

<認知症対応型共同生活介護用>  
<小規模多機能型居宅介護用>

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	項目数	8
1. 理念の共有		1
2. 地域との支えあい		1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用		3
4. 理念を実践するための体制		2
5. 人材の育成と支援		0
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援		1
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応		0
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援		1
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		5
1. 一人ひとりの把握		1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し		1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援		0
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働		3
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		6
1. その人らしい暮らしの支援		4
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		20

事業所番号	1472001328
法人名	株式会社 ツクイ
事業所名	ツクイ平塚徳延グループホーム
訪問調査日	令和2年2月20日
評価確定日	令和2年3月31日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

**○項目番号について**  
 外部評価は20項目です。  
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。  
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

**○記入方法**  
 [取り組みの事実]  
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。  
 [次ステップに向けて期待したい内容]  
 次ステップに向けて期待したい内容について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

**○用語の説明**  
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
 家族 = 家族に限定しています。  
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。  
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。  
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

令和1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	1472001328	事業の開始年月日	平成18年2月1日	
		指定年月日	平成18年2月1日	
法人名	株式会社 ツクイ			
事業所名	ツクイ平塚徳延グループホーム			
所在地	( 254-0902 )			
	神奈川県平塚市徳延631-1			
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護  <input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	登録定員	名	
		通い定員	名	
		宿泊定員	名	
		定員計	18名	
		ユニット数	2ユニット	
自己評価作成日	令和2年1月31日	評価結果 市町村受理日	令和2年4月28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)】

高麗山麓の住宅地という陽あたりの良い閑静な場所にあるグループホームです。全国41ヶ所にあるグループホームの知見を活かしながら、事業所内研修や外部研修を受講し全職員が研鑽を積んでいます。私たちは、利用者様が自立に近い形で家事などの役割を持ちながら生活することにより、認知症の症状を緩和できるよう本来の目的を常に意識しています。レクリエーションに重点を置き、常に利用者様との会話を心掛け、その方の思いを受容・共感し、「ここに来て良かったよ。」と言ってもらえるケアを目指しています。「自分の親を当ホームに預けられるようなケアをしたい。」を合言葉に職員相互協力のもと運営しています。

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒231-0023 横浜市中区山下町74-1 大和地所ビル9F		
訪問調査日	令和2年2月20日	評価機関 評価決定日	令和2年3月31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)】

●この事業所は、株式会社ツクイの経営です。同法人は、介護業務全般の事業を全国展開している東証一部上場企業です。全国での事業所数は、690ヶ所を超え、グループホームに限っても全国で41事業所あり、神奈川県内だけでも14事業所を運営しています。この事業所は、JR東海道線「平塚駅」からバスで15分徒歩5分の高麗山麓の住宅地の中にあり、陽あたりも良く、金目川と河内川がすぐ近くに流れる静かな環境下にあります。

●法人の理念とは別に事業所独自で作成した理念「あたたかい家庭的なあなたの暮らしを守ります」を織り込んだ事業所の「私たちは、あなたを知りたいという心を持ち続けます」から始まる5項目を掲げ、レクリエーションに重点を置き、常に利用者との会話を心掛け、一人ひとりの思いを受容しながら支援に当たっています。また、職員一同「自分の親を預けられるようなケアをしたい」を合言葉に職員相互協力し合いながら運営し、実際に職員の母親がこの事業所に入居され、この思いが実現されました。

●運営推進会議には、毎回7～8組家族が参加されるなど、家族の関心も高く、様々な意見交換が行われています。また、新しく就任された自治会長も積極的に運営推進会議に参加していただけており、災害対策や事故防止に関する専門的な意見を発言され、会議は緊張感のある充実した内容になっています。会議での有意義な意見・提案は、職員会議で検討され、事業所の運営改善に役立てています。管理者は、キャラバンメイトの資格を持ち、認知症サポーター養成講座の講師をしたり、ツクイの湘南エリア事業所と一緒に、年2回地域の高校に出向いて、訪問入浴の実演やコグニサイズなどの介護授業を行うなど地域への情報発信も活発に行っています。

## 【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	ツクイ平塚徳延グループホーム
ユニット名	さくら

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、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
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	経営理念・社訓・会社定義・ツクイ行動宣言を提示し、毎朝、合唱・唱和することで共有し、職員の行動規範としている。 事業所独自の基本理念を掲示している。 また、身体拘束・虐待防止宣言やツクイのマナーポリシーの共有に努めている。 そして毎月1日に社歌を斉唱している。	「法人の経営理念社訓・会社定義・ツクイ行動宣言」を提示し、毎朝、合唱・唱和して共有すると共に、職員の行動規範としています。「あたたかい家庭的なあなたの暮らしを守ります」の精神を述べた事業所独自の5項目からなる理念も掲示し、「自分の親を預けられるホーム」を合言葉に、日々のケアに当たっています。	今後の継続
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	自治会長に協力をいただきながら、地域包括支援センター職員・民生委員や平塚市の介護相談員・ボランティアの協力を得ている。 散歩時や出退社時に近隣住民への挨拶、玄関先飲料自動販売機(災害救援ベンダー)開放により交流を図っている。	これまで、運営推進会議などに参加しただけでなかった自治会長が任期を終え、新しく就任された自治会長は積極的に運営推進会議に参加していただけており、地域との関係は密接になっています。この6月に行なわれる地域の防災訓練にも初参加の予定です。散歩時や職員の出退時に近隣住民への挨拶、玄関先の飲料自動販売機の設置も、地域住民との交流のきっかけになっています。介護相談員だった方が、退職後、引き続きボランティアとして、ウクレレ演奏に来てくれています。	今後の継続
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	近隣住民からの施設見学・介護相談を受け入れたり、AED設置を表示している。 また、要望があれば一時的な駐車スペースの提供を行っている。		
4	3	○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	2ヶ月に1度(偶数月に)運営推進会議を開催、利用者様・利用者ご家族様および有識者として自治会長・地域包括支援センター職員・民生委員に参加願っている。会議議事録を事業所職員にも回覧し、利用者ご家族様や有識者の意見を職員会議に諮るなど、サービス向上に努めている。	偶数月の開催とし、年6回実施しています。全家族に案内を出しており、現在は毎回7~8組の家族に参加いただくなど、家族の関心も高く、様々な意見交換の場にもなっています。新たに就任した自治会長にも、積極的に参加いただき、防災や事故対策につき、専門的かつ手厳しい意見をいただき、緊張感のある充実した運営推進会議になっています。会議で出た意見・提案は、職員会議でも検討し、事業所の運営改善に役立てています。	今後の継続
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組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議へは参加いただけないが、介護保険課に訪問・電話で相談、助言をいただきながら協力関係を築くように取り組んでいる。また、行政主催の講義や研修には積極的に管理者のみならず、職員も参加している。	相談すべき課題がでた場合は、市の介護保険課を訪問したり、電話連絡で助言をいただきながら協力関係を構築しています。平塚市のグループホーム連絡会でも、市職員との連携があります。連絡会主催でフレンチレストランの協力を得て、利用者にウェイター役をしていただくイベントも開催されました。行政主催の講義や研修には、管理者だけでなく職員も参加しています。	今後の継続

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	事業所研修で「身体拘束禁止研修」を年2回実施し知識を共有するとともに、身体拘束禁止委員会を設置して定期的な討議の場（運営推進会議）を作り運営管理している。フィジカル・スピーチ・ドラッグロックについての知見を収集し、委員会で検討のうえ職員に発信している。ユニット扉施錠もやめた。	事業所内研修でも「身体拘束禁止研修」を年2回実施し、知識を共有すると共に身体拘束の無いケアに努めています。また、身体拘束禁止委員会も設置し、運営推進会議(2ヶ月に1回)の場にて開催し、家族や地域住民の参加者にも「身体拘束」について認識いただく機会にもなっています。フィジカル・スピーチ・ドラッグロックの事例を収集し、委員会で検討の上、職員に発信しています。	今後の継続
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	事業所研修で「高齢者虐待防止研修」を年2回実施し知識を共有するとともに、ライブカメラ（一定期間録画保存）設置で防止に努めている。日中のみならず、夜間の状況把握も毎日行っている。原因不明の班出現においても、計画作成担当者を中心に究明に努めている。		
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	平塚市成年後見利用センターが平塚市社会福祉協議会の運営で設置されており、相談窓口を活用できる状態になっている。（現在、4名の利用者に成年後見人がいる。）また、倫理・権利擁護の研修参加で学びを得ている。		
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	その都度、利用者ご家族様に十分な説明を行い理解を得ている。変更が生じる場合には予め利用者ご家族様に通達したうえで、変更合意書を遅滞なく交わしている。今回、契約書の刷新を行い、今一度内容確認をしていただいた。		
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	顧客満足度調査（CSアンケート）、運営推進会議、外部評価アンケート、玄関設置のご意見箱で広く意見を聴取し、本社研修や職員会議で語り運営に反映させている。また、来設時や運営推進会議で利用者ご家族様から要望や苦情があった場合、書面に経緯を残すとともに朝礼や職員会議等で伝達している。	毎月のお便りで利用者の普段の姿をお知らせすると共に、面会に来られた際にも近況報告と併せて意見や要望を伺っています。また、法人では毎年の顧客満足度調査の実施と共に、外部評価アンケートでも利用者家族の声を聴集し、運営に反映させています。更に、運営推進会議でも7～8組の家族に参加いただいております。活発に意見交換を行っています。家族からの意見・要望・苦情については、解決までの経緯を時系列で残し、朝礼や職員会議で共有しています。	今後の継続

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	管理者として職員が常に発言できるよう、少しの時間でも会話を心掛けている。また、朝礼・職員会議や個人面談でも意見を募り、運営改善に努めている。	管理者は、常に職員が発言出来るよう、和やかな雰囲気、少しの時間でも職員との会話を心掛けています。日頃の会話や朝礼・職員会議や個人面談などで意見を募り、出された意見・提案については、前向きに検討するなどして、職員の勤務意欲につなげるようにしています。内容に応じて所長会議などで報告し、運営改善に取り組んでいます。	今後の継続
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職員より職場環境改善等の相談・提案を受けた場合、意見を傾聴し場合によっては各職員と話し合い、働きやすい職場になるよう努めている。物品に関しても予算を鑑みながら備えるよう努めている。		
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	介護知識・技術向上について毎月の事業所内研修に加え、本社研修を案内しスタッフが自らの意思で受講できる場を用意している。また、GHコミュニティを設置しグループホーム職員相互の学びの場を用意している。新人職員には「ツクスキ」やチューター（指導者）制度を導入している。		
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	ツクイ他事業所訪問、GHコミュニティ、平塚市グループホーム連絡会参加により、優れた部分の情報を事業所に持ち帰り、サービスの質の向上に努めている。		
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	計画作成担当者が中心となり、本人や関係者から聴取してフェイスシート・アセスメントシートを作成、カンファレンスで情報共有し、本人の安心・安全確保に努めている。		

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
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	計画作成担当者が窓口になり利用者様・利用者ご家族様の不安・要望を傾聴し、連絡を密にとり信頼を得られ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	最初の計画書作成時、現在の解決すべき課題を利用者様・利用者ご家族様とともに話し合いながら、決定できるように努めている。また、担当介護支援専門員に意見を求めたり、ご用意いただいた書類も参考にしている。		
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	利用者様ができることはお願いし、できないことを支援させていただき対等な関係「利用者」と職員との共同生活を目標としている。		
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	面会時に利用者様本人とゆっくり話せる環境を提供したり、行事参加を促してともに支えていく関係づくりを目指している。		
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	入居前に関わっていた介護支援専門員・近隣住民やお身内等の来設を促したり、ご家族様との外出（食事・散歩・墓参等）や外泊など、馴染みを断ち切らない支援に努めている。年賀状もご本人にお渡しし、その方とのご関係を伺いながら話題作りに努めている。	入居前に関わっていた介護支援専門員・近隣住民や親戚などの来設を促したり、家族との食事・散歩・お墓参りや外泊など、馴染みの関係継続が途切れることのないよう支援しています。家族から果物などが送られてきた場合には、利用者本人に包みを開封してもらうなどの心遣いをしたり、年賀状も本人に渡し、その方との関係を伺いながら、話題につなげています。	今後の継続

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
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	レクリエーションや家事手伝いの共同作業を通じて、利用者様同士が支え合える場を創出できるよう努めている。		
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	ツクイが現在、特に力を入れているグリーフケアを本社研修で知識習得し、相談の支援体制を確立している。現在も遺されたご家族に介護支援専門員が定期的に訪問や連絡を行っている（その方の定期訪問も受けている）。		
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。	常に利用者様とのコミュニケーションから本人の思い・要望・意向を探り、「気づき」を連絡ノート・3ヶ月に1度のカンファレンスで情報共有に努めている。また、平塚市の介護相談員からの情報を参考にしている。重度化された利用者様は、表情や仕種から意向を読み取る努力をしている。	常に利用者とのコミュニケーションから本人の思い・要望・意向を探り、気づきを連絡ノートや3ヶ月に1回のカンファレンスにて情報を共有しています。さらに、平塚市の介護相談員からの情報も、その方の思いや意向を把握するうえでの大切なツールであると考え、参考にしています。重度化した利用者からは、絵文字やタブレットを利用し、表情や仕草から意向の把握に努めています。	今後の継続
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	利用者ご家族様と面会時の会話から、以前の暮らしぶりや嗜好等を伺い、本人との関わりをそこから模索していく努力をしている。		
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	3ヶ月に1度のカンファレンスで本人の現状（過ごし方・潜在力等）や課題について検討している。心身状態は日々の申し送りにより観察を行っている。また、毎週来設する看護師から看護視点のアドバイスをいただいている。		

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
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	計画作成担当者が中心となり、介護記録や日々の申し送りから課題・ケアのあり方をカンファレンスで検討、利用者ご家族様の要望や医療職（主治医・看護師）の意見を鑑み作成している。	3ヶ月に1度、計画作成担当者が中心となり、介護記録や日々の申し送りを参考にし、モニタリングとアセスメントを行った上で、課題やケアのあり方をカンファレンスで検討し、家族の要望や主治医・看護師の意見も取り入れ、介護計画書の見直し・作成を実施しています。	今後の継続
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	ケアの試行を繰り返し、結果から新たな「気づき」を共有すべく記録して、個々の取り組みからケアの標準化に反映させている。		
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	ツクイ行動宣言にある「チャレンジを楽しもう」を実践すべく施設環境を整えたり、今まで取り入れたことのないサービスや支援も積極的に試行している。		
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	運営推進会議に参加いただいている有識者様（自治会長・地域包括支援センター職員・民生委員）、平塚市の介護相談員、ボランティア、近隣住民、オーナー様、事業所関連業者と連携し、豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	医師（内科、歯科）の定期往診を受け、時には本人に代わり相談、本人や利用者ご家族様への報告を行いながら支援している。急変時のドクターコール対応や訪問看護師の巡回（毎週）も受けている。（この度、主たる主治医の変更を実施した。）	協力内科医・歯科医の定期往診を受診し、時には、利用者本人に代わり相談し、家族への報告を行ないながら支援しています。急変時には、24時間対応のドクターオンコールにて、素早く対応できることになっています。訪問看護師は、毎週1回の巡回を受け、利用者の健康管理をお願いしています。	今後の継続

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
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	バイタルチェックシートから体調の変化を読み取れるように、必要事項（血圧・体温・食事・水分摂取量・排泄量・睡眠）を記入し、変動がある場合、相談したり医師への取り次ぎを願ったりしている。		
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、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。	主治医や訪問看護師に相談・助言をもらいながら、管理者・ケアマネジャー・利用者ご家族様が入院医療機関関係者と、早期退院に向けた話し合いに努めている。		
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	入居契約時に「重度化した場合の対応に係る指針」を説明し、看取りの対応に備えている。利用者ご家族様と終末期に向けた話し合いを医療機関の協力を得ながら適宜行い、看取りケアを遂行できるよう努めている。	入居契約時に、重度化した場合の対応に係る指針を説明し、看取りの対応に備えています。利用者が重度化した際には、利用者の家族と終末期に向けた話し合いを医療機関の協力を得て、家族の希望を最優先し、方向性を決めます。看取り介護終了時には、デスクカンファレンスを開き、振り返りの機会にしています。	今後の継続
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	急変に対するマニュアル作成および「介護事故発生時および緊急時の対応」研修を実施し知識を全職員で共有したり、平塚消防署の救命講習に参加している。		
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	非常災害対策マニュアルおよび計画を作成している。非常災害対応研修を実施したり、消防計画に基づき年2回の避難訓練を行っている。消火設備点検や非常食・飲料水・物品の備蓄をしている。 BCP（事業継続計画）も策定した。 自治会の取り組みにも参加予定。	災害対策マニュアル及び計画を作成しています。事業所の裏側に二つの河川があり、水害対策には、地元の自治会との協力が必要不可欠であると考えており、自治会長の協力により、この6月の地域の防災訓練にも参加することになっています。年2回の避難訓練は実施しています。備蓄品も準備しています。BCPも策定済みです。	今後の継続

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	社訓の『顧客重視』『個人尊重』を介護の礎にして、「接遇マナー・プライバシー保護」の研修実施、日常のケアで不適切な言葉かけや対応がなされていないか、身体拘束禁止委員会委員を中心に職員同士で気を配っている。介護の基本である利用者の尊厳について再考、委員会で具体的事例に取り組んでいる	社訓を介護の礎とし、接遇マナー・プライバシー保護の研修を実施しています。法人本部からのサービスクオリティ（SQ）調査が抜き打ちで入るなど接遇について重要視されています。スピーチロックや不適切な言葉掛けがないか身体拘束禁止委員会を中心に具体的事例を挙げ、利用者の人格尊重したケアに取り組んでいます。	今後の継続
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	日常の関わりの中で本人の思いや要望を言い表わせるよう受容の態度で臨み、本人がどうしたいのかを最優先に考え、自己決定を尊重している。職員の都合でどうすべきかを誘導するのではなく、本人の思いに寄り添えるケアを目指している。		
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し、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	職員のペースを押しつけないケアを実施している。本人の満足度をあげ、安心できる環境を提供し、気持ちよく過ごすことができるよう（本人との）会話を心掛け要望に添える努力をしている。		
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	季節に合った身だしなみを勧めたり、着用した衣類に対し感想を述べ整容に興味を持っていただける言葉がけをしている。衣類が汚れた時にさり気なく着替えを勧めたり、朝一番にホットタオルを提供し気持ち良く一日を過ごしてもらえるよう努めている。		
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	盛りつけや食器洗い・食器拭きを手伝ってもらったり、調理の状況をキッチンやキッチンカウンター越しに見てもらったりして食事を楽しみにしてもらえる演出をしている。食事のテーブルに職員がつき、会話しながら楽しく食べられる雰囲気を作っている。作り置きしないで温かい食事を提供している。	メニューや食材の供給は、法人で一元化されています。利用者には、盛り付けや食器洗い・拭きを手伝ってもらったり、調理の状況をキッチンカウンター越しに、見てもらい食事を楽しみにしてもらえる演出をしています。食卓テーブルには、職員も一緒につき、会話しながら楽しく食事ができる雰囲気作りを行っています。行事食を工夫したり、誕生日会には、おやつにケーキを用意して皆でお祝いしています。	今後の継続

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	食事量や食事形態、本人の好き嫌いを考慮した食材・飲料の提供、定期的な血液検査から食材のコントロールをしている。体重測定から栄養摂取状況を把握し、医師・看護師に相談している。水分摂取量もチェック表で把握し、不足が見られる場合は飲みやすい飲料で補給に努めている。		
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	毎食後の口腔ケア誘導・介助、義歯洗浄を実施している。また、義歯紛失の恐れがある利用者様の義歯を一時預かったり、夜間は義歯洗浄剤を使用し管理している。希望者は週1回の歯科往診を受けて口腔状態観察や口腔体操で嚥下機能維持に努めている。口腔衛生管理体制加算を算定している。		
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向けた支援を行っている	排泄表を確認しながらトイレ誘導したり、食事やティータイム前後に言葉がけて促している。安易に介護用品を導入するのではなく、排泄表に基づき、カンファレンスで検討し定時誘導を試みている。また、利用者様の状態に合わせ、トイレの場所がわかる表示も試行している。Pトイレの活用もしている。	排泄表を確認しながらのトイレ誘導、食事やおやつの前後に声掛けし、トイレでの排泄を促しています。一度失禁があったから安易に介護用品を導入することを管理者は禁じており、カンファレンスで検討し、出来るだけトイレ誘導に取り組んでいます。トイレの場所の表示の工夫も試行しています。	今後の継続
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	水溶性食物繊維（リンゴ・みかん・人参・キャベツ・トマト等）・不溶性食物繊維（芋・ごぼう・きのこ類）・発酵食品（味噌・ヨーグルト）・オリゴ糖（玉ねぎ）の提供および水分摂取表で1L/日程度の直接水分摂取に取り組んでいる。医師相談のうえ、下剤・マグネシウムの服薬介助をしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	本人の意思を最優先し、言葉がけの工夫（温泉に入りませんか？等）や着脱室の温度に留意しながら、週2回以上の入浴機会を提供している。浴槽に入れない利用者様はシャワー浴になるが、身体を冷やさないようタオルを背部や膝元に掛けるなど個々に応じた入浴支援をしている。	週2回以上の入浴機会を提供しています。利用者の意思を最優先し、無理強いせず、言葉掛けの工夫や着脱室の温度に留意し、入浴支援を行っています。同性介助を望む方には、対応しています。シャワー浴を余儀なくされる利用者には、身体を冷やさないようタオルを背部や膝元に掛ける等もしています。	今後の継続

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	日中にレクリエーションや頭・身体の体操を行っていただき、昼夜逆転予防としている。「安心して就寝できる」を重点に置き、遅番・夜勤職員が相互協力して、本人のペースで居室（ベッド）に入れるように支援している。寝衣への更衣も相互協力し、楽な衣類で気持ちよく休めるように支援している。		
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	服用薬は提携薬局で毎食後服用薬管理箱を用意いただき倉庫（鍵付）にて保管、倉庫から担当職員がキッチンに準備する。介助時、ダブルチェック（当日パートナー）して誤薬・落薬に留意し、服薬後口腔内の確認で服薬事故防止に努めている。本人に合った形態で服薬できるよう医師・薬剤師に相談している。		
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	IADL（手段的日常生活動作）の維持に努めるべく家事（食器拭き・洗濯物干し畳み・調理・掃除等）をお手伝いいただいている。趣味の会、音楽教室、アート教室、大正琴、食レク、園芸など、本人に合った事を提供し気分転換の支援をしている。		
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	季節行事（桜観賞・鯉のぼり観賞・紅葉観賞等）、夜間外出、日光浴・外気浴を含む散歩、利用者ご家族様との外出など戸外に出かけられるよう支援している。庭に出て土に触れてもらったり、建物脇を流れる川にいる鯉に餌をやったりと気分転換の場を創出している。	散歩の環境には恵まれており、建物脇を流れる河内川の小さな橋から鯉のえさやりをしたり、堰堤を歩いたりします。又小さな畑もあり、土に触れることも出来ます。季節行事のお花見、鯉のぼり鑑賞、紅葉鑑賞、花火やイルミネーション見学の夜間外出など毎月のように外出行事があります。気候の良い時期には玄関先のベンチで外気浴も行っています。	今後の継続
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	社内規則により施設で金銭管理はできないため、金員の所持はない。本人要望の物品は利用者ご家族様同意のうえ、立替金で用意することもできるが、本人の趣味嗜好がある物品はご家族様と外出いただき用意願っている。		

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
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	本人の要望により電話の取り次ぎや郵便はがきの依頼があった場合、利用者ご家族様の許可があれば、即時対応している。手紙はあくまでも本人に書いていただき、ポストに入れるお手伝いをしている。		
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	季節感を出すためフロア壁面、ユニット扉や内階段・玄関に装飾を施したり、生花を活着している。事故につながるよう利用者様目線で装飾にあたっている。採光、室温、換気、不快な音に留意するとともに、テーブルや椅子の配置を考慮し利用者様の動線確保に努めている。また、職員同士の会話（業務に関することを含め）にも留意している。	季節感を演出するために、リビングの壁面、ユニット扉、内階段・玄関に装飾を施したり、生花と造花を組み合わせたり、居心地の良い空間作りを行っています。事故につながるよう利用者目線で装飾し、テーブルや椅子の配置も考慮しながら、利用者の動線を確保しています。リビングや廊下には、カメラが設置され、夜間も含め、転倒事故などの際、トレース出来ることから、事故原因の究明や対策の立案につながり、事故防止に役立っています。	今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	両ユニットにソファを配置し利用者様同士くつろげる場を提供、畳部屋に座してもらったり、新聞・雑誌を提供したり、専用の椅子を用意しひとりの居場所を提供している。室内照明は全てLEDに変更し、チラつきや（場所がら）虫を寄せつけない配慮もしている。		
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	居室はエアコン・換気扇・カーテン・クローゼットのみ設置で、家具・寝具・写真・置物など使い慣れたものや馴染みのものを自由に配置いただき、本人の望む装飾を施せるよう決めごとはない。ただし、刃物やライターは遠慮願っている。	居室は、エアコン・換気扇・カーテン・クローゼットが設置されています。その他の家具・備品は、使い慣れたものや馴染みのものを持参いただき、自由に配置し、居心地の良い空間を作ってもらっています。居室の変化には、気を付け、いつの間にか利用者が家具を動かし、危険な状態になっていないか注意しています。	今後の継続
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」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	居室出入り口に表札を掲げ、（共用の）浴室・トイレが分かりやすい表示にしている。廊下には車イスを放置せず、手摺りに物を掛けたりしないなど安全に配慮している。玄関には履物を交換しやすいよう腰を下ろせる椅子を設置している。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所

ツクイ平塚徳延  
グループホーム

作成日

2020年2月20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組み内容	目標達成に要する期間
1	6	言葉による利用者の行動制限	スピーチロックの共通認識	身体拘束禁止委員会で具体的事例（NGワード等）を討議し、委員を中心に職員同士で注意し合う。	1年
2	34～	急変・事故発生時や非常災害時の対応	誤嚥の対応 心肺蘇生法・AED使用方法の知識をもつ 非常災害時の初動知識をもつ	事業所内研修 平塚消防署救命研修の受講 多様想定避難訓練実施 緊急連絡網テスト（速く正確に伝達） 備蓄物再確認及び整理	1年

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。

事業所名	ツクイ平塚徳延グループホーム
ユニット名	うめ

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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	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	経営理念・社訓・会社定義・ツクイ行動宣言を提示し、毎朝、合唱・唱和することで共有し、職員の行動規範としている。 事業所独自の基本理念を掲示している。 また、身体拘束・虐待防止宣言やツクイのマナーポリシーの共有に努めている。 そして毎月1日に社歌を斉唱している。		
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	自治会長に協力をいただきながら、地域包括支援センター職員・民生委員や平塚市の介護相談員・ボランティアの協力を得ている。 散歩時や出退社時に近隣住民への挨拶、玄関先飲料自動販売機(災害救援ベンダー)開放により交流を図っている。		
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	近隣住民からの施設見学・介護相談を受け入れたり、AED設置を表示している。 また、要望があれば一時的な駐車スペースの提供を行っている。		
4	3	○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	2ヶ月に1度(偶数月に)運営推進会議を開催、利用者様・利用者ご家族様および有識者として自治会長・地域包括支援センター職員・民生委員に参加願っている。会議議事録を事業所職員にも回覧し、利用者ご家族様や有識者の意見を職員会議に諮るなど、サービス向上に努めている。		
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組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議へは参加いただけないが、介護保険課に訪問・電話で相談、助言をいただきながら協力関係を築くように取り組んでいる。また、行政主催の講義や研修には積極的に管理者のみならず、職員も参加している。		

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
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	事業所研修で「身体拘束禁止研修」を年2回実施し知識を共有するとともに、身体拘束禁止委員会を設置して定期的な討議の場（運営推進会議）を作り運営管理している。フィジカル・スピーチ・ドラッグロックについての知見を収集し、委員会で検討のうえ職員に発信している。ユニット扉施錠もやめた。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	事業所研修で「高齢者虐待防止研修」を年2回実施し知識を共有するとともに、ライブカメラ（一定期間録画保存）設置で防止に努めている。日中のみならず、夜間の状況把握も毎日行っている。原因不明の班出現においても、計画作成担当者を中心に究明に努めている。		
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	平塚市成年後見利用センターが平塚市社会福祉協議会の運営で設置されており、相談窓口を活用できる状態になっている。（現在、4名の利用者に成年後見人がいる。）また、倫理・権利擁護の研修参加で学びを得ている。		
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	その都度、利用者ご家族様に十分な説明を行い理解を得ている。変更が生じる場合には予め利用者ご家族様に通知したうえで、変更合意書を遅滞なく交わしている。今回、契約書の刷新を行い、今一度内容確認をしていただいた。		
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	顧客満足度調査（CSアンケート）、運営推進会議、外部評価アンケート、玄関設置のご意見箱で広く意見を聴取し、本社研修や職員会議で語り運営に反映させている。また、来設時や運営推進会議で利用者ご家族様から要望や苦情があった場合、書面に経緯を残すとともに朝礼や職員会議等で伝達している。		

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
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	管理者として職員が常に発言できるよう、少しの時間でも会話を心掛けている。また、朝礼・職員会議や個人面談でも意見を募り、運営改善に努めている。		
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	職員より職場環境改善等の相談・提案を受けた場合、意見を傾聴し場合によっては各職員と話し合い、働きやすい職場になるよう努めている。物品に関しても予算を鑑みながら備えるよう努めている。		
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	介護知識・技術向上について毎月の事業所内研修に加え、本社研修を案内しスタッフが自らの意思で受講できる場を用意している。また、GHコミュニティを設置しグループホーム職員相互の学びの場を用意している。新人職員には「ツクスキ」やチューター（指導者）制度を導入している。		
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	ツクイ他事業所訪問、GHコミュニティ、平塚市グループホーム連絡会参加により、優れた部分の情報を事業所に持ち帰り、サービスの質の向上に努めている。		
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	計画作成担当者が中心となり、本人や関係者から聴取してフェイスシート・アセスメントシートを作成、カンファレンスで情報共有し、本人の安心・安全確保に努めている。		

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
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	計画作成担当者が窓口になり利用者様・利用者ご家族様の不安・要望を傾聴し、連絡を密にとり信頼を得られ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	最初の計画書作成時、現在の解決すべき課題を利用者様・利用者ご家族様とともに話し合いながら、決定できるように努めている。また、担当介護支援専門員に意見を求めたり、ご用意いただいた書類も参考にしている。		
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	利用者様ができることはお願いし、できないことを支援させていただき対等な関係「利用者」と職員との共同生活」を目指している。		
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	面会時に利用者様本人とゆっくり話せる環境を提供したり、行事参加を促してともに支えていく関係づくりを目指している。		
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	入居前に関わっていた介護支援専門員・近隣住民やお身内等の来設を促したり、ご家族様との外出（食事・散歩・墓参等）や外泊など、馴染みを断ち切らない支援に努めている。年賀状もご本人にお渡しし、その方とのご関係を伺いながら話題作りに努めている。		

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
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	レクリエーションや家事手伝いの共同作業を通じて、利用者様同士が支え合える場を創出できるよう努めている。		
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	ツクイが現在、特に力を入れているグリーフケアを本社研修で知識習得し、相談の支援体制を確立している。現在も遺されたご家族に介護支援専門員が定期的に訪問や連絡を行っている（その方の定期訪問も受けている）。		
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。	常に利用者様とのコミュニケーションから本人の思い・要望・意向を探り、「気づき」を連絡ノート・3ヶ月に1度のカンファレンスで情報共有に努めている。また、平塚市の介護相談員からの情報を参考にしている。重度化された利用者様は、表情や仕種から意向を読み取る努力をしている。		
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	利用者ご家族様と面会時の会話から、以前の暮らしぶりや嗜好等を伺い、本人との関わりをそこから模索していく努力をしている。		
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	3ヶ月に1度のカンファレンスで本人の現状（過ごし方・潜在力等）や課題について検討している。心身状態は日々の申し送りにより観察を行っている。また、毎週来設する看護師から看護視点のアドバイスをいただいている。		

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
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	計画作成担当者が中心となり、介護記録や日々の申し送りから課題・ケアのあり方をカンファレンスで検討、利用者ご家族様の要望や医療職（主治医・看護師）の意見を鑑み作成している。		
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	ケアの試行を繰り返し、結果から新たな「気づき」を共有すべく記録して、個々の取り組みからケアの標準化に反映させている。		
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	ツカイ行動宣言にある「チャレンジを楽しもう」を実践すべく施設環境を整えたり、今まで取り入れたことのないサービスや支援も積極的に試行している。		
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	運営推進会議に参加いただいている有識者様（自治会長・地域包括支援センター職員・民生委員）、平塚市の介護相談員、ボランティア、近隣住民、オーナー様、事業所関連業者と連携し、豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	医師（内科、歯科）の定期往診を受け、時には本人に代わり相談、本人や利用者ご家族様への報告を行いながら支援している。急変時のドクターコール対応や訪問看護師の巡回（毎週）も受けている。（この度、主たる主治医の変更を実施した。）		

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
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	バイタルチェックシートから体調の変化を読み取れるように、必要事項（血圧・体温・食事・水分摂取量・排泄量・睡眠）を記入し、変調がある場合、相談したり医師への取り次ぎを願ったりしている。		
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、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。	主治医や訪問看護師に相談・助言をもらいながら、管理者・ケアマネジャー・利用者ご家族様が入院医療機関関係者と、早期退院に向けた話し合いに努めている。		
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	入居契約時に「重度化した場合の対応に係る指針」を説明し、看取りの対応に備えている。利用者ご家族様と終末期に向けた話し合いを医療機関の協力を得ながら適宜行い、看取りケアを遂行できるよう努めている。		
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	急変に対するマニュアル作成および「介護事故発生時および緊急時の対応」研修を実施し知識を全職員で共有したり、平塚消防署の救命講習に参加している。		
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	非常災害対策マニュアルおよび計画を作成している。非常災害対応研修を実施したり、消防計画に基づき年2回の避難訓練を行っている。消火設備点検や非常食・飲料水・物品の備蓄をしている。 BCP（事業継続計画）も策定した。 自治会の取り組みにも参加予定。		

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	社訓の『顧客重視』『個人尊重』を介護の礎にして、「接遇マナー・プライバシー保護」の研修実施、日常のケアで不適切な言葉かけや対応がなされていないか、身体拘束禁止委員会委員を中心に職員同士で気を配っている。介護の基本である利用者の尊厳について再考、委員会で具体的事例に取り組んでいる		
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	日常の関わりの中で本人の思いや要望を言い表わせるよう受容の態度で臨み、本人がどうしたいのかを最優先に考え、自己決定を尊重している。職員の都合でどうすべきかを誘導するのではなく、本人の思いに寄り添えるケアを目指している。		
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し、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	職員のペースを押しつけないケアを実施している。本人の満足度をあげ、安心できる環境を提供し、気持ちよく過ごすことができるよう（本人との）会話を心掛け要望に添える努力をしている。		
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	季節に合った身だしなみを勧めたり、着用した衣類に対し感想を述べ整容に興味を持っていただける言葉がけをしている。衣類が汚れた時にさり気なく着替えを勧めたり、朝一番にホットタオルを提供し気持ち良く一日を過ごしてもらえるよう努めている。		
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	盛りつけや食器洗い・食器拭きを手伝ってもらったり、調理の状況をキッチンやキッチンカウンター越しに見てもらったりして食事を楽しみにしてもらえる演出をしている。食事のテーブルに職員がつき、会話しながら楽しく食べられる雰囲気を作っている。作り置きしないで温かい食事を提供している。		

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
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	食事量や食事形態、本人の好き嫌いを考慮した食材・飲料の提供、定期的な血液検査から食材のコントロールをしている。体重測定から栄養摂取状況を把握し、医師・看護師に相談している。水分摂取量もチェック表で把握し、不足が見られる場合は飲みやすい飲料で補給に努めている。		
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	毎食後の口腔ケア誘導・介助、義歯洗浄を実施している。また、義歯紛失の恐れがある利用者様の義歯を一時預かったり、夜間は義歯洗浄剤を使用し管理している。希望者は週1回の歯科往診を受けて口腔状態観察や口腔体操で嚥下機能維持に努めている。口腔衛生管理体制加算を算定している。		
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向けた支援を行っている	排泄表を確認しながらトイレ誘導したり、食事やティータイム前後に言葉がけして促している。安易に介護用品を導入するのではなく、排泄表に基づき、カンファレンスで検討し定時誘導を試みている。また、利用者様の状態に合わせ、トイレの場所がわかる表示も試行している。Pトイレの活用もしている。		
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	水溶性食物繊維（リンゴ・みかん・人参・キャベツ・トマト等）・不溶性食物繊維（芋・ごぼう・きのこ類）・発酵食品（味噌・ヨーグルト）・オリゴ糖（玉ねぎ）の提供および水分摂取表で1L/日程度の直接水分摂取に取り組んでいる。医師相談のうえ、下剤・マグネシウムの服薬介助をしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	本人の意思を最優先し、言葉がけの工夫（温泉に入りませんか？等）や着脱室の温度に留意しながら、週2回以上の入浴機会を提供している。浴槽に入れない利用者様はシャワー浴になるが、身体を冷やさないうタオルを背部や膝元に掛けるなど個々に応じた入浴支援をしている。		

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
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	日中にレクリエーションや頭・身体の体操を行っていただき、昼夜逆転予防としている。「安心して就寝できる」を重点に置き、遅番・夜勤職員が相互協力して、本人のペースで居室（ベッド）に入れるように支援している。寝衣への更衣も相互協力し、楽な衣類で気持ちよく休めるように支援している。		
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	服用薬は提携薬局で毎食後服用薬管理箱を用意いただき倉庫（鍵付）にて保管、倉庫から担当職員がキッチンに準備する。介助時、ダブルチェック（当日パートナー）して誤薬・落薬に留意し、服薬後口腔内の確認で服薬事故防止に努めている。本人に合った形態で服薬できるよう医師・薬剤師に相談している。		
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	IADL（手段的日常生活動作）の維持に努めるべく家事（食器拭き・洗濯物干し畳み・調理・掃除等）をお手伝いいただいている。趣味の会、音楽教室、アート教室、大正琴、食レク、園芸など、本人に合った事を提供し気分転換の支援をしている。		
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	季節行事（桜観賞・鯉のぼり観賞・紅葉観賞等）、夜間外出、日光浴・外気浴を含む散歩、利用者ご家族様との外出など戸外に出かけられるよう支援している。庭に出て土に触れてもらったり、建物脇を流れる川にいる鯉に餌をやったりと気分転換の場を創出している。		
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	社内規則により施設で金銭管理はできないため、金員の所持はない。本人要望の物品は利用者ご家族様同意のうえ、立替金で用意することもできるが、本人の趣味嗜好がある物品はご家族様と外出いただき用意願っている。		

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
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	本人の要望により電話の取り次ぎや郵便はがきの依頼があった場合、利用者ご家族様の許可があれば、即時対応している。手紙はあくまでも本人に書いていただき、ポストに入れるお手伝いをしている。		
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	季節感を出すためフロア壁面、ユニット扉や内階段・玄関に装飾を施したり、生花を活けている。事故につながらないよう利用者様目線で装飾にあたっている。採光、室温、換気、不快な音に留意するとともに、テーブルや椅子の配置を考慮し利用者様の動線確保に努めている。また、職員同士の会話（業務に関することを含め）にも留意している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	両ユニットにソファを配置し利用者様同士くつろげる場を提供、畳部屋に座してもらったり、新聞・雑誌を提供したり、専用の椅子を用意しひとりの居場所を提供している。室内照明は全てLEDに変更し、チラつきや（場所がら）虫を寄せつけない配慮もしている。		
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	居室はエアコン・換気扇・カーテン・クローゼットのみ設置で、家具・寝具・写真・置物など使い慣れたものや馴染みのものを自由に配置いただき、本人の望む装飾を施せるよう決めごとはない。ただし、刃物やライターは遠慮願っている。		
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」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	居室出入り口に表札を掲げ、（共用の）浴室・トイレが分かりやすい表示にしている。廊下には車イスを放置せず、手摺りに物を掛けたりしないなど安全に配慮している。玄関には履物を交換しやすいよう腰を下ろせる椅子を設置している。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所

ツクイ平塚徳延  
グループホーム

作成日

2020年2月20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 具体的な取組み内容	目標達成に 要する期間
1	6	言葉による利用者の行動制限	スピーチロックの共通認識	身体拘束禁止委員会で具体的事例（NGワード等）を討議し、委員を中心に職員同士で注意し合う。	1年
2	34～	急変・事故発生時や非常災害時の対応	誤嚥の対応 心肺蘇生法・AED使用方法の知識をもつ 非常災害時の初動知識をもつ	事業所内研修 平塚消防署救命研修の受講 多様想定避難訓練実施 緊急連絡網テスト（速く正確に伝達） 備蓄物再確認及び整理	1年

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。