

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	2390900039		
法人名	医療法人社団長啓会		
事業所名	グループホーム名古屋熱田の家 (1号館)		
所在地	愛知県名古屋市長熱田区1番3丁目8番25号		
自己評価作成日	令和元年8月27日	評価結果市町村受理日	令和元年10月1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	http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2390900039-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【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 愛知評価調査室		
所在地	愛知県名古屋市長瑞穂区本願寺町2丁目74番地		
訪問調査日	令和元年9月5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)】

接遇に力を入れており特に不適切な声掛けや対応にならないよう施設全体で取り組んでいます。認知症の周辺行動に対し繰り返し対応したり話を聞いたりできる範囲で寄り添った介護に努めています。男性職員が女性職員の割合を上回っており職員同士の関係性も良好です。とにかく優しい職員が多いです

【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)】

大きな幹線道路に面している会社関係の建物と住宅に囲まれて事業所はありません。街中であっても2ヶ月に1度の清掃に参加しての地域関係が築けており、近くの喫茶店のマスターからは「特別ですよ」と、利用者にケーキのサプライズもあります。家族写真のように連なる事務所内の掲示にも職員同士の仲の良さが伝わり、フロアの標語は一文字一文字を利用者が各々分け合って完成させていたり、そこかしこに協働の精神が満ちています。誕生月会ではなく誕生日会を開催しているというのも「その人のための」姿勢の現れとして感心するもので、くす玉を割ってセレモニーとしての盛り上げにも余念がありません。

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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	本部より毎週発行される朝礼文を掲示しその内容を職員全員で共有して実践につなげている	「いつも笑顔でありがとう」との事業所理念に基づき、職員には「利用者が何かおこなった後には必ずありがとうと言ってね」と管理者が常々話しています。職員にアイコンタクトのある挨拶が浸透していて、気持ちのよい事業所です。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	散歩や喫茶店への同行支援の際地域の方々と交流することにより関係づくりを大切にしている	2ヶ月に1回、地域の神社と公園の清掃ボランティアがあります。事業所でも利用者に職員が付添って参加しており、ドリンク等のねぎらいも受けています。また近くの喫茶店は通ううち、「特別だよ」と利用者だけにケーキを提供してもらるまでに成っています。	保育園との交流は、担当者が退職してから関係が途絶えているとのことですので、改めて挨拶に出向いて復活することを期待します。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域包括より配布されたフリーパンフレット、ガイドブックを入り口カウンターに置き認知症の方への理解や支援の方法を地域の方へ発信している		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	消防、警察、保健所などの方にお越しいただき、地域地域包括職員などからサービスの助言を頂いている	運営推進会議の出席者が少ないことが悩みで、最近土曜日開催も試みました。第三者から見ても職員数が増えるとカンファレンスの場になってしまうことが心配されますが、隔月開催は遵守されるとともに地域との報連相も叶っています。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	地域包括の担当者より当ホームへの入居相談及び地域の認知症患者の受け入れ先まで相談できるような関係を作っている	入居の相談や受入先といった日常的なものから困難事例の解決に至るまで、運営推進会議を通じて馴染みとなった「いきいき支援センター（地域包括支援センター）」と協力関係を築けています。家族の課題については市役所の介護保険課に応援を得た事例もあります。	
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	毎週の朝礼文や3か月に1回の身体拘束適正委員会会議、月々の研修等で繰り返し正しい知識向上に努めている	昨年度の法改正に基づき指針を整備しています。また指針のなかには「身体的拘束適正化委員会」を設置することを謳うとともに、3ヶ月に1度の開催を年間計画に位置付けています。毎月の職員会議でも接遇、虐待防止の振り返りに半分の時間を費やし、丁寧に取組んでいます。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止法を基本とし職員会議、研修などで学習している。また法人でマニュアルを作成している。利用者に不自然な点があればすぐ話し合いや報告が出来るような環境になっている		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	職員は権利擁護についての理解に努めており必要な利用者にはその制度を利用して頂いている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	入居前には十分な説明を行い、重要事項説明書が改定になった際は改めて説明し再同意を頂いている		
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	施設玄関に利用者やその家族が要望を表して頂ける様本部窓口のサービス向上110番の連絡先を掲示している。普段から本人や家族とコミュニケーションを図り意見を聞いて出来る限り要望に反映できるよう努めている	行事や医療面などを網羅した「本人の1ヶ月の様子」は、各職員が輪番で担当のうえ、手書きでまとめています。さらにそこに写真を差し込み、管理者が電子書面へと仕上げて家族に届けていて、「親戚に見せています」「ファイルにとっていますよ」と感謝されています。	
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	職員会議やケアカンファにて職員同士で決めた事を運営に生かしている	月1回のユニット毎のケアカンファレンスでは笑い声もこぼれるほど和気藹々とした会議進行で、「残業はしない、させない」「パートタイマー職も連続で夏休みがとれる」等、働きやすい職場づくりを法人、事業所ともに進めていることもあり、チームワークは抜群です。	
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	給与水準は年々上がっている。基本的に残業はしないさせない。適宜職員の評価がある		
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	グループ全体で毎月社内研修を行うことでスキルアップを目指している。また外部研修参加者には勤務を考慮している		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	系列施設へ出向き他ホームを見る機会を作っている		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	本人の希望や意見を中心に生活の計画を立てている。意思疎通の困難な方に対しては本人の気持ちに寄り添った計画になるようにアセスメント、モニタリングに力を入れている		
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	ご家族の希望や意見をよく聞いて生活の計画を立てている		
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	問い合わせ～施設見学～申し込みまで十分な期間を設け家族本人の意向、入居の必要性を十分考慮したうえで契約している。その為問い合わせから実際に入居に至るのは1割～2割程度		
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	利用者のできることを把握し、出来る範囲で家事や壁画づくり等役割を担って頂いている		
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	ご本人に必要な物品の購入や外部の病院を受診する際はご家族の協力を得ている		
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	ご親戚、ご知人が来設しやすいように明るく楽しい雰囲気づくりに努めている。また接遇にも力を入れている	専門医については家族に受診支援をお願いするものの「難しい場合は職員が代行」するのが常ですが、中には専門医への付き添いに東京からわざわざ来所くださる家族もいます。また本や雑誌の好きな利用者は職員と繰り返し買い物へ出かけている、例もあります。	
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	その時の状況によってリビングの座席の席替えをしたり、相性があまりよくない利用者同士は職員が間に入る事で共同生活に不安や不満が出ないように努めている		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係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	退居後でも必要に応じ他サービスの相談等応じるようにしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	一人ひとりに傾聴し希望意向に沿った支援をしている	普段からお風呂や散歩で意向を聞き取り、マクドナルド、回転寿司、送迎付きチェーンレストランでの食事会の実現に結ばれています。一方、思いを伝えにくい利用者へ耳を傾けることは更に意識を高め、カンファレンスでの議題に挙げています。嗜好調査も年1回実施されています。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	家族本人に生活歴を聞いたり、以前利用していた介護サービスのケアマネージャー等から情報を得ている		
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	介護職員は業務開始時に申し送りや、介護記録にて利用者の状況を把握している。またユニットごとにモニタリングにて定期的にADLの確認をしている		
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	ケアカンファに出席が困難な関係者は事前に意見を聞きチームでプランを作成している	計画作成担当者となる人材が4名と厚い体制を整え、2表のサービス内容をさらに詳細に作り直すとともに職員が目にしやすいように配して実践につなげています。また介護計画書は、入退院や怪我などの際には更新時でなくても作成し直しています。	「その人らしさ(個別性)」が見える介護計画書としたい」とのことですので、今後はカンファレンスでさらに職員を巻き込んでいくことを期待します。
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	日々の様子や気づいたことを毎日個別に記録している。それをもとにケアプランの見直し材料にしている		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ボランティアによるレクリエーション、外出支援買い物代行など、様々な利用者様に少しでも満足して頂ける様、出来る範囲で取り組んでいる		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	白鳥庭園や公園の散策など、地域資源を活用できる環境づくりに努め、地域の方との交流の場を提供し、本人の力が発揮できるように支援している		
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	入所以前からのかかりつけ医がある場合は、本人家族の希望に即し、継続的に受診していただいた上で、施設及び施設の協力医とも連携を取っている	月2回訪問診療をおこなう協力医に全員が変更しています。シフトを工夫して立ち合いはユニットリーダーとし、医師の所見は「往診記録」に残して共有しています。また週1回、協力医の系列から看護師も通っており、健康管理を図っています。	
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	週1回の訪問看護にて健康状態報告、相談を行い、看護師、協力医との連携を図りつつ、指示を頂き、必要に応じて協力医の診察につないでいる。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時は、面会時やサマリーによる医療機関との情報共有を図っている。また退院時は病棟の相談室、ご家族と連携をとり適切に判断して頂いている。 退院後は、必要に応じ、協力医と連携の上、特別看護指示書に基づくPT等の介入によるリハビリを行っている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	事業所として協力医と連携して看取り環境を整備している。 すべての家族に入居時に施設としての看取りに関する指針について説明している。 早い段階から家族や医師と相談し方針をそろえ、その方に最もよいあり方への支援を提供している。	「看取りをおこなう事業所」であることは、見学時及び契約時に家族には説明しています。「最期は家族に会わせてあげたい」「〇〇を食べたいと言っていたので、なんとかしてあげたい」と職員の声も聞かれる程、親身な対応を旨として執りおこなっています。	
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	救急対応マニュアルの周知、協力医、看護師による急変時の対応の確認など事故発生時の対応を準備している。 数人の職員は上級救命講習を受講している。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	災害対策マニュアルに基づき、年2回の防災訓練等の実施、年1回の水害訓練の実施。消防や行政ライフラインとの協力体制も築いている。	水害と火災での想定と夜間想定、それぞれ1回ずつの防災訓練を実施しています。氾濫の危険性のある河川が2つあるほか港に近いこともあって、水害想定は特に配慮しており、近隣の特別養護老人ホームには一時避難場所として7階を提供してもらえることを確認しています。	非難誘導、通報、消火器等のメニューを万遍なく職員が担当しているかをチェックしていくことを期待します。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	利用者一人ひとりの個性や意向を尊重し、利用者の生活歴を考慮した接遇やケア、話題づくり心がけている。また、利用者のプライバシーに配慮した接遇を職員に啓発している。	「危ないから座って」という発言はNGとしていて、夕方玄関に立つ利用者がいれば管理者が率先垂範して戸外へと連れ出しています。食事中も「ゆっくり食べとってねえ」と声が入ったり、目線の高さを合わせて隣に寄り添う様子を視認しました。	食事の時、職員が直立不動で見守ることは是正を期待します。またエプロンは食事後すぐ外すよう、手伝いや声掛けがあると、なお良いと思います。
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	日常の会話や行動の中で、利用者の希望を聞いたり、くみ取るように心がけ、希望に即した生活支援につなげるよう努めている。日常生活においても更衣時の衣類の選択など自己決定できる時はそれを尊重している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者一人ひとりの生活ペースに合わせ、生活支援している。意思表示が困難な利用者に対しても、ふだんのシグナルをとらえるように努めている。利用者のペースに合わせ業務内容を大きく変更することも珍しくない		
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	モーニングケアにて髭剃りや整容を声掛け、必要に応じて介助を行っている。また、自立度の高い利用者には、お話ししながら着替えを用意したり、お化粧のできる利用者には声掛けを行い、その人らしいオシャレや身だしなみができるよう考慮している。隔月にて訪問理美容を行っている。		
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	利用者の好みや希望を踏まえ、メニューを構築している。また、利用者のできる範囲で調理のお手伝い、洗い物、片付け等参加して頂いている。	職員が新鮮な食材を買い出しして、手作りで提供しています。お誕生日会は本人の希望もきいてケーキや赤飯でお祝いし、お好み焼き等おやつレクも盛んです。また職員からプレゼントされたエプロンをかけ、嬉々と食器洗いに励む女性利用者もいます。	
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	嚥下・咀嚼力に応じた形態の食事を提供している。水分摂取を拒まれる利用者には寒天を提供している。食事摂取量の少ない利用者には、おにぎりなど食べやすい形態での食事提供を行うとともに、医師と相談し経口栄養剤により補完している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後の歯磨きの声掛け、口腔ケアを行っている。義歯は毎日、夜間ボリデントで洗浄消毒をしている。毎週、訪問歯科による口腔ケアの指導や歯科検診を受けている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	排泄表を使用し、一人ひとりのパターンを把握してトイレ誘導を行い、排泄の失敗を減らすよう努めている。体調不良などがなく、トイレでの排泄を行い、自立に向けた支援を行っている。	平均介護度2.6とあって軽度な利用者も多くいて、独歩で(見守り程度)トイレに出入りする人は7名、テープ留めのオムツを使用する人はいません。入退院でオムツとなって戻ってきた人がリハパン、布パンに向上した例はもあります。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄表により、排便状況を把握し、下剤の使用等で排便のコントロールを行っている。定期的な水分補給等により、無理のない自力排便を誘導しています。		
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	基本的には2日に1回入浴して頂いているが、利用者様の状況に応じた入浴支援を行っている。入浴拒否がある利用者には入浴前に歌などで落ち着いていただいたり、声掛けのタイミングを考慮し、無理なく入浴できるよう支援している。	入浴は1日おきと潤沢で、「気持ちの良い生活」を提供しています。拒否が強い利用者にはアレコレ試してみたところ、誘う時に歌と一緒に唄うとスムーズに入れることがわかり、継続しています。また時節を感じてもらえるよう柚子を浮かべる日もあります。	
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	気持ちよく寝て頂けるよう室温調整等を行っている。また寝れない時は不安を伺ったりして落ち着くようコミュニケーションを図りながら入眠を促している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	誤薬、服薬忘れ防止の為、トリプルチェックを行っている。月2回の往診時や毎週の訪看へ変化を報告し、服薬の調整をしている。薬剤師とも連携を取り指示や注意事項の説明をいただいている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個人の親しんできた趣味を把握し、活動機会を提供している。また飾りづくりや手作りのすごろくなどのゲーム、カラオケ等、レクリエーションを楽しんで頂いている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している	毎日のお散歩、ときどきの喫茶への外出を行っている。少グループでの外食など定例のレクリエーションに外出を積極的に取り込んでいる。ご家族との外出時には、歩行の状態などお話をいただいている。	雨天でなければ努めて散歩に出ていて、帰ってくると表情が豊かになったり、口数が増えています。1号館は3と8のつく日、2号館は2と7のつく日と、月6回もの喫茶店外出を位置付けています。また一部、家族とスーパー銭湯や大型スーパーマーケットに出かける人もいます。	

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	利用者の生活習慣に合わせて、希望者には少額のお金が入った財布を持っていただくことで安心して頂いてる		
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	家族の意見も聞きながら施設の電話を使用して頂いており、年に数回は友人等からも連絡がある。一部の利用者には携帯電話を持っていただき、居室内で自由に掛けていただいている。利用者のご友人からの手紙等については、直接ご本人に渡している。		
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	利用者の希望を聞きながら、過ごしやすい室温、明るさ等考慮し、調整を行っている。季節にあった壁画や飾りを一緒に作成したり、レクリエーションの写真を掲示したりして、楽しみが感じられる空間づくりに心掛けている。	朝型は外から丸見えになるので、レースのカーテンを引くことを習慣としています。毎日の掃除はできるだけ利用者と一緒にこない、利用者も自室は自分で片付けています。玄関のプランターの水やりを自らの役割としている利用者もいて、皆で収穫を楽しみにしています。	
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	リビングでは、利用者同士の相性に配慮して席を設定し、利用者間で歓談されている。また、本人の希望により、ソファに座っていたりしている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人や家族の希望に合わせて、馴染みの物や写真を飾っていただいたり、利用者によっていただいた毎月のカレンダーを掲示したりして、居心地の良い居室となるよう努めている。また、本人の歩行能力等を考慮し、家具等を配置している。	居室には予めベッド、エアコン、カーテン、クローゼットが備わっています。「ピンク色が大好き」な利用者の居室はテレビの縁がマーカーのように濃厚なピンクだったり、肌掛けは優しい風合いの桃色と、至るところに様々なピンク色があって、本人の満足気な表情が思い描けます。	
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	居室やトイレには表札、浴室には暖簾を設置し、場所を認識しやすくしている。また、本人のADLの状況等を踏まえ席を設定し、安全に過ごしていただける環境作り、生活改善に取り組んでいる。		

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	2390900039		
法人名	医療法人社団長啓会		
事業所名	グループホーム名古屋熱田の家 (2号館)		
所在地	愛知県名古屋市長田区1番3丁目8番25号		
自己評価作成日	令和元年8月27日	評価結果市町村受理日	令和元年10月1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	http://www.kazokensaku.nhw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2390900039-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【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 愛知評価調査室		
所在地	愛知県名古屋市長田区本願寺町2丁目74番地		
訪問調査日	令和元年9月5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)】

接遇に力を入れており特に不適切な声掛けや対応にならないよう施設全体で取り組んでいます。認知症の周辺行動に対し繰り返し対応したり話を聞いたりできる範囲で寄り添った介護に努めています。男性職員が女性職員の割合を上回っており職員同士の関係性も良好です。とにかく優しい職員が多いです

【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)】

大きな幹線道路に面している会社関係の建物と住宅に囲まれて事業所はありません。街中であっても2ヶ月に1度の清掃に参加しての地域関係が築けており、近くの喫茶店のマスターからは「特別ですよ」と、利用者にケーキのサプライズもあります。家族写真のように連なる事務所内の掲示にも職員同士の仲の良さが伝わり、フロアの標語は一文字一文字を利用者が各々分け合って完成させていたり、そこかしこに協働の精神が満ちています。誕生月会ではなく誕生日会を開催しているというのも「その人のための」姿勢の現れとして感心するもので、くす玉を割ってセレモニーとしての盛り上げにも余念がありません。

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

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I.理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	本部より毎週発行される朝礼文を掲示しその内容を職員全員で共有して実践につなげている		
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	散歩や喫茶店への同行支援の際地域の方々と交流することにより関係づくりを大切にしている		
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	地域包括より配布されたフリーパンフレット、ガイドブックを入り口カウンターに置き認知症の方への理解や支援の方法を地域の方へ発信している		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	消防、警察、保健所などの方にお越しいただき、地域地域包括職員などからサービスの助言を頂いている		
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	地域包括の担当者より当ホームへの入居相談及び地域の認知症患者の受け入れ先まで相談できるような関係を作っている		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	毎週の朝礼文や3か月に1回の身体拘束適正委員会会議、月々の研修等で繰り返し正しい知識向上に努めている		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	高齢者虐待防止法を基本とし職員会議、研修などで学習している。また法人でマニュアルを作成している。利用者に不自然な点があればすぐ話し合いや報告が出来るような環境になっている		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	職員は権利擁護についての理解に努めており必要な利用者にはその制度を利用して頂いている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	入居前には十分な説明を行い、重要事項説明書が改定になった際は改めて説明し再同意を頂いている		
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	施設玄関に利用者やその家族が要望を表して頂ける様本部窓口のサービス向上110番の連絡先を掲示している。普段から本人や家族とコミュニケーションを図り意見を聞いて出来る限り要望に反映できるよう努めている		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	職員会議やケアカンファにて職員同士で決めた事を運営に生かしている		
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	給与水準は年々上がっている。基本的に残業はしないさせない。適宜職員の評価がある		
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	グループ全体で毎月社内研修を行うことでスキルアップを目指している。また外部研修参加者には勤務を考慮している		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	系列施設へ出向き他ホームを見る機会を作っている		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	本人の希望や意見を中心に生活の計画を立てている。意思疎通の困難な方に対しては本人の気持ちに寄り添った計画になるようにアセスメント、モニタリングに力を入れている		
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	ご家族の希望や意見をよく聞いて生活の計画を立てている		
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	問い合わせ～施設見学～申し込みまで十分な期間を設け家族本人の意向、入居の必要性を十分考慮したうえで契約している。その為問い合わせから実際に入居に至るのは1割～2割程度		
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	利用者のできることを把握し、出来る範囲で家事や壁画づくり等役割を担って頂いている		
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	ご本人に必要な物品の購入や外部の病院を受診する際はご家族の協力を得ている		
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	ご親戚、ご知人が来設しやすいように明るく楽しい雰囲気づくりに努めている。また接遇にも力を入れている		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	その時の状況によってリビングの座席の席替えをしたり、相性があまりよくない利用者同士は職員が間に入る事で共同生活に不安や不満が出ないよう努めている		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係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	退居後でも必要に応じ他サービスの相談等応じるようにしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	一人ひとりに傾聴し希望意向に沿った支援をしている		
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	家族本人に生活歴を聞いたり、以前利用していた介護サービスのケアマネージャー等から情報を得ている		
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	介護職員は業務開始時に申し送りや、介護記録にて利用者の状況を把握している。またユニットごとにモニタリングにて定期的にADLの確認をしている		
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	ケアカンファに出席が困難な関係者は事前に意見を聞きチームでプランを作成している		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の様子や気づいたことを毎日個別に記録している。それをもとにケアプランの見直し材料にしている		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ボランティアによるレクリエーション、外出支援買い物代行など、様々な利用者様に少しでも満足して頂ける様、出来る範囲で取り組んでいる		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	白鳥庭園や公園の散策など、地域資源を活用できる環境づくりに努め、地域の方との交流の場を提供し、本人の力が発揮できるように支援している		
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	入所以前からのかかりつけ医がある場合は、本人家族の希望に即し、継続的に受診していただいた上で、施設及び施設の協力医とも連携を取っている		
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	週1回の訪問看護にて健康状態報告、相談を行い、看護師、協力医との連携を図りつつ、指示を頂き、必要に応じて協力医の診察につないでいる。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時は、面会時やサマリーによる医療機関との情報共有を図っている。また退院時は病棟の相談室、ご家族と連携をとり適切に判断して頂いている。 退院後は、必要に応じ、協力医と連携の上、特別看護指示書に基づくPT等の介入によるリハビリを行っている。		
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、事業所ですべての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	事業所として協力医と連携して看取り環境を整備している。 すべての家族に入居時に施設としての看取りに関する指針について説明している。 早い段階から家族や医師と相談し方針をそろえ、その方に最もよいあり方への支援を提供している。		
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	救急対応マニュアルの周知、協力医、看護師による急変時の対応の確認など事故発生時の対応を準備している。 数人の職員は上級救命講習を受講している。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	災害対策マニュアルに基づき、年二回の防災訓練等の実施、年1回の水害訓練の実施。消防や行政ライフラインとの協力体制も築いている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	利用者一人ひとりの個性や意向を尊重し、利用者の生活歴を考慮した接遇やケア、話題づくり心がけている。また、利用者のプライバシーに配慮した接遇を職員に啓発している。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	日常の会話や行動の中で、利用者の希望を聞いたり、くみ取るように心がけ、希望に即した生活支援につなげるよう努めている。日常生活においても更衣時の衣類の選択など自己決定できる時はそれを尊重している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者一人ひとりの生活ペースに合わせ、生活支援している。意思表示が困難な利用者に対しても、ふだんのシグナルをとらえるように努めている。利用者のペースに合わせ業務内容を大きく変更することも珍しくない		
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	モーニングケアにて髭剃りや整容を声掛け、必要に応じて介助を行っている。また、自立度の高い利用者には、お話ししながら着替えを用意したり、お化粧のできる利用者には声掛けを行い、その人らしいオシャレや身だしなみができるよう考慮している。隔月にて訪問理美容を行っている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みや希望を踏まえ、メニューを構築している。また、利用者のできる範囲で調理のお手伝い、洗い物、片付け等参加して頂いている。		
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	嚥下・咀嚼力に応じた形態の食事を提供している。水分摂取を拒まれる利用者には寒天を提供している。食事摂取量の少ない利用者には、おにぎりなど食べやすい形態での食事提供を行うとともに、医師と相談し経口栄養剤により補完している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後の歯磨きの声掛け、口腔ケアを行っている。義歯は毎日、夜間ボリデントで洗浄消毒をしている。毎週、訪問歯科による口腔ケアの指導や歯科検診を受けている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	排泄表を使用し、一人ひとりのパターンを把握してトイレ誘導を行い、排泄の失敗を減らすよう努めている。体調不良などがなく、トイレでの排泄を行い、自立に向けた支援を行っている。		
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	排泄表により、排便状況を把握し、下剤の使用等で排便のコントロールを行っている。定期的な水分補給等により、無理のない自力排便を誘導しています。		
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	基本的には2日に1回入浴して頂いているが、利用者様の状況に応じた入浴支援を行っている。入浴拒否がある利用者には入浴前に歌などで落ち着いていただいたり、声掛けのタイミングを考慮し、無理なく入浴できるよう支援している。		
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	気持ちよく寝て頂けるよう室温調整等を行っている。また寝れない時は不安を伺ったりして落ち着くようコミュニケーションを図りながら入眠を促している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	誤薬、服薬忘れ防止の為、トリプルチェックを行っている。月2回の往診時や毎週の訪看へ変化を報告し、服薬の調整をしている。薬剤師とも連携を取り指示や注意事項の説明をいただいている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個人の親しんできた趣味を把握し、活動機会を提供している。また飾りづくりや手作りのすごろくなどのゲーム、カラオケ等、レクリエーションを楽しんで頂いている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	毎日のお散歩、ときどきの喫茶への外出を行っている。少グループでの外食など定例のレクリエーションに外出を積極的に取り込んでいる。ご家族との外出時には、歩行の状態などお話をいただいている。		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	利用者の生活習慣に合わせて、希望者には少額のお金が入った財布を持っていただくことで安心して頂いている		
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	家族の意見も聞きながら施設の電話を使用して頂いており、年に数回は友人等からも連絡がある。一部の利用者には携帯電話を持っていただき、居室内で自由に掛けていただいている。利用者のご友人からの手紙等については、直接ご本人に渡している。		
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	利用者の希望を聞きながら、過ごしやすい室温、明るさ等考慮し、調整を行っている。季節にあった壁画や飾りを一緒に作成したり、レクリエーションの写真を掲示したりして、楽しみが感じられる空間づくりに心掛けている。		
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	リビングでは、利用者同士の相性に配慮して席を設定し、利用者間で歓談されている。また、本人の希望により、ソファーに座っていただいたりしている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人や家族の希望に合わせて、馴染みの物や写真を飾っていただいたり、利用者によっていただいた毎月のカレンダーを掲示したりして、居心地の良い居室となるよう努めている。また、本人の歩行能力等を考慮し、家具等を配置している。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	居室やトイレには表札、浴室には暖簾を設置し、場所を認識しやすくしている。また、本人のADLの状況等を踏まえ席を設定し、安全に過ごしていただける環境作り、生活改善に取り組んでいる。		