	「地域の皆さんから愛され、開放感のある施設」を目指すことを理念に掲げ、全職員に基本理念を配布し、各所にも掲示することで、常に意識し自己の振り返りができるようにしている。	年に2回理念を意識して実践しているか確認を行っている。理念に基づいて法人、各職場の目標も毎年作っている。個人目標を具体的に立案し、個人面談で達成度を確認している。ユニットでも毎月目標をたて会議で実践状況を確認している。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	地域が主催する運動会やお祭りにも参加させて頂けるように、毎年自治会の年間行事計画書を頂戴している。ただし、昨年度より現在まではコロナ感染拡大防止のため、企画されず、交流する機会が持っていない。	コロナ前には地域の夏祭りに参加し、法人主催の秋まつりには地域の住民や家族が来所したり、様々なボランティアの協力もあった。地域の美化活動や消防点検に職員が参加していたが、現在は散歩中に挨拶を交わすなどつながりを継続できるよう努めている。	
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	コロナ禍の中地域の方々への直接の交流は出来ていないが、自治会長やシニアクラブ会長などへ事業所の取り組み内容の説明や、地域の方で、認知症でお困りの方がいれば、具体的な支援方法を伝えられる旨を、話し掛けている。		
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	昨年度より書面会議にて2か月に一度の状況報告、確認、説明を行っており、アドバイスを頂きながら、サービスの向上に努めている。	コロナ禍のため書面開催をしている。案内状を持って以前参加していたシニアクラブ、自治会長、民生委員、行政職員、地域包括支援センター等へ伺い、事業所の現状を伝え意見や意向を聞きまとめている。議事録は参加予定者、家族に届けている。	
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か月に一度の運営推進会議(書面会議)にて連絡を取りながら、対応についての問い合わせ等は介護保険課へ電話にて随時確認している。	行政の担当者への問い合わせは電話やFAXで行い、地域包括支援センターへ出向いて意見交換をしている。近隣のみならず他地域の情報の収集や相談など協力関係にある。	
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	事業所として、身体拘束ゼロ宣言を行い、全職員共通の認識を徹底している。自由を感じてもらえる環境・雰囲気を整え、ケアに当たる様にしている。	身体拘束適正化委員会は毎月法人で行われ、主任が参加している。法人の研修は全員がZOOMで行い、個々の理解度をチェックし、内容を確認している。事業所での検討事項は随時行っている。	

静岡県(花平の郷)

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
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待は絶対にあってはならない事だとの思いを全職員が強く持ち、スピーチロックにならないように意識しながら、職員同士お互いに注意し合っている。		
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	担当者を決め、必要な研修に参加しているが、今年度は参加出来なかった為、職員へDVDを用いての勉強会を行った。		
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	入居前の段階でしっかりと契約内容の説明を行っている。改定などがあれば案内にてお知らせし、以後面会の際に直接ご説明している。		
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	いつでも声を掛けて貰いやすい雰囲気作りを意識している、意見箱への説明も行き、自由に意見を出せる環境を作っている。入居者様お一人お一人に担当職員が決まっており、個別の話がしやすいようにしている。	利用者は職員が担当制となり、利用者や家族の要望を担当職員が聞き取り、連絡ノートに記入し全職員で情報を共有している。外部評価の家族アンケートで家族からの信頼の高さが窺われた。コロナ前は家族会を開き、多くの参加者がいた。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	毎月定期的にユニット会議を行い、意見や提案を確認している。施設長が法人の運営会議にも参加しており、必要な議案を法人として、協議している。	コロナ禍でも感染対策をしてユニット会議は継続して行っている。全体会議にはユニットで2人ずつ参加している。職員については主任が把握し、意見も集約している。月に1回主任会議を行い法人の考えと職員の考えを協議している。	
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	毎年全職員対象に「自己評価・他者評価」を実施しており、個々の思いや、管理者からの評価も含め、代表者が把握されるようになっている。実務者研修や基礎研修などへの啓蒙もされ、意欲をもって取り組めるよう支援されている。		
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	法人内にて研修教育委員会を設置し、毎月全体研修会として勉強会を行っている。今年度はオンラインにて実施している。また、介護福祉士の資格取得に向け、実務者研修や認知症基礎研修への支援をしている。		

静岡県(花平の郷)

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
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	花平3施設において毎月管理者が集まり、それぞれ所属先での課題を出し合ったり、意見を出し合っている。また、グループ内のそれぞれの管理者がオンラインにより情報や課題を提供し、状況の共有認識に努め、サービスの向上に向けて取り組んでいる。		
<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	ご本人の悩み・悲しみなどが理解できるよう、傾聴に努めている。ご家族からも意見を確認した上で、ご本人の不安が少しでも軽減されるような取り組みを行い、信頼して頂ける関係作りに努めている。		
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	ご家族の悩み・相談事などはしっかりと耳を傾け、不安の軽減に繋がるような言葉掛けを行い、信頼して頂ける関係作りに努めている。		
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	状況・状態を把握し、その方にとって、もっとも適切なサービスが提供できる場所はどこかを考えながら対応に努めている。		
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	決して無理じいすることなく、お願いできることはして頂いている。一緒に洗濯物をたたんだり、味噌汁の味見や調理のお手伝いをして頂いたり、畑での野菜作りなどもアドバイスを頂きながら、一緒に行っている。		
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	今年度は家族交流会が出来なかった為、文書にて介助に対し、質問を受け付け、必要な介助方法などへの説明を通じ、ご家族にも「介護」を意識してもらい、一緒に支えているという思いを持って頂けるように努めている。		
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	職員は明るい笑顔と言葉掛けを心掛け、ご家族や友人・知人の方でも面会に来られやすい雰囲気を作っている。今年度は誕生日会へのご家族の参加は出来ていないが、事前に電話し、ご家族からの思いを伺い、ご本人の大切にされていた事を尊重した上で行っている。	玄関入り口にフォトフレームが置かれ利用者の日々の様子や行事が映し出され、内容は3か月ごとに更新している。家族の面会はZOOMや窓越しが基本であったが最近制限が緩和され、居室で15分が可能になった。3か月に1度美容師のボランティアが全員のヘアカットやドライブでお気に入りのアイスクリームを食べに行くこともある。	

静岡県(花平の郷)

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
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	気の合う方、そうでない方がいる中で、楽しく過ごされるよう、テーブルの席などに気を配っている。洗濯物たみや掃除等のお仕事、レクや体操など複数で行いながら関わりを意識して頂いている。		
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	今年度入院された方はいないが、入院されてからも、随時面会に伺い状態の把握と共に、その後のフォローに努めている。		
<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	入居前に、ご本人やご家族から意向要望を伺っている。また、生活歴や趣味・職歴などアセスメント表にて詳細を確認し、色々な角度からの把握に努めている。	入居前の家族や利用者の情報やケアマネジャーの報告を、全職員が共有している。入居1か月後にユニット会議で、更に意見を出し合い両ユニットの職員が情報を共有している。困難者には職員が利用者の何気ないしぐさを見逃さずに、気持ちを汲み取れるようにしている。	
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	入居前訪問にて可能であれば、ご自宅での実際の様子を確認させて頂くと共に、バックグラウンドアセスメント表への記入をご家族へお願いし、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	日々の様子を職員間にて毎日申し送りをし、記録に残すことで状況の把握に努めている。		
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	ケアマネが現場での直接介護も兼任しており、担当職員をはじめ、他の職員から情報を集めながら、ご本人やご家族はもちろん、かかりつけ医や歯科医などと相談しながら、介護計画を作成している。必要に応じて、老健スタッフであるPT/OTとも助言を頂き、ご本人またはご家族へ説明、同意を得ている。	ケアマネジャーは介護職員として気づいたことや担当職員からの情報、職員会議でのカンファレンスの内容などを参考に医師や訪問看護師、PT/OT、マッサージ師の意見を取り入れ介護計画書を作成している。家族には更新時お知らせをし、要望を聞き、今までの介護計画書の内容の確認も行っている。	
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	介護経過記録に、毎日時間を追って様子を記録している。その他、介護日誌や連絡ノートを用い、情報の共有と、実践の見直しを念頭に置きながら日々、ケアの提供に努めている。		

静岡県(花平の郷)

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
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	面会が困難な状況の時でも、お互いの様子が分かるように、リモート又は窓越し面会を進めていた。また、個別にメールにて動画を送信したり、ホームページにて様子が確認出来るように案内させて頂いている。		
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	今年度は地域の方々との触れ合いが困難であったが、恵まれた自然環境の中、散歩やドライブを通じ、気分転換を図ると共に、地域から活力を頂いている。		
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	定期受診の付き添い、Drへの状態報告・相談など職員にて行っている。専門医への臨時受診も、ご家族へお願いはするが、付き添いが困難な場合は、職員にて行っている。急変された場合の受診先についても事前に確認し、適時ご家族と連絡を図っている。	地域の3つの医療機関が協力医となっていて、利用者の状況に合わせてそれぞれの医療機関を受診している。入居前からのかかりつけ医を継続受診している利用者もいる。管理者は看護師の資格があり、協力医は24時間電話で対応している。	
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	管理者が看護職であり、気になるところがあれば、かかりつけ医への連絡をし、指示を受けている。訪問看護師とも適時連絡相談を図り、健康管理に努めている。		
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	随意、ご面会に伺い状態の把握に努めると共に、病院スタッフとも状況・状態について情報の共有に努めている。		
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	入居時に看取りについての施設の方針を説明し、ご家族からの意向を確認している。急変時など対応できる内容についても事前にお伝えしている。	入居時に終末期の方針を家族に説明し意向を聞き、家族間での話し合いを進めている。重度化終末期になると医師の説明を聞き、家族の意向に沿ってケアプランを作成し同意を得ている。職員は毎年ケアセンターの看護師から研修を受けている。	
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	急変時のマニュアルに沿って、全職員に対し勉強会を実施している。		

静岡県(花平の郷)

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
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回の避難訓練を実施しており、防災設備の点検も定期的に行われている。交流が可能となれば、以前のように地域の方にも参加して頂き、有事に備えていく予定としている。	年2回実施している。日中火災想定で初期消火は全職員が対応できる体制を整えている。地震の場合は情報確認後、隣のケアセンターに避難する流れが確立され、備蓄は3日分準備されている。コロナ前は地域の住民も避難訓練に参加してくれていたため、今後も協力体制をお願いしていく方針である。	
<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)	○一人ひとりの人格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	個々の人格・性格等を尊重した言葉かけに努めながら、職員の年齢や性別、関わり度合など違いがある中で、その方が安心して楽しく過ごされるよう対応している。その場にあった職員同士で確認したり、会議などでも話し合い、常に尊厳ある対応を心掛けている。	ユニット会議で達成度を確認している。スピーチロックは職員同士で意識し、不足がある職員に注意し情報の共有を行っている。不適切ケアの研修等も継続して行っている。	
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	その日に着る衣類の選択や、その日入浴をどうするかなど、ご本人と相談し納得してもらいながら行っている、		
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	毎日の「ゆとりの時間」の過ごし方は、状況や要望を伺った上で支援している。		
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	白髪染めを希望されている方へは、髪の色など確認した上で購入し、入浴前に行っている。外出する時の服装なども、ご本人に選んで頂いている。		
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	介助が必要な方へ職員が付き添うが、ご自分で食べられる方へも、楽しく食べられるよう見守り・声掛けを行っている。食事中は音楽を流し雰囲気を変えている。食事準備や片付けも、声掛けし、参加して下さる方と一緒にしている。	通常ケアセンターの厨房から副食が届けられ、ごはん味噌汁は施設で作る。味噌汁の具は利用者の意見を聞いてスーパーマーケットで購入している。食事レクの際は、利用者の要望を聞き、畑で取れた物を使用したり、関わってもらい調理をしている。	
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	食事摂取量は毎食チェックしている。嗜好も伺っており、苦手な物を避けたり食べにくい物を刻んだり、その方に合わせて提供している。		

静岡県(花平の郷)

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
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、洗面所にて歯磨きを行っている。ご自分で行っている方へは、見守りまたは確認をさせてもらい、介助を要する方で、口が十分に開かない方やうがいの難しい方へは、歯科衛生士からも助言を頂きながら、スポンジなどを用い支援している。		
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	排泄チェック表を用い、24時間の排泄パターンを把握した上で介助に当たっている。介助が必要な方でも基本はトイレでの排泄を促している。寝たきりの方や夜間帯ではトイレに限らず、その方に合った介助を提供している。	排泄チェック表に記録し、個々の利用者のパターンを把握しできるだけトイレで排泄してもらおうようにしている。2人介助で行うこともある。経済的な面からもパットの数を減らすよう工夫している。夜間は体調や状況に合わせて個別対応をしている。	
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	水分をしっかりと摂って頂くように、飲みにくい方へはトロミをつけて提供している。随時便秘体操も取り入れている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴は毎日準備し、夕方から夕食までの間で入って頂いている。毎日の入浴を希望される方や、皮膚の状態により必要な方へは、毎日入浴も可能としている。入浴が嫌いな方でも入って頂けるよう、入浴剤で温泉気分を味わって頂いている。	毎日15時30分～17時の間に3～4人入浴支援を行い、入浴日でない日には足浴をしている。2人介助での入浴支援や入浴拒否がある方でも楽しんでもらえるよう、入浴剤を3種類程度準備するなどの配慮をしている。	
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	寝巻きや寝具など、それまでの習慣に合わせて、落ち着いて休まれるように環境を整えている。		
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	与薬ケースに個々の容量を記載し、与薬の都度確認しながら行っている。副作用・用法について一覧表にて把握している。		
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	家事・畑仕事・草取りなど、それまでご自宅で頑張っておられた方で、入居後も頑張っておられる方には、積極的にお願いしている。		



静岡県(花平の郷)

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
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	庭などへの散歩は、その方が行きたい時に行けるよう玄関は開放している。午後は、周辺の散策やドライブなど、その日の状況や希望によって行っている。ご家族の協力は現在、困難ではあるが、感染対策状況が落ち着けば、以前のようにお声を掛けていく予定である。	外部評価当日は、利用者と職員が玄関から庭に出て布団干しをしていた。幹線道路から入った所に事業所があるので車通りが少なく施設周辺を散歩している。利用者の体調を確認しながら、車中ドライブに出かけることもある。コロナ前は家族と外食を楽しんだりしていた。	
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	お金に関しては紛失も考えられるため、基本的には施設管理とさせて頂いている。受診後の支払いなどは、職員が代行しているが、買い物に参加できるようになれば、ご自分で支払して頂ける方に対し、その場でお金をお渡ししていく。		
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	希望があればお手伝いしている。特に具合が悪くなる方との電話でのご家族との通話支援も行っている。毎年、ご家族へ年賀状を書いて送っているが、書けない方へは代筆している。		
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	天窓や排煙窓にて直射日光を遮り、自然な風や光を採り入れている。フロアから臨む芝生と花壇、その先に広がる山々の景色から季節感をいつでも感じる事が出来る環境となっている。	リビングは陽当たりが良く建物の前の広い庭や花壇を臨むことが出来る。庭は、ガーデンテーブルやチェア、ベンチが置かれ周りの景色が見られて季節感がある。リビングは天井が高く自然の換気がなされている。和使用のユニットは障子から差し込む日差しが柔らかく、清掃が行き届いている。	
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	フロアにはソファや畳の間があり、それぞれ思い思いに過ごすことが出来る。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居前の部屋の確認をし、出来る限りご自宅での部屋の環境に近づけて頂くよう、ご家族へ家具の配置を検討して頂いている。家具も出来る限り馴染のある物を持参して頂き、それまでの生活感に合わせた工夫を心掛けている。	洗面台クローゼットが備え付けられ、クローゼットは収納力があり荷物が片付けられ部屋がすっきりしている。使い込まれたタンスや仏壇、こたつテーブルなどが持ち込まれている。家族の写真や作品は決められたところに飾られ整頓されている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	居室内バリアフリー、廊下やトイレには手すりを用意し、足に不安のある方へ配慮している。トイレも車いすのまま入ることが出来る広さを確保し、自立に向けた環境を提供している。		

### 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	2278100249		
法人名	医療法人社団藤花会		
事業所名	花平の郷		
所在地	浜松市北区引佐町花平725-1		
自己評価作成日	令和3年10月13日	評価結果市町村受理日	令和4年2月8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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=2278100249-00&ServiceCd=320&Type=search](https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2278100249-00&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 静岡タイム・エージェント		
所在地	静岡県静岡市葵区神明町52-34 1階		
訪問調査日	令和 3年 11月 25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)】

恵まれている自然を利用し、四季の移り変わりが直接かんじられるように、日々の散歩はもちろん、ドライブなどの外出や、畑で収穫した野菜を使っの食事会など毎月の企画として取り組んでいる。今年度はコロナウイルス感染予防のため、面会などは制限をかけていたが、メールにてご家族へ動画配信やホームページの開設を通じ、ご家族様の不安軽減を図るよう力を入れてきた。面会はりモート面会が出来る様に、タブレットを用意し窓越し面会も含め、ご家族と入居者様との関わりへの取り組みに力を入れてきた。

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

自己評価および外部評価結果

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	「地域の皆さんから愛され、開放感のある施設」を目指すことを理念に掲げ、全職員に基本理念を配布し、各所にも掲示することで、常に意識し自己の振り返りができるようにしている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域が主催する運動会やお祭りにも参加させて頂けるように、毎年自治会の年間行事計画書を頂戴している。ただし、昨年度より現在まではコロナ感染拡大防止のため、企画されず、交流する機会が持てていない。		
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	コロナ禍の中地域の方々への直接の交流は出来ていないが、自治会長やシニアクラブ会長などへ事業所の取り組み内容の説明や、地域の方で、認知症でお困りの方がいれば、具体的な支援方法を伝えられる旨を、話し掛けている。		
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	昨年度より書面会議にて2か月に一度の状況報告、確認、説明を行っており、アドバイスを頂きながら、サービスの向上に努めている。		
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か月に一度の運営推進会議(書面会議)にて連絡を取りながら、対応についての問い合わせ等は介護保険課へ電話にて随時確認している。		
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	事業所として、身体拘束ゼロ宣言を行い、全職員共通の認識を徹底している。自由を感じてもらえる環境・雰囲気を整え、ケアに当たる様にしている。		

静岡県(花平の郷)

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
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待は絶対にあってはならない事だとの思いを全職員が強く持ち、スピーチロックにならないように意識しながら、職員同士お互いに注意し合っている。		
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	担当者を決め、必要な研修に参加しているが、今年度は参加出来なかった為、職員へDVDを用いての勉強会を行った。		
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	入居前の段階でしっかりと契約内容の説明を行っている。改定などがあれば案内にてお知らせし、以後面会の際に直接ご説明している。		
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	いつでも声を掛けて貰いやすい雰囲気作りを意識している、意見箱への説明も行い、自由に意見を出せる環境を作っている。入居者様お一人お一人に担当職員が決まっており、個別の話がしやすいようにしている。		
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	毎月定期的にユニット会議を行い、意見や提案を確認している。施設長が法人の運営会議にも参加しており、必要な議案を法人として、協議している。		
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	毎年全職員対象に「自己評価・他者評価」を実施しており、個々の思いや、管理者からの評価も含め、代表者が把握されるようになっている。実務者研修や基礎研修などへの啓蒙もされ、意欲をもって取り組めるよう支援されている。		
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	法人内にて研修教育委員会を設置し、毎月全体研修会として勉強会を行っている。今年度はオンラインにて実施している。また、介護福祉士の資格取得に向け、実務者研修や認知症基礎研修への支援をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	花平3施設において毎月管理者が集まり、それぞれ所属先での課題を出し合ったり、意見を出し合っている。また、グループ内のそれぞれの管理者がオンラインにより情報や課題を提供し、状況の共有認識に努め、サービスの向上に向けて取り組んでいる。		
<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	ご本人の悩み・悲しみなどが理解できるよう、傾聴に努めている。ご家族からも意見を確認した上で、ご本人の不安が少しでも軽減されるような取り組みを行い、信頼して頂ける関係作りに努めている。		
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	ご家族の悩み・相談事などはしっかりと耳を傾け、不安の軽減に繋がるような言葉掛けを行い、信頼して頂ける関係作りに努めている。		
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	状況・状態を把握し、その方にとって、もっとも適切なサービスが提供できる場所はどこかを考えながら対応に努めている。		
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	決して無理じいすることなく、お願いできることはして頂いている。一緒に洗濯物をたたんだり、味噌汁の味見や調理のお手伝いをして頂いたり、畑での野菜作りなどもアドバイスを頂きながら、一緒に行っている。		
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	今年度は家族交流会が出来なかった為、文書にて介助に対し、質問を受け付け、必要な介助方法などへの説明を通じ、ご家族にも「介護」を意識してもらい、一緒に支えているという思いを持って頂けるように努めている。		
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	職員は明るい笑顔と言葉掛けを心掛け、ご家族や友人・知人の方でも面会に来られやすい雰囲気を作っている。今年度は誕生日会へのご家族の参加は出来ていないが、事前に電話し、ご家族からの思いを伺い、ご本人の大切にされていた事を尊重した上で行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	気の合う方、そうでない方がいる中で、楽しく過ごされるよう、テーブルの席などに気を配っている。洗濯物たみや掃除等のお仕事、レクや体操など複数で行いながら関わりを意識して頂いている。		
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	今年度入院された方はいないが、入院されてからも、随時面会に伺い状態の把握と共に、その後のフォローに努めている。		
<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	入居前に、ご本人やご家族から意向要望を伺っている。また、生活歴や趣味・職歴などアセスメント表にて詳細を確認し、色々な角度からの把握に努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居前訪問にて可能であれば、ご自宅での実際の様子を確認させて頂くと共に、バックグラウンドアセスメント表への記入をご家族へお願いし、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	日々の様子を職員間にて毎日申し送りをし、記録に残すことで状況の把握に努めている。		
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	ケアマネが現場での直接介護も兼任しており、担当職員をはじめ、他の職員から情報を集めながら、ご本人やご家族はもちろん、かかりつけ医や歯科医などと相談しながら、介護計画を作成している。必要に応じ、老健スタッフであるPT/OTとも助言を頂き、ご本人またはご家族へ説明、同意を得ている。		
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	介護経過記録に、毎日時間を追って様子を記録している。その他、介護日誌や連絡ノートを用い、情報の共有と、実践の見直しを念頭に置きながら日々、ケアの提供に努めている。		

静岡県(花平の郷)

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
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	面会が困難な状況の時でも、お互いの様子が分かるように、リモート又は窓越し面会を進めていた。また、個別にメールにて動画を送信したり、ホームページにて様子が確認出来るように案内させて頂いている。		
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	今年度は地域の方々との触れ合いが困難であったが、恵まれた自然環境の中、散歩やドライブを通じ、気分転換を図ると共に、地域から活力を頂いている。		
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	定期受診の付き添い、Drへの状態報告・相談など職員にて行っている。専門医への臨時受診も、ご家族へお願いはするが、付き添いが困難な場合は、職員にて行っている。急変された場合の受診先についても事前に確認し、適時ご家族と連絡を図っている。		
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	管理者が看護職であり、気になるところがあれば、かかりつけ医への連絡をし、指示を受けている。訪問看護師とも適時連絡相談を図り、健康管理に努めている。		
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	随意、ご面会に伺い状態の把握に努めると共に、病院スタッフとも状況・状態について情報の共有に努めている。		
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	入居時に看取りについての施設の方針を説明し、ご家族からの意向を確認している。急変時など対応できる内容についても事前にお伝えしている。		
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	急変時のマニュアルに沿って、全職員に対し勉強会を実施している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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回の避難訓練を実施しており、防災設備の点検も定期的に行われている。交流が可能となれば、以前のように地域の方にも参加して頂き、有事に備えていく予定としている。		
<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)	○一人ひとりの人格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	個々の人格・性格等を尊重した言葉がけに努めながら、職員の年齢や性別、関わり度合など違いがある中で、その方が安心して楽しく過ごされるよう対応している。その場には職員同士で確認したり、会議などでも話し合い、常に尊厳ある対応を心掛けている。		
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	その日に着る衣類の選択や、その日入浴をどうするかなど、ご本人と相談し納得してもらいながら行っている、		
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	毎日の「ゆとりの時間」の過ごし方は、状況や要望を伺った上で支援している。		
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	白髪染めを希望されている方へは、髪の色など確認した上で購入し、入浴前に行っている。外出する時の服装なども、ご本人に選んで頂いている。		
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	介助が必要な方へ職員が付き添うが、ご自分で食べられる方へも、楽しく食べられるよう見守り・声掛けを行っている。食事中は音楽を流し雰囲気を変えている。食事準備や片付けも、声掛けし、参加して下さる方と、一緒に行っている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事摂取量は毎食チェックしている。嗜好も伺っており、苦手な物を避けたり食べにくい物を刻んだり、その方に合わせて提供している。		



静岡県(花平の郷)

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
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、洗面所にて歯磨きを行っている。ご自分で行っている方へは、見守りまたは確認をさせてもらい、介助を要する方で、口が十分に開かない方やうがいの難しい方へは、歯科衛生士からも助言を頂きながら、スポンジなどをを用い支援している。		
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	排泄チェック表を用い、24時間の排泄パターンを把握した上で介助に当たっている。介助が必要な方でも基本はトイレでの排泄を促している。寝たきりの方や夜間帯ではトイレに限らず、その方に合った介助を提供している。		
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	水分をしっかりと摂って頂くように、飲みにくい方へはトロミをつけて提供している。随時便秘体操も取り入れている。		
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	入浴は毎日準備し、夕方から夕食までの間で入って頂いている。毎日の入浴を希望される方や、皮膚の状態により必要な方へは、毎日入浴も可能としている。入浴が嫌いな方でも入って頂けるよう、入浴剤で温泉気分を味わって頂いている。		
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	寝巻きや寝具など、それまでの習慣に合わせて、落ち着いて休まれるように環境を整えている。		
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	与薬ケースに個々の容量を記載し、与薬の都度確認しながら行っている。副作用・用法について一覧表にて把握している。		
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	家事・畑仕事・草取りなど、それまでご自宅で頑張っておられた方で、入居後も頑張っておられる方には、積極的にお願いしている。		

静岡県(花平の郷)

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
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	庭などへの散歩は、その方が行きたい時に行けるよう玄関は開放している。午後は、周辺の散歩やドライブなど、その日の状況や希望によって行っている。ご家族の協力は現在、困難ではあるが、感染対策状況が落ち着けば、以前のようにお声を掛けていく予定である。		
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	お金に関しては紛失も考えられるため、基本的には施設管理とさせて頂いている。受診後の支払いなどは、職員が代行しているが、買い物に参加できるようになれば、ご自分で支払して頂ける方に対し、その場でお金をお渡ししていく。		
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	希望があればお手伝いしている。特に具合が悪くなられた方との電話でのご家族との通話支援も行っている。毎年、ご家族へ年賀状を書いて送っているが、書けない方へは代筆している。		
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	天窓や排煙窓にて直射日光を遮り、自然な風や光を採り入れている。フロアから臨む芝生と花壇、その先に広がる山々の景色から季節感をいつでも感じる事が出来る環境となっている。		
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	フロアにはソファや畳の間があり、それぞれ思い思いに過ごすことが出来る。		
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	入居前の部屋の確認をし、出来る限りご自宅での部屋の環境に近づけて頂くよう、ご家族へ家具の配置を検討して頂いている。家具も出来る限り馴染みのある物を持参して頂き、それまでの生活感に合わせた工夫を心掛けている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	居室内バリアフリー、廊下やトイレには手すりを用意し、足に不安のある方へ配慮している。トイレも車いすのまま入ることが出来る広さを確保し、自立に向けた環境を提供している。		