

# 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	1290300050		
法人名	株式会社 日本ケアリンク		
事業所名	せらび千葉稲毛		
所在地	千葉県千葉市稲毛区宮野木町2125-7		
自己評価作成日	平成26年2月1日	評価結果市町村受理日	平成25年5月12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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/12/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/12/index.php</a>
----------	---

## 【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VAICコミュニティケア研究所
所在地	千葉県千葉市稲毛区園生1107-7
訪問調査日	平成26年2月24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)】

<p>ご利用者様同士で共に助け合いながら生活出来るように支援しています。</p>
--

## 【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>母体法人が各種マニュアル、規約を整え、「介護記録の書き方」をテーマとした研修を実施するなど、介護の質の維持、向上に努め、事業所をバックアップしている。ホームでは「誰もが望む良き人生」につながるようなケアができるよう、理念を共有して、支援にあたっている。地域との交流にも努めており、自治会の清掃活動などに参加したり、小学生の社会科体験を受け入れたり、中学生の合唱隊、吹奏クラブ等が訪問するなどしており、運営推進会議には中学校長の出席がある。また、環境委員を各フロアに1名ずつ配置し、住環境の整備を行なうなど、清潔で居心地のよい環境をつくる工夫をしている。</p>
---

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、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、生き活きと働けている (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				

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	それぞれ理念を理解し、実践に繋がるよう定期的に職員一人一人面談を行い努めているが、職員によって実践力に差がある	「誰もが望む良き人生」の為に、利用者の思いを良いケアにつなげたいと会議の度に理念を振り返っている。理解に差が出ないように個別にも話しあって、共有に努めている。	
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	自治会に加入し地域のイベントに参加している	自治会の清掃活動などに参加して地域に関わる他、小学生の社会科体験を受け入れたり、中学生の合唱隊、吹奏クラブなどが訪問するなど交流は徐々に広がっている。	
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	小学生の職場体験学習を受け入れている		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	ご家族からの意見を受けすぐに行動に移す様にしている	自治会長、中学校長、民生委員、地域包括支援センター、福祉用具事業者、家族及び利用者など多彩なメンバーで、併設の小規模多機能事業所と合同で開催している。運営状況の他、事故報告とその対応についても報告し、透明性のある運営に努めている。欠席者には会議録を送付している。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議やモニタリングを通して伝えている	市の担当者とは運営についての相談をしたり、情報交換をしている。地域包括支援センターには個別のケースで相談したり、運営推進会議で意見をもらうなどしている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	ユニット会議にて研修を行っている。玄関は安全面を考え施錠している	研修計画に身体拘束、虐待防止項目を毎年入れて、実施している。ニュース事例も話題にし、申し送り時に注意を促している。過去はエレベーターの利用を制限していた時期もあったが、現在は自由になっている。	
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	会議にて研修を行い職員同士連携を取り防止に努めている		

【評価機関】

特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	職員により理解度が異なっている為、今後も研修を行い理解を深める必要がある		
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、解約についての説明は管理者・リーダーが行い、曖昧な返事をしないよう説明者を絞っている		
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	ご家族様・ご利用者様アンケートを行っている。又、意見箱を設置したり運営推進会議などで意見を頂いた際は話し合い、実践している	家族の訪問があった際は、意見を聞くようにしている。また、法人が毎年利用者家族アンケートを実施しており、意見の反映に努めている。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	リーダー会議や会社全体の会議などを行なって反映に活かしている	毎月のユニット会議はケアカンファレンス、行事、委員会活動などあらゆるテーマを話し合うため職員も意見を出しやすい。職員の意見は事業所のリーダー会議や法人の全体会議を通して反映する仕組みがある。	
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	変えられない事も沢山あるが、変えられる事は職員の意見を参考に働きやすくなるよう努めている		
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	各研修を行っている。又、受けてもらいたい時は管理者より本人へ伝える事もある		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	グループホーム連絡会や市の勉強会に参加している		

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
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	傾聴に努めて、ご本人様との会話を通して信頼関係を築けるよう努めている		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族様と話し合い要望はなるべく早く叶えるように努力し信頼関係を築くよう努めている		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	面会に来所された際に「何か困った事などありませんか?」と聞くようにしている。何気ない会話から見極めるように努めている		
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	家族のように考えている為、ご利用者の出来る家事は一緒に行う様にしている		
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	ご本人とご家族様の関係を大切にしながらケアを行っている		
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	馴染みの方が何時までも不快な思いをしないで来訪して頂けるように支援に努めている	本人が大切に思う人や場の理解に努めている。家族や友人の訪問を歓迎しており、面会簿への氏名記載を廃止したことで、より気軽に立ち寄ってもらえるようにした。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	常に職員が目配り、気配りを行い家事やアクティブを通して利用者同士が関わり合いを持てるよう努めている		

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
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	契約終了後も連絡があればいつでも相談に応じる体制になっている		
<b>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</b>					
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	言葉で表現できない方の事も常にその人らしい暮らしになっているかチーム全体で考えている	事業所では利用者を中心におくことを常に意識するよう心がけている。声を出さなくても思いを汲み取り、また、かつて聞いた利用者本人の言葉も大切にしている。	
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	入居前にご家族様に聞いた事など記録に細かく記入し職員間で情報を共有している		
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	業務日誌やケース記録を読む事により常に把握に努めている		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	サービス担当者会議を行ったりカンファレンスにより意見やアイデアをもとに介護計画を作成するようにしている	利用者・家族の意見を取り入れ、医療関係者や訪問マッサージ・福祉用具担当者などを交えて介護計画を作成している。日々の気付きをモニタリングに反映し、現状に即したものになるよう努めている。	
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	気づきやカンファレンスで情報を共有している		
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	その時の本人、ご家族の状況に合わせてご家族の代わりに買い物や受診に行っている		

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
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	地域の自治会の協力を得ながら楽しめるように努めている		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	ご本人やご家族の希望に合わせて代わりに受診に行ったり同行したりしている	ホームの協力医をかかりつけとする利用者がほとんどである。訪問診療と訪問看護により定期的な健康管理が行われている。専門医への受診は職員の付き添いによることが多いが、家族も同行したり電話連絡で情報共有したりしている。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	週1日、訪問看護に来て頂き、情報や相談事を伝えて連携した支援をしている		
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、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。	入院中に面会を行い、担当医より状況を確認し退院前に今後の対応を担当医に相談している		
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。	重度化しそうと感じた時には、ご家族様に説明をし、お互いに協力をし合い不安を無くすように努めている	重度化や終末期に向けた方針については、入居時に説明し書類を交わしている。介護度が重くなってきている利用者も多いが、一人ひとりの状況に応じて、家族と話し合いながら対応することになっている。	
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	AEDを設置し使用方法の講習を定期的に行っている		
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	避難訓練を定期的に行っており、手順などの用紙を掲示し、周知している	法人が作成したマニュアルに従って訓練を行っている。今年度は火災・夜間を想定した訓練を行い、消防署の助言を得ている。AEDの使い方の勉強会を実施したり、災害時の備蓄も準備している。	災害対策については、近隣の理解と協力を継続的に得ることが必要である。全職員が訓練に参加できる体制作りや、地域の協力体制構築が望まれる。

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個々の人格、状態にあわせた言葉を選び対応するよう心がけている	一人ひとりの人格の尊重は研修での学びを活かし、日々の支援の中で実践に努めている。職員は静かな声で丁寧に対応しており、利用者の笑顔や落ち着きにつながっていることが伺えた。	
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	なるべく本人の希望を表現できるように自己決定できる場面を作っている		
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	集団生活ではあるが個人を尊重し、出来る範囲で行っている		
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	常に清潔を心がけ、その方の好みに合わせたおしゃれが楽しめるように努めている		
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	出来ることを場面場面でお願ひし、一緒に行っている	食材を業者委託することで、利用者と触れ合う時間を増やした。食事中も利用者同士の会話が長く、職員は会話に加わったり、利用者が食べにくそうなときは、すぐに食べやすく切るなどの対応している。おにぎりバイキングや行事食・外食などで変化をつけて、食事が楽しくなるよう支援している。	
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、水分量を記録し個々の状態に応じ一口大や刻み食にし対応している		
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	食後の口腔ケアを促し確実にを行うようチェックして記録している		

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	個々の状態をチームで共有し個々に合わせたケアを考え支援をしている	食事や水分量、立ち上がりや歩行の状況などを考慮し、利用者にとって最良の方法を検討している。各フロアには4ヶ所のトイレがあり、動きに応じた声かけなどで、トイレでの排泄が継続できるよう支援している。	
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	排便の有無を記録し、便秘時は医師に相談し対応している。予防に努めている		
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、個々にそった支援をしている	個々の希望に沿ってケアプランを作りチーム全員で共有し行っている	利用者の希望に添うことを大切にしており、希望者は毎日の入浴が可能である。今年度は3階にバスリフトを設置し、安心して浴槽にゆっくりつかれるようにした。	
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	それぞれの状況や状態によっていつでも休憩や安眠が出来るように支援をしている		
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	医師や薬剤師との連携を図り、分からない事は確認している		
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	日々のアクティブやボランティアに協力をして頂き、音楽や絵手紙等を楽しまれている		
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	近所の散歩や買い物の他にご本人、ご家族様の要望にも計画し支援している	天気が良い日は散歩を日課としており、時には来訪家族との散歩を楽しむ人もいる。個人的な外出や外泊の希望には、家族の協力も得ながら実現できるように支援している。	



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
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	お金の個々での所有は難しく出来ないが、買い物に出るときに個人の有する能力に応じて支援をして行っている		
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	ご本人とご家族の希望によりやり取りが出来るよう支援している		
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	その時の季節にあった飾り付けをリビングに飾り季節感を出している	環境委員を各フロアに1名ずつ配置し、住環境の整備を行なっている。リビングや廊下には季節に合った飾り付けをしたいと考え、訪問時には利用者の作品や雛人形が飾られていた。	
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	机の置き方など工夫したり、座席の配置にも気を配っている		
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	居室は居心地良く過ごせるように助言し、基本はご家族様でディスプレイして頂いている	居室内は自由に過ごせる空間としている。そのため、居室内での転倒などのリスクについても、しっかり話し合い、手すりを設置するなどできるだけ行動を制限しない方針での安全対策を施している。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	それぞれが自立した生活を送る事が出来るよう安全な環境作りに努めている		