

### 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   | 2190200234           |            |           |
| 法人名     | 社会福祉法人 桜友会           |            |           |
| 事業所名    | グループホームほほえみ栄町(東ユニット) |            |           |
| 所在地     | 岐阜県関市栄町2丁目8番1        |            |           |
| 自己評価作成日 | 令和4年1月20日            | 評価結果市町村受理日 | 令和4年10月5日 |

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

|          |   |
|----------|---|
| 基本情報リンク先 | <a href="https://www.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detali_022_kani=&amp;rue&amp;ji_gyosyoCd=2190200234-00&amp;ServicCd=320">https://www.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detali_022_kani=&amp;rue&amp;ji_gyosyoCd=2190200234-00&amp;ServicCd=320</a> |
|----------|---|

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

|       |                    |
|-------|--------------------|
| 評価機関名 | 特定非営利活動法人 岐阜後見センター |
| 所在地   | 岐阜県岐阜市平和通2丁目8番地7   |
| 訪問調査日 | 令和4年2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)】**

利用者一人ひとりの気持ちや思いを受け止めながら、安心でき、なじみやすい生活を送って頂けるよう心がけている。また、利用者がどんな方であるのか、日々共に過ごす中で「その人」を知り、気持ちに寄り添いながら信頼関係を築く事で、「その人らしく」生活できるように支援する事を目指している。  
現在はコロナ禍と言う事もあり、利用者の外出や面会等、様々な事が制限されている中、少しでも利用者が楽しんで生活が送れるよう、毎月行事を行っている。行事内容によっては、職員も一緒に参加し、楽しんで頂けるよう工夫している。  
職員教育については、毎月の勉強会に加え、外部研修への参加を促しスキルアップを図っています。また、当法人で介護福祉士実務者研修を行っている為、対象者に進め、資格所得に向けて取り組んでいる。

**【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】**

ホームは、商店や住宅等がある市街地に位置し、日頃から地域交流が盛んに行われている。コロナ禍の状況にある現在でも、感染予防に留意しつつ、運営推進会議の開催等を通じて、地域の役員の方々との交流継続に取り組んでいる。また、会議は書面開催を設ける等の工夫により、密を避け、行政や地域、家族等へのホームの情報提供に努めている。さらに、職員教育や働きがいの向上等、人材育成・定着に力を入れた取り組みもしている。職員教育においては、利用者の尊厳を大切にしている。立ち、虐待防止や認知症対応等の勉強会を実施しており、接遇の質の向上につなげている。働きがいの向上については毎年、アンケートを実施しているが、匿名性があり、自由記載欄を設けているため、職員の思いを汲み上げることができている。意見には必ず回答しており、職員と向き合う真摯な姿勢が伺え、職員エンゲージメントの向上につながる取り組みと考える。また、ニーズオリエンテッドな観点から、利用者ケアの実践に取り組んでおり、例えば、利用者の突然立ち上がったリソワソワしたりする行動には必ず意味があると捉え、その背景を考えて、寄り添いつつ、思いに沿った支援に心がけている。

**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<br>↓該当するものに○印  | 項目  | 取り組みの成果<br>↓該当するものに○印  |
|--|--|---|--|
| 56<br>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<br>(参考項目:23,24,25)     | ○<br>1. ほぼ全ての利用者の<br>2. 利用者の2/3くらい<br>3. 利用者の1/3くらい<br>4. ほとんど掴んでいない | 63<br>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<br>(参考項目:9,10,19)   | ○<br>1. ほぼ全ての家族と<br>2. 家族の2/3くらいと<br>3. 家族の1/3くらいと<br>4. ほとんどできていない    |
| 57<br>利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある<br>(参考項目:18,38)           | ○<br>1. 毎日ある<br>2. 数日に1回程度ある<br>3. たまにある<br>4. ほとんどない                | 64<br>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<br>(参考項目:2,20)                     | ○<br>1. ほぼ毎日のように<br>2. 数日に1回程度<br>3. たまに<br>4. ほとんどない                  |
| 58<br>利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている<br>(参考項目:38)                 | ○<br>1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない  | 65<br>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<br>(参考項目:4) | ○<br>1. 大いに増えている<br>2. 少しずつ増えている<br>3. あまり増えていない<br>4. 全くいない           |
| 59<br>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<br>(参考項目:36,37)  | ○<br>1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない  | 66<br>職員は、生き活きと働けている<br>(参考項目:11,12)                                      | ○<br>1. ほぼ全ての職員が<br>2. 職員の2/3くらいが<br>3. 職員の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない       |
| 60<br>利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている<br>(参考項目:49)                | ○<br>1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない  | 67<br>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                                       | ○<br>1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない    |
| 61<br>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<br>(参考項目:30,31)       | ○<br>1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>4. ほとんどいない  | 68<br>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                                   | ○<br>1. ほぼ全ての家族等が<br>2. 家族等の2/3くらいが<br>3. 家族等の1/3くらいが<br>4. ほとんどできていない |
| 62<br>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<br>(参考項目:28) | ○<br>1. ほぼ全ての利用者が<br>2. 利用者の2/3くらいが<br>3. 利用者の1/3くらいが<br>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<br>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  | 事業所理念を毎月一回のミーティングで復唱していることで、事業所全体が理念を念頭に置きながら日々の介護を実践している。                                       | 法人の理念やホームの理念について、ミーティングの際に唱和し、意識を高めるようにしている。理念は玄関や更衣室に掲示するとともに、広報やお便りにも記載することで、職員にも家族にも目に触れる機会を増やし、広く周知を図っている。          |   |
| 2                  | (2) | ○事業所と地域とのつきあい<br>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  | コロナ禍の状況で祭りも中止になり、近くの神社への初詣も中止した。以前出来ていた買い物や散歩も難しい状況であった。秋のドライブで、利用者のなじみの地域を回ってきたが、交流には至らなかった。    | コロナ禍により、交流機会は減少しているが、自治会長や民生委員等、地域の役員の運営推進会議への参加を通して、つながりを継続している。また、自治会長の交代の際には挨拶に出向くようにしている。さらに、法人の広報誌を地域に配布している。      | コロナ禍の状況にあっても、地域貢献や地域交流に積極的に向き合う強い意欲が感じられる。今後とも、例えば、感染対策を工夫した認知症カフェの開催等、さらなる地域との繋がりや関係強化の検討に向けた取り組みに期待したい。 |
| 3                  |     | ○事業所の力を活かした地域貢献<br>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  | 認知症カフェ開催の希望はあるものの、コロナ感染の増大で1月の開催予定も直前に中止となった。12月には介護者の集いを当施設で開催し、少しでも地域交流に繋がってきた。                |   |   |
| 4                  | (3) | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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                                     | 書面開催が殆どであったが、10月、12月は人数を縮小しての開催が出来、地域の意見や家族の声を聞くことが出来た。書面開催であっても毎回テーマに沿った意見を回答して頂いている。           | コロナの状況に配慮しつつ、書面での開催や人数を制限した開催等工夫している。地域の役員に加え、行政や地域包括支援センター、家族の出席もあり、ホームの状況を報告している。会議での話題から、地域包括支援センター主催の介護者の集いを実施している。 |   |
| 5                  | (4) | ○市町村との連携<br>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   | カフェ開催についての意見や情報を頂いたり、運営推進会議や11月の実地指導で事業所の取り組みや悩みについても指導助言を頂いた。その時の助言が12月開催した介護者の集いに繋がっている。       | 運営推進会議での情報共有や助言、提案等をいただく事に加え、電話での問い合わせや相談でも助言を得ている。また、カフェの開催についても、他の開催状況の情報を提供してもらったり、見学をさせてもらう等、良好な連携が取れている。           |   |
| 6                  | (5) | ○身体拘束をしないケアの実践<br>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 | 身体拘束・虐待防止委員会の開催や身体拘束についての勉強会を行ったり外部研修を受講する等、職員が身体拘束について正しく理解できるように取り組んでいる。                       | 身体拘束や虐待防止についてのマニュアルや指針があり、勉強会にも活用している。身体拘束の事例は無いが、委員会では拘束のグレーゾーンにも目を向け、意見を交わすことで、職員が適切な認識を持ち、対応できるよう意識を高めている。           |   |
| 7                  |     | ○虐待の防止の徹底<br>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                                     | 毎月身体拘束・虐待防止委員会を開催し、現場での取り組みや不適切ケアについて話し合っている。また、定期的に虐待防止チェックリストを実施、毎月のミーティングで職員倫理規定の読み上げを継続している。 |   |   |

| 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   |
| 8  |     | ○権利擁護に関する制度の理解と活用<br>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    | 権利擁護推進員講習受講者による勉強会で、成年後見制度について学習した。ちょうど入居者のご家族が成年後見制度利用を希望され、学んだことを活かす機会があった。                                  |  |   |
| 9  |     | ○契約に関する説明と納得<br>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                         | 契約時は契約に関する説明と共に高齢者の特性について説明し、万が一の介護事故等についてご家族側の理解が得られるように不安や疑問点などできるだけ丁寧にお答えするようにしている。                         |  |   |
| 10 | (6) | ○運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                     | 玄関に「おこころポスト」という意見箱を常時設置しており苦情受付については契約時にも説明している。日頃から特変時や日用品受け渡しの際には家族とコミュニケーションを取りながら意見や要望を聞き、運営に反映できるようにしている。 | 日頃の様子を伝えながら、コミュニケーションを取るようにしている。面会や入室できない事に対する思いを伺うことも多いが、真摯に受け止め、オンライン面会やベランダからの面会、玄関のガラス越し面会等、少しでも意向に寄り添える対応を心がけている。 | コロナ禍により、法人内においても対面や電話に限らない連絡手段を工夫されつつあるとの事であるので、ホームでも、メールの活用等の連絡手段を導入する等、さらなる意見収集の工夫に向けた取り組みに期待したい。 |
| 11 | (7) | ○運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | 1年に1回、法人の行う事務室アンケートを実施している。事業所内では日頃から職員とのコミュニケーションはこまめに取っており、現在は意見や提案も比較的気軽に出してもらっている。                         | アンケートは匿名で、接遇や教育、働き甲斐等を選択式で回答し、自由記載の欄も設けてある。記載内容については必ず回答が得られるため、不安や不満の解消につながっている。ユニットミーティングの意見も必要に応じ、上申できる仕組みになっている。   |   |
| 12 |     | ○就業環境の整備<br>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      | 就業環境について職員の希望や意見がある場合、事業所内のリーダー会議で話し合い、必要な場合は本部の協力を得て整備に向けて調整している。また、働きやすい職場環境の為に風通しの良い職員関係の構築を目指している。         |  |   |
| 13 |     | ○職員を育てる取り組み<br>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         | 成長シートによって自己評価の上、管理者の評価を行っている。その後フィードバック面談を行い、個々の成長のためにアドバイスをしている。職員の力量に応じた内容の研修受講を勧めている。                       |  |   |
| 14 |     | ○同業者との交流を通じた向上<br>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 | 現在はコロナ禍で難しいが以前は多職種連携での交流ができる研修に参加していた。   |  |   |

| 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<br>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 | サービス開始前の面談を行い実際にお会いして言葉を交わす中で、本人の抱える不安や思いに寄り添い信頼関係を築けるよう、笑顔で接することを心掛けている。                                 |  |                   |
| 16                         |     | ○初期に築く家族等との信頼関係<br>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            | サービス開始前のアセスメントの段階で、家族の思いに寄り添い耳を傾けながら疑問点や質問に丁寧に答えている。またサービス開始してしばらくは、こちらでの様子をこまめにお伝えすることで安心して頂けるよう努めている。   |  |                   |
| 17                         |     | ○初期対応の見極めと支援<br>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        | 初期対応時にお話を伺う中で、本人と家族にとって最善の方法を考えながら支援方法を話し合うようにしている。コロナ禍での制限も含めてできる範囲での支援を提案させて頂くよう努めている。                  |  |                   |
| 18                         |     | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 食事の盛り付けや洗い物、洗濯物たたみなど本人にできることを行って頂いている。また、掃除は職員と共に毎日一緒に実施しており、行事の飾りなどの準備をして頂くなど、家族の様に一緒に生活する意識を持って接している。   |  |                   |
| 19                         |     | ○本人を共に支えあう家族との関係<br>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         | 本人の様子をこまめに伝えることや、日用品持参時にベランダから顔を合わせて頂いたり、また本人が不安な時は電話で話をさせて頂く、必要時は受診を依頼するなど、家族とともに本人を支える関係を作っている。         |  |                   |
| 20                         | (8) | ○馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                     | コロナ禍では面会制限も多く、電話やベランダ面会の機会をできるだけ作るようにするとともに、利用者と一緒に作った手作りの年賀状を家族に送るなど関係継続のために工夫をしている。                     | その時々でのコロナの感染状況を検討した上で、馴染みの場所等可能な限り、外出してもらっている。馴染みの関係は入居前の情報収集により、アセスメントシートに記載したり、日々の会話から得られた馴染みの関係の内容も必ず記録に残して関係継続に役立てている。 |                   |
| 21                         |     | ○利用者同士の関係の支援<br>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                 | 時々トラブルになりそうなこともあるが、職員が間に入ったり場合によっては席替えなどで環境を変えたりしている。レクや行事、おやつ作りなどの共同作業の機会を設けることで、協力し合って関係を深めるきっかけを作っている。 |  |                   |

| 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 |
| 22                                 |      | ○関係を断ち切らない取組み<br>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                    | 法人内の施設にサービスを切り替えた方はお会いする機会もあり、声をかけて交流している。長期入院となられ契約終了となった方もその後の様子を尋ねたりサービスに対する質問や悩みを聞くなど関係継続をしている。 |  |                   |
| <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<br>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   | まずは本人の気持ちを傾聴し受け止めるようにしている。一緒に話をする中で、本人の希望や思いを聞き出せる時もあり、そのうえで一緒に解決策や納得いく答えが導き出せるよう努めている。             | 普段の挨拶等、意識して声かけに心がけ、思いを傾聴したり表情から汲み取ったりしている。急に立ち上がったたり、そわそわとしたりする突然の行動にも本人なりの意味があると捉え、背景を考えつつ、付き添いながら、気持ちを汲み取るようにしている。     |                   |
| 24                                 |      | ○これまでの暮らしの把握<br>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                                       | 主にアセスメントの時にある程度は情報収集できるが、日常会話の中から以前の暮らしや生活環境がわかることもあり、さらに家族との会話中にもわかることが多いので、コミュニケーションは大切にしている。     |  |                   |
| 25                                 |      | ○暮らしの現状の把握<br>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   | 普段の生活を観察する力を職員一人一人が養い、また特変などを含めた情報を共有することで一人ひとりの状況把握は常に心がけている。                                      |  |                   |
| 26                                 | (10) | ○チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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 | 職員、家族、ドクター、その他専門職と情報交換、指導を受け、本人にとってより良いプランとなるよう常に見直しを行いながら介護計画を作成している。                              | 半年に1回を目安に介護計画を更新している。事前に家族からの聞き取った意見や日々の記録の情報を踏まえて、ユニットミーティングで検討し、作成している。更新したプランは個別ファイルに加え、ケアチェック表に添付することで職員が確認しやすくしている。 |                   |
| 27                                 |      | ○個別の記録と実践への反映<br>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                        | 小さな気づきや発見を個別記録に記録するとともに、職員間で常に話し合い、計画作成者や主任に伝わるような体制をとっている。月に一度はユニット別ミーティングを行い、介護計画の見直しにつなげている。     |  |                   |
| 28                                 |      | ○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | 本人を支えるために、本人の訴えや家族の意向を聞きながら柔軟にサービス利用を検討している。現在はコロナ禍である為、主に現場からの提案によるものが多い状況である。                     |  |                   |

| 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 |
| 29 |      | ○地域資源との協働<br>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                                      | コロナ蔓延の前には赤ちゃん訪問やカフェでのボランティア活用などを広げていきたいとの構想はあったが、今は実現が難しい状況である。                                   |   |                   |
| 30 | (11) | ○かかりつけ医の受診支援<br>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                                  | かかりつけ医がある場合は希望に沿ってそのまま受診を継続して頂いている。本人の状況の変化により家族との話し合いのもと、高井クリニックに主治医を変更されるケースもある。                | 従前のかかりつけ医を継続できるが、今後の利便性を考え、嘱託医に変更する利用者が多い。他科への受診は家族に対応してもらっているが、日頃の様子は書面にて医師に情報提供したり、返信をもらったりする等、連携関係を構築している。 |                   |
| 31 |      | ○看護職との協働<br>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                          | 体調の変化や皮膚状態で気になること等、DSの看護師や高井クリニックの看護師に相談している。そこからアドバイスを受けたり受診に繋がる事もある。                            |   |                   |
| 32 |      | ○入退院時の医療機関との協働<br>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。 | 入院した場合は家族や病院と連携を取り、状況や状態の把握に努めている。退院に向けてこちらからも足を運び病院関係者と日程調整や情報交換を行う体制を取っている。コロナ禍では電話での連絡調整で対応した。 |   |                   |
| 33 | (12) | ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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、重症化した場合の希望や看取りについての意向確認と事業所の方針はお伝えしている。看取りに至ったケースはまだないが、外部研修を受講し、事業所で勉強会を行うなど体制は整えている。       | 利用時、重度化した場合や看取りについて説明をしているが、終末期に臨んで、家族の気持ちが変わる場合もあるので、その都度、主治医や職員から説明をしている。また、看取りについての勉強会を行う等、職員研鑽に努めている。     |                   |
| 34 |      | ○急変や事故発生時の備え<br>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  | 急変や事故発生時のマニュアルを掲示してある。全職員がAEDの使い方や救命救急の勉強会に参加しており訓練も実施している。                                       |   |                   |
| 35 | (13) | ○災害対策<br>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おり、そのうち1回は夜間想定訓練を行っている。定期的に備蓄の確認を行い、職員には防災についての勉強会を行っているが、地域との詳しい話し合いは現状十分ではない。       | 避難訓練は年2回行われており、避難通路について安全を確認している。備品については食糧や水、おむつ等十分にあり、地域の方の分まで確保されている。                                       |                   |

| 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 |
| <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<br>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                   | 高齢者の権利擁護、スピーチロックについて、接遇など様々な内容での認知症勉強会を実施している。現場では不適切ケアにならないよう、職員同士がお互いに注意しあえる関係づくりを目指している。               | 権利擁護や具体的な支援の場面での接遇方法等についての勉強会を実施し、プライバシーに十分配慮するべく取り組んでいる。不適切な対応や言葉づかいについては、リーダーを中心に、お互いが注意し合える関係が築かれている。           |                   |
| 37                               |      | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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                     | 日々の業務の中で、常に利用者に寄り添い利用者の気持ちになって行動の意味を考え、本人の希望に添った対応を心がけている。必要な場合は家族の協力を得て、希望を実現できるよう調整を行っている。              |  |                   |
| 38                               |      | ○日々のその人らしい暮らし<br>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 | 本人の希望やペースに合わせて、無理強いをしないよう気をつけながら生活して頂いている。一人ひとりその日その時の気分もあるので、そこを考慮しながらも見守りや寄り添いの介護を心がけている。               |  |                   |
| 39                               |      | ○身だしなみやおしゃれの支援<br>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                                  | 本人の好みに合わせてその日の服を選んで頂いたり、時々みんなでマニキュアをつけたりしておしゃれを楽しんで頂いている。行きつけの美容院がある方はそこを利用して頂いたり、訪問美容で定期的にカットや髪染めをされている。 |  |                   |
| 40                               | (15) | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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     | 普段から食事の盛り付けなど利用者に手伝って頂いているが、月1回のおやつ作りでは食べたいものの希望を聞いてみんなで一緒に作っている。毎年秋には利用者が張り切って干し柿を作り、おやつに食べるのを楽しみにされている。 | 本部のセントラル調理方式を利用しており、ホームでは炊飯と副食の湯せんを行っている。利用者には盛り付けを手伝ってもらおう等、それぞれの状況に応じて準備等をお願いしている。おやつ作りでは利用者の希望を聞き、お好み焼き等を作っている。 |                   |
| 41                               |      | ○栄養摂取や水分確保の支援<br>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          | 食事摂取や水分摂取量は職員が把握しやすい記録様式に変更した。定期的な水分摂取の他にも希望によってティータイムをしたり、ゼリーで対応する等工夫している。                               |  |                   |
| 42                               |      | ○口腔内の清潔保持<br>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                   | 毎食後に口腔ケアを行っているが、必要な方には仕上げ磨きをしたり義歯の汚れ具合をチェックさせて頂いている。また気になることがある時は歯科医師や歯科衛生士のアドバイスも頂いている。                  |  |                   |

| 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 |
| 43 | (16) | ○排泄の自立支援<br>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                              | トイレの場所がわかりやすいよう大きな字で「トイレ」「便所」と表示している。排泄チェック表を活用し、一人一人のパターンを把握、声掛けのタイミングや排泄用品の種類を検討することで失敗を減らせるように取り組んでいる。 | 排泄チェック表により、ひとり一人の排泄パターンを把握しているが、利用者の行動を観察しつつ、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援に努めている。トイレ内での見守りは必要最低限にすることで、羞恥心にも配慮している。                         |                   |
| 44 |      | ○便秘の予防と対応<br>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  | 個人の排便パターンを記録から把握し、原因と思われることへの対策や必要に応じて便秘薬も使用して頂いている。なるべく運動ができるよう、レクや個人目標で歩行の機会を取り入れるなど生活の中で予防できるよう努めている。  |   |                   |
| 45 | (17) | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                             | 週2回の入浴を基本とし月ごとにユニット単位で時間を交代しているが、その時の気分や体調により臨機応変に変更対応はしている。市販の入浴剤の他季節ごとで自然の物を取り入れた入浴を楽しんで頂いている。          | 週2回の入浴であるが、利用者の体調やその時の状況に応じて柔軟な対応ができています。入浴を拒否される方には、本人の思いを汲み取り、言葉かけの工夫をしたり、下着のまま浴室まで移動してもらう等、羞恥心を配慮しつつ、入浴してもらっている。               |                   |
| 46 |      | ○安眠や休息の支援<br>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   | 一人ひとりの生活習慣に配慮しつつ、規則正しい生活リズムができるよう支援している。入眠困難な場合は話につき合ったり一緒に温かい飲み物を飲んだり寄り添う支援も心がけている。                      |   |                   |
| 47 |      | ○服薬支援<br>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  | 職員が薬のセットに関わることで、薬についての情報はたまにはあるが把握できている。また服薬について問題があればDr.や薬剤師に相談・確認をし、職員間でも情報共有や相談ができるよう、申し送り帳に記載している。    |   |                   |
| 48 |      | ○役割、楽しみごとの支援<br>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                             | 朝の一斉掃除は習慣になっており、それぞれができることに参加して頂いている。また食事の盛り付けや米とぎ、配膳、コップ洗い、洗濯たたみなど得意な事に役割を持ち、花壇の様子を見に行ったり日光浴で気分転換も図っている。 |   |                   |
| 49 | (18) | ○日常的な外出支援<br>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 | コロナ禍での制限があるが、状況を見ながら行事としてドライブや菊花展覧学を実施してきた。外部受診はそのまま継続して頂いており、少しながら外出の機会として頂いた。買い物や外食等はコロナ禍で制限している。       | コロナ禍の影響で外出が制限的にならざるを得ない状況にあり、以前のように買い物や食事、一時帰宅等はできないが、できる範囲で桜や菊を見に出かける等している。また、玄関から駐車場へ出て散歩したり、ベランダに出たりする等して、できる限り外気に触れるよう配慮している。 |                   |

| 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 |
| 50 |      | ○お金の所持や使うことの支援<br>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  | 基本的にお金を持つことはできていないが、季節の外出先での買い物や飲食でお金を使う機会を設けていたが、コロナ禍で実現できない状況である。  |   |                   |
| 51 |      | ○電話や手紙の支援<br>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   | 本人の希望に沿って家族に電話をし、交流の機会としている。手紙を書きたいという希望はないが、年賀状は季節行事の一つとして毎年家族にあてた手作りの物を作成し、ご家族からも喜びの声が届いている。                           |   |                   |
| 52 | (19) | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | 共有スペースや各居室のドアに季節ごとの飾りをみんなで作成し、飾っている。花壇で花を育てその花を摘んで飾ったり、メダカの飼育をしている。新聞や雑誌も自由に読める様にしてあり、感染対策として次亜塩素酸空気清浄機を使用しこまめな換気も行っている。 | 共有スペースには、季節感のある手作りの作品が飾られており、ゆったりと過ごせるよう配慮されている。また、メダカを飼育しており、利用者も一緒に様子を見たり、餌をあげたりしている。コロナ対策として、空気清浄機を2台導入し、換気にも注意している。           |                   |
| 53 |      | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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  | ご自分の席だけでなく、他ユニットの方とも交流できるよう共有スペースにソファを置いている。静かに過ごしたい時は廊下つきあたりのソファを活用して頂けるよう居場所の工夫をしている。                                  |   |                   |
| 54 | (20) | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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  | 寝具は個人のものを使用して頂き、本人の希望に沿って家具などスペース的に問題がない程度の物は持ち込んで頂いている。好きな芸能人のポスターをはったり家族の写真を飾るなど、心地よく過ごせるように使用して頂いている。                 | 備え付けの家具もあるが、自宅で使用していた馴染みの家具や調度品が持ち込まれていたり、好みのポスター等が掲示されていたりする等、居心地良く過ごせるよう工夫されている。居室の掃除は、利用者の状況に応じて、職員とコミュニケーションを取りながら一緒に行う等している。 |                   |
| 55 |      | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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   | トイレには大きく表示を貼り、浴室扉には今月の入浴順を表示している。自室がわからなくなる方もおられ、ドアの扉にわかりやすく名前を表示したり好きな飾りを飾ったり工夫している。本日の職員も顔写真で掲示している。                   |   |                   |

### 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   | 2190200234           |            |           |
| 法人名     | 社会福祉法人 桜友会           |            |           |
| 事業所名    | グループホームほほえみ栄町(南ユニット) |            |           |
| 所在地     | 岐阜県関市栄町2丁目8番1        |            |           |
| 自己評価作成日 | 令和4年1月20日            | 評価結果市町村受理日 | 令和4年10月5日 |

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

|          |   |
|----------|---|
| 基本情報リンク先 | <a href="https://www.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detai_i_022_kani%3D%3E&amp;ji_gyosyoCd=2190200234-00&amp;ServicCd=320">https://www.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detai_i_022_kani%3D%3E&amp;ji_gyosyoCd=2190200234-00&amp;ServicCd=320</a> |
|----------|---|

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

|       |                    |
|-------|--------------------|
| 評価機関名 | 特定非営利活動法人 岐阜後見センター |
| 所在地   | 岐阜県岐阜市平和通2丁目8番地7   |
| 訪問調査日 | 令和4年4月26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)】

利用者一人ひとりの気持ちや思いを受け止めながら、安心でき、なじみやすい生活を送って頂けるよう心がけている。また、利用者がどんな方であるのか、日々共に過ごす中で「その人」を知り、気持ちに寄り添いながら信頼関係を築く事で、「その人らしく」生活できるように支援する事を目指している。現在はコロナ禍と言う事もあり、利用者の外出や面会等、様々な事が制限されている中、少しでも利用者が楽しんで生活が送れるよう、毎月行事を行っている。行事内容によっては、職員も一緒に参加し、楽しんで頂けるよう工夫している。

職員教育については、毎月の勉強会に加え、外部研修への参加を促しスキルアップを図っています。また、当法人で介護福祉士実務者研修を行っている為、対象者に進め、資格所得に向けて取り組んで

#### 【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<br>↓該当するものに○印                                | 項目 | 取り組みの成果<br>↓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<br>(参考項目:23,24,25)       | 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<br>(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<br>(参考項目:18,38)             | 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<br>(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<br>(参考項目:38)                   | 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<br>(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<br>(参考項目:36,37)     | 66 | 職員は、生き活きと働けている<br>(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<br>(参考項目:49)                  | 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<br>(参考項目:30,31)         | 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<br>(参考項目:28) |    |   |

# 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<br>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  | 事業所理念を毎月のミーティング時に復唱している事で、事業所全体が理念を念頭に置きながら日々の介護を実践している。   |      |                   |
| 2                  | (2) | ○事業所と地域とのつきあい<br>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  | コロナ禍であり、地域行事への参加や当施設の行事参加を中止している。また、近くの神社への初詣も中止した。以前は出来ていた買い物や散歩も難しい状況であった。秋のドライブで利用者のなじみの地域を回ったが、交流には至っていない。 |      |                   |
| 3                  |     | ○事業所の力を活かした地域貢献<br>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  | 12月に社協と協力し、「介護者の集い」を当施設で開催する事ができた。認知症カフェの開催の希望があり、実施を試みたが、コロナ感染の増大で1月の開催は中止となった。                               |      |                   |
| 4                  | (3) | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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                                     | コロナ禍であり、書面開催がほとんどであった。10月、12月は人数を縮小して開催し、家族等の声を聞くことができた。書面開催であっても、テーマに決め、テーマに沿った意見も頂いている。                      |      |                   |
| 5                  | (4) | ○市町村との連携<br>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取り組んでいる  | カフェ開催についての意見や情報を頂いたり、運営推進会議や11月の実地指導で事業所の取り組みや悩みについて、指導助言を頂いた。その時の助言が12月の「介護者の集い」に繋がっている。                      |      |                   |
| 6                  | (5) | ○身体拘束をしないケアの実践<br>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 | 身体拘束廃止委員会の開催や、身体拘束についての勉強会を行ったり、外部研修を受講する等、職員が身体拘束について正しく理解できるように取り組んでいる。                                      |      |                   |
| 7                  |     | ○虐待の防止の徹底<br>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                                     | 虐待防止委員会を開催し、現場での取り組みや不適切ケアについて話し合っている。また、定期的に虐待防止チェックリストの実施や、毎月のミーティング時に職員倫理規程の読み上げをしている。                      |      |                   |

| 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 |
| 8  |     | ○権利擁護に関する制度の理解と活用<br>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    | 権利擁護推進委員講習受講者による勉強会で、成年後見制度について学習した。入居者の家族が成年後見制度利用を希望されたことがあり、学んだことを活かす機会となった。                                       |      |                   |
| 9  |     | ○契約に関する説明と納得<br>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                         | 契約時は契約に関する説明と共に、高齢者の特性について説明し、万が一の介護事故等について家族側の理解が得られるよう、不安や疑問点などを聞き取り答えている。  |      |                   |
| 10 | (6) | ○運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                     | 玄関に「おこころポスト」と言う意見箱を常時設置している。苦情受付については、契約時説明をしている。日頃から、本人の状態を伝える際や日用品の受け渡しの際には家族とコミュニケーションを取り、意見や要望を聞き運営に反映できるようにしている。 |      |                   |
| 11 | (7) | ○運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | 年に1回、法人の行う事務室アンケートを実施している。事業所内では日頃から職員とのコミュニケーションをこまめに取っており、利用者対応のみならず、業務や環境改善等に関する意見や提案をしてもらっている。                    |      |                   |
| 12 |     | ○就業環境の整備<br>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      | 就業環境について、職員の希望や意見がある時は、事業所内リーダー会議で話し合っている。必要な場合は、本部の協力を得て整備に努めている。また、働きやすい職場環境となるよう、風通しの良い職員関係の構築を目指している。             |      |                   |
| 13 |     | ○職員を育てる取り組み<br>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         | 成長シートによって自己評価の上、管理者が評価を行っている。その後、フィードバック面談を行い、本人の悩み等を聞き取りと共に、成長に繋がるアドバイスをしている。<br>外部研修については、本人の力量に応じたものを受講できるよう勧めている。 |      |                   |
| 14 |     | ○同業者との交流を通じた向上<br>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 | 現在は、コロナ禍であり外部研修等、他事業所の同業者と接する機会がない。   |      |                   |

| 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<br>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 | サービス開始前に事前面談を行い、本人と関わりを作り、本人の不安や思いに寄り添い信頼関係を気付けるよう心がけている。                                     |      |                   |
| 16                         |     | ○初期に築く家族等との信頼関係<br>サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている            | 事前面談のアセスメントを行う際に、家族の思いを聞き取り、内容に応じ応えている。また、サービス開始後には、本人の利用状況等について連絡し、安心してもらえるよう努めている。          |      |                   |
| 17                         |     | ○初期対応の見極めと支援<br>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        | 初期対応時に、本人と家族の思いをすり合わせ、本人に対する支援方法を検討している。また、支援を行ううえでの提案もさせて頂いている。                              |      |                   |
| 18                         |     | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 本人の持つ、残存機能を活かし、料理の盛り付けや配膳、下膳、食器洗い等、今までの生活で行ってきたを継続できるように支援している。また、壁紙づくりや行事で使用する物品等を一緒に作成している。 |      |                   |
| 19                         |     | ○本人を共に支えあう家族との関係<br>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         | 本人の様子をこまめに伝えることや、日用品持参時にベランダから顔を合わせて頂く等、出来る限り家族との関りが継続できるように配慮している。                           |      |                   |
| 20                         | (8) | ○馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                     | コロナ禍であり、面会制限等により支援が難しい状況ではあるものの、ベランダ面会や手作りの年賀状を家族に送る等、関係継続の為に工夫している。                          |      |                   |
| 21                         |     | ○利用者同士の関係の支援<br>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                 | レクや行事、おやつ作りなどの共同作業の機会を設けることで協力し合って関係が築けるよう努めている。  |      |                   |

| 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 |
| 22                                 |      | ○関係を断ち切らない取組み<br>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                    | 法人内の施設にサービスを切り替えた方については、会う機会があり、声をかける等交流している。契約終了となった方に対しては、今後のサービスについての相談を受ける旨を伝え、支援に努めている。 |      |                   |
| <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<br>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   | 本人の気持ちを受け止め、会話の中で希望や思いを聞き出している。又、聞くだけでなく、本人と一緒に解決策や納得いく答えを出すよう心がけている。                        |      |                   |
| 24                                 |      | ○これまでの暮らしの把握<br>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                                       | アセスメント時に情報収集をしているが、利用後日常会話の中からも情報を収集している。また、家族とのコミュニケーションの中でも分かる事が多い為、会話をする機会を大切にしている。       |      |                   |
| 25                                 |      | ○暮らしの現状の把握<br>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   | 普段の生活を観察する力を職員一人一人が養い、また特変などを含めた情報を共有する事で一人一人の状態把握を心がけている。                                   |      |                   |
| 26                                 | (10) | ○チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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 | 職員や家族、主治医、その他専門職との情報交換、指導を受け、プランの作成、見直しを行っている。   |      |                   |
| 27                                 |      | ○個別の記録と実践への反映<br>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                        | 生活の中での変化や本人の新しい情報を記録している。また、そういった情報を職員間で話し合いケアに繋げている。  |      |                   |
| 28                                 |      | ○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | 本人を支える為に、本人の訴えや家族の意向を聞きながら柔軟にサービス利用を検討している。現在はコロナ禍である為、主に現場からの提案によるものが多い状況である。               |      |                   |

| 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 |
| 29 |      | ○地域資源との協働<br>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                                      | コロナ蔓延の前には赤ちゃん訪問やカフェでのボランティア活用などを拡げていく予定であったが、実現できていない。                               |      |                   |
| 30 | (11) | ○かかりつけ医の受診支援<br>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                                  | かかりつけ医がある場合は、希望に沿って受診を継続している。本人の状況変化により、家族の意向を確認し、高井クリニックに変更するケースもある。                |      |                   |
| 31 |      | ○看護職との協働<br>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                          | 体調の変化や皮膚状態で気になる事等、DSの看護師や高井クリニックの看護師に相談し、アドバイスを受けている。必要に応じ受診に繋がる事もある。                |      |                   |
| 32 |      | ○入退院時の医療機関との協働<br>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、家族や病院と連携を取り、状況把握に努めている。退院に向け、カンファレンス等に参加し、情報交換する体制を整えている。現在は電話での連絡調整で対応している。 |      |                   |
| 33 | (12) | ○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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、重症化した場合や看取りについての意向確認と事業所の方針を伝えている。看取りが行えるよう、外部研修や事業所内勉強会を行っている。                 |      |                   |
| 34 |      | ○急変や事故発生時の備え<br>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  | 急変時や事故発生時のマニュアルを掲示している。全職員がAEDの使い方や救命救急の勉強会に参加している。                                  |      |                   |
| 35 | (13) | ○災害対策<br>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る。うち1回は夜間想定としている。定期的に備蓄の確認を行い、防災についての勉強会も行っている。しかし、地域との連携には至っていない。      |      |                   |

| 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<br>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                   | 高齢者の権利擁護、スピーチロック、接遇等様々な内容での勉強会を実施している。現場では不適切ケアにならないよう、職員同士で注意し合える関係作りを目指している。           |      |                   |
| 37                               |      | ○利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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                     | 日々の業務の中で、常に利用者に寄り添い、利用者の気持ちになって行動の意味を考えるようにしている。必要な場合は、家族の協力を得て希望が実現できるよう調整している。         |      |                   |
| 38                               |      | ○日々のその人らしい暮らし<br>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 | 本人のペースに合わせて生活をしてもらえるよう配慮している。付き添うばかりでなく、遠くからの見守り等、本人の思いに配慮したケアを心がけている。                   |      |                   |
| 39                               |      | ○身だしなみやおしゃれの支援<br>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                                  | 衣類を準備する際は、本人と一緒にどれにするかを決めている。女性であれば、化粧品を持参してもらい、行ってもらっている。また、定期的に訪問理容を活用し、カットやカラーをされている。 |      |                   |
| 40                               | (15) | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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     | 食事の盛り付けや、配膳等を行ってもらえるよう声かけをしている。また、月に一度おやつ作りを行い、内容は利用者から聞き取りしている。毎年秋には、干し柿作りを行っている。       |      |                   |
| 41                               |      | ○栄養摂取や水分確保の支援<br>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          | 記録様式を変更し、食事や水分摂取量が把握しやすいよう改善した。食事時以外の時間にも水分摂取やゼリー等を提供している。                               |      |                   |
| 42                               |      | ○口腔内の清潔保持<br>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                   | 毎食後に口腔ケアを行い、不十分な方については仕上げ磨きを実施している。口腔内で気になることがあれば歯科医師等に相談している。                           |      |                   |

| 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 |
| 43 | (16) | ○排泄の自立支援<br>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                              | トイレの場所を分かりやすくする為「トイレ」「便所」と表示している。排泄チェック表を活用し、利用者の排泄パターンを把握し、定期的に声をかけている。                         |      |                   |
| 44 |      | ○便秘の予防と対応<br>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  | 無排便日数の状況を確認し、原因と思われる事への対策や必要に応じ水分摂取を促したり、便秘薬を使用している。身体を動かす機会を設ける為、レク以外にも体操の時間を設けている。             |      |                   |
| 45 | (17) | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                             | 基本的には週2回とし、月ごとにユニット単位で時間を交代しているが、本人の状態に応じ、臨機応変に対応している。また、入浴剤を使用し、入浴するだけでなく、匂い等でも楽しんで頂けるよう工夫している。 |      |                   |
| 46 |      | ○安眠や休息の支援<br>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   | 一人一人の生活習慣に配慮しつつ、規則正しい生活リズムができるよう支援している。認知症の進行により睡眠障害がみられる方については、主治医に相談し、内服も検討している。               |      |                   |
| 47 |      | ○服薬支援<br>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  | 職員が薬のセットに関わる事で、情報を収集できるようにしている。また、服薬について気になる点等は、主治医や薬剤師に相談している。                                  |      |                   |
| 48 |      | ○役割、楽しみごとの支援<br>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                             | 掃除や食事の盛り付け、米とぎなど一人一人に役割を担って頂けるよう声かけ、支援をしている。天気の良い日は、外気浴や花壇を見に行くなど気分転換を図っている。                     |      |                   |
| 49 | (18) | ○日常的な外出支援<br>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 | コロナ禍であり、困難の部分はあるものの、行事としてドライブに行ったり、菊花展見学を行う事をした。また、外部受診の方については、少しながら外出の機会と捉え、継続できるよう調整している。      |      |                   |

| 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 |
| 50 |      | ○お金の所持や使うことの支援<br>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  | 基本的に現金の預かりや本人管理はしていない。季節の外出先での買い物や飲食でお金を使う機会を設けていたが、コロナ禍で実現していない。                                      |      |                   |
| 51 |      | ○電話や手紙の支援<br>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   | 希望に沿って、家族との電話を取り次いでいる。年賀状は季節行事の一つとして毎年家族宛てに送っている。  |      |                   |
| 52 | (19) | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | 共有スペースや各居室のドアに季節ごとの飾りを利用者と一緒で作成し、飾っている。花壇で花を育て、ホールで飾ったり、メダカの飼育もしている。利用者にとって、丁度良い気温となるよう空調の調整を適宜行っている。  |      |                   |
| 53 |      | ○共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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  | 共有スペースにソファを設置し、自席で過ごすだけでなく、ゆっくりと座って話ができるよう配慮している。また、廊下の端にもソファを設置し、静かに過ごせる工夫もしている。                      |      |                   |
| 54 | (20) | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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  | 自室内の物品は、これまでの生活の中で使用してきた物を持参して頂くよう依頼している。また、家族の写真を飾るなど、心地よく過ごして頂けるよう配慮している。                            |      |                   |
| 55 |      | ○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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   | トイレは大きく表示し、浴室扉には、入浴順(時間帯)を表示している。又、自室が分からなくなる方もいる為、名前を表示したり好きなものを飾るなど認識できるよう配慮している。当日出勤の職員も顔写真で掲示している。 |      |                   |