

### 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	2670600424		
法人名	有限会社カスターネット		
事業所名	グループホームかすたねっと 2F		
所在地	京都市左京区岩倉花園町401		
自己評価作成日	令和3年12月18日	評価結果市町村受理日	令和4年2月28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。

基本情報リンク先	<a href="https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/26/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;IjiryosyoCd=2670600424-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/26/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;IjiryosyoCd=2670600424-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会
所在地	〒600-8127 京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊町83-1 「ひと・まち交流館」1階
訪問調査日	令和4年1月13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)】

利用者様とご家族を尊重し、「想い・やりたいこと」を実現するために、日々の生活において楽しく安全に充実した人生を送れるよう、全力でサポートしています。あらゆる面で各個人のニーズや改善点を的確に掴み、日々期待を超えるサービスを提供するよう、全職員が統一した考えで職務を遂行しております。また、日常生活を通じて毎日の筋力体操や散歩などを行うことにより、筋力の維持向上に努めております。ただ、コロナ禍の期間は外出が自由にできず、筋力体操に力を入れています。玄関やホールには季節に応じた花を飾り、フロアには季節ごとの飾り絵を利用者様と共に作り上げ、展示することで皆さまに季節を感じていただけるようしております。これらを通じて利用者様と職員がお互いに喜びを分かち合えることと思います。事業所内では常にアットホームな雰囲気の中で楽しく、充実した日々を送っていただけるよう常に笑顔を意識しております。

【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)】

(1階に同じ)

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)	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)
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)		

### 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	職員一人一人が「会社理念」・「私たちの行動指針」を理解し、それらに基づいた職務を遂行している。また、各利用者さまが明るく楽しく、その人らしい生活を送っていただけるように支援もしている。職員はカンファレンスなどを通じて話し合い、日々振り返りと改善に努めている。		
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	ここ数年のコロナ禍の間は、地域の方々との交流は理想通りのことが実現できていないので、日々の職員は出勤時や外出時などを利用して、ご近所の方とのコミュニケーションを図るように努めている。		
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	近隣の住民の方にお会いしたときは必ず挨拶するなど普段から事業所の存在を認識していただけるように努めている。		
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	地域包括・利用者さま・ご家族など様々な立場の方々に運営推進会議に参加していただくことにより、施設の運営状況や行事などについて、あらゆる角度から貴重なアドバイスを頂き、反映させることに努めている。ただ、この数年は会議の毎回の開催が出来ず、施設からの報告によって状況把握をして頂いている。		
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	京都市の取組など(京都市情報館の通知内容についてなど)わからないことは市や区の担当者様に確認するようにしている。事業所の改善のための相談などは地域包括支援センターに相談している。		
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	身体拘束廃止に向けた研修【身体拘束廃止委員会】を2か月に1回定期的実施し、全職員が身体拘束について話し合い、常に現場での身体拘束にあたる行為が無いかチェックも行って利用者さまの尊厳を第一に考えた支援を提供できるように日々の業務に努めている。		

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
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	虐待防止については、社内外の研修会やカンファレンスにて年に2回以上の研修・話し合いを実施している。また、日々のケアにおいて職員全員が虐待について常に意識して、業務を遂行している。		
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	社内研修を通じて、権利擁護や成年後見制度などについて知識を得る機会を作っている。		
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	入居時にはご本人、ご家族に十分な説明を行い、質問等があればその場で解決するようにしている。契約内容に納得されたうえで署名、捺印をいただいている。		
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	ご家族のご意見やご要望を聞き、定期的なカンファレンスや連絡ノートを活用して職員全員が共有して、日々の改善に行い実践している。		
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	カンファレンス開催時や日々の業務において、職員からの意見や要望を聴き、それらについて全員で話し合い解決・改善・実践とフォローを行っている。また、定期的に管理者が職員全員との個別面談（ヒアリング）を行い、意見や要望などを聞く機会も設けている。		
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	研修費用の補助や残業0の取組、処遇改善加算の分配方法の選択などを行い職場の環境の改善を図っている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	研修の年間計画を立案し、それに基づいて職員全員が参加する仕組みを構築している。それらの研修で習得した知識を基に社内勉強会を実施して、知識の向上に努めている。		

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
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	市内に複数の事業所があることで、職員が定期的に他事業所へ訪問し、それぞれの良い点やヒントを得てお互いにそれらを実践してサービス向上に活かしている。また、定期的に合同の会議(意見交換会)を通じて、その場でも意見交換を実施してサービス向上に努めている。		
<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	利用者さまの生活歴・趣味・嗜好などを知り、お話を傾聴しながら少しずつ不安を取り除いて行くように努めている。		
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	コロナ禍のため、面会で様子を見て頂くことが出来ないが、電話で様子を報告し、ご家族の要望などをお聞きしながら話し合い、信頼関係を築け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	相談があった際には他サービスの説明も行い状態に応じて他事業所の紹介も行っている。(特別養護老人ホームの紹介など)		
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	掃除や料理など、できる範囲で一緒に行うようにしている。自分で行えることはできる限り自分で行っていただくようお声掛けしている。		
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	定期的にご連絡を行い日々の様子をお伝えして、3ヶ月に一度、広報誌作成してお渡ししている。		
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	ご希望の美容院や昔から通っていた病院に継続して受診していただけるよう支援している。コロナ禍のためできていないが以前は地域の行事やお祭りに参加させていただいていた。ご希望があるときはお電話にてご家族等とお話していただいている。		

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
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お手伝いなど、利用者様同士が協力・談笑できるように職員は支援をおこない、穏やかに笑いの出る楽しい生活が常に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	契約が終了しても、ご家族からご様子を伺ったり、ご相談があるときは、いつでも受け入れる体制をとっている。		
<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	意思疎通の難しい利用者様については、日頃のご様子の変化に気づき、職員間で話し合い、ご家族に相談し介護サービス計画に反映している。		
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	ご本人、ご家族、利用されていたサービス事業所などから情報収集している。		
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	日々の様子の変化を観察して記録に残し、カンファレンスにて話あっている。		
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	モニタリングを踏まえ、ご本人、ご家族、主治医、看護師の意見を介護サービス計画に反映している。		
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	申し送りでそれぞれのご様子を伝え、情報を共有しながら個別記録に記入し、介護サービス計画の見直しに活かしている。		

京都府 グループホームかすたねっと 2F

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
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	その時々に応じ、出来る限りご本人のニーズに対応し臨機応変に必要な支援が行えるよう努めている。		
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	地域包括支援センターや地域の方の意見を聞いたり、協力を得ながら楽しい暮らしが出来るよう工夫している。しかしながら、近年についてはコロナ禍の影響で定期的な活動に支障をきたしている。		
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	入居の際に主治医を確認し、入居後もいままでのかかりつけ医に受診されるか往診に変更されるか選択していただいている。		
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	24時間看護職員との連絡体制が出来るような体制を整えている。 また、週一回の看護師によるメディカルチェックも受けている。		
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。	医師の判断で入院した際に医療関係者との協議・情報交換を行い、安心して治療が出来るような体制を整えている。 また、退院後も情報交換を行ってケアに対応している。		
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、事業所の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	終末期などの対応については主治医より説明を受けた上でご家族様の希望を聞き、職員も含めて今後の方針を決定して変化に合わせた対応をしている。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急時マニュアル、事故防止対策マニュアルを作成し緊急時の対応の研修を行っている。コロナ禍で行えていないが以前は消防署の指導の下、応急処置等の講習会を行っていた。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防訓練、防災訓練を年2回行っている。そのうち1回は消防署の指導で実施している。		
<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	利用者様の尊厳を傷つけないよう、接遇の研修を行い、言葉や態度には特に気をつけている。		
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	ご自分で意思表示が難しい利用者様については、日々の言動から思いを感じ取るように努めている。		
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、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	利用者様の希望を優先しつつ生活リズムも考えながら、ご本人のペースで生活できるよう支援している。		
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	身だしなみを整えることができるよう普段から声掛けしている。意思疎通の難しい利用者様にはご家族からその方の好みをうかがい着替えていただいている。		
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	各利用者さまに食べたいものを聞いて、日々の食事に要望を反映させたり、盛り付けなどのお手伝いをして頂くことで食事の準備を職員と一緒にしている。また、食事中に言葉をかけて雰囲気作りにも気を配っている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事量や水分量を毎食記録をして過不足を把握している。また、各利用者様に合わせた食事形態をとっており、食事中の様子を観察して体調管理の維持に努めている。		

京都府 グループホームかすたねっと 2F

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
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	毎食後、洗面所に誘導し口腔ケアの支援を行っている。また、歯医者による定期健診や異常の際はすぐ連絡して診てもらっている。		
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄チェック表を作成して2～3時間に1回の間隔で声掛けをして誘導している。立位困難な方はベッド上での介助を行っている。		
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	排便コントロールについては主治医の指示に従っている。水分を出来る限り摂っていただくよう積極的に声掛けしている。毎日適度に体操をしている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	一人ひとり希望の時間帯を聞き、入浴を楽しんでもらっている。 車椅子利用者の方は湯船に浸かれない分、足浴を行ったりリラックスしていただいている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	シーツは定期的に洗濯して清潔を心掛けている。換気や室温の調整を行い、快適な環境で安眠出来るようにしている。また、利用者さまの意思や体調などの状態を把握し適度に休息できるよう支援している。		
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	利用者様が服用されている薬の内容や容量が確認できるもの(お薬情報)を職員全員が閲覧できるような管理を行っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者様の状態に応じお手伝いやレクリエーションを行っていただけるよう支援している。		



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
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	コロナ禍のため基本的には外出を避けていただいている。行政の通知に応じて可能な時は近隣に散歩やドライブに出かけている。		
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	トラブルになるため基本的には金銭はお預かりしているが自己管理が可能な利用者様についてはある程度の金額まではご本人で管理していただくようにしている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご家族様や友人といつでも交流できるように支援を行い、またその時の都合に応じて電話をしたり手紙でのやりとりができるよう、支援をしている。		
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	共用の空間を常に明るく装飾し、広い窓からその日の天気と季節を十分に感じることができるようになっており、個人によって寒さや暑さを感じないように適切な温度管理をしている。		
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	利用者様の意思で自由にフロアや居室に行ったり来たりできるような雰囲気作りを行っている。		
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	利用者様の思い出の品、使い慣れた品を持参していただき、できる限りご自宅での生活環境と変わらないようにしている。		
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	施設内の環境について、各利用者様の居室ドアにはお名前が解るように名札を設置したり、共用の場(トイレや洗面所など)についても利用者様が解るよう表示をして、常に職員がサポートなどの支援をしている。		