

令和2年度

## 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	1470901347	事業の開始年月日	平成17年9月1日
		指定年月日	平成29年8月31日
法人名	スターツケアサービス株式会社		
事業所名	グループホーム きらら日吉		
所在地	(〒223-0051)		
	横浜市港北区箕輪町3-13-23		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	通い定員	名
		宿泊定員	名
		定員計	18名
		ユニット	2ユニット
自己評価作成日	令和2年10月31日	評価結果 市町村受理日	令和3年2月4日

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	
----------	--

### 【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）】

<p>ご利用者様とご家族様との職員の信頼関係が形成されており、距離感が近く家庭的な環境が実現し、支援につなげることができています。また、地域に根付いたホームということで地域（町内会・保育園）との連携が大変深く、年間行事にも参加しています。しかしながら、コロナ感染症の流行によりホーム内での行事や近隣との交流も閉ざされた状況にあります。その中でも、ホーム内で少しでもご利用者様に楽しみを持って頂きたいと考え、夏祭りや御料理によって季節を感じていただく努力をして参りました。又、今までよりも多くの写真を撮り月初のお手紙に近々の写真を添えてお送りさせていただきました。ご家族様からは、面会制限の中写真が送られてきて、「安心しました。」とのお声を頂戴しました。これからも、ご利用者様やご家族様にとっても楽しい思い出を作って差し上げたいと思います。</p> <p>法人として、「人が、心が、すべて」を第一にしており、職員もこの言葉を基本に、きらら日吉ではご利用者様・ご家族様に安心していただける介護を提供して参ります。</p>
--

### 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階		
訪問調査日	令和2年11月17日	評価機関 評価決定日	令和2年12月14日

### 【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点（評価機関記入）】

<p><b>【事業所の概要】</b> きらら日吉は東急東横線並びに横浜市営地下鉄グリーンライン日吉駅から徒歩13分程度の閑静な住宅地にあるグループホームで、今年で開所15周年を迎えた。広めのエントランスには季節の草花を植えたプランターをいくつも並べ、またベンチを置き、利用者にとっては絶好の外気浴の場となっている。</p> <p><b>【法人理念に基づくケア】</b> 法人理念である「人が、心が、すべて。」の実現に重きを置き、利用者がホームで快適な生活を過ごせるように職員は日々のケアを行っている。現時点では新型コロナ対策上、地域交流やイベントが中止となり、家族との面会もエントランスで15分と制限下での実施となっており、利用者は今までのホームでの過ごし方とは全く違う状況におかれている。このような状況下でも、職員は食事メニューに工夫をこらし利用者を楽しませ、利用者にもマスクを着けてもらい気分転換の散歩に出掛け、「非日常」でも利用者の笑顔が絶えないようにケアを行っている。</p> <p><b>【職員の‘学びの輪を広げる’環境】</b> 管理者は、職員に対して本人の行動に対する「結果」のみの指摘ではなく、「原因」と「改善」を本人に考えさせ、自ずと行動の質の向上が図れるように指導している。また、2020年4月から始まった介護全般を対象とした法人の「QM」（Quality Master）研修にリーダーを派遣している。リーダーは研修にて学ぶとともに学んだことを講師として職員に伝え、自身の理解を深めている。職員はリーダーから介護知識を学ぶ事で、お互いの連帯感の醸成にもつながっている。</p>
--

### 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
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 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	グループホーム きらら日吉
ユニット名	1F

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3, 利用者の1/3くらいが 4, ほとんどいない

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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように 2, 数日に1回程度ある 3, たまに 4, ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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
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
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
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, ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	企業理念・運営理念共に、「地域社会の一員」であることを自覚し、サービスに於いても入居者の「その人らしさ」を第1に考えた支援を心掛けている。理念も目の届く場所に掲示しており、共有を目指している。年間を通して、町内会や近隣保育園との行事に積極的に参加している。	法人理念である「人が、心が、すべて」を管理者自身の理念として心に刻み職員に対しても理念に沿うケアが出来るように日々指導している。ホームが利用者にとって「家」と同じように快適な生活であるように心掛けており、訪問時、利用者や職員の自然な笑顔を確認した。	
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	新型コロナウイルス流行の影響もあり、4月以降の地域行事や交流行事を中止せざるをえなかったが、地域の方との関係は続いている。日常の中で距離を保って挨拶をしたり、事業所の前を保育園の園児が通ると手を振りあたりとつながりが途絶えないようにしている。又、近隣のお米屋さんや美容院・クリーニング店とも日常的に利用者と一緒に利用している。	地域との交流は新型コロナ対策上、中止となっているが、散歩はマスクを着用しながら継続している。また、10月後半のハロウィンには仮装した保育園児がホームの玄関先まで来てくれて利用者を喜ばせてくれた。	
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	コロナ禍の中でもマスクなどの感染症対策を行いながら、散歩などの日課を行うことで高齢者も室内に籠らず、対策をとりながら外に出ることの大切さをアピールしている。		

4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み  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</p>	<p>4月以降は新型コロナウイルス対策のため、運営推進会議を中止している。ただ各種行事の実施中止状況などは共有している。</p>	<p>偶数月に開催していた運営推進会議を4月以降は開催していない。横浜市の指示で11月からは書面開催とし、従来の出席者である町内会長、地域住民、地域包括支援センター、民生委員、家族に「報告書」を送付することになっている。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>運営推進会議の実施報告書・活動状況報告書とその都度、区役所の高齢支援課に郵送して共有している。また、ホーム内に於いても、いつでも閲覧が出来る状況にある。</p>	<p>コロナ禍以前は、運営推進会議報告書を港北区高齢・障害支援課に郵送していた。尚、事故報告の提出は行っている。港北区主催の「オープンガーデン」にも参加依頼が来ている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	禁止マニュアルを会社として整備しており、職員全員で情報共有している。ケアの中では、職員間で常に身体拘束にならないケアの実践に努め、玄関の施錠をはじめ身体拘束は一切行っていない。年2回、身体拘束についての研修を実施している。また、昨年8月に身体拘束廃止委員会を発足し、2ヶ月に1回開催して記録し、運営推進会議で共有をして、意見を求めそれを会議で職員全員と情報共有する。	身体拘束禁止委員会を2か月に1度開催し、コロナ禍以降はユニットミーティングで議事内容を報告している。最近では、人感センサーは拘束には当たらない事を取り上げた。玄関、ユニット出入り口は施錠しているが、鈴のついた鍵をつけている。利用者でも開錠は可能で、職員が気付くようにもなっている。外出願望のある利用者には職員が同行し、気分転換を図っている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	虐待防止に関する研修やマニュアルを会社として整備しており、職員全員で情報共有している。又、日々のケアの中では、具体的に言葉や介助について、気がついた時にその場で注意をし、会議等でも例題を挙げて、分かり易く説明をしている。年2回、虐待についての研修を実施している。		
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	社内で、権利擁護や成年後見制度について研修会を実施している。今後活用を希望される方については、必要に応じて、ご提案や情報提供も行っている。		

9		<p>○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</p>	<p>契約締結の際には、契約内容を一語一句全てを読みあわせをしている。その都度質問等に関しては、ご理解と納得のいくまで説明をしてから契約書に署名押印をお願いしている。</p>		
10	6	<p>○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並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</p>	<p>ご意見箱の設置をはじめとし、利用者やご家族からのご意見はその都度職員間で共有している。また、運営推進会議においても、要望や提案などを報告・相談をして、改善に向けて努力している。運営推進会議議事録も閲覧可能であり、行政や包括とも情報を共有している。</p>	<p>家族からの具体的な要望はない。毎月「生活状況報告書」を送付しているが、コロナ禍以降はそれに直近の利用者の様子を写した写真を同封し、家族に好評である。既に退去した利用者家族とも交流を継続し、行事の際にはお手伝いとして来所する方もいる。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	代表者・マネージャーとの面談や研修などで接する機会もあり、代表者等から「最近の様子や疑問に思っていること等を話す機会が与えられている。」また、ホーム内でも何時でも職員からの意見や提案を発することが出来る機会を作り、その内容については、本部へ「職員からの意見」として報告している。また、直接、社長への「ダイレクトポスト」も設置されており、いつでも「意見・要望・想い」を送ることが出来る様になっている。	経営層も参加し研修等も実施する全体会議とモニタリング、各係からの報告等を行うユニットミーティングがある。コロナ禍で3か月程度中止とした時期もあるが、今は参加人数の制限や時間短縮にて開催している。勤続年数の長い職員も多いので気心が知れており、仕事のことから私的なことまで意見や相談も言いやすい。今年は15周年祝賀会を中止にしたが、職員から代替で敬老の日に豪華なお弁当を取ってお祝いをしようという提案があり、実行に移し、利用者にも好評であった。	
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	日々の勤務状況等あらゆる場面での本人の努力や実績を人事考課制度の導入により評価され、その結果を本人に説明している。また、給与水準、労働時間等の内部規程が何時でも閲覧できる状況に於かれており、不安や疑問に思ったことなどについては、職員が直接会社に確認が出来る体制となっている。		

13		<p>○職員を育てる取組み          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</p>	<p>本部の研修が役職・勤務年数等に合わせた研修体制にある。研修も勤務として参加でき、交通費の支給もある。研修を受ける機会が少なくなった職員にも、外部研修を積極的に受講出来る様になっている。資格試験に関しても、本部内での受験者へのフォロー・サポート体制が整っている。</p>		
14		<p>○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つくり、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組みをしている</p>	<p>横浜高齢者グループホーム連絡会や港北区事業者連絡会等の勉強会や研修会に参加して、サービスの向上に努めている。地域包括支援センターからの依頼で、「認知症介護の実践」「回想法について」等を地域の方向けに講演をした。</p>		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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	慣れない生活で不安な事も多い中、事前のご家族等からの情報をもとに、職員や他利用者との関わりを持ち積極的に関わることで、その人を早い段階で理解し、信頼関係が築けるように努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前の段階で、ご家族の思い等を十分傾聴して、不安の解消に努めている。いつでもご家族が話しやすい環境になるように、職員からコミュニケーションを取るように努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前の面談時に、ご家族とご本人様の求めているサービスを確認し、グループホームとしての役割を十分な説明をする。その上で、ご利用者とご家族が納得され、安心して生活が出来るような支援と環境が提供出来る様に努力をする。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者様各々に役割を担って頂くことで共に支え合いながら暮らしている生活の実現が出来ている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	新型コロナウイルス対策のため、一時面会の制限を実施していたが、現在は感染症対策を十分に行いながら面会をしていた。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	ご本人から馴染の方への手紙の郵送や古い友人に連絡を取る中継役をしたり、ホームへ来ていただく事にも積極的に受け入れている。また、近隣の馴染みのある場所への散歩なども取り組んでいる。	新型コロナ対策上、家族との面会はお互いマスク着用の上、玄関先で15分程度としている。手紙や電話の取次ぎの支援は継続している。職員は利用者との会話の中で昔の様子を聞き出している。	
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	互いに出来ないことは助け合いながら、相互に関係性を築けている。孤立を防ぐ為に毎日全員で行う体操を実施し集団で活動できる場を構築している。		
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	退去されたご家族様から、時々病状報告や知人の入居についての相談も受け、対応して感謝された。また、退去されたご家族様より、「きららで、ボランティアをしたい。」とのお話も頂いている。きららでは、何時でも相談に応じる準備がある事を伝え、感謝されている。恒例の秋刀魚大会やBBQ大会では、ご退去されたご家族様がボランティアとして参加をしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。	入居の際に利用者や家族の方にセンター方式の「これまでの生活」を使用し、情報を職員全員で共有し理解を深めている。また、入浴介助や散歩などで、マンツーマンになった時などの利用者の本音を聞き出すようにしている。日常生活の会話の中でも表情や仕草から思いや意向の確認を行い、ご家族にも意向の確認を行っている。	センター方式にてアセスメントを十分に行う事で利用者の状況、生活史を把握している。職員は散歩や入浴時のゆったりとした気分の際にも利用者の気持ちを聞き出している。また、夜間に利用者が起きた時、体が温まる飲み物や小腹を満たす物を用意し、リビングで話を聞いている。	
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	センター方式の「暮らしの情報を」を使用し、情報を職員全員で共有して理解を深めている。その後得た情報は記録に記載して、職員間で共有に努めている。日常生活の中でマンツーマンになった時に、利用者の昔話しや家族の事など語るきっかけにもなり、その中で、出た事を記録している。その中で職員にも情報共有に努めている。		

25		<p>○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</p>	<p>アセスメントは重要であり「自立支援プログラム」を使用し、情報を職員全員で共有して理解を深めている。アセスメントの段階で利用者の「出来る事、出来ない事」の把握を行い出来ない所はスタッフも行いながら安心して暮らせる生活の支援を行っている。介護計画書に基づきその人らしく生活していただけるための支援を行い、職員全員に理解を深めていただいている。</p>		
26	10	<p>○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</p>	<p>月に一度担当者会議を実施し、現状の課題やより良い支援方法を意見交換し、日常のご本人からの言葉や会話の中から課題や目標（意向を組み取り）ご家族からは手紙で意向を聞いた上で家族、本人の意向、課題を総合的に反映しアセスメントを作成している。その後ケアプランを作成している。</p>	<p>入居前にアセスメントを実施し、入居後は一時的なプランで1か月様子を見て、本プランに移行している。ユニット会議の際に担当者会議を行いモニタリングしている。2019年11月より「ケアカルテ」を導入し記録を電子化したことで職員の手間が省力化された。紙媒体の方が便利な記録類は従来通りとしている。</p>	
27		<p>○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</p>	<p>毎月サービス担当者会議を開催し、ご本人にとっての生活のしづらさや出来る事、やりたいこと等を話し合い、ご本人にとって現状以上に生活しやすい様に、介護計画の作成が出来ている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	感染症対策での自粛中の面会について、ご家族様の希望やご本人の状況から、面会方法等で柔軟な対応をした。体調不良で、緊急に受診が必要となった場合にご家族様の都合がつかず、職員が休日に出勤をして対応し、大事に至らなかった。		
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	コロナ禍でも町内会や保育園とのつながりは維持されており、季節行事などは中止となってしまったが、情報交換や挨拶は行っている。		
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	かかりつけ医師の選択は、希望を優先している。提携医については、臨機応変に対応可能な医師で、職員も安心している。また、必要時には、ご家族に直接説明をしていただいている。現在では、往診日が月2回となっており、その日の受診者以外でも、体調不良の方にも柔軟な対応をされている。	利用者全員が協力医の月2回の往診を受けている。歯科医は毎週往診し、訪問看護師も毎週木曜日に来所し健康管理を行っている。協力医以外は家族対応だが、現在は新型コロナ対策上、通院を控えている。希望者は訪問マッサージや鍼灸医によるリハビリテーションも受けることができる。受診記録は「訪問診察・往診・通院記録」に記載している。	

31		<p>○看護職員との協働  介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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</p>	<p>毎週1回、訪問看護師が訪問して入居者の健康管理をしている。その日に、指示を受けたものについては早急に医師に連絡を取り診察を受けている。又、職員の判断のしづらい腹部の状況を確認し、頓服の目安としている。本人からも、専門職へ相談が出来る時間として提供し、その相談内容などの情報提供ができています。</p>		
32		<p>○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、また、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。又は、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。</p>	<p>入院時は、本人の状態確認のため、お見舞いに伺ったり、担当者と随時連携をとりながら情報交換を行い、早期退院に向けて関係づくりに努めている。退院後は、かかりつけ医師との連携が取れている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	対応・終末期にかかる説明に関する同意書と看取りに関する事前確認書に署名捺印されたものを保管している。本人と家族のご希望の中で、ホーム内の設備や医療対応について、困難な場合があることを家族との協議の中で随時検討している。また、協力医療機関との連携を図り、他施設への検討も行っている	「重度化した場合における対応・終末期に係る指針」及び、「同意書」、「事前確認書」を入居時に説明の上交付し、終末期となった場合は改めて「終末期に関する同意書」を取り交わしている。昨年、今年と看取りはないが、管理者は看取りの際の具体例を示し指導すると共に記録を取ることの重要性も教えている。	
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	会社の、マニュアルが整備されている。AEDも設置されており、使用方法については、年2回の消防訓練の際に消防署からマネキンを持参して頂き、指導を受けている。また、救命講習や応急手当講習等にも積極的に参加していくようにしている。		

35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>避難訓練には地域の方が参加され、避難方法の再確認と災害時備品所持について町内会に情報を提供した。災害時に防災拠点までの移動はリスクが大きいことから、きららでは災害時にはホーム内に残る事を決め、そのことを町内会と共有するとともにご家族様には、災害時には移動しないことと連絡については、各家族からきららへ訪問又は確認して頂くことを手紙にて周知してある。また、ホーム内には3日分程度の食料と飲料水や衛生用品も常備しており、近隣の方で防災拠点まで避難が出来ない方については、一時的な避難場所として受け入れ可能である事も町内会には伝えてある。</p>	<p>2020年は6月に水害想定、11月に夜間想定での避難訓練を実施した。新型コロナ対策上消防署員の立ち合いはなかった。備蓄に関しては、加温不要ですぐに食べられるパンの缶詰、飲料水、ジュース、ビスケット・羊羹等の菓子類、暖を取る携帯カイロ、カセットコンロ、ボンベ、ランタン等が用意されている。事業所は消防署（港北消防署日吉出張所）と箕輪町内会から災害発生時における各種応急復旧活動に関する人的・物的支援を受けられる「消防応援協力締結施設」となっている。</p>	<p>高齢者のグループホームでもあり、新型コロナの感染リスクが高いと考えられます。新型コロナが終息するまでは、感染防止の観点から、対応が難しい、災害時の地域住民の受け入れ等について、消防署や町内会と相談する事を期待します。</p>
----	----	---	---	--	---



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	声掛けの基本は敬語で行っているが、親近感や信頼関係を築くために時折砕けた言葉を使用する事もあり、ご家族様からは理解を得られている。また羞恥心に配慮し肌を晒さなければならぬ際は細心の注意を払い声掛けを行い、必要に応じて一部介助している。	トイレ誘導の際は利用者の羞恥心に配慮した声掛けに留意している。また、スピーチロックに関してもチェックリストを活用し管理者、職員双方が気付き合うようにしている。モバイル介護ソフトを導入しており、タブレットで排泄記録を行う際には、各職員にパスワードを付与し管理している。	
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	一日の中で自己決定できる場（食事、水分、散歩コース等）ではクローズクエスチョンを用いて本人が選択しやすいよう配慮している。また、自己選択が難しい方にはその方の今必要な行動を予測し、行動の前後に説明を行う様努めている。スタッフ一人一人の観察力をアップさせ、その人の立場に立って、その人の視点からその人の想いを支援出来る様に努めている。		
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し、その日をどのように過ごしたか、希望にそって支援している	これまでの生活習慣を大切にすることはもちろんの事、ホーム内活動の強制は行っていない。しかし、食事に関しては、皆で一緒に召しあがるという考えを大切にしている為、利用者様に理解して頂けるような説明をしている。		

39		<p>○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</p>	<p>その日に着る衣類については、本人が選択をしている。また、ご本人が入居前からスカートを着用していれば支障が無い限りはご本人の好みに添う支援をして、おしゃれを楽しめるよう配慮している。</p>		
40	15	<p>○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</p>	<p>TVや広告で旬の物などが紹介されるとその話題を出して、旬の食材を取り入れて季節感を味わっていただいている。食事の準備については、出来るだけ一緒に行くように声掛けを行っている。後片付けについては、殆ど毎食後に利用者が行っている。また、地方の店舗から、食材をお取り寄せして、郷土料理を楽しんでいる。</p>	<p>近くのスーパーマーケットが閉店となり、食材発注は献立係が業者に行い、メニューは職員が利用者の希望も聞きながら決めて、調理している。コロナ禍以降は食事の楽しみをより追及し、利用者の好きな寿司、鰻、天井、すき焼きといったメニューを増やし、敬老の日には豪華な御膳でお祝いをした。他にもパンバイキング、冬場の鍋と多彩なアイデアで利用者を楽しませている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	一日の食事量や水分量については、毎回記録して共有している。今までの習慣は大切にしながら、栄養バランスを考え、毎食毎にメニューを記録して偏らないように留意している。その日の体調や気温等の変化に応じて、食事や水分の内容・量等も考慮して提供している。また、1回の食事量も少ない為、午前中のおやつの中には、捕食として、チーズ・ナッツ・プルーン・茎わかめ・味付うずら卵等を提供している。		
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	歯ブラシは、定期的に全員支援している。口腔ケアを自立で行われる方に対しても実施確認を毎食後行い、又、お手伝いの必要な方に対しては、職員が同行している。義歯使用者は、1日1回消毒剤を使用し、消毒が出来ている。		
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向けた支援を行っている	個々の行動の特徴を共有し、トイレ内排泄の誘発を心がけている。又、オムツ内排泄を減らしていく視点から、こまめなトイレ誘導を行っている。当たり前だが、トイレ希望があった際は、職員間で協力しお待ちさせることなく、ご案内が出来ている。	自立の利用者が多いが、こまめな誘導を心掛けている。夜間は利用者の状況に応じ、定時誘導、睡眠優先にて対応している。排泄記録はタブレットに記録するが、排泄チェック表も併用している。	

44		<p>○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</p>	<p>便秘の理解を各職員が行ったうえで、排便に良い食事（水溶性食物繊維の多いもの）を提供、毎日の適度な運動、適度な水分の提供に努めており、それでも出ない方には主治医との相談により薬が処方されている。</p>		
45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴日などは設定しておらず、希望のある利用者、入浴日が古い利用者を優先してお誘いし、本人の満足感が得られるよう入浴時間等も特に設定はしていない。但し、午前中は基本外出（散歩・外気浴）を実施するようにしている為に、入浴は午後になっている。</p>	<p>入浴は原則週2回だが、入浴日、入浴時間については利用者の希望を優先している。入浴を好まない方には、声掛け、時間を変えるといった対応もしている。お湯は入浴の都度交換している。ヒートショック対策は浴室内、脱衣場ともエアコンとなっている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	個々の状態を観察し、必要時は、日中でも入床を促している。夜間の巡視は1時間毎に1回行い、居室の扉の開閉音、職員の足音、室温、照明等に配慮している。又、その際には目を覚まさないように懐中電灯等を使用し、安眠できる環境を整えている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	用法・用量については、理解している。副作用や注意点については、医師や薬剤師に確認し共有するとともに観察を行い、常に報告・相談が出来る体制となっている。薬自体にも、袋に必要な情報を印字や色分けをしている。毎日のセットでは数名がチェックを行い、毎回の服薬では職員同士が声を掛け合い目視で確認している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	本人のこれまでの生活や現在のADLを考慮した日常での生活支援や家事活動が出来るよう支援し、非日常生活の提供の頻度を上げた事でさらでの生活でのメリハリがつくよう努めている。時には、ご利用者様からの食事やおやつのリクエストにも柔軟に対応をしている。		

49	18	<p>○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。また、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</p>	<p>毎日、午前中は職員と一緒に近隣を散歩する事を日課としている。散歩までは出来ない方については、庭に出て日光浴をしながら職員や他の利用者と話をする機会を設けている。また、散歩での提供では、地域の保育園の前を通ることにより地域の子ども達とのふれあいを大切にしている。また、長い時間の散歩を希望の方は定期的にご家族と協力しながら出来る範囲で対応に努めている。</p>	<p>コロナ禍でもマスクを着けて午前中の散歩を楽しんでいる。散歩に行かない利用者はエントランスのベンチで外気浴を楽しんでいる。コロナ禍以前はホームの車で近場に紅葉狩り等に出掛けていた。初詣は近くの諏訪神社に行くことにしているが、来年は「密」にならないように留意し実行したいと考えている。</p>	
50		<p>○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</p>	<p>お預り金の中から、必要に応じて買い物はして頂いているが、現在、ご本人がお金を所持していない。買い物の際にお金を渡して、支払って頂けるように支援をしています。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	希望がある方には手紙でのやりとりができるよう職員が中継となり支援している。また電話などがかかってきた場合など本人に繋げられるよう努めている。		
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	常に季節に合った草花などを植えて楽しみ、玄関などにも芳香剤などを置かずに見た目、臭気への配慮を行っている。また季節に応じた空調の管理、利用者の癒しのために水槽に亀を飼っている。季節の行事（お正月・お月見・敬老会・クリスマス等）に利用者と一緒に和紙で手作りのテーブルセンターや壁掛け等を作って、季節感に彩りを添えて楽しんでいる。	全館バリアフリーで廊下も広く明るい。リビングも採光が良く、温湿度管理はエアコンと加湿器にて行われている。リビングの壁には、利用者の作った季節の貼り絵や「大人用の塗り絵」が掲示されている。また、和紙を使った季節行事のオブジェも飾られている。水槽には亀が飼育されている。	
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	リビングの中でもソファやテーブルの椅子は常に解放しており、ソファの位置やテーブルの位置を工夫し利用者同士の交流の場としてや、一人で座れる場所などを作っている。		
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	入居時にご家族へ今まで使用していた愛着のある馴染みの家具など身の回りの物を持ってきていただき居心地の良い環境の提供に努めている。中には、御仏壇やご自分で作られたプラモデルの飛行機を65機も居室に飾り、楽しまれている。	エアコン、照明器具、クローゼット、洗面台が備え付けられている。それ以外は利用者が使い慣れた家具を持ち込み、仏壇や写真といった思い出の品で利用者好みの居室としている。職員意見で居室担当制を導入し、衣替えや大掃除を行うことにしている。	

55		<p>○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」や「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</p>	<p>利用者がわかり易い様、トイレ等に張り紙をしている。建物はバリアフリー構造となっており、手すりの付属など利用者一人で建物内を自由に安全に移動することが出来る作りになっている。またキッチンが対面式になっており利用者が活動しやすい構造になっている。</p>		
----	--	---	--	--	--



事業所名	グループホーム きらら日吉
ユニット名	2F

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が 2, 利用者の2/3くらいが 3, 利用者の1/3くらいが 4, ほとんどいない

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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように 2, 数日に1回程度ある 3, たまに 4, ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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
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
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
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, ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	企業理念・運営理念共に、「地域社会の一員」であることを自覚し、サービスに於いても入居者の「その人らしさ」を第1に考えた支援を心掛けている。理念も目の届く場所に掲示しており、共有を目指している。年間を通して、町内会や近隣保育園との行事に積極的に参加している。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	新型コロナウイルス流行の影響もあり、4月以降の地域行事や交流行事を中止せざるをえなかったが、地域の方との関係は続いている。日常の中で距離を保って挨拶をしたり、事業所の前を保育園の園児が通ると手を振りあたりとつながりが途絶えないようにしている。又、近隣のお米屋さんや美容院・クリーニング店とも日常的に利用者と一緒に利用している。		
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	コロナ禍の中でもマスクなどの感染症対策を行いながら、散歩などの日課を行うことで高齢者も室内に籠らず、対策をとりながら外に出ることの大切さをアピールしている。		

4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み  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</p>	<p>4月以降は新型コロナウイルス対策のため、運営推進会議を中止している。ただ各種行事の実施中止状況などは共有している。</p>		
5	4	<p>○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</p>	<p>運営推進会議の実施報告書・活動状況報告書をその都度、区役所の高齢支援課に郵送して共有している。また、ホーム内に於いても、いつでも閲覧が出来る状況にある。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	禁止マニュアルを会社として整備しており、職員全員で情報共有している。ケアの中では、職員間で常に身体拘束にならないケアの実践に努め、玄関の施錠をはじめ身体拘束は一切行っていない。年2回、身体拘束についての研修を実施している。また、昨年8月に身体拘束廃止委員会を発足し、2ヶ月に1回開催して記録し、運営推進会議で共有をして、意見を求めそれを会議で職員全員と情報共有する。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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のないよう注意を払い、防止に努めている	虐待防止に関する研修やマニュアルを会社として整備しており、職員全員で情報共有している。又、日々のケアの中では、具体的に言葉や介助について、気がついた時にその場で注意をし、会議等でも例題を挙げて、分かり易く説明をしている。年2回、虐待についての研修を実施している。		
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	社内で、権利擁護や成年後見制度について研修会を実施している。今後活用を希望される方については、必要に応じて、ご提案や情報提供も行っている。		

9		<p>○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</p>	<p>契約締結の際には、契約内容を一語一句全てを読みあわせをしている。その都度質問等に関しては、ご理解と納得のいくまで説明をしてから契約書に署名押印をお願いしている。</p>		
10	6	<p>○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並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</p>	<p>ご意見箱の設置をはじめとし、利用者やご家族からのご意見はその都度職員間で共有している。また、運営推進会議においても、要望や提案などを報告・相談をして、改善に向けて努力している。運営推進会議議事録も閲覧可能であり、行政や包括とも情報を共有している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	代表者・マネージャーとの面談や研修などで接する機会もあり、代表者等から「最近の様子や疑問に思っていること等を話す機会が与えられている。」また、ホーム内でも何時でも職員からの意見や提案を発することが出来る機会を作り、その内容については、本部へ「職員からの意見」として報告している。また、直接、社長への「ダイレクトポスト」も設置されており、いつでも「意見・要望・想い」を送ることが出来る様になっている。		
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	日々の勤務状況等あらゆる場面での本人の努力や実績を人事考課制度の導入により評価され、その結果を本人に説明している。また、給与水準、労働時間等の内部規程が何時でも閲覧できる状況に於かれており、不安や疑問に思ったことなどについては、職員が直接会社に確認が出来る体制となっている。		
13		○職員を育てる取組み 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	本部の研修が役職・勤務年数等に合わせた研修体制にある。研修も勤務として参加でき、交通費の支給もある。研修を受ける機会が少なくなった職員にも、外部研修を積極的に受講出来る様になっている。資格試験に関しても、本部内での受験者へのフォロー・サポート体制が整っている。		

14	<p>○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つくり、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組みをしている</p>	<p>横浜高齢者グループホーム連絡会や港北区事業者連絡会等の勉強会や研修会に参加して、サービスの向上に努めている。地域包括支援センターからの依頼で、「認知症介護の実践」「回想法について」等を地域の方向けに講演をした。</p>		
----	--	--	--	--

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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	慣れない生活で不安な事も多い中、事前のご家族等からの情報をもとに、職員や他利用者との関わりを持ち積極的に関わることで、その人を早い段階で理解し、信頼関係が築けるように努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前の段階で、ご家族の思い等を十分傾聴して、不安の解消に努めている。いつでもご家族が話しやすい環境になるように、職員からコミュニケーションを取るように努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前の面談時に、ご家族とご本人様の求めているサービスを確認し、グループホームとしての役割を十分な説明をする。その上で、ご利用者とご家族が納得され、安心して生活が出来るような支援と環境が提供出来る様に努力をする。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者様各々に役割を担って頂くことで共に支え合いながら暮らしている生活の実現が出来ている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	新型コロナウイルス対策のため、一時面会の制限も行わせていただいていたが、現在は感染症対策を十分に行いながら面会をしていただいている。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	ご本人から馴染の方への手紙の郵送や古い友人に連絡を取る中継役をしたり、ホームへ来ていただく事にも積極的に受け入れている。また、近隣の馴染のある場所への散歩なども取り組んでいる。		
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	互いに出来ないことは助け合いながら、相互に関係性を築けている。孤立を防ぐ為に毎日全員で行う体操を実施し集団で活動できる場を構築している。		
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	退去されたご家族様から、時々病状報告や知人の入居についての相談も受け、対応して感謝された。また、退去されたご家族様より、「きららで、ボランティアをしたい。」とのお話も頂いている。きららでは、何時でも相談に応じる準備がある事を伝え、感謝されている。恒例の秋刀魚大会やBBQ大会では、ご退去されたご家族様がボランティアとして参加をしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。	入居の際に利用者や家族の方にセンター方式の「今までの生活」を使用し、情報を職員全員で共有し理解を深めている。また、入浴介助や散歩などで、マンツーマンになった時などの利用者の本音を聞き出すようにしている。日常生活の会話の中でも表情や仕草から思いや意向の確認を行い、ご家族にも意向の確認を行っている。		
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	センター方式の「暮らしの情報」を使用し、情報を職員全員で共有して理解を深めている。その後得た情報は記録に記載して、職員間で共有に努めている。日常生活の中でマンツーマンになった時に、利用者の昔話しや家族の事など語るきっかけにもなり、その中で、出た事を記録している。その中で職員にも情報共有に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	アセスメントは重要であり「自立支援プログラム」を使用し、情報を職員全員で共有して理解を深めている。アセスメントの段階で利用者の「出来る事、出来ない事」の把握を行い出来ない所はスタッフも行いながら安心して暮らせる生活の支援を行っている。介護計画書に基づきその人らしく生活していただけるための支援を行い、職員全員に理解を深めていただいている。		

	<p>○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</p>	<p>月に一度担当者会議を実施し、現状の課題やより良い支援方法を意見交換し、日常のご本人からの言葉や会話の中から課題や目標（意向を組み取り）ご家族からは手紙で意向を聞いた上で家族、本人の意向、課題を総合的に反映しアセスメントを作成している。その後ケアプランを作成している。</p>		
27	<p>○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</p>	<p>毎月サービス担当者会議を開催し、ご本人にとっての生活のしづらさや出来る事、やりたいこと等を話し合い、ご本人にとって現状以上に生活しやすい様に、介護計画の作成が出来ている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	感染症対策での自粛中の面会について、ご家族様の希望やご本人の状況から、面会方法等で柔軟な対応をした。体調不良で、緊急に受診が必要となった場合にご家族様の都合がつかず、職員が休日に出勤をして対応し、大事に至らなかった。		
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	コロナ禍でも町内会や保育園とのつながりは維持されており、季節行事などは中止となってしまったが、情報交換や挨拶は行っている。		
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	かかりつけ医師の選択は、希望を優先している。提携医については、臨機応変に対応可能な医師で、職員も安心している。また、必要時には、ご家族に直接説明をしていただいている。現在では、往診日が月2回となっており、その日の受診者以外でも、体調不良の方にも柔軟な対応をされている。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	毎週1回、訪問看護師が訪問して入居者の健康管理をしている。その日に、指示を受けたものについては早急に医師に連絡を取り診察を受けている。又、職員の判断のしづらい腹部の状況を確認し、頓服の目安としている。本人からも、専門職へ相談が出来る時間として提供し、そ		

			の相談内容などの情報提供ができています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、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。又は、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、本人の状態確認のため、お見舞いに伺ったり、担当者と随時連携をとりながら情報交換を行い、早期退院に向けて関係づくりに努めている。退院後は、かかりつけ医師との連携が取れている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	対応・終末期にかかる説明に関する同意書と看取りに関する事前確認書に署名捺印されたものを保管している。本人と家族のご希望の中で、ホーム内の設備や医療対応について、困難な場合があることを家族との協議の中で随時検討している。また、協力医療機関との連携を図り、他施設への検討も行っている		
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	会社の、マニュアルが整備されている。AEDも設置されており、使用方法については、年2回の消防訓練の際に消防署からマネキンを持参して頂き、指導を受けている。また、救命講習や応急手当講習等にも積極的に参加していくようにしている。		
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	避難訓練には地域の方が参加され、避難方法の再確認と災害時備品所持について町内会に情報を提供した。災害時に防災拠点までの移動はリスクが大きい事から、きららでは災害時にはホーム内に残る事を決め、そのことを町内会と共有するとともにご家族様には、災害時には移動しないことと連絡については、各家族からきららへ訪問又は確認して頂くことを手紙にて周知してある。また、ホーム内には3日分程度の食料と飲料水や衛生用品も常備しており、近隣の方で防災拠点まで避難が出来ない方については、一時的な避難場所として受け入れ可能である事も町内会には伝えてある。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	声掛けの基本は敬語で行っているが、親近感や信頼関係を築くために時折砕けた言葉を使用する事もあり、ご家族様からは理解を得られている。また羞恥心に配慮し肌を晒さなければならぬ際は細心の注意を払い声掛けを行い、必要に応じて一部介助している。		
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	一日の中で自己決定できる場（食事、水分、散歩コース等）ではクローズクエスチョンを用いて本人が選択しやすいよう配慮している。また、自己選択が難しい方にはその方の今必要な行動を予測し、行動の前後に説明を行う様努めている。スタッフ一人一人の観察力をアップさせ、その人の立場に立って、その人の視点からその人の想いを支援出来る様に努めている。		
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し、その日をどのように過ごしたか、希望にそって支援している	これまでの生活習慣を大切にすることはもちろんの事、ホーム内活動の強制は行っていない。しかし、食事に関しては、皆で一緒に召しあがるという考えを大切にしている為、利用者様に理解して頂けるような説明をしている。		

39		<p>○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</p>	<p>その日に着る衣類については、本人が選択をしている。また、ご本人が入居前からスカートを着用していれば支障が無い限りはご本人の好みに添う支援をして、おしゃれを楽しめるよう配慮している。</p>		
40	15	<p>○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</p>	<p>TVや広告で旬の物などが紹介されるとその話題を出して、旬の食材を取り入れて季節感を味わっていただいている。食事の準備については、出来るだけ一緒に行くように声掛けを行っている。後片付けについては、殆ど毎食後に利用者が行っている。また、地方の店舗から、食材をお取り寄せして、郷土料理を楽しんでいる。</p>		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	一日の食事量や水分量については、毎回記録して共有している。今までの習慣は大切にしながら、栄養バランスを考え、毎食毎にメニューを記録して偏らないように留意している。その日の体調や気温等の変化に応じて、食事や水分の内容・量等も考慮して提供している。		
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	歯ブラシは、定期的に全員支援している。口腔ケアを自立で行われる方に対しても実施確認を毎食後行い、又、お手伝いの必要な方に対しては、職員が同行している。義歯使用者は、1日1回消毒剤を使用し、消毒が出来ている。		
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向けた支援を行っている	個々の行動の特徴を共有し、トイレ内排泄の誘発を心がけている。又、オムツ内排泄を減らしていく視点から、こまめなトイレ誘導を行っている。当たり前だが、トイレ希望があった際は、職員間で協力しお待ちさせることなく、ご案内が出来ている。		
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	便秘の理解を各職員が行ったうえで、排便に良い食事（水溶性食物繊維の多いもの）を提供、毎日の適度な運動、適度な水分の提供に努めており、それでも出ない方には主治医との相談により薬が処方されている。		

45	17	<p>○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>入浴日などは設定しておらず、希望のある利用者、入浴日が古い利用者を優先してお誘いし、本人の満足感が得られるよう入浴時間等も特に設定はしていない。但し、午前中は基本外出（散歩・外気浴）を実施するようにしている為に、入浴は午後になっている。 お一人で、入浴できる方については、希望の時間に入浴をすることもある。</p>		
----	----	--	--	--	--

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	個々の状態を観察し、必要時は、日中でも入床を促している。夜間の巡視は1時間毎に1回行い、居室の扉の開閉音、職員の足音、室温、照明等に配慮している。又、その際には目を覚まさないように懐中電灯等を使用し、安眠できる環境を整えている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	用法・用量については、理解している。副作用や注意点については、医師や薬剤師に確認し共有するとともに観察を行い、常に報告・相談が出来る体制となっている。薬自体にも、袋に必要な情報を印字や色分けをしている。毎日のセットでは数名がチェックを行い、毎回の服薬では職員同士が声を掛け合い目視で確認している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	本人の今までの生活や現在のADLを考慮した日常での生活支援や家事活動が出来るよう支援し、非日常生活の提供の頻度を上げた事できららでの生活でのメリハリがつくよう努めている。時には、ご利用者様からの食事やおやつのリクエストにも柔軟に対応をしている。		
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。また、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、午前中は職員と一緒に近隣を散歩する事を日課としている。散歩までは出来ない方については、庭に出て日光浴をしながら職員や他の利用者と話をする機会を設けている。また、散歩での提供では、地域の保育園		

			の前を通ることにより地域の子 ども達とのふれあいを大切に している。また、長い時間の 散歩を希望の方は定期的 にご家族と協力しながら 出来る範囲で対応に努 めている。		
50		○お金の所持や使うことの 支援 職員は、本人がお金を 持つことの大切さを理 解しており、一人ひと りの希望や力に 応じて、お金を所持 したり使えるよう に支援している	お預り金の中から、 必要に応じて買 い物はして頂いて いるが、現在、ご 本人がお金を所持 していない。買 い物の際にお金 を渡して、支払 って頂けるよう に支援をしてい ます。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	希望がある方には手紙でのやりとりができるよう職員が中継となり支援している。また電話などがかかってきた場合など本人に繋げられるよう努めている。		
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	常に季節に合った草花などを植えて楽しみ、玄関などにも芳香剤などを置かずに見た目、臭気への配慮を行っている。また季節に応じた空調の管理、利用者の癒しのために水槽に亀を飼っている。季節の行事（お正月・お月見・敬老会・クリスマス等）に利用者と一緒に和紙で手作りのテーブルセンターや壁掛け等を作って、季節感に彩りを添えて楽しんでいる。		
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	リビングの中でもソファやテーブルの椅子は常に解放しており、ソファの位置やテーブルの位置を工夫し利用者同士の交流の場としてや、一人で座れる場所などを作っている。		
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	入居時にご家族へ今まで使用していた愛着のある馴染みの家具など身の回りの物を持ってきていただき居心地の良い環境の提供に努めている。中には、御仏壇やご自分で作られたプラモデルの飛行機を65機も居室に飾り、楽しまれている。		

55		<p>○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」や「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</p>	<p>利用者がわかり易い様、トイレ等に張り紙をしている。建物はバリアフリー構造となっており、手すりの付属など利用者一人で建物内を自由に安全に移動することが出来る作りになっている。またキッチンが対面式になっており利用者が活動しやすい構造になっている。</p>		
----	--	---	--	--	--

# 目 標 達 成 計 画

事業所名

GHきららHJ吉

作成日

令和3年2月3日

## 【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目 標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	13	災害時において、港北消防署日吉出張所と町内会、きららの三者で支援の協定を締結している。評価機関より「コロナ感染終息まで、感染防止の観点から施設での受け入れについて、難しい旨を相談しておくことを期待します。」との意見については、入居者及び職員の安全確保の観点から必要であると考えます。また、受け入れ者の状況によりから受け入れは難しい旨を伝える事も可能ですが、現時点で「受け入れが難しい」旨の相談をすることは、地域密着型施設として判断に迷う状況です。又、町内会もきららの状況は良く理解されており、運営推進会議の際にもきららにとって良い方法を指導して頂いている現状がある。	施設内及び受け入れ者にコロナ感染陽性者（疑陽性も含む）がない場合においてのみ、災害時に地域密着型の施設として、地域に貢献できるホームでありたいので受け入れを行う。	町内会長を始め、町内の民生委員との関係も良好であるため、改めて訪問して説明するのではなく、機会があるときに話をして理解を得ることとする。又、協定についても町内会からの提案であり、今後の事も踏まえて敢えて溝を作るもののリスクを避けたい。災害時の受け入れに関しても、検温と消毒を実施して入居者と同室ではなくファミリールームの提供など、双方にとっての配慮も考えている。	

注) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。  
 注) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。