

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	4390101568		
法人名	株式会社 かいごのみらい		
事業所名	グループホーム泉ヶ丘		
所在地	熊本市東区南町16-8		
自己評価作成日	令和5年3月20日	評価結果市町村受理日	令和5年5月24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.kai gokensaku.jp/43/index.php
----------	---

【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 あすなる福祉サービス評価機構		
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205		
訪問調査日	令和5年3月30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)】

新型コロナにより高齢者施設では3年間に渡り人との交流が減り、思うように外出ができない閉鎖的な生活を強いられました。面会制限も長期にわたり、入所者の皆様の身体的衰え、心理・精神的衰え、社会性の衰えが目立ってきた1年でした。年末年始にはクラスターがおり、全入所者の居室隔離と13名の施設内療養という大きな出来事もありました。そんな中でも、常に入所者へ寄り添う姿勢を継続し、家族写真を見て共に思いを馳せながら、コロナ禍においても家族と入所者をつなぐ架け橋として毎日の支援に取り組んでまいりました。3月に入り世の中がwithコロナへ転換することを機に、高齢者施設として感染対策は継続しつつ、福祉課の協力のもと認友さんや傾聴ボランティアを受け入れ、健軍商店街でのお茶会も実現させました。心も身体もイキイキを取り戻そう！と社会参加の取り組みを始めたところです。

【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)】

新型コロナ感染症という難題に立ち向かったこの数年、今年は業務改善や「認友」と称する傾聴ボランティアの利用、地域の中での暮らしの再開として商店街でのお茶会等新しい取り組みが入居者の生活の幅を広げている。また、職員体制等の変更に伴い、働きやすい環境作りにコミュニケーションの強化と意見等にはまずは挑戦するとしてケア向上に努めている。最高齢105歳、100歳が3名という長高齢化にあっても、職員の寄り添いのケアの中で100歳の見事なハーモニカ演奏はホームに潤いとして生かされ、姉である105歳の聞き入る様子にホームでの生活の一環が表われる等特記したい一つの事例である。庭が狭くなったことにより“テラス花いっぱい運動”が進行しており、入居者の出番としても期待される。地域への啓発は行き届いており、運営推進会議を通して、今後のホーム体制や地域での生活が拡充されるものと期待されるホームである。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○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ます (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生き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

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	毎日、朝礼後に勤務者全員で理念を唱和し、休憩室やトイレ等、目にとまる場所にも掲示しており、理念の共有を心がけている。理念を振り返る話し合いは持てなかったが、新入職者へのオリエンテーション時には理念の説明を行うようにした。	開理念として“ほっとできる心地よい空間作りや、一人ひとりの尊厳を大切にすること、自由で自分らしくいられる否定しない介護”を謳い、ホームページにより理念の啓発や日常生活を開示している。職員の入職時には理念を説明している。長い入居者との関わりの中で、言葉使いについては特に注意を喚起し、心地よい住環境としている。	コロナ感染症予防対策を徹底する中で、理念を振り返る時間的な余裕がなかったとしている。新年度には全員での振り返りの機会を作られる事が期待される。
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	自治会の活動は今年度まで自粛されており、当ホームでも面会制限や認知症カフェの休止等行ったため地域との関りは少なかったが、R5年3月厚労省が対面面会を推奨したことを機に傾聴ボランティアの受け入れや健軍商店街でのお茶会などの地域活動を再開した。	自治会に加入し回覧板の受渡し等近隣住民との友好的な関わりは継続され、クリスマスにはイルミネーションという明かりを灯す等地域に根ざすための努力を惜しまないホームである。コロナ感染症により通年のような交流は出来ていないが、地域の中での暮らしの再開(商店街でのお茶会)は、これからの地域の中での生活の拡充へ繋げる一歩として期待したい。	コロナ感染症予防の緩和により、これまで関わりがあった園児との交流や認知症カフェの再開等が再開されることと期待される。
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	自治会が活動自粛中であつたため、積極的な地域貢献はできなかったが、今年度も12月には施設周辺にクリスマスイルミネーションを点灯し、癒しの場を提供した。	/	/
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	コロナ禍により今年度6回とも書面開催となった。前回のご指摘を受け、報告書には各委員からの意見を頂くための文書を添付するようにし、頂いたご意見をサービスに反映できるよう、後日ホーム職員にて改めて会議をもつように取り組み方を変更した。	運営推進会議は書面審議として、入居状況や職員体制、感染対策状況及び活動状況、ヒヤリハット事例等を記し、自治会会長、民生委員、地域包括支援センター、協力医療機関、薬局、家族等に配布し、意見を収集している。構成委員からの意見をあらためて検討し、運営推進会議の中で報告する体制としている。	

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
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取り組んでいる	2カ月おきの認知症カフェ連絡会において、福祉課との関わりを持つようになっている。3月より熊本市に登録された認友さん(傾聴ボランティア)の派遣依頼や福祉課より提案された健軍商店街でのお茶会の開催等、他ホームに先駆け積極的に市の事業を活用し協力関係を作った。	コロナ感染対策でのメールによる情報交換や、介護認定更新を代行し訪問調査時に立ち会い正しい状況を伝えながら意見を交換している。福祉課主催の認知症カフェへ連絡会のオンライン会議への参加や熊本市に登録された「認友」と称する(傾聴ボランティア)の受入れ等市の事業を活用する等協力関係を築いている。	
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「介護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	身体拘束ゼロを目指し、すべての職員が取り組んでいる。身体拘束適正化委員会では気になる事例を取り上げ、自分たちが行っているケアは適正であったか具体的な話し合いを持つように変更した。転倒リスクの高い入所者には夜間赤外線センサーを使用しているが、入所の際にリスクを説明しプランに組み入れている。また家族の希望があれば”ころんだらネットワーク”への登録を行い、安全かつ自由な暮らしへの支援としている。	身体拘束ゼロ宣言・高齢者虐待ゼロ宣言を掲げたホームでは、身体拘束適正化委員会のなかで不適切ケアチェックシートにより振り返る等具体的に話し合いを行っている。転倒リスクの高い入居者には赤外線センサーを設置し、家族には入居に際しリスクを説明し、プランに組み入れている。新しい入居者には防げない転倒もあるとして、“ころんだらネットワーク”という病院と連携したシステムに登録される家族もあるが、職員が見守りを徹底している。	
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	施設内に「高齢者虐待ゼロ宣言」を掲示し、職員への意識啓発を行っている。また、虐待防止委員会を設置し、年1回の研修を行い、全職員の意識向上を図っている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	今年度は権利擁護に関する研修会等への参加はならなかった。成年後見制度については、今回申し立てをする入所者がいらっしやるので、身近な話題として職員間でも学ぶ場を持つ予定である。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約に関しては一つ一つ説明、確認を取りながら行っている。9月に利用料改定した際も不安のある家族とは十分に話し合い、すべて同意を得たうえで手続きをすすめている。		

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
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	家族会活動もコロナ禍にて見合わせたため、ご意見をお聞きする場として、ご家族来訪・面会時には必ず近況をお伝えし、ガラス越しであっても直接様子を御覧いただき、家族のご意向を確認するようにしている。今年度、ご意見箱への投稿は無く、苦情を3件受けた。	家族の訪問の都度現状報告や希望等を聞き取りし、担当職員による毎月の手紙（現状や職員の気づいた事案等）の他、ブログにより日常生活や行事等を開示している。通常であれば家族会や運営推進会議を問題提起の場としていたが、家族の訪問時には窓越しでも入居者の様子を見てもらう事で不安軽減に努め、意見や要望を聴取りしている。家族との話し合いや電話で聞き取りした苦情や意見等に全員で検討し、運営推進会議の中で開示している。	入居者の百歳のお祝いには家族も参加されている。8周年の記念には家族会総会を開催する予定で有り、家族同士の顔合わせや職員との関係性に深まりを見せることと大いに期待される。今後も、家族の忌憚りの無い意見等をサービス向上に反映頂きたい。
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	勤務時間や業務内容の変更など、必ず職員会議内で意見交換を行い、変更したもののについても後日、見直しの機会を設け、現場の声を反映したより良いものとなるよう努めている。また職員の相談しやすさを考慮し、ユニット主任を窓口にして希望や意見を収集することもある。	管理者は日々職員とのコミュニケーションを図るとともに、毎月のスタッフ会議により全員の合意のもと業務内容や勤務体制等を変更している、また、職員の意見や提案にはまずは挑戦し、次の月に検討する体制としている。更にユニット毎の主任を窓口として集約する等職員が主体性を持って運営に関わり、本部・各ホームの管理者合同での運営会議も職員へ伝達している。また、管理者は職員の悩みの相談等に対応する等働きやすい環境としている。	
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	人事考課のためのチャレンジシートをもとに職員と個別に話をする機会を設け、職員の思いを知ることができるよう努めた。また可能な限り、職場環境・条件への希望には対応するようにしている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員が積極的に外部研修に参加しやすいように費用の一部負担を行っている。また今年度、無資格者2名が初任者研修を、1名が認知症介護実践者研修の受講を行った。		

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
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	ささえりあ江津湖様による東4圏医療機関・サービス事業所連携協議会に参加し、同業者との交流や学びの場としている。		
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	入所前より数回の面談を行い、本人から直接話を聞くことで安心感を持っていただき、信頼関係を築けるよう努めた。		
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	施設見学の段階から時間をかけ、ご家族の思いに向き合い、入所希望の有無を問わず認知症ケアのプロとして相談対応を行った。そのせいか「絶対ここに入所したい」と言っていただけになった。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	利用者様の言動をヒントにご家族から情報収集し、入所時のケアプランに反映させるようにした。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入所者様には、日々の介護以外にも受け持ち職員をつけることで関りの幅を持たせ、馴染みのある人としての関係を深め、入所者様を深く知る努力をしている。		
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	ご家族来訪時には、近況報告をし情報を共有することで共に支えあう協力体制をとっている。また、入所者と家族の良き理解者であるよう心がけている。		

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
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	面会制限が長期に渡り、ご家族は「顔を覚えていたのだろうか」と心配されることもあったため、ご家族より思い出の写真などを預かり、職員が入所者様と思い出を振り返る時間を設けたりした。また、馴染みの美容室の利用やかかりつけ医の受診等はタイミングを見計らい継続した。姉妹での入所も2組あり。	毎月の行事で季節感ある生活を支援し、かかりつけ医の継続、馴染みの美容室の利用(自宅)、姉妹での入居やホーム近くから入居された方にとってはホームそのものが馴染みの場所である。また、面会の制限に家族からの写真の提供は、家族との関係や昔の思い出の引き出しとして生かされている。誕生日や雛祭りでは正装や化粧等を施して祝う等馴染みの場所への外出がままならない状況に職員の工夫により今できることを支援している。また、夕食時の晩酌の継続等入居しても家での楽しみを継続して支援している。	
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ご利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入所者様の状態や相性など考慮し、食事席の配置をしたり、ユニット間の交流も取り入れている。集団に入れない方には職員が個別に関与し、孤立する事のないよう心がけている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	入院退所された方や看取り退所となったご家族からのご相談等には誠意をもって対応、支援するよう努めている。		
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	業務優先とらずに寄り添う時間をもつことを大切にしている。入所者様の訴えや言動から見えてくる個々の思いを汲み取り、当法人の掲げる「想いや意向へのこだわり」をもった関わりができるように職員一同努めている。	担当職員は入居者との時間を作り、個別に聞き取りしており、終戦記念日には話が弾む等も見られている。発語困難や意思疎通の難しさや自分の思いをためらう方などには言動等からの推察や家族からの情報を生かし、耳の聞こえが悪い方には筆記やジェスチャー・ホワイトボード等非言語的なコミュニケーション等駆使し、本人本位になるよう努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入所前の面談でも本人、家族よりしっかり聞き取りをしている。またその際に得た情報は入所時のケアプランにも活かすようにしている。		

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
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	ケアマネジメントにおける3ヶ月に1回のモニタリングは受け持ち職員が行うように変更したことで、職員側も入所者の現状を総合的に把握する力がついたように思われる。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケアマネージャーだけでなく、職員もモニタリングに加わり、カンファレンスもケアプランを確認しながら行うことでケアの統一を図っている。またご家族だけでなく、主治医、薬剤師、訪問リハ担当者との意見交換も行っている。	職員の気づきや観察の結果を話し合う毎月のカンファレンス、入居者個々の状態に応じたモニタリング、家族・ケアマネージャー・ホーム長等による担当者会議での話し合いの結果をプランに追加する等本人及び家族の意向を聞き取りし現状に即したプランを作成している。看取りケアを行うに当たり、苦痛の緩和を中心に訪問介護との連携や家族との穏やかな時間を持てるようなプランを作成し、1ヶ月毎に評価し、入居者に関わる関係者との意見交換もプラン作成に反映させている。	
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	個別記録は電子記録となり、業務の効率化や迅速な情報共有ができるようになった。その反面、記録内容の単純化が目立ち、職員のやったこと記録のようになる傾向がみられる。		
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	土地勘があり離設リスクのある入所者に対し、外に出さない支援だけではなく、思い出の場所巡りなど試みている。今後は行きつけだった銭湯への同行なども考えている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	コロナ対策が緩和されたことを機に、3月より福祉課の協力を得て、認友さん(傾聴ボランティア)の派遣を受けたり、健軍商店街のお茶屋さんでのお茶会等行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	家族の同意を得て、協力医をかかりつけ医とし訪問診療を受けている。24時間相談電話を設けられ安心感のある医療を受けている。また、婦人科、皮膚科、整形外科等従来のかかりつけがある場合は、コロナ禍のため職員同行し受診支援した。	本人・家族の同意のもと協力医療機関をかかりつけ医とし、2週間毎の訪問診療として、毎日の主治医の訪問は何かあれば受診日以外も相談や指示を受ける事が出来る体制にある。歯科は2か所のクリニックから家族の希望により定期的な口腔ケアが行われている。協力歯科医による口腔ケアに関する勉強会も開催され、職員は日頃のケアに活かしている。専門医の受診はホームや家族も同行されており、医師から直接話を聞くことで家族も安心されている。	
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	各ユニットに1名の看護師を配置し、またホーム長も看護師であるため、介護職の気づきや疑問には看護職がわかりやすく丁寧に説明している。医療行為が必要になった場合には外部訪問看護を入れ、協働体制をとっている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院が必要な場合は、家族の希望に沿う形で主治医が入院先を決定している。入院中は病院の相談員と情報交換、退院計画を話し合いながら早期退院となるよう支援している。また退院時カンファレンスにも参加し、安心した生活が送れるよう各所と連携をとっている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入所時に重度化した場合の医療連携体制指針について説明し、その時点での看取りや救急搬送等についての家族の意向は確認している。終末期には家族の思いに向き合い、時に訪問看護の力を借りながら、その人らしい看取りプランを計画実施している。	入居時にホームの看取り支援を説明し、その時点での家族の意向を負担にならぬ程度確認している。主治医を含め話し合いを重ね、入居者の状態の変化に応じて事前指定書を交わし、家族の思いをくみ取りながら対応している。昨年7月コロナ対応の中であったが3名の看取り支援が行われている。支援後は本人を偲びながら看取りのカンファレンスを開催している。	昨年は看取りに関する研修会は開催されていないが、看護職員の話聞きながら支援が行われている。看取り支援後、職員からあがった意見や反省などを取り入れた研修会の開催に期待したい。

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
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	今年12月に東消防署による救命処置オンライン講習会を開催し、心臓マッサージ、AEDの使用訓練をおこなった。		
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	今年1年に2回の防災訓練を実施した。コロナ禍にて地域住民の参加は見合わせた。専門業者様の指導を受けながら、それぞれ施設内にて昼間、夜間を想定し、避難、通報、消火訓練を行った。また、年末より新型コロナのクラスター感染を経験し、その時の経験をもとにマニュアル作成中である。	10月に昼間想定で、3月に夜間想定(参加職員数を減らし)で防災訓練を防災業者の協力を得て実施している。昼間の訓練はシナリオを作り実施したことで整い過ぎてしまったため、夜間想定時は火元を公表しないで実施している。「夜間時の通報訓練は全職員が体験しておくことが良いと思う」等の感想があがっている。コンセントの埃なども掃除の際、チェックしている。備蓄は交流室で管理しており、4月には災害用倉庫が設置予定である。	夜勤者が21・23・1・5時に実施している安全チェックについては、内容をチェック表に記載することで職員の意識付けにもつながると思われる。自然災害への対応については訓練を含め今後の課題とされることが期待される。また備蓄リストは最新のものを掲載されることを期待したい。
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	入所者への呼称は、さん付けで行っている。見守りが必要な入所者が多く、トイレ介助時にもドアが開いていることが多い。広報用の新聞やブログへの写真や名前掲載NGの入所者もあり、写真撮影にもプライバシー順守のため配慮している。	基本理念に「人生の先輩である年長者を敬い、一人ひとりの尊厳を大切にすることを掲げている。長い付き合いから、馴れ合いの言葉発したりすることのないよう、管理者は今後も気持ちを新たにしていきたいとしている。居室へ入る際は、在室の有無に関わらず本人の了承を得ている。呼称は苗字や下の名前にさん付けで対応し、写真撮影などプライバシーの遵守については、入居時に家族へ確認し、職員間の周知にも取り組んでいる。	食事用のエプロンについては直前の着用が望ましいと思われる。取組に期待したい。
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	着たい服を選んでいただいたり、飲み物の希望もお尋ねして提供するようにしている。		
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	無理強いすることなく、その時の入所者の思いやペースを尊重し、入所者ファーストで希望にそった支援を心がけている。		

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
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	毎朝の整容や洗髪後の髪の設定、自宅にいたときと同じように肌のお手入れをするための化粧品を用意したり、その人らしいおしゃれが楽しめるようにしてる。若年性認知症の方にはマニキュアを施し、喜ばれている。		
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	食事は調理専任者が入所者の好みや指定形態にも対応し手作りしている。イベント時にはおやつバイキングを用意して、好きなお菓子を選ぶ楽しみも味わっていただいている。干し柿づくりやピワの皮むきなど食の準備にも携わってもらっている。また誕生日には食事にメッセージカードを添えたり、こどもの日には爪楊枝で作ったこいのぼりの旗を立てたりと思いのこもった食事提供を行っている。	調理専任者が栄養士が作成した献立を基本に、入居者の希望なども取り入れた料理を提供している。行事食やおやつバイキングなども楽しまれており、1日は赤飯の日としているが「今日は何事ね」と驚嘆の声も聞かれている。テーブル拭きや茶わん洗い、干し柿づくりの他、庭先に実ったびわを収穫し皮剥き作業は昨年まで入居者の楽しみの行事となっていた。食事摂取量や個別でチェック表を活用した水分補給などに努めているが、コロナ感染時は特に摂取が難しかったようである。	今後も入居者個々の食へのこだわりや楽しみ事が可能な限り支援されることを期待したい。また、検食という形ではなくとも、職員が1名でも同じものを摂り、入居者の代弁者として味や量、盛り付けなどを記録に残し、今後活かす取組に期待したい。
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事量は毎食チェックしている。また嚥下状態に応じて個別にミキサー食やきざみ食、お粥など提供し、安全な経口摂取を心がけている。水分摂取が少ない人には飲水量チェック表を用意し、職員への意識づけをしている。		
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	誤嚥性肺炎防止の意味もあり、毎食後の口腔ケアは歯間ブラシや舌ブラシなどを使用したり、お茶うがいを行ったり力を入れている。入所者によっては訪問歯科による定期的なケアも受けており、月1回の口腔ケア勉強会も開催している。		

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 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	可能な限り、布パンツの着用を継続している。尿意の訴えがなく、紙パンツを使用している方も日中は食前食後など排泄のタイミングを見計らい、トイレ誘導し自尿の排泄を促すようにしている。	紙パンツを使用(パットの併用もあり)される方が殆どであるが、失禁がない方6名程は布パンツで過ごされている。夜間のみオムツやポータブルトイレの使用など個々に応じて支援している。基本的にポータブルトイレは日中、居室から出して管理しているが、午睡をされる方にはいつでも使用できるよう部屋に置いている。排泄用品はホームで準備しているが、家族の希望により持参される場合は、サイズなど適切なものを伝えている。	
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	便秘薬を内服している方は多い。毎朝ヤクルトや牛乳を飲用され、日頃からこまめに水分を摂取し、これまでは使用していなかったごぼうも食材とし、自然排便につながるよう試みている。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	基本的に業務都合により週3回、午後の入浴が一般的になっている。機械浴導入後は、介護度の高い方も安全な入浴が可能となった。強い入浴拒否者がお一人いらっしゃり、対応に苦慮している。	基本的に週3回、湯温を40～41度に保ちながら午後からの入浴を支援している。機械浴が導入されたことで介護度が高くなられた方もゆっくり、安全な入浴につながっている。拒否が強い方には家族と話し合い、まずは風呂場に馴れてもらう様工夫し、間隔が空かないよう支援している。色や香りを楽しめるよう入浴剤の使用や、季節湯(菖蒲・柚子)も継続している。	
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	睡眠導入剤の使用者は数名のみ。日中の短時間の午睡や体を動かすレクリエーション等で安眠につながるよう対応している。夜間頻尿で睡眠を妨げる恐れのある方には夜間のみポータブルトイレを使用することもある。		
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	薬局からの薬剤管理指導報告書にも目を通し、薬剤師や施設看護師からも助言や指導を受けている。服薬ミス防止のため複数人でのチェックを行い、飲み込むまでの確認を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	廊下のカーテン開閉や茶わん洗い、洗濯物干し等をご自身の日課として行っている方もいる。少量の晩酌や飲みなれたサプリメント、手作りの梅干などを持参される方もおり、これまでの生活と同様に嗜好品が楽しめるよう配慮している。		
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	コロナ禍で外出はほとんどできていないが、職員同行しホーム周辺の散歩や外気浴など、できる支援を行ってきた。3月より国のコロナ対策緩和を機に福祉課より提案のあった健軍商店街のお茶屋さんでのお茶会企画を催し、久々の地域交流に参加した入所者みな大喜びをされ、今後も継続予定である。	ベランダからの中庭の桜の開花やびわの実を付けた光景が見れなくなったことは残念である。近隣地域には散歩がてら桜を楽しめる公園もあり、今後はそのような場所で桜の開花を楽しんでいきたいとしている。入居者の外出への要望として「家に帰りたい」は出されるが、「ここに行きたい」は少ないようである。家族からはコロナが落ち着いたら自宅に帰省し食事をしたいと要望が出され、近くの公園へ出かけたり、思い出の散歩めぐりで、以前住まれていた近隣を散歩するなど感染症の状況を見ながら支援している。	ホームで進めている「テラス花いっぱい運動」や野菜の栽培など、入居者が楽しみながら外気に触れる機会を作っていきたいとしている。取組が期待される。福祉課の提案により地域商店街で企画された催し「お茶会」は、入居者に好評であり今後も継続予定である。入居者が外に出て、住民と交流するきっかけの一つとして大いに期待したい。
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	現状では、ほとんどの入所者が金銭管理できない状況にあり、家族からの預かり金を管理している。		
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	携帯電話所持された入所者が2名いらっしゃり、電話やメールを楽しまれている。充電や文字入力等でわからない点があれば代行して行っている。携帯の操作が深夜まで及ぶ場合は、安眠のため睡眠のお声掛けをすることもある。		

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
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	中庭の成長した桜やびわの木が伐採され、景観は落ちたが、ホール内は広く、心地よい環境を提供できていると考える。ホール内には月ごとに季節感のある飾りつけを行っている。オープンキッチンから漂う料理の匂いやテラスに干した洗濯物などもまた自宅を思わせる生活感にあふれている。	台所を中心に左右にユニットが配置され、リビング食堂が一つのホールとなり運動会や敬老会など盛り上がるイベント会場になっている。妹100歳のハーモニカ演奏を見守る姉105歳の姿や、他の入居者がハーモニカにあわせて歌われる光景から穏やかなホームの日常が伝わってくる。また、オープンなキッチンからの音や匂いを間近に感じ取れ、食事の楽しみを増している。5月には母の日祝いを兼ねて8周年記念祝賀会も予定され、ホームに関わる全ての方が久々の集いを楽しみにされている。	
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	テレビ前や日当たりの良い窓際にとソファや簡易ベッドを設置し、一人で過ごせる場所と共有空間を区別し、状況にあった居場所の提供をしている。		
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	居室内の利用については制限を加えず、仏壇や使い慣れたドレッサーやソファなど馴染みの物を持ちこまれている。	契約の際、馴染みの品の持ち込みや入居後の衣替え、ホームで洗濯可能な衣類の準備など協力を伝えている。備わった電動ベッドは身体状況などその時々で高さを調整し、布団敷きの生活だった方には低床にし、降りたら布団敷きしておくなど個々に応じて検討している。担当職員は入口の飾りボードに家族の協力を依頼し取り組んでおり、折り紙やご夫婦写真など一人ひとりに応じたものになっている。また、居室入り口にはシーツ交換曜日を掲示し、清潔な就寝環境に努めている。携帯を持ち込み家族との連絡を楽しむ方、仏壇を部屋に置きお茶を供える方など、自分の部屋として過ごされていることが窺えた。	入口の飾りボードをはじめ今後も家族の協力を得ながら、本人にとって居心地よく過ごせる環境に努めていられる事を期待したい。面会を控えている家族にとって居室の様子には気になる点と思われ、家族の安心につながるような報告が期待される。
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	腰の曲がった方の低い目線の先にトイレ表示をしたり、夜間起き上がりのある方はベッドを低床にしてベッド横に布団を敷き、床の上でも寝ることができるようにしている。		

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	4390101568		
法人名	株式会社 かいごのみらい		
事業所名	グループホーム泉ヶ丘		
所在地	熊本市東区南町16-8		
自己評価作成日	令和5年3月20日	評価結果市町村受理日	令和5年4月24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.kai gokensaku.jp/43/index.php
----------	---

【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 あすなろ福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205
訪問調査日	令和5年3月30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)】

新型コロナにより高齢者施設では3年間に渡り人との交流が減り、思うように外出ができない閉鎖的な生活を強いられました。面会制限も長期にわたり、入所者の皆様の身体的衰え、心理・精神的衰え、社会性の衰えが目立ってきた1年でした。年末年始にはクラスターがおり、全入所者の居室隔離と13名の施設内療養という大きな出来事もありました。そんな中でも、常に入所者へ寄り添う姿勢を継続し、家族写真を見て共に思いを馳せながら、コロナ禍においても家族と入所者をつなぐ架け橋として毎日の支援に取り組んでまいりました。3月に入り世の中がwithコロナへ転換することを機に、高齢者施設として感染対策は継続しつつ、福祉課の協力のもと認友さんや傾聴ボランティアを受け入れ、健軍商店街でのお茶会も実現させました。心も身体もイキイキを取り戻そう！と社会参加の取り組みを始めたところです。

【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)】

--

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 ↓該当する項目に○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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、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. 全くいない
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、生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

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	毎日、朝礼後に勤務者全員で理念を唱和し、休憩室やトイレ等、目にとまる場所にも掲示しており、理念の共有を心がけている。理念を振り返る話し合いは持てなかったが、新入職者へのオリエンテーション時には理念の説明を行うようにした。		
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	自治会の活動は今年度まで自粛されており、当ホームでも面会制限や認知症カフェの休止等行ったため地域との関りは少なかったが、R5年3月厚労省が対面会を推奨したことを機に傾聴ボランティアの受け入れや健軍商店街でのお茶会などの地域活動を再開した。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	自治会が活動自粛中であつたため、積極的な地域貢献はできなかったが、今年度も12月には施設周辺にクリスマスイルミネーションを点灯し、癒しの場を提供した。		
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	コロナ禍により今年度6回とも書面開催となった。前回のご指摘を受け、報告書には各委員からの意見を頂くための文書を添付するようにし、頂いたご意見をサービスに反映できるように、後日ホーム職員にて改めて会議をもつように取り組み方を変更した。		
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取り組んでいる	2カ月おきの認知症カフェ連絡会において、福祉課との関りを持つようにしている。3月より熊本市に登録された認友さん(傾聴ボランティア)の派遣依頼や福祉課より提案された健軍商店街でのお茶会の開催等、他ホームに先駆け積極的に市の事業を活用し協力関係を作った。		

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
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「介護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	身体拘束ゼロを目指し、すべての職員が取り組んでいる。身体拘束適正化委員会では気になる事例を取り上げ、自分たちが行っているケアは適正であったか具体的な話し合いを持つように変更した。転倒リスクの高い入所者には夜間赤外線センサーを使用しているが、入所の際にリスクを説明しプランに組み入れている。また家族の希望があれば”ころんだらネットワーク”への登録を行い、安全かつ自由な暮らしへの支援としている。		
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	施設内に「高齢者虐待ゼロ宣言」を掲示し、職員への意識啓発を行っている。また、虐待防止委員会を設置し、年1回の研修を行い、全職員の意識向上を図っている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	今年度は権利擁護に関する研修会等への参加はならなかった。成年後見制度については、今回申し立てをする入所者がいらっしやるので、身近な話題として職員間でも学ぶ場を持つ予定である。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約に関しては一つ一つ説明、確認を取りながら行っている。9月に利用料改定した際も不安のある家族とは十分に話し合い、すべて同意を得たうえで手続きをすすめている。		
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	家族会活動もコロナ禍にて見合わせたため、ご意見をお聞きする場として、ご家族来訪・面会時には必ず近況をお伝えし、ガラス越しであっても直接様子を御覧いただき、家族のご意向を確認するようにしている。今年度、ご意見箱への投稿は無く、苦情を3件受けた。		

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
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	勤務時間や業務内容の変更など、必ず職員会議内で意見交換を行い、変更したものについても後日、見直しの機会を設け、現場の声を反映したより良いものとなるよう努めている。また職員の相談しやすさを考慮し、ユニット主任を窓口にして希望や意見を収集することもある。		
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	人事考課のためのチャレンジシートをもとに職員と個別に話をする機会を設け、職員の思いを知ることができるよう努めた。また可能な限り、職場環境・条件への希望には対応するようになっている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員が積極的に外部研修に参加しやすいように費用の一部負担を行っている。また今年度、無資格者2名が初任者研修を、1名が認知症介護実践者研修の受講を行った。		
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	ささえりあ江津湖様による東4圏医療機関・サービス事業所連携協議会に参加し、同業者との交流や学びの場としている。		
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	入所前より数回の面談を行い、本人から直接話を聞くことで安心感を持っていただき、信頼関係を築けるよう努めた。		
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	施設見学の段階から時間をかけ、ご家族の思いに向き合い、入所希望の有無を問わず認知症ケアのプロとして相談対応を行った。そのせいか「絶対ここに入所したい」と言っていただけになった。		

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
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	利用者様の言動をヒントにご家族から情報収集し、入所時のケアプランに反映させるようにした。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入所者様には、日々の介護以外にも受け持ち職員をつけることで関りの幅を持たせ、馴染みのある人としての関係を深め、入所者様を深く知る努力をしている。		
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	ご家族来訪時には、近況報告をし情報を共有することで共に支えあう協力体制をとっている。また、入所者と家族の良き理解者であるよう心がけている。		
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	面会制限が長期に渡り、ご家族は「顔を覚えていたのだろうか」と心配されることもあったため、ご家族より思い出の写真などを預かり、職員が入所者様と思い出を振り返る時間を設けたりした。また、馴染みの美容室の利用やかかりつけ医の受診等はタイミングを見計らい継続した。姉妹での入所も2組あり。		
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	入所者様の状態や相性など考慮し、食事席の配置をしたり、ユニット間の交流も取り入れている。集団に入れない方には職員が個別に関与し、孤立する事のないよう心がけている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	入院退所された方や看取り退所となったご家族からのご相談等には誠意をもって対応、支援するよう努めている。		

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
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	業務優先とならずに寄り添う時間をもつことを大切にしている。入所者様の訴えや言動から見えてくる個々の思いを汲み取り、当法人の掲げる「思いや意向へのこだわり」をもった関わりができるように職員一同努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入所前の面談でも本人、家族よりしっかり聞き取りをしている。またその際に得た情報は入所時のケアプランにも活かすようにしている。		
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	ケアマネジメントにおける3ヶ月に1回のモニタリングは受け持ち職員が行うように変更したことで、職員側も入所者の現状を総合的に把握する力がついたように思われる。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケアマネージャーだけでなく、職員もモニタリングに加わり、カンファレンスもケアプランを確認しながら行うことでケアの統一を図っている。またご家族だけでなく、主治医、薬剤師、訪問リハ担当者との意見交換も行っている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別記録は電子記録となり、業務の効率化や迅速な情報共有ができるようになった。その反面、記録内容の単純化が目立ち、職員のやったこと記録のようになる傾向がみられる。。		
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	土地勘があり離設リスクのある入所者に対し、外に出さない支援だけではなく、思い出の場所巡りなど試みている。今後は行きつけだった銭湯への同行なども考えている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	コロナ対策が緩和されたことを機に、3月より福祉課の協力を得て、認友さん(傾聴ボランティア)の派遣を受けたり、健軍商店街のお茶屋さんでのお茶会等行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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し、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	家族の同意を得て、協力医をかかりつけ医とし訪問診療を受けている。24時間相談電話を設けられ安心感のある医療を受けられている。また、婦人科、皮膚科、整形外科等従来のかかりつけがある場合は、コロナ禍のため職員同行し受診支援した。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	各ユニットに1名の看護師を配置し、またホーム長も看護師であるため、介護職の気づきや疑問には看護職がわかりやすく丁寧に説明している。医療行為が必要になった場合には外部訪問看護を入れ、協働体制をとっている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院が必要な場合は、家族の希望に沿う形で主治医が入院先を決定している。入院中は病院の相談員と情報交換、退院計画を話し合いながら早期退院となるよう支援している。また退院時カンファレンスにも参加し、安心した生活が送れるよう各所と連携をとっている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入所時に重度化した場合の医療連携体制指針について説明し、その時点での看取りや救急搬送等についての家族の意向は確認している。終末期には家族の思いに向き合い、時に訪問看護の力を借りながら、その人らしい看取りプランを計画実施している。		
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	今年は12月に東消防署による救命処置オンライン講習会を開催し、心臓マッサージ、AEDの使用訓練をおこなった。		

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
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	今年には年に2回の防災訓練を実施した。コロナ禍にて地域住民の参加は見合わせた。専門業者様の指導を受けながら、それぞれ施設内にて昼間、夜間を想定し、避難、通報、消火訓練を行った。また、年末より新型コロナのクラスター感染を経験し、その時の経験をもとにマニュアル作成中である。		

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	入所者への呼称は、さん付けで行っている。見守りが必要な入所者が多く、トイレ介助時にもドアが開いていることが多い。広報用の新聞やブログへの写真や名前掲載NGの入所者もあり、写真撮影にもプライバシー順守のため配慮している。		
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	着たい服を選んでいただいたり、飲み物の希望もお尋ねして提供するようにしている。		
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	無理強いすることなく、その時の入所者の思いやペースを尊重し、入所者ファーストで希望にそった支援を心がけている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	毎朝の整容や洗髪後の髪セット、自宅にいたときと同じように肌のお手入れをするための化粧品を用意したり、その人らしいおしゃれが楽しめるようにして。若年性認知症の方にはマニキュアを施し、喜ばれている。		

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
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	食事は調理専任者が入所者の好みや指定形態にも対応し手作りしている。イベント時にはおやつバイキングを用意して、好きなお菓子を選ぶ楽しみも味わっていただいている。干し柿づくりやビワの皮むきなど食の準備にも携わってもらっている。また誕生日には食事にメッセージカードを添えたり、こどもの日には爪楊枝で作ったこいのぼりの旗を立てたりと思いのこもった食事提供を行っている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事量は毎食チェックしている。また嚥下状態に応じて個別にミキサー食やきざみ食、お粥など提供し、安全な経口摂取を心がけている。水分摂取が少ない人には飲水量チェック表を用意し、職員への意識づけをしている。		
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に、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	誤嚥性肺炎防止の意味もあり、毎食後の口腔ケアは歯間ブラシや舌ブラシなどを使用したり、お茶うがいを行ったり力を入れている。入所者によっては訪問歯科による定期的なケアも受けており、月1回の口腔ケア勉強会も開催している。		
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	可能な限り、布パンツの着用を継続している。尿意の訴えがなく、紙パンツを使用している方も日中は食前食後など排泄のタイミングを見計らい、トイレ誘導し自尿の排泄を促すようにしている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	便秘薬を内服している方は多い。毎朝ヤクルトや牛乳を飲用され、日頃からこまめに水分を摂取し、これまでは使用していなかったごぼうも食材とし、自然排便につながるよう試みている。		

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
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	基本的に業務都合により週3回、午後の入浴が一般的になっている。機械浴導入後は、介護度の高い方も安全な入浴が可能となった。強い入浴拒否者がお一人いらっしゃり、対応に苦慮している。		
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	睡眠導入剤の使用は数名のみ。日中の短時間の午睡や体を動かすレクリエーション等で安眠につながるよう対応している。夜間頻尿で睡眠を妨げる恐れのある方には夜間のみポータブルトイレを使用することもある。		
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	薬局からの薬剤管理指導報告書にも目を通し、薬剤師や施設看護師からも助言や指導を受けている。服薬ミス防止のため複数人でのチェックを行い、飲み込むまでの確認を行っている。		
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	廊下のカーテン開閉や茶わん洗い、洗濯物干し等をご自身の日課として行っている方もいる。少量の晩酌や飲みなれたサプリメント、手作りの梅干などを持参される方もおり、これまでの生活と同様に嗜好品が楽しめるよう配慮している。		
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	コロナ禍で外出はほとんどできていないが、職員同行しホーム周辺の散歩や外気浴など、できる支援を行ってきた。3月より国のコロナ対策緩和を機に福祉課より提案のあった健軍商店街のお茶屋さんでのお茶会企画を催し、久々の地域交流に参加した入所者みな大喜びをされ、今後も継続予定である。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	現状では、ほとんどの入所者が金銭管理できない状況にあり、家族からの預かり金を管理している。		

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
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	携帯電話所持された入所者が2名いらっしゃり、電話やメールを楽しまれている。充電や文字入力等でわからない点があれば代行して行っている。携帯の操作が深夜まで及ぶ場合は、安眠のため睡眠のお声掛けをすることもある。		
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	中庭の成長した桜やびわの木が伐採され、景観は落ちたが、ホール内は広く、心地よい環境を提供できていると考える。ホール内には月ごとに季節感のある飾りつけを行っている。オープンキッチンから漂う料理の匂いやテラスに干した洗濯物などもまた自宅を思わせる生活感にあふれている。		
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	テレビ前や日当たりの良い窓際にとソファーや簡易ベッドを設置し、一人で過ごせる場所と共有空間を区別し、状況にあった居場所の提供をしている。		
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	居室内の利用については制限を加えず、仏壇や使い慣れたドレッサーやソファーなど馴染みの物を持ちこまれている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	腰の曲がった方の低い目線の先にトイレ表示をしたり、夜間起き上がりのある方はベッドを低床にしてベッド横に布団を敷き、床の上でも寝ることができるようにしている。		