

### 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 東ユニット		
所在地	静岡市浜松市南区高塚町4514-1		
自己評価作成日	平成27年12月10日	評価結果市町村受理日	平成28年3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	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_2015_022_kami=true&amp;jiyosyoCd=2277102071-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action=kouhou_detail_2015_022_kami=true&amp;jiyosyoCd=2277102071-00&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		
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	平成27年12月27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)】

ご利用者様が安心して生活できるように接遇マナーに注意すると共にご本人の言葉に耳を傾け、希望に沿えるように努力しています。また施設内外の整理整頓を心掛け、居心地よい環境づくりに勤めています。

【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)】

デイサービスを経験した職員の体操やボールを使ったレクリエーションの提案は本年より取り組みが始まり、「今日は何の日」を話題として日勤が持ち回りで司会を担当することから、職員のスキル向上にもつながっています。また配食システムに対して「どんなものが出されているのか」「美味しいのか」との家族の疑問には献立表の掲示や写真の送付を以て応え、「職員の顔と名前が一致しない」ではユニット入口に職員紹介を掲示してと一つひとつの要望に職員会議で諮っては正案を実践しており、家族アンケートにも信頼が滲んでいます。また敬老会にホテルの一室を借りて食事をとおこなうことも4年目となり親和が深まっています。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	就業前に朝礼を実施しています。社是、施設理念を全員で唱和し実践に繋げています。本社より配布される「職場の教養」を読み上げ、職員が気づきを得るように努めています。特に接客マナーに注意するように呼びかけあいます。	「利用者の誇りを尊重し、安心して暮らせるよう福祉の心で支援していきます」との事業所独自の理念を掲げ、『職場の教養』を職員が輪番で読み上げて意識を高めています。此处で実習を受け「雰囲気の良い所で就職を決めた」という職員もいることから実践が伝わります。	
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	地域行事の見学や中学生の福祉体験学習の受入を実施しています。散歩の際にはオープンガーデンを見学させて頂いたり、地域住民の方と挨拶を交わすなどの交流をさせて頂いています。	地域の避難訓練には職員が出向き、祭りではトイレ休憩の提供をおこない、ほかにも嫁の披露目会、落語会といった寺の催しや玉葱の収穫に呼んでもらっています。また中学生の福祉体験は、毎年の積み重ねを経て持ち込み企画があるほど盛況な場へと発展しています。	
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	地域包括ケア会議に参加させて頂きました。事業所が主体となって地域の方に発信するイベントなどは開催できませんでした。ご家族や地域住民へ介護相談も可能である旨を伝え周知して頂けるよう努力しています。		
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	偶数月に運営推進会議を開催しています。施設での取り組み、利用状況、イベントなど写真を交えて報告し、参加者から広く意見を伺い職場会議にて検討、改善に努めています。	行政、地域、家族が集い年6回開催できています。出席者からは「この会議への出席の根拠は～」と質問を受け、行政の協力もあり地域密着型の説明をおこなうとともに新生民委員には事業所内を見学してもらいました。幸いにも早期に理解を得てボランティアの紹介もあります。	任期10年を超える民生委員が交替したこともあり、また自治会長は一年おきに変わる環境にあるため、新たな人材開拓が期待されます。
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	運営推進会議の案内などで行政窓口にお伺いするようにしています。個別事例によっては行政に意見を求め、運営推進会議の議題として話し合いをする場合もあります。	運営推進会議には長寿保険課から出席が得られ、事業所でも議事録を提出するほかエスケープや転倒事故があった時は窓口まで出向き報告をおこなっています。またささえあいポイント事業所として登録し、ボランティアも受け入れています。	
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	自動ドアの電源をきり手動にしてあるものの、夜間帯20時～翌朝7時を除き基本的には施錠はしないように努めています。エスケープ発生時の対応手順は全職員が理解しています。また職場会議にて身体拘束の実例をあげながら、勉強会を実施しました。	天気や日時無用に単独外出の利用者もいます。行動パターンを把握しており、玄関ならびにユニット入口に施錠はありません。司令塔となる職員、携帯持参での捜索、時間の経過に従い管理者・法人・警察への連絡と、離設時の対応チャートが作られているほか、繰り返し協議しています。	
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	職場会議にて高齢者虐待防止関連法や高齢者虐待について勉強会を開催しています。一般的な虐待の事例などを学び、虐待のないよう意思統一しています。また無意識で心理的虐待など発生しないよう職員が互いに指摘できる環境づくりを意識しています。		

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
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	職場会議を通じて成年後見人制度の仕組みや日常生活自立支援事業など理解に努めています。		
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	契約内容は一通り説明させて頂き、不安や疑問点を尋ねて理解・納得して頂いたうえで締結しています。改定の際も書面にて対応し、必要に応じてご自宅へお伺いし説明しています。		
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	面会に来られたご家族が、要望や苦情を訴えやすい環境づくりを意識しています。敬老会や運営推進会議など、ご要望やご意見をお伺いする機会を設けています。	利用料値上げに際しては個別訪問をおこない、承諾を得られなかった家族からは日頃聞けない要望も得ることができ、職場にもちかえて職員間で話し合いを重ね、数回の訪問を経て「よりよい方向に」と理解をもらえています。	
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	毎月職場会議を開催し、職員からの提案があれば、職員同士で話し合い反映するように努力しています。またご利用者様のカンファレンスやモニタリングなど定期的に開催し改善提案などあれば議論できる機会を設けています。	レクリエーション提案では、「生活の場には必要ない」と考えていた管理者が「利用者の生き活きた表情や活気ある様子に新たな発見があった」としていることから、職員の活発な具申が視えます。組合からの補助があり、年2回懇親会が催されほぼ全員が集うことができています。	職場会議では決まった人の発言になりがちとのことでした。1分間スピーチや事前メモ(意見)の提出といった工夫を期待します。
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	職場環境、労働条件などは事業所では決定権がなく、案件が発生する都度、本社へ報告、連絡、相談をして解決に向けて努力しています。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新入社員(中途採用含む)は社内新人研修へ参加します。社内で毎月行われる施設研修へ参加した内容を職場会議にて報告し話し合いをしています。また新卒職員には社内のプリセプター制度に準じマンツーマンで教育するように定められています。		
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	行政や医師会主催の講演会への参加に努めています。		

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
<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	入居前の面接には2名以上で対応していません。事前アセスメントで収集した情報を基本として、入所初期段階では、でき得る限り本人の意思を尊重して居心地のよい空間を提供するように努めています。		
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	入居前の事前アセスメントの際、家族の思いを聴き、不安なこと、心配なこと、要望などをヒアリングし、ひとつひとつ改善するように努めています。		
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	まず、ご本人やご家族の意見や要望を聴いて、その時に適したサービスをご提案させて頂き、了承を得ています。その際、サービスの優先順位やデメリットなどもお伝えしています。		
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	ご利用者様の自立度の幅があるため、各人の役割を提案し自立支援をサポートしています。		
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	月に一度『あいの街便り』を発行し、施設での様子をお伝えすると共に、施設での様子を写した写真を送付しています。面会時に職員よりご家族へ日頃の様子や変化などをお伝えしています。衣替えなどの依頼もさせてもらっています。		
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	身内、友人、近所、会社関係などの人が気軽に面会にきていただけるような、雰囲気づくりに努めています。また、ご本人の在所・仕事場周辺までドライブしています。	家族だけでなく兄弟や近所の友人が定期的に訪れてくれるため、「ようこそ」「また来てくださいね」との言葉を必ず添え、歓迎を伝えています。アクトタワーや浜名湖までのドライブは定番で、馴染みの場所では決まり文句ができる人もいます。	
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	気の合うご利用者同士は、その関係が継続できるように支援し、孤立し易い方には職員が間に入り声掛けして、集団生活に馴染めるように努力しています。		

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
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	ご本人、ご家族からの相談は、随時、受けられるようにしています。		
<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	サービス計画を作成する際に、経過記録から本人の言動を収集、また直接ニーズを聴いています。モニタリングを行い計画に反映しています。その都度、職員間で情報共有に努めています。	問いかけから「裁縫好き→布に触っていると落ち着く」と発見したケースもあり、プランにも反映させています。突然怒り出してしまった例では理由を模索した結果「体で遮られた」ことが原因と判明、「声かけだけで留まってもらうよう周知」して穏やかな毎日につながっています。	
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	前任のケアマネジャーや包括支援センターなどから得た情報、入所前の事前アセスメントで得た情報をフェースシート、アセスメントシートにまとめ、職員間で情報共有に努めています。		
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	経過記録、申し送り、連絡ノートを用い職員間で情報連携に努めています。また、日々のバイタルチェック、食事量、水分量、排泄、服薬確認の記録をしています。		
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	本人、家族からの情報、希望を聴き、介護計画に反映しています。職員は担当者会議にて意見を出しています。介護計画は内容を家族に説明し確認しています。	見直しの時期には当日勤務の職員を招集し、計画作成担当者とケアマネジャーとで書面化しています。モニタリングはケアマネジャーが聞き取りを中心におこない、最新プランは経過記録に添付して職員が気づいたことは書き添えてもらうよう呼びかけています。	プランの周知と記録への連動により職員の理解の標準化が進むことを期待します。
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	日常の様子、食事量、水分量、排泄サイクル、入浴サイクルなどをチェック表に記録し、ケアプランの実行に活用しています。職員が、気づいたことがあれば連絡ノートに記入するようにしています。		
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	外出支援(無料、有料)など、ご本人の希望をお聴きし、数人単位で外出をしています。また家族の希望から脳トレ、ハサミを使ったレクリエーション、針仕事などを室内レクリエーションに取り入れています。		

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
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	浜松市ささえあいポイント事業を活用し、地区や市内、個人のボランティアをお呼びして、楽しく過ごしています。また、施設前にある寺院や、近所のオープンガーデンなど利用させて頂いています。		
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	ご家族、ご本人が同意したうえで、在宅医療の往診を利用しています。緊急時の搬送先病院なども家族と取決めてあります。	東ユニットでは9名が協力医に変更しています。医師は24時間連絡可能で、週に一度木曜日には訪看ステーションから看護師が来所しています。日頃の様子は、バイタルが一覧表となっていて大変見やすい個別管理表にて医療関係者に掌握してもらっています。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	毎週、弊社看護職が定期的に訪問し体調を診ています。普段と変化があれば、職員は看護師に伝え、看護師は必要に応じて、主治医、ご家族と相談をさせて頂いています。		
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。	入院した場合は、経過、症状、治療状況を看護師やご家族に確認しています。退院前もアセスメントを行いご家族、看護師との連携に努めています。必要に応じ病院内での担当者会議を依頼しています。		
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	入居時に、ご家族に延命の希望有無を確認し主治医と連携を図っています。終末期における緩和ケアなどもご家族、主治医と相談しながら対応を進めるようにしています。	契約の段階で看取り指針について説明、延命や緊急搬送先についても確認をおこない、合意を得ています。看取り加算算定事業所として体制は整えていますが、実績としてはありません。重度化の対象となる人はないものの、年に一度ターミナルケア研修はおこなっています。	
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	数名の職員が救急救命講習を受けています。社内における施設系の研修にて、計画的に未受講の職員が受講する予定です。		
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回避難訓練を実施しています。地区代表者に参加依頼を行い、消防署と連携した訓練を行っています。日中を想定した訓練、夜間を想定した火災の避難訓練を行っていますが、地震、津波、水害を想定した避難訓練も計画する必要があると感じています。	年2回実施、毎回消防署職員の立合いがあり、地震出火の想定では初期消火から避難誘導まで連動しておこなっています。自治会にも見学してもらい貴重な意見が集約でき「入口でつまってしまう」「説得や声かけをおこなっても部屋から出てこない」等、次回の課題も整理しています。	「発災時はサイレン付きメガホンで～」と民生委員と自治会長には実演済みで協力関係がありますが、前年度の外部評価で未達成だった目標(防災面から事業所内部を知ってもらう機会を設ける)が実現することを期待します。

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	排泄介助など自尊心を傷つけないように配慮しています。なるべく無理強いをせず、本人の希望を優先したケアを心がけています。	家族意見を踏まえ、特に接遇に力を入れていません。朝礼での言葉遣い確認をはじめ接遇マナー勉強会を重ね、職員同士でも互いに注意し合うほど意識が高まっています。訪問時には正対での丁寧な挨拶に浸透が済み、好感がもたれました。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	遠慮や失語などで要求を伝えにくいご利用者様がいます。普段の様子から職員が気づきを得て声掛けするように努めています。また複数の選択肢をつくるなどして自己決定できるように努めています。また筆談なども活用しています。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	ご本の希望に沿って支援できるように努めています。入浴や散歩、ドライブ、飲酒(ノンアルコール)などの要望なども柔軟に対応するよう努めています。		
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	月に一度、希望者は訪問理美容を利用しています。女性は外出レクリエーション時にメイクをしています。自己決定が可能な方には洋服や髪形など決めて頂いています。		
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	生活感ができるように食事は手作りで提供しています。ご利用者様には配膳、下膳、後片付けも生活リハビリの一環としてお手伝い頂けるように支援しています。盛り付けなどの調理補助も一緒にできるように努力しています。	7月より配食システムに切替えており、職員数が薄くなる土日のみ湯煎となっています。新体制ではメリット・デメリットともに発生していますが、マイナス面には職員が工夫し、「質が下がるのは困る」との家族には毎月の手紙に写真を加えています。	
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	手作りの食事を提供していますが、材料は配食サービスでメニューが決まっており、栄養管理されたレシピを基に調理しています。食事、水分の摂取量の個人別の管理表に記入し把握しています。		
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、口腔ケアを行い、ご利用者様にあったケア(見守り)を実施しています。必要に応じて歯科受診をご家族に提案しています。		

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
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(時間、量)しながら、トイレのお声かけや、排泄介助をしています。尿意、便意が衰えてきたご利用者様も、トイレで排泄して頂けるように定期的に声掛けしトイレ誘導するように心がけています。	「オムツは早い」と約半数は布パンツにパッドで過ごしています。無理せず徐々に「トイレで」を続け、今では健側に力を入れて立てるようになった例もあります。その人の特徴ある尿意(「おーい、おーい」と呼ぶ)や健康管理表チェックでタイミングを掴んでいます。	
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	十分な水分摂取を心がけています。主治医と連携をとり下剤を処方して頂く場合もあります。毎朝、毎夕にリハビリ体操を実施しています。		
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	入浴しない日が継続しないように入浴管理表でチェックしています。本人の希望を優先し順番などは決めずに入浴して頂いています。基本は職員の多い日中で対応させて頂いておりますが、時間帯を夕方にならず対応もしています。	週2~3回をめやすとしています。時間については「気分がむいた時」を大切にしているため夕方になることもありますが、職員のチームワークで実施できています。孫と思い込んでいる職員が誘うとすんなり入浴できたり、シャンプーハットで洗髪がスムーズになった人もいます。	
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	生活リズムを崩さないように就寝時間は各人に目安があります。今までの生活習慣を維持するため布団で臥床する方もいます。室温、湿度には気を配るように心がけています。		
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	処方箋は職員が自由に閲覧できるようにしています。症状の変化を見逃さないように注意し、必要に応じて主治医と連携させて頂いています。		
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	掃除、盛り付け、食器拭き上げ、配膳、下膳、洗濯干し、洗濯たたみ、針仕事など、各人が得意とするものを手伝って頂いています。また、希望があれば、キーパーソンの同意のもと、喫煙、飲酒(ノンアルコール)の対応も行います。		
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支援している	ご本人の体調や、天候を考慮し、出来るだけ散歩や外気浴を行うように心がけています。月1回ペースで外出レクリエーションを企画し季節感が味わって頂けるように支援に努めています。	一年中楽しむオープンガーデンでの外気浴は慣行していますが、散歩は職員体制と天気による寺院までのコースがあります。法人内の他事業所から車輛を借り外食や掛川花鳥園、浜名湖周辺ドライブも毎月のペースでおこなっています。	



自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	基本的には金銭の持ち込はお断りさせて頂いています。但、本人、家族の希望でお金を持つことで安心する方には少額を所持して頂き、職員が確認しています。		
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	家族や友人から届いた手紙に返信したり、ご本人、ご家族からの要望があれば、ご自分で電話をかけられるように支援しています。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有空間は清潔感を保つように努めています。ホールには季節ごとにご利用者様と作成したクラフトを展示しています。玄関からは季節ごとに変化する寺院の庭を楽しめるようベンチを用意しています。	ユニット入口に掲示板を設置、来訪者にもよく見える位置に顔写真入り職員を紹介しています。加湿器も備え、季節行事に合わせ壁面を飾りつけ、食卓の椅子は利用者の筋力に合わせて肘掛の有無を決め、座位で足底がつくよう踏み台を個々に用意しています。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	ホールには和室、ソファ、テーブルがあり、玄関内外に椅子を用意しています。ご利用者様が、各々思い通りに過ごせるように努めています。		
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	ご本人やご家族と相談し、入居時に使い慣れた家具類を持参して頂いています。入居後はご利用者様の状態などに応じて配置換えもします。	出来る人には掃除機をかけてもらい、早番が床掃きとモップがけをおこない清潔です。畳とカーペットを持ち込んで布団を敷いている人は上げ下ろしも自分で出来、またこだわりの強い女性利用者は自室に物干しスタンドを備えて思うままに洗濯干しに腕を振るっています。	
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	表札を作成し、自室がわかる様にしています。テーブル席も名前を付けています。ご利用様の状態に合わせて歩行補助器を活用しています。		

### 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 西ユニット		
所在地	静岡市浜松市南区高塚町4514-1		
自己評価作成日	平成27年12月10日	評価結果市町村受理日	平成28年3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: [x.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_2015\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=227](http://x.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=227)

【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		
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	平成27年12月27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)】

ご利用者様が安心して生活できるように接遇マナーに注意すると共にご本人の言葉に耳を傾け、希望に沿えるように努力しています。

【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)】

デイサービスを経験した職員の体操やボールを使ったレクリエーションの提案は本年より取り組みが始まり、「今日は何の日」を話題として日勤が持ち回りで司会を担当することから、職員のスキル向上にもつながっています。また配食システムに対して「どんなものが出されているのか」「美味しいのか」との家族の疑問には献立表の掲示や写真の送付を以て応え、「職員の顔と名前が一致しない」ではユニット入口に職員紹介を掲示してと一つひとつの要望に職員会議で諮って是正案を実践しており、家族アンケートにも信頼が滲んでいます。また敬老会にホテルの一室を借りて食事会をおこなうことも4年目となり親和が深まっています。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	就業前に朝礼を実施しています。社是、施設理念を全員で唱和し実践に繋げています。本社より配布される「職場の教養」を読み上げ、職員が気づきを得るように努めています。特に接遇マナーに注意するように呼びかけあいます。	「利用者の誇りを尊重し、安心して暮らせるよう福祉の心で支援していきます」との事業所独自の理念を掲げ、『職場の教養』を職員が輪番で読み上げて意識を高めています。此处で実習を受け「雰囲気の良い所で就職を決めた」という職員もいることから実践が伝わります。	
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	地域行事の見学や中学生の福祉体験学習の受入を実施しています。散歩の際にはオープンガーデンを見学させて頂いたり、地域住民の方と挨拶を交わすなどの交流をさせて頂いています。	地域の避難訓練には職員が出向き、祭りではトイレ休憩の提供をおこない、ほかにも嫁の披露目会、落語会といった寺の催しや玉葱の収穫に呼んでもらっています。また中学生の福祉体験は、毎年の積み重ねを経て持ち込み企画があるほど盛況な場へと発展しています。	
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	地域包括ケア会議に参加させて頂きました。事業所が主体となって地域の方に発信するイベントなどは開催できませんでした。ご家族や地域住民へ介護相談も可能である旨を伝え周知して頂けるよう努力しています。		
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	偶数月に運営推進会議を開催しています。施設での取り組み、利用状況、イベントなど写真を交えて報告し、参加者から広く意見を伺い職場会議にて検討、改善に努めています。	行政、地域、家族が集い年6回開催できています。出席者からは「この会議への出席の根拠は～」と質問を受け、行政の協力もあり地域密着型の説明をおこなうとともに新生民委員には事業所内を見学してもらいました。幸いにも早期に理解を得てボランティアの紹介もあります。	任期10年を超える民生委員が交替したこともあり、また自治会長は一年おきに変わる環境にあるため、新たな人材開拓が期待されます。
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	運営推進会議の案内などで行政窓口にお伺いするようにしています。個別事例によっては行政に意見を求め、運営推進会議の議題として話し合いをする場合もあります。	運営推進会議には長寿保険課から出席が得られ、事業所でも議事録を提出するほかエスケープや転倒事故があった時は窓口まで出向き報告をおこなっています。またささえあいポイント事業所として登録し、ボランティアも受け入れています。	
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	自動ドアの電源をきり手動にしてあるものの、夜間帯20時～翌朝7時を除き基本的には施錠はしないように努めています。エスケープ発生時の対応手順は全職員が理解しています。また職場会議にて身体拘束の実例をあげながら、勉強会を実施しました。	単独外出してしまう事故の心配は無論、下肢筋力も弱くなっているため職員からは「命が大事」「閉めっぱなしにしたい」との意見もありますが、自由な環境に重きを置いています。予防策としては散歩を心がけ、甘味処への外出など「興味を持てる物は何か」を探っています。	
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	職場会議にて高齢者虐待防止関連法や高齢者虐待について勉強会を開催しています。一般的な虐待の事例などを学び、虐待のないよう意思統一しています。また無意識で心理的虐待など発生しないよう職員が互いに指摘できる環境づくりを意識しています。		

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
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	職場会議を通じて成年後見人制度の仕組みや日常生活自立支援事業など理解に努めています。		
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	契約内容は一通り説明させて頂き、不安や疑問点を尋ねて理解・納得して頂いたうえで締結しています。改定の際も書面にて対応し、必要に応じてご自宅へお伺いし説明しています。		
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	通院介助などで比較的家族の来訪が多く、要望の有無を確認する機会があります。要望、苦情は長に伝え、迅速に改善できるように努力しています。	一年間の様子を小冊子にまとめて届け、また敬老会にホテルの一室を借りて食事会をおこなうことも4年目となり、運営推進会議は持ち回りで順次出席を得ることができています。西ユニットは受診介助のため来所する家族が多く、具体的な改善となる意見を得ています。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	毎月職場会議を開催し、職員からの提案があれば、職員同士で話し合い反映するように努力しています。またご利用者様のカンファレンスやモニタリングなど定期的に開催し改善提案などあれば議論できる機会を設けています。	レクリエーション提案では、「生活の場には必要ない」と考えていた管理者が「利用者の生き活きた表情や活気ある様子を新たな発見があった」としていることから、職員の活発な具申が視えます。組合からの補助があり、年2回懇親会が催されほぼ全員が集うことができています。	職場会議では決まった人の発言になりがちとのことでした。1分間スピーチや事前メモ(意見)の提出といった工夫を期待します。
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	職場環境、労働条件などは事業所では決定権がなく、案件が発生する都度、本社へ報告、連絡、相談をして解決に向けて努力しています。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新入社員(中途採用含む)は社内新人研修へ参加します。社内で毎月行われる施設研修へ参加した内容を職場会議にて報告し話し合いをしています。また新卒職員には社内のプリセプター制度に準じマンツーマンで教育するように定められています。		
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	行政や医師会主催の講演会への参加に努めています。		

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
<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	入居前の面接には2名以上で対応しています。事前アセスメントで収集した情報を基本として、入所初期段階では、できる限り本人の意思を尊重して居心地のよい空間を提供するように努めています。		
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	入居前の事前アセスメントの際、家族の思いを聴き、不安なこと、心配なこと、要望などをヒアリングし、ひとつひとつ改善するように努めています。		
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	まず、ご本人やご家族の意見や要望を聴いて、その時に適したサービスをご提案させて頂き、了承を得ています。その際、サービスの優先順位やデメリットなどもお伝えしています。		
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	出来る事はご本人にして頂いています。配膳、下膳、調理補助、洗濯干し、洗濯たたみ、居室の掃除など自立支援に繋がるケアになるように努めています。		
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	月に一度『あいの街便り』を発行し、施設での様子をお伝えすると共に、施設での様子を写した写真を送付しています。介護に関心があり協力的な家族が多く、都度ケアの工夫などの提案もして頂いております。		
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	身内、友人、近所、会社関係などの人が気軽に面会にきていただけるような、雰囲気づくりに努めています。また、ご本人の在所・仕事場周辺までドライブしています。	家族だけでなく兄弟や近所の友人が定期的に訪れてくれるため、「ようこそ」「また来てくださいね」との言葉を必ず添え、歓迎を伝えています。アクトタワーや浜名湖までのドライブは定番で、馴染みの場所では決まり文句がでる人もいます。	
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、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	居室にこもりがちな利用者様にも定期的に声掛けをしてホールで体操やレクリエーションに参加して頂けるように努力しています。		

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
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	ご本人、ご家族からの相談は、随時、受けられるようにしています。		
<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	サービス計画を作成する際に、経過記録から本人の言動を収集、また直接ニーズを聴いています。モニタリングを行い計画に反映しています。その都度、職員間で情報共有に努めています。	問いかけから「裁縫好き→布に触っていると落ち着く」と発見したケースもあり、プランにも反映させています。突然怒り出してしまった例では理由を模索した結果「体で遮られた」ことが原因と判明、「声かけだけで留まってもらうよう周知」して穏やかな毎日につながっています。	
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	前任のケアマネジャーや包括支援センターなどから得た情報、入所前の事前アセスメントで得た情報をフェースシート、アセスメントシートにまとめ、職員間で情報共有に努めています。		
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	経過記録、申し送り、連絡ノートを用い職員間で情報連携に努めています。また、日々のバイタルチェック、食事量、水分量、排泄、服薬確認の記録をしています。		
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	本人、家族からの情報、希望を聴き、介護計画に反映しています。職員は担当者会議にて意見を出しています。介護計画は内容を家族に説明し確認しています。	見直しの時期には当日勤務の職員を招集し、計画作成担当者とケアマネジャーとで書面化しています。モニタリングはケアマネジャーが聞き取りを中心におこない、最新プランは経過記録に添付して職員が気づいたことは書き添えてもらうよう呼びかけています。	プランの周知と記録への連動により職員の理解の標準化が進むことを期待します。
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	日常の様子、食事量、水分量、排泄サイクル、入浴サイクルなどをチェック表に記録し、ケアプランの実行に活用しています。職員が、気づいたことがあれば連絡ノートに記入するようにしています。		
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	外出支援(無料、有料)など、ご本人の希望をお聴きし、数人単位で外出をしています。また家族の希望から脳トレ、ハサミを使ったレクリエーション、針仕事などを室内レクリエーションに取り入れています。		

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
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	浜松市ささえあいポイント事業を活用し、地区や市内、個人のボランティアをお呼びして、楽しく過ごしています。また、施設前にある寺院や、近所のオープンガーデンなど利用させて頂いています。		
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	本人または家族が希望する主治医を決めています。受診・往診の際に、施設での様子を伝え適切な医療を受けられるように支援しています。	西ユニットでは6名はかかりつけ医を継続していますが、医師に馴染みや愛着があるからというより、受診支援する家族と同じ時間を過ごせることが望みとなって実現しています。ただし、家族が負担となれば法人のおこなう介護保険外のサービスを利用することもできます。	
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	毎週、弊社看護職が定期的に訪問し体調を診ています。普段と変化があれば、職員は看護師に伝え、看護師は必要に応じて、主治医、ご家族と相談をさせて頂いています。		
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。	入院した場合は、経過、症状、治療状況を看護師やご家族に確認しています。退院前もアセスメントを行いご家族、看護師との連携に努めています。必要に応じ病院内での担当者会議を依頼しています。		
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	入居時に、ご家族に延命の希望有無を確認し主治医と連携を図っています。終末期における緩和ケアなどもご家族、主治医と相談しながら対応を進めるようにしています。	契約の段階で看取り指針について説明、延命や緊急搬送先についても確認をおこない、合意を得ています。看取り加算算定事業所として体制は整えていますが、実績としてはありません。重度化の対象となる人はないものの、年に一度ターミナルケア研修はおこなっています。	
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	数名の職員が救急救命講習を受けています。社内における施設系の研修にて、計画的に未受講の職員が受講する予定です。		
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回避難訓練を実施しています。地区代表者に参加依頼を行い、消防署と連携した訓練を行っています。日中を想定した訓練、夜間を想定した火災の避難訓練を行っていますが、地震、津波、水害を想定した避難訓練も計画する必要があると感じています。	年2回実施、毎回消防署職員の立合いがあり、地震出火の想定では初期消火から避難誘導まで連動しておこなっています。自治会にも見学してもらい貴重な意見が集約でき「入口でつまってしまう」「説得や声かけをおこなっても部屋から出てこない」等、次回の課題も整理しています。	「発災時はサイレン付きメガホンで～」と民生委員と自治会長には実演済みで協力関係がありますが、前年度の外部評価で未達成だった目標(防災面から事業所内部を知ってもらう機会を設ける)が実現することを期待します。

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	その時に応じたコミュニケーションを図りつつ、その方の生活歴、職歴を背景に、目上の人として尊重する態度で接するように心がけています。	家族意見を踏まえ、特に接遇に力を入れていません。朝礼での言葉遣い確認をはじめ接遇マナー勉強会を重ね、職員同士でも互いに注意し合うほど意識が高まっています。訪問時には正対での丁寧な挨拶に浸透が滲み、好感がもたれました。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	遠慮や失語などで要求を伝えにくいご利用者様がいます。普段の様子から職員が気づきを得て声掛けするように努めています。また複数の選択肢をつくるなどして自己決定できるように努めています。また筆談なども活用しています。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	ご本の希望に沿って支援できるように努めています。入浴や散歩、ドライブ、飲酒(ノンアルコール)などの要望なども柔軟に対応するように努めています。		
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	月に一度、希望者は訪問理美容を利用しています。女性は外出レクリエーション時にメイクをしています。自己決定が可能な方には洋服や髪形など決めて頂いています。		
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	調理補助、配膳、下膳、後片付けも生活リハビリの一環としてお手伝い頂けるように支援しています。また濃い味を好む方には家族の希望で醤油さしなども用意してあります。なるべく自分で口に運べるように支援しています。	7月より配食システムに切替えており、職員数が薄くなる土日のみ湯煎となっています。新体制ではメリット・デメリットともに発生していますが、マイナス面には職員が工夫し、「質が下がるのは困る」との家族には毎月の手紙に写真を加えています。	
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	手作りの食事を提供していますが、材料は配食サービスでメニューが決まっており、栄養管理されたレシピを基に調理しています。食事、水分の摂取量の個人別の管理表に記入し把握しています。		
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、口腔ケアを行い、ご利用者様にあったケア(見守り)を実施しています。必要に応じて歯科受診をご家族に提案しています。		



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
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(時間、量)しながら、トイレのお声かけや、排泄介助をしています。下肢筋力が低下したご利用者様も尿意、便意がある方は、オムツではなくDパンツを継続しトイレで排泄して頂けるように支援しています。	「オムツは早い」と約半数は布パンツにパッドで過ごしています。無理せず徐々に「トイレ」を続け、今では健側に力を入れて立てるようになった例もあります。その人の特徴ある尿意(「おーい、おーい」と呼ぶ)や健康管理表チェックでタイミングを掴んでいます。	
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	十分な水分摂取を心がけています。主治医と連携をとり下剤を処方して頂く場合もあります。毎朝、毎夕にリハビリ体操を実施しています。		
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	入浴しない日が継続しないように入浴管理表でチェックしています。本人の希望を優先し順番などは決めずに入浴して頂いています。基本は職員の多い日中で対応させて頂いておりますが、時間帯を夕方にならず対応しています。	週2~3回をめやすとしています。時間については「気分のむいた時」を重視しているため夕方になることもありますが、職員のチームワークで実施できています。孫と思込んでいる職員が誘うとすんなり入浴できたり、シャンプーハットで洗髪がスムーズになった人もいます。	
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	生活リズムを崩さないように就寝時間は各人に目安があります。今までの生活習慣を維持するため布団で臥床する方もいます。室温、湿度には気を配るように心がけています。		
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	処方箋は職員が自由に閲覧できるようにしています。症状の変化を見逃さないように注意し、必要に応じて主治医と連携させて頂いています。		
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	掃除、盛り付け、食器拭き上げ、配膳、下膳、洗濯干し、洗濯たたみ、針仕事など、各人が得意とするものを手伝って頂いています。また、希望があれば、キーパーソンの同意のもと、喫煙、飲酒(ノンアルコール)の対応も行います。		
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	ご本人の体調や、天候を考慮し、出来るだけ散歩や外気浴を行うように心がけています。月1回ペースで外出レクリエーションを企画し季節感が味わって頂けるように支援に努めています。	外気浴を慣行していますが、散歩は職員体制と天気に因るとしています。毎日指定のルートを巡ることが日課になっている人や、家族と温泉旅行に出かける人もいて個別外出も盛んです。また法人が開催した袋井エコパサフアリーナでの運動会へは選抜メンバーが勇みでかけています。	

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	基本的には金銭の持ち込はお断りさせて頂いていますが、身寄りがなくNPO法人に財産管理を委任しているご利用者様のお小遣いとして自由に使えるものを本人が納得のうえで、施設にて保管、管理しています。希望に応じて使えるように支援しています。		
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	家族や友人から届いた手紙に返信したり、ご本人、ご家族からの要望があれば、ご自分で電話をかけられるように支援しています。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有空間は清潔感を保つように努めています。ホールには季節ごとにご利用者様と作成したクラフトを展示しています。玄関からは季節ごとに変化する寺院の庭を楽しめるようベンチを用意しています。	築10年以上経過、システムキッチンを入れ替えた清掃は早番が担当しています。床は次亜塩素酸でモップ掛け、コンタクトポイントはセラ噴霧のうえ、夜勤者が隙間の時間を利用してリビングの床清掃を徹底しておこなう周知ぶりです。	
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	ホールには和室、ソファ、テーブルがあり、玄関内外に椅子を用意しています。ご利用者様が、各々思い通りに過ごせるように努めています。		
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	ご本人やご家族と相談し、入居時に使い慣れた家具類を持参して頂いています。洋室ですが入所前の環境に合わせユニット畳などの対応も相談に応じています。	出来る人には掃除機をかけてもらい、早番が床掃きとモップがけをおこない清潔です。畳とカーペットを持ち込んで布団を敷いている人は布団の上げ下ろしも自分で出来、またこだわりの強い女性利用者は自室に物干しスタンドを備えて思うままに洗濯干しに励んでいます。	
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	表札を作成し、自室がわかる様にしています。テーブル席も名前を付けています。ご利用者の状態に合わせて歩行補助器を活用しています。		