

令和3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	1493700213	事業の開始年月日	平成24年8月1日
		指定年月日	平成24年8月1日
法人名	株式会社ハートフルケア		
事業所名	グループホーム プラチナホーム鴨志田		
所在地	(〒227-0033) 神奈川県横浜市青葉区鴨志田町256番地		
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
		ユニット数	2ユニット
自己評価作成日	令和4年4月13日	評価結果 市町村受理日	令和4年8月29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)】

・近隣にある介護老人保健施設 プラチナ・ヴィラ青葉台は同じグループの施設であり、お客様が住み慣れた青葉区で生活を続けて頂くための検討を行うため、入退去について連携を図っております。その他にも訪問看護師さんも派遣してもらっており、医療面でもご安心してご利用頂けます。

・青葉区内に同じグループのグループホームが他にも3箇所あり、お互いに助け合いながら事業所の運営を行っております。

・周囲に畑が多く、季節を感じられる場所です。施設外に畑を借り、季節にあった野菜の苗植えや収穫を行っています。近くに寺家ふるさと村があり、散歩コースにもなっています。

【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 日土地山下町ビル9F		
訪問調査日	令和4年4月26日	評価機関 評価決定日	令和4年5月27日

※新型コロナウイルス感染予防の為、事業所訪問をせずにオンライン調査を行っております。

【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)】

【事業所の概要】
当事業所は、田園都市線青葉台駅と、小田急線柿生駅からバス利用で10分程度の場所に位置している。周辺は農地や果樹園などがあり、近くには昔の農村風景が広がる「寺家ふる里村」や、自然環境に恵まれた「こどもの国」がある。法人の系列の介護老人保健施設やグループホームが近隣にあり、連携を取った運営をしている。

【利用者の思いに寄り添った支援】
利用者の「あるべき姿」や、「ありたい姿」を叶えるためには、職員が今以上、利用者の思いを聞く力を身に付けることが必要と管理者は職員に伝えている。そのためには利用者の過ごしてきた人生を知り、やりたいことなどの希望的な思いだけでなく、やり残していることや、悔やんでいることを知ることも大切なこととして、回想法を取り入れている。職員は昔話をしながら、利用者の思いに少しでも寄り添い、思いを叶える支援をしている。

【家族の気持ちを慮った対応】
コロナ禍以降、面会も窓越し面会やオンライン面会になり、直設利用者と顔を合わせて会話ができない現状が続いている。そのような中でも面会に訪れる家族が多く、利用者と直接話が出来なくても管理者に利用者の様子を事細かに訪ねたりすることで安心される。また、月に2回、家族に向け利用者の近況やホームの様子を伝える便りを送付して好評を得ている。

【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 プラチナホーム鴨志田
ユニット名	1Fユニット

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	利用者と職員と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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (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
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

事業所名	グループホーム プラチナホーム鴨志田
ユニット名	2Fユニット

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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている。 (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

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	入社時には本社での研修にて法人の理念についての説明がされている。その他にも事業所内研修で、理念の各項目についてどうすれば実現に近づけるかグループワークにて検討を行うなど、実践につながるよう取り組んでいる。	法人理念の「かかわるすべての人たちが安心して心豊かに暮らすことのできる社会を作ること」に貢献します。」を目標にして、実現に向け「満足度向上」「職員の安定した定着」「地域性を活かした取り組み」の3つの取り組みを掲げている。法人理念は法人全体の職員400人を対象にアンケートを実施し、職員の思いを集約して作成している。今回管理者の病気による休職により、本部の新人研修担当者が管理者代行として着任した。現管理者は、研修の初めに「法人の一員としての意識を持ち、理念の実現に向けて一人ひとりができることは何かを考えてほしい」と伝えている。	
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感染症の蔓延のため、お客様は地域との交流が行えていない状況であるが、事業所として管理者を中心に自治会や地域ケアプラザとは定期的に連絡を取り、交流を図っている。	開所時から鴨志田町内会に加入している。以前から花見の会などの町内会行事に招待を受けたり、利用者全員に敬老の日のお祝い品が贈られている。事業所の周辺は農園や果樹園、テニスコートなどのため、ほとんど近隣の方と挨拶を交わすこともないが、隣の農園に農作業に来る障害者施設の方と手を振り合い、挨拶を交わしている。町内会の広報誌や、中学校通信、地域福祉の連絡会のお知らせなどを頂いている。	
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	認知症を患っていると思われる外部の方からの事業所への電話でのお問い合わせに対し、何かしらの支援が必要と判断し、地域ケアプラザに相談と通話で入手した状況報告を行った。		

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
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	新型コロナウイルス感染症の蔓延のため書面のやり取りにて開催している。頂いたご意見は支援や業務内容の改善に活かしている。	運営推進会議は2か月ごとに、自治会長、民生委員、地域包括支援センター職員、家族が参加して、すぐ近くにある系列のグループホームと共同開催していたが、ここ2年はすべて書面開催になっている。書面報告書はメンバーと全家族に送付している。報告書にご意見欄を設けているが、特に意見などはない。	管理者の交代があったことなどを踏まえ、家族以外のメンバーに報告書を持参して顔合わせする機会を持たれることを期待します。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取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	市健康福祉局からのメールで情報を得ている。区役所で開催される研修には参加し、介護関連の最新情報や地域の情報を得ている。	神奈川県や横浜市の担当部署から、コロナ禍の中での看取りや医療連携についてや、利用者の介護度の変化、事業所のコロナ対策等のアンケート協力などがあり、それに応えている。青葉区からは、コロナ関連の用品として抗原検査キットが届いている。地域包括支援センターから空き室情報の問い合わせなどがあり、相互で連携が取れる関係を構築している。	
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、身体的拘束等の対象となる具体的な行為を正しく理解するとともに、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、定期的な委員会の開催及び従業者への研修を実施し、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等をしないケアに取り組んでいる	研修は全従業員が受講できるよう、連日に渡って開催している。特に言葉によるお客様の行動の抑制を無くせるよう力を入れている。	身体拘束等適正化対策検討委員会は3か月ごとに管理者、各階フロアリーダー、計画作成担当者が参加して行っている。年2回の研修は、全員職員が参加できるように、1日3回、研修時間を設定し、翌日も3回、計6回の受講機会を設けている。夜勤専従者にも、管理者が講師になりマンツーマンで指導する時間を設けている。入居直後の利用者が、ピック病からくる症状緩和のために医師の処方に向精神薬を服用したところ、脱力感の症状が出たため、薬を中止した。現在は職員の対応や、その方がホームでの生活に慣れたこと、洗濯物たたみや、お茶入れの役割を担うようになったことで症状が落ち着いてきている。	

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
7	6	○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	全従業員が参加できるように研修を開催している。虐待や不適切なケアに当たる具体的な事例を挙げて、従業員の正しい理解に努めている。全従業員から虐待に関するアンケートを定期的に行い、些細なことも見逃さないように注意を払っている。	身体拘束とは別に虐待防止を重要視して、研修を行っている。研修後は職員が「施設内研修受講レポート」を提出し、自らのケアを振り返ることができている。虐待防止の指針は作成しているが、委員会は令和4年度から実施する予定にしている。	
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	成年後見制度について、事業所内の研修で少し触れる程度となっている。成年後見制度のパンフレットは事業所に設置されており、必要時にはお客様にいつでもご説明できる環境となっている。		
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	契約時や解約時、改定時には管理者からその都度十分なお説明を行い、理解と納得を図っている。		
10	7	○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	お客様からは日常のご支援の場面で、ご家族からは面会等の場でご意見やご要望をお聞きし、ケアや事業所の運営に反映させている。特にご家族は頻繁にご面会に来られる方も多く、ご意見やご要望を伺う機会も多い。	オンライン面会や窓越し面会は実施しているが、直接顔を合わせて話をする機会がなかなかできない現状である。コロナ禍で直接会えない現在も家族の面会や電話が多くある。利用者には会えないこともあるが（利用者が休んでいたりと、往診を受けていたり等々）管理者と話をすることで安心される。そのような家族の思いを慮り、月に2回写真を添えて利用者の近況や、ホームの様子を伝える手紙を送付している。	

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	8	○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	管理者より従業員に対し、随時、あるいは定期的な面談を行ったり、定例ミーティングを実施し、職員の意見、意向を聞く機会を設けている。	毎月の研修の後にフロア会議兼カンファレンスを行っている。現管理者が着任後は、利用者へのケアに関する報告や、提案が細かく挙がるようになってきた。会議では、管理者からケアの手法の統一についてや、パッドの注文方法の変更などの業務連絡、職員からは、朝の掃除時間の確保や、ケア記録の書き方の統一などの意見があった。意見交換をして業務改善につなげている。	
12	9	○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	定期的な人事評価面談や随時の面談を行い勤務状況の把握を行っている。初任者研修や認知症介護実践者研修など、法人の負担で受講できる支援制度あり。令和4年度より介護福祉士実務者養成研修も法人で開講されている。	法人が定年後の再雇用や産休や育休、時短勤務などの取得を推奨している。現在の定年65歳を引き上げる検討をしている。個人面談は年2回、1回は年度の初めに目標設定について、半年後に人事考課について話し合っている。行動評価シートがあり、人事考課の目標設定に使用している。	
13	10	○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	事業所や本部で研修は開催しており、外部研修を受講するための支援制度もある。	個人面談では、職員個々の能力に応じ、資格の取得を奨励している。初任者研修や認知症介護実践者研修費用は、法人が負担している。また、介護福祉士の取得支援に向けた実務者研修受講も法人が支援している。ホーム内の研修は法人の研修計画に沿って行い、受講後は必ず「研修の受講レポート」で振り返りを行っている。DVDやオンラインでの研修は、基本、勤務時間内に受講するが、自宅で受講した場合も勤務扱いにしている。	
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	地域ケアプラザなどと必要に応じて連携やご相談、事業所案内のパンフレットのご提供等を行い、ネットワークづくりに取り組んでいる。		

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
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	初回面談時にお客様やご家族に困りごとなどの聞き取りを行っている。ご本人からの聞き取りが難しい場合には、必ずご家族に確認を行っている。		
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	お問い合わせ時や初回面談時などに、ご家族の困りごとやご不安、ご要望などについてお伺いしている。		
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	ご本人の状態を確認した上で、必要に応じて他のサービスのご説明を行っている。特に医療的支援が必要で当事業所のご利用が難しい方など、同じグループ内の老健や有料老人ホームをご紹介している。		
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	裁縫や家事手伝い、花壇の手入れなど、個々のご意向を尊重しながらも、共同生活の場として出来ることは積極的に行って頂けるよう支援を行っている。		

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
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	ご入居後も不足した日用品を届けて頂いたり、窓越しではあるが積極的にご家族に面会にお越し頂いたりすることで、事業所と共にご本人を支えていく関係性の構築を図っている。		
20	11	○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	新型コロナウイルス感染症の蔓延のため、昨年度は面会制限をせざるを得ない状況であったが、それまでは昔からのご友人や知人の方の面会の機会を確保し、ホーム内で共に御過ごし頂いたり外出などをして頂いた。	外出イベントもできないことや、ホーム内でのユニット間の交流も制限がある中で、職員は利用者大切にしてきたことや、以前の生活習慣や趣味の継続を今まで以上に支援している。自宅で弾いていた電子ピアノを居室に持ち込み演奏をする方には、ピアノを弾く事をさりげなく勧めている。ピアノの音が聞こえると、その方の部屋を訪れ、話をする利用者がある。クロスワードパズルや、塗り絵、新聞の購読などの支援をしている。また、朝食は、利用者の食生活や好みに合わせ、パン食とご飯食を選べるようになっている。	
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	フロアの座席に配慮し、必要に応じてスタッフも会話に入ったりすることで、お客様同士が交流できるように努めている。		
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	退去された方については、その後の関係性は少なくなっている。		

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
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	12	○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。	お客様やご家族から意向を伺い、ケアプランに取り入れられるよう実践している。実現が困難な場合にも、お客様やご家族とご相談の上、お客様本位での新たなご提案ができるように努めている。	職員は入浴時や散歩時、夜勤の時に話しに来る利用者の何気ない会話の中で聞いた話を詳細に個人記録に書き入れている。なかなか話が繋がらない時には、回想法につなげて話を引き出している。話の中には希望だけでなく、やり残したことや、悔いていることもあり、受け止めることの難しさも感じている。発語の困難な方の意向を推察し、ケアをしながら表情で判断することもある。	
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	入居前の面談時にお客様やご家族から生活歴の聞き取りを行い、ご入居後の支援に活かしている。		
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	事業所として日課は決まっているが、その日のお客様の状態に合わせてご自身のペースで生活していただけるよう支援している。		

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
26	13	○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	お客様に新たな生活課題が生じたときには、お客様やご家族、医療機関等と話し合いを行い、ケアの内容を見直している。	利用者の何気ない言葉から聞き取った言葉も細かくケア記録に書き込み、できるだけ利用者の思いに寄り添ったケアプランの作成を心掛けている。ケアプランに取り入れる際は、必ず家族に相談している。管理者は、ケア記録の大切さを、「ケアプランに沿った記録を作るのではない。ケアプランに沿ったケアをし、その記録を取ることが大切」と職員に伝えている。ケア記録は利用者の生きた証になると職員に伝えている。入居時のプランは1か月間様子を見ながら確認し、3か月くらいの間に初回の見直しをしている。その後は通常の短期目標6か月で見直している。アセスメントはケアマネジャーと居室担当職員が行っている。	
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	ケアの実践において気づいた点は、個別記録に記載したり、ミーティングや随時の相談等で職員間で情報共有を行い、実践や計画の見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	状況に応じて医師や訪問看護師、薬剤師、福祉用具業者、グループ内の近隣事業所などの協力を得ているが、相談先は近年増えておらず、多機能化が進んでいない。		
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	新型コロナウイルス感染症蔓延前は自治会のイベントに参加したりしていたが、近年、新たな社会資源の把握は出来ていない。		

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
30	14	○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	お客様やご家族の希望に沿えるよう、専門科に受診が必要な際には、ご家族にご連絡してご意向を確認してから受診している。	1名が従前からのかかりつけ医の訪問診療を受けている。今年度、協力医療機関が変更され整形やリハビリが専門の医師が内科も合わせて月2回訪問している。かかりつけ薬局の薬剤師も医師に同行して連携を取っている。系列の訪問看護ステーションの看護師が週1回、利用者の健康管理に来ている。看護師は必要に応じて往診医に同行することもある。訪問歯科医が利用者全員の口腔ケアや、必要な治療に来ている。訪問マッサージを受ける方もいる。	
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	グループ内の介護老人保健施設から訪問看護師が来ている。訪問時は介護職員が必要な情報や気づいた点を共有し、適切な健康管理につながるよう支援している。		
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。	入院時には、速やかに介護サマリーによる情報提供を行い、治療に支障がないよう支援している。入院中も病院、ご家族と連絡を取り、スムーズな退院支援が行えるように取り組んでいる。		
33	15	○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	入居契約締結時に、全てのお客様に対し、重度化指針、及び看取り介護指針についてご説明を行っている。お客様が終末期と医師から診断を受けた時点で再度ご説明を行うことにもなっている。	看取り希望の家族の見学が多く、最後までホームで過ごすことのニーズが高くなっている。少し前までは、終末期には法人内の介護老人保健施設や、有料老人ホームなどに移り住むことが大半だったが、現在は、最期をホームで迎える要望が多くなっている。今までに3件の看取りの実績がある。職員は毎年看取りの研修を受講し、看取り後は振り返りとともに経験の少ない職員への精神的ケアや、家族へのグリーフケアを実施している。	

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
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	お客様の急変に備えてマニュアルを整備している。		
35	16	○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	定期的に消防訓練を実施している。	令和3年7月に夜間想定火災の避難訓練を行っている。その他1回は、DVDを使ったFIG訓練（図上訓練）を行っている。訓練後はいずれも研修実施記録を提出して振り返りを行っている。ホームのすぐ近くに鶴見川の支流があり、周辺は水害想定区域になっているが、水害を想定した避難訓練等はまだ実施できていない。近隣に住宅がほとんどないため、災害時の地域との協力関係の構築は難しいが、近隣の要援護者の受け入れの意向はある。災害時の備蓄は、三日分の献立とともに職員分と近隣の方の分も備えている。備品類は写真入りのリストとともに備えている。	ホームの周辺は水害想定区域になっているため、水害を想定した避難訓練の実施に加え、バックアップ施設になっている、近隣の介護老人保健施設までの避難経路の確認や、系列法人からの応援体制なども含めて検討されることを期待します。併せて事業継続計画の策定なども期待します。
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	17	○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	高齢者虐待防止研修や身体拘束防止研修（スピーチロック）、入社時研修など、事業所や本社での研修で、折に触れ言葉遣いの大切さについて伝え、教育を行っている。	入社時の接遇研修や毎年の研修に加え、折に触れ管理者は利用者や家族に対する言葉遣いの大切さを伝えている。また、職員同士では、互いに注意をし合える関係ができている。職員はトイレ誘導時の声掛けや、往診時の対応など利用者の羞恥心に配慮した対応を心掛けている。パソコンは、管理者のみのパスワードを設定して管理している。個人情報を含むファイル等は、事務所内で施錠管理している。	

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
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	声掛けの基本は「決め付け」ではなく「質問（御伺い）」を主とするよう指導している。認知機能低下に伴い判断に困難を来している方への質問はクローズドクwestionで答えやすいコミュニケーションに努め、御自分で答えてくださるよう心掛けている。		
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	ホーム長代行着任後すぐに試みた内容が「1日の流れ」の見直しである。業務優先の流れをケア優先にした。食事時間・入浴時間・レクリエーションのあり方など、お客様ファーストの思考、行動の変化を試みている最中である。		
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	起床時は「本日の御気分」などを確認し、お召しになりたい衣類を選んで頂く。外部理美容とも連携し定期的なヘアメイクも欠かさないようにしている。御家族が届けてくださる季節ごとの衣類も含め「その方らしさ」の支援に努めている。		

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
40	18	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食形態は「普通食」「刻み食」「とろみ食」「ミキサー食」の4段階で御提供している。御味見は確実にお願いしている。昼食は御入居者と一緒のテーブルで共にお食事させて頂いている。食後の食器洗浄や食器拭きなど、毎日お手伝いくださっている。食前・食後の御挨拶は日々交代で御入居者が担当くださっている。	近隣にある系列の介護老人保健施設の調理室から、三食とも出来立ての主菜と副菜が届いている。ご飯と汁ものは、ホームで職員が調理している。朝食は、利用者の好みでパンとご飯が選べるようになっている。また、肉や魚、乳製品なども好みや食生活に合わせて選べるようになっている。麺類の日などもあり、バラエティ豊かな食事は、利用者から好評を得ている。利用者の誕生日には、通常の食事ではなく、その方の好みのもを食材購入から調理まで職員が担い、手作りケーキとともに提供している。時には利用者も参加して、おやつ作りのレクリエーションをすることもある。	
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	調理は給食委託業者が担っているため毎食のカロリーは確保されている。水分は特段の医療制限がない場合、1日1500ml摂取できる様、ケアおよび観察を実行している。定時でお飲み頂く水分については、その日の気分でお飲みになりたいメニューを伺い御提供している。		
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	全御入居者、毎食後の歯磨き（義歯洗浄）を行っている。御自分で出来る方は、介助無く見守りの中歯磨きをして頂いている。		

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
43	19	○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	排泄介助が不要の方は御自分のペースでお手洗いに行き排泄をなさっている。臥床位で過ごされている方への排泄介助は定時介助の他、居室へ伺い不潔にならぬ様確認とケアに努めている。排便が定期的に無い場合は、往診医へ相談し下剤を服用し排便して頂くことがある。	自立してトイレで排泄する方が4名いる。失敗することもほとんどないが、全員が本人の希望で、「何かあっても安心だから」とリハビリパンツを使用している。パッド使用も一人ひとりのその時々気分などで自分で選んでいる。ベッド上で全介助の方が3名いる。その他の方は定時誘導や排泄チェック表でリズムを把握し、トイレ誘導している、夜間は個々の排泄の様子や睡眠傾向などに合わせているが、パッドの大きさを工夫したり、誘導したりとできるだけ利用者の負担が少ないように支援している。トイレは1日4回以上清掃し、消毒も徹底している。	
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	水分摂取、繊維物などを取り入れ便秘にならぬ様工夫はしているが、それでも便通が無い場合は、御家族へ状態を報告し、往診医へ相談の上、指示に従い服薬に頼る場合がある。		
45	20	○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、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴へのお誘いを断られる場合は無理強いせず、当日の御入浴はせず別日に振り替えている。入浴中の会話はもっぱら思い出話やお好きな歌を唄いながら入って頂くなど、御入居者が中心の時間になる様努めている。浴後の衣類などは御本人の意向を伺い、お好きなお洋服をチョイスしている。	入浴は週2回、午前2名、午後1名を基本にしている。入浴をあまり好まない方もいるが、無理強いせず、時間を変えたり、対応者を変えたりしながら、誘導している。浴槽の湯は1人ずつ交換して、清潔の保持に努めている。利用者は職員との1対1の会話や、好きな歌を唄うなどリラックスした時間を過ごしている。季節の柚子湯や菖蒲湯などを楽しむこともある。自分の好きなシャンプーやボディーソープなどを持ち込んでいる方もいる。冬場は浴室内はシャワーを出して温め、脱衣場は床暖房と温風ヒーターでヒートショックに備えている。	

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	その方が休息したいのか、ダイニングで過ごされたいのか、決め付けず「今の御気分」を伺う様にしている。休息を希望される場合は居室で過ごして頂いている。昼食後のお昼寝は30分～60分程度。		
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	往診医や調剤薬局の方との連携は密に取っている。症状に伴う服薬の変更は情報共有の不具合が発生しないよう個別記録と業務日誌を活用しミスの無いよう努めている。		
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	午前中、夕方に1回ずつの体操を実施、昼食後のレクリエーション、などを実施し気分転換につながる様実施している。		
49	21	○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	新型コロナウイルス感染症の蔓延のため、昨年度は外出を控え日々を御過ごし頂いた。それまではお散歩を日課としている方、庭に出て日光浴をされる方、近隣のスーパーへお買い物へ出かける方、年に2回以上は外出レクを取り入れるなど外出できる機会を設けた。	周辺に住宅や建物がないため、季節によっては風が強く、外気浴などもできない日があるが、ホームの窓から長閑な田園風景を満喫できる環境にある。事業所の周りは畑や果樹園などもあり、気候が良く天気の良い日には、車いすの方も近くの農道などをゆっくり散歩している。健脚の方は2日に1回くらい、30分～40分程度歩いている。あまり散歩を好まない方は、庭や広い駐車場に出て、外気浴を楽しんでいる。	

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
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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>新型コロナウイルス感染症の蔓延のため、外出しお買い物などへ出かける機会を設けることは控えたので御希望に添うお金の使い方は出来なかったと思っている。その分、欲しいものや不足している日用品購入時、御本人と御家族に御相談や説明し従業員が代行しお小遣いを使わせて頂いた。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>御家族やお友達へ電話を希望された場合は、好きに連絡して頂いている。介助が必要な場合はそれに努めお電話を掛けて頂いている。お手紙は全て御入居者と共に開封しお手紙の音読をしている。</p>		
52	22	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>晴天の場合はお庭が見える様、カーテンを開けている。換気は2時間に1回行い外気を取り入れ空気が停滞しない様にしている。</p>	<p>空気清浄機や加湿器、エアコンで温湿度管理をしている。加えて真冬も時間を決めて、換気を励行し、感染症対策に努めている。リビングの床は次亜塩素酸入りの希釈液で水拭きをし、手が触れるところはアルコール消毒を施している。フロアの掃除は職員が行っている。フロアの壁には、利用者が職員と共同制作した季節ごとの飾りを施し、温かさを演出している。</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
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	御入居者同士、居室を行き来しお話ししながら過ごされている。また、おひとりで居室にいらっしゃる場合、ピアノを弾いたり、テレビを御覧になったり、御自身の携帯電話を使いお話されたり、その方らしい過ごし方をしている。		
54	23	○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	こちらで御準備しているのは洋服収納用引き出しとベッドのみ。それ以外の家具は御本人か御家族が準備くださっている。馴染みある家具や寝具などをお持ち頂き、その方が過ごしやすく安心出来る様、工夫をしている。	居室にはエアコン、介護用ベッド、照明、防災カーテン（好みの物の持ち込みも可能）が常設されている。家族には、できるだけ環境を変えないよう、自宅で使い慣れたものを持ち込むようお願いしている。利用者は小さな机や椅子、整理ダンスなどの家具や仏壇、電子ピアノや好きな縫いぐるみなどを持ち込み、居心地の良い部屋にしている。居室で横になったり、テレビを見たり、カレンダーに予定を書き込んだりしながら、くつろいだ時間を過ごしている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」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	ホーム内はバリアフリー構造である。2階への移動はホームEVを完備している。すべての扉は施錠をせず行き来を自由にして頂いている。共有スペースには手すりを設置し皆様ホーム内を歩行されている。		

目 標 達 成 計 画

事業所名 グループホーム
プラチナホーム鴨志田

作成日 2022年 8月 25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	48	日中あまりやることなく過ごされるご入居者が多く、役割や楽しみを増やせるよう働きかけが必要。	すべてのご入居者様に役割と楽しみがあり、張り合いのある生活が出来ている。	ご入居者担当スタッフとケアマネジャーが協同し、その方の個性に合う役割や日課を設け、働きかける。	6か月
2	23	ケアマネジャー、管理者が交代になり、ご本人ご家族の意向や希望の確認・関係性の構築が改めて必要となっている。	ケアプランを全件再作成し、その中でご意向の確認をするとともに、サービスに関わる担当者の関係性を深める。	再作成したプランのモニタリングとしてケアカンファレンスを定期的に行ない、現状の評価を行なう。	6か月
3	13	ホーム内職員の異動や退職があり、新しいスタッフ（派遣含む）の割合が増えている。	グループホームでの業務に必要な知識・技術や考え方を全スタッフが共有し、実践できる。	毎月テーマを定めて研修を実施する。定期的にケアカンファレンスを開催し、考え方や実践方法を検討、共有する。	6か月
4	36	スタッフのご入居者への声掛けが馴れ馴れしかったり指示的に聞こえることもあり、度が過ぎていけないよう注意を要する。	GHでの生活の場に相応しい声掛けとは何か、してはいけない声掛けや考え方について、ホームとして意識統一がされる。	スタッフ間の相互チェックとしてアンケートを3か月毎に実施。管理者からも個人面談をしながら指導にあたる。	6か月
5	2	新型コロナウイルス感染症蔓延の為、ご入居者もホームとしても地域との繋がりが途絶えている。	ホームの管理者が変更になったこともあり、ホームの運営状況を知っていただけるよう働きかける。	ホームの運営状況を地域に知っていただけるよう運営推進会議を活用する。	6か月

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。