

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	2274201587		
法人名	(株)日本ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム服織	ユニット名	1F
所在地	静岡県静岡市葵区羽鳥2丁目15-50		
自己評価作成日	H25.11月5日	評価結果市町村受理日	平成26年1月20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	http://www.kaizokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JigyosvoCd=2274201587-00&PrefCd=22&VersionC
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション株式会社 福祉第三者評価・調査事業部
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1
訪問調査日	平成25年11月19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)】

できるだけ手をかけず自分でできることは自分でやって頂く介護でありたいと思っています。ちょっとした配慮 声掛け等で できる やれることが増えていく。その過程を本人 家族 職員等チームで考えられるホームでありたいと思っています。

【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)】

経験豊富なホーム長の下に職員及び利用者が協働して、ゆったりとした日々の暮らしを楽しんでいる。全てを前向きに捉え、利用者の自主性を活かした介護には随所に創意工夫が見られた。利用者の残存する力を引き出すため、職員による見守りを重点にした介護の徹底を図っている。近くのパン屋へ毎週1度の買出しを順繰りで行なったり、自分で意思決定ができるまでになった利用者や排泄の自立、食事の支度を手伝う利用者など介護度に改善が認められている。家族との絆も大切にしており、毎月発行の「はとり新聞」には利用者が自筆でメッセージを書いて送って来ている。定年退職した者以外の退職者は長年皆無で、職員の定着率は非常に良い職場である。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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
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	開設当初職員皆で作あげた理念を基に新人職員も共有し実践している。	職員参画で作られた理念「穏やかに心豊かに過ごせる家」は、ホーム長、職員の共有化が図られ、家族や地域との交流、自立に向けた介護が実践されている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	町内のお祭りに参加したり防災訓練にも参加。又近隣の商店等利用し買い物している。	設立当初地域での反対があったが、説明会を開いたり、ホームのイベントへの呼びかけや町内のお祭り、地域防災訓練等に参加する中で地域とのつきあいができてきている。また、中学生の職場体験も受け入れている。	更に地域との関係を進めるため、ホームが積み重ねてきた認知症ケアの専門性、実践力を活かした介護相談やアドバイスの取り組みを期待したい。
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	運営推進会議などで発信している。		
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践、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回開催し町内 地域包括に出席して頂き意見等反映させて頂いている。	2ヶ月に1度利用者の家族、地域包括支援センター職員や町内会長・商店主・民生委員など多くの人達により定期的に実施されている。出された意見等は運営に反映させているほか、町内会の会合でも紹介されている。	
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に取り組んでいる	介護相談員の受け入れの実施 生活保護の受け入れもしている為連携は取らせて頂いている。ワーカーにも訪問して頂いている。	介護相談員の受け入れや、生活保護・権利擁護の利用者の関係部署等との協働関係を築くように努めている。	
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	玄関等昼間の施錠はしていない。転倒注意の利用者の対応も単にペット柵をするではなく その利用者にも合った対応をしている(靴の上に鈴を置き音で対応させて頂いている)拘束0宣言している	身体拘束0宣言をし、社内研修や防止委員会を通じて具体的な言動、行為などについての勉強会を実施している。利用者ごとに適応した居室内の配慮や、玄関等は施錠せず自由に出入りできる環境を整えている。	
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	新聞 TV等での関連事件について職員で話ができる事は多く虐待防止等の認識はできている		

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
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	権利擁護を利用している利用者がいる為理解はしている。又機会を作り職員にも勉強会はしている。成年後見も同様		
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 退居時は管理者がご家族に説明 同意を頂いている。		
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	家族会を実施している。又面会時になにかあれば話を伺ったりさせて頂いている。	家族会や面会時などにより、意見や要望を聞いている。玄関先にはご意見箱が置かれ直接会社のトップまで届く仕組みもある。「はとり新聞」に本人自筆の家族へのメッセージと、職員の添え書きを入れて毎月家族へ郵送し、連絡を密にしている。	
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	職員の意見等管理者が聞き管理者会議で提案することはしている。	職員からミーティングや日々の業務の中で出された意見や要望・提案等は、真摯に受け止め運営に反映させるようにしている。個別面談は、年1回のほか必要に応じて行っており、職員の定着率は非常によい結果となっている。	
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	努めていると思われませんが。		
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	外部研修 内部研修 個々の能力や必要に応じて勤めている		
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	管理者に任せられている為地域のケアマネ研修 管理者が精神病院の研修委員をさせて頂いているので他のメンバーとの交流も図っている。		

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
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	利用者本人が自分で話せるようであれば本人の意向を聞いています。会話等できなければ普段の生活の中からコミュニケーションを図りながら汲み取るようにしている		
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	面談の段階でお話を伺っている。又入居後その都度話を伺い必要であれば面談している		
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	アセスメントを活用している。又本人 家族の意向又家族状況も考慮している。		
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	暮らしを共にするという観念から会話の理解がある程度できる場合はきちんと説明することを心掛けている。		
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	ホームの新聞で月1近況報告し又面会時も同様近況報告している		
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	家族にお話を伺ったりしている	利用者の趣味や希望(墓参り、買い物、図書館、外食、お祭り等)を聞き、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。	
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	みんなでラジオ体操を行ったり2階の方と気が合う方は2階に遊びに行ったりしている		

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
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	亡くなった時に一報頂いたり野菜等届けて頂いたりよくして頂いている。又近況を知らせてくれる家族もいる		
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	思い意向は極力考慮しているが沿えないこともある。又困難の場合は極力配慮したりご家族に聞いたりもしている	本人からの聞き取りや日々のかかわりから思いや意向を把握する。意志疎通が困難な利用者は職員が表情からの汲み取り、家族を交えて検討している。利用者の意志を尊重した本人本位の支援の取り組みがうかがえる。	
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	家族にお話を聞いたりアセスメントをしっかり取ることをこころがけている。		
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	ひとりひとりの状態を観察し把握してその人にあつた自立支援をしている		
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	ケース会議を月1開いている。又必要に応じて家族に来て頂いたり臨時でケース会議を開いている又本人の意向も極力反映している。	本人や家族の主訴を基に個々の課題やケアについて会議で検討し、それぞれの意見やアイデアが反映された介護計画を作成している。モニタリング、検討、介護計画の立て直し等、現状に即した支援がうかがえる。	
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	きちんとケース記録に記入することの徹底を図りプランのモニタリングをしている		
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	状態の変化にともない対応は柔軟に変えている。		

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	近隣のお店の活用 又地域の図書館等も利用している。		
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	かかりつけ医とは関係を築けている為相談にものって頂いている。	協力医や個々が希望する医師をかかりつけ医とし往診体制も整えている。協力医以外の受診は家族同行を基本としているが、対応が困難な時や様態により職員同行もある。適切な医療支援に努めている。	
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訪問看護が入っている。又訪問看護の方と管理者と年に1~2回面談を行っている		
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。	病院の連携室とは関係作りはしている。医師からの説明は必要であれば同席している。		
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	入居の契約時にお話しはしているがご家族はその場になっていない為実感がないことも少なくはない。	重度化し医師の指示により退去された事例はあるが、終末期ケアの経験はない。家族等の協力を得て医師や看護師に働きかけ、ターミナルケアの実現に取り組みたいとしている。	終末期を迎えた利用者のケアのあり方について、職員を交えた早い段階からの検討会等の取り組みを期待したい。
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	研修や勉強会へ参加しているが新人職員もいる為全ての職員ではない		
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	ホームでの防災訓練 地域の防災訓練の参加している	防災委員を中心に定期的に内部訓練を行い、地域の防災訓練にも参加している。消防署員の訓練指導や職員の応援体制の整えもある。煙発生時の対応法などを計画し、地域住人の参加を募る取り組みもある。	

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
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	できる限り配慮し対応しているが他人に迷惑をかけるようなことは注意している	個々の意思や人格を尊重し、無理強いない事を管理者と職員が共有し実践している。人格や誇りを損ねない配慮に努め、個人情報の文書類は人目につかないように事務所に保管している。	
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	自己決定できる方は少なく又思いも実際には難しいこともある		
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	出来る限り配慮はしているがその日によってできないこともある。		
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	髭剃りが自分でやって頂いたり女性は口紅をつけたりしている方もいる。		
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	盛り付け等工夫し提供するよう心掛けている。食事の支度は極力利用者と一緒にしようにしている。下膳が自分のできる方はやって頂く。シルバーカーに籠をのせて下膳している方もいる。	担当者がその日の食材を確認し利用者に相談して献立を決める。準備や片づけに個々の力を活用し、食事を楽しむことのできる支援が行われている。	
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	その方にあつた食事量でと配慮はしている。又朝 昼 夕食とメニューがかぶらないよう配慮はしている。現在介助している方はいない		
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	毎食後必ず歯磨きはしている。声掛け 介助等個別対応し ジェスチャー等でできるだけ自分でできる様援助している。		

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	入居時リハパンでも排泄パターンを把握したりトイレの声掛け等で布パンツに変更している方もいる。現在オムツ使用は夜間帯もない	利用者から気軽に排泄の声がかかる。トイレ排泄を基本に個々の排泄パターンを把握し、リハビリパンツから布パンツに移行していくなど、一人ひとりの自立支援に向けた取り組みがされている。	
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	歩行運動 腹部マッサージ 乳製品の使用等個別に配慮している。又医師と相談し下剤を使用している方もいる 必要な方は排泄チェックもしている		
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	個別対応で入浴時音楽を流し入れられている方もいる。又毎日声掛けはしているが入浴嫌いな方もいる為極力入れるよう試行錯誤している	入浴日や時間帯を決めず、個々が希望する入浴を行っている。入浴回数の少ない利用者は家族と話し合い快く応じて貰える策を講じている。	
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	日中休みたい方は自由に部屋で休まれたりし過ごしている		
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	薬に関する研修に参加したりはしている。又服薬の際は必ず確認している。薬の変更等があれば必ず申し送りをしている		
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	できるだけ家事は利用者と一緒にするようにしている		
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。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	天気 気候のいい時は近隣の散歩 誕生日などで本人希望で外食等も支援している	近隣の散歩のほか、金銭管理や買物・ラーメン・カレーライス・寿司外食など家族と職員が協力し個々の希望に沿う外出支援をしている。外出が困難な利用者にはベランダや玄関横での外気浴で気分転換を図っている。	

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
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	小銭程度は家族の同意の基持っている方もいる		
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	家族が手紙を送ってくれたりする場合はそのまま本人に渡し電話があれば電話口に出て頂く。又服織新聞に書ける人は自筆で家族に手紙を書いて頂く。		
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	季節感が解るようにレク係りが利用者と一緒に作った物を壁に貼ってある。又自室に利用者好みのカレンダーを貼ってある。	玄関の職員の紹介写真が来館者を出迎える。利用者の行事写真や力作の絵がホールの壁に貼られ、コスモスや紅葉、階段のクリスマス飾りが季節を彩る。廊下両脇の木製の長椅子は利用者の憩いの場となっている。	
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	居間にソファを置きよく座っている人はいる。二階の利用者と気が合う人は二階に遊びに行っている。		
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	本人 家族が必要かつ居心地のいい場所になるよう好きなようにして頂いている。(危険のないよう) 家族の写真を貼ってある。	使い慣れた家具をベッド横に置き、床頭台として活用するなど思い思いに配置している。家族の手紙や写真、自作品、ペット写真等が飾られ、利用者がそれぞれ居心地よく過ごせるような支援がされている。	
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	トイレの場所が認識できないのでトイレの戸にお手洗いと大きく貼ったり自室のところに本人の写真を掛けたりしている。		

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	2274201587		
法人名	(株)日本ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム服織	ユニット名	2F
所在地	静岡県静岡市葵区羽鳥2丁目15-50		
自己評価作成日	H25.11月5日	評価結果市町村受理日	平成26年1月20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	http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JigyouvoCd=2274201587-00&PrefCd=22&VersionCd=
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価・調査事業部
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1
訪問調査日	平成25年11月19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>できるだけ手をかけず自分でできることは自分でやって頂く介護でありたいと思っています。ちょっとした配慮 声掛け等で できる やれることが増えていく。その過程を本人 家族 職員等チームで考えられるホームでありたいと思っています。</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>※ 複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。</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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生き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

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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
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	開設当初職員皆で作らあげた理念を基に新人職員も共有し実践している。	※ 複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。	
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	町内のお祭りに参加したり防災訓練にも参加。又近隣の商店等利用し買い物している。		
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	運営推進会議などで発信している。中学生の職場体験も受け入れさせて頂いている		
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	2ヶ月に1回開催し町内 地域包括に出席して頂き意見等反映させて頂いている。		
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	介護相談員の受け入れの実施 生活保護の受け入れもしている為連携は取らせて頂いている。ワーカーにも訪問して頂いている。		
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	玄関等屋間の施錠はしていない。転倒注意の利用者の対応も単にベットの柵をするではなく その利用者に応じた対応をしている(靴の上に鈴を置き音で対応させて頂いている)拘束0宣言している		
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	新聞 TV等での関連事件について職員で話ができる事は多く虐待防止等の認識はできている		

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
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	権利擁護を利用している利用者がいる為理解はしている。又機会を作り職員にも勉強会はしている。成年後見も同様		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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 退居時は管理者がご家族に説明 同意を頂いている。		
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	家族会を実施している。又面会時になにかあれば話を伺ったりさせて頂いている。		
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	職員の意見等管理者が聞き管理者会議で提案することはしている。		
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	努めていると思われませんが。		
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	外部研修 内部研修 個々の能力や必要に応じて勤めている		
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	管理者に任されている為地域のケアマネ研修 管理者が精神病院の研修委員をさせて頂いているので他のメンバーとの交流も図っている。		

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
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	利用者本人が自分で話せるようであれば本人の意向を聞いています。会話等できなければ普段の生活の中からコミュニケーションを図りながら汲み取るようにしている		
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	面談の段階でお話を伺っている。又入居後その都度話を伺い必要であれば面談している		
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	アセスメントを活用している。又本人 家族の意向又家族状況も考慮している。		
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	暮らしを共にするという観念から会話の理解がある程度できる場合はきちんと説明することを心掛けている。		
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	ホームの新聞で月1近況報告し又面会時も同様近況報告している		
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	ご家族には無理のない程度に面会をお願いしている。できるだけ本人の希望のところに外出支援している(奥様に面会に出向く)		
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が同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	男性人は利用者同士それなりに関係作りをされている。		

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	亡くなった時に一報頂いたり野菜等届けて頂いたりよくして頂いている。又近況を知らせてくれる家族もいる		
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	思い意向は極力考慮しているが沿えないこともある。又困難の場合は極力配慮したりご家族に聞いたりもしている		
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	家族にお話を聞いたりアセスメントをしっかり取ることをこころかけている。		
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	ひとりひとりの状態を観察し把握してその人にあつた自立支援をしている		
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	ケース会議を月1開いている。又必要に応じて家族に来て頂いたり臨時でケース会議を開いている又本人の意向も極力反映している。		
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	きちんとケース記録に記入することの徹底を図りプランのモニタリングをしている		
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	状態の変化にともない対応は柔軟に変えている。		

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	近隣のお店の活用 又地域の図書館等も利用している。		
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	かかりつけ医とは関係を築けている為相談にものって頂いている。		
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	週1訪問看護が入っている。又訪問看護の方と管理者と年に1~2回面談を行っている		
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。	病院の連携室とは関係作りはしている。医師からの説明は必要であれば同席している。		
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	入居の契約時にお話しはしているがご家族はその場になっていない為実感がなくも少なくはない。		
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	研修や勉強会へ参加しているが新人職員もいる為全ての職員ではない		
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	ホームでの防災訓練 地域の防災訓練の参加している		

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
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	その方にあつた対応 言葉掛けに配慮している		
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	できるだけ強制せず本人の意思決定を考慮している		
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、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	食事等ゆっくりペースの方もいますが できるだけ配慮したりしています。		
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	髭剃り等の声掛け 季節にあつた服装の声掛け等している。		
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	食事中は利用者同士会話等しています。食事の支度は利用者と一緒にを行うよう配慮しています		
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	お茶に拘らず本人の飲みやすいものにと配慮はしている。水分摂取の少ない方はチェック表を使用し水分量の把握又声掛け等工夫している		
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	食後必ず歯磨きをしている。夜間はポリデントで洗浄し 忘れてたりする方は時間を置いて声掛けしている		

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	入居時リハパンでも排泄パターンを把握したりトイレの声掛け等で布パンツに変更している方もいる。現在オムツ使用は夜間帯もない		
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	メニューに野菜を極力多く取り入れている。水分摂取にも配慮している。廊下歩行も取り入れている		
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	入浴時間帯を決めず極力ゆっくり入って頂けるよう配慮している		
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	天気のよい日は布団干したりしています。		
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	薬に関する研修に参加したりはしている。又服薬の際は必ず確認している。薬の変更等があれば必ず申し送りしている。本人が薬の效能をと言えば説明書を見て頂く		
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	できるだけ家事は利用者と一緒にするようにしている。自分で絵を描いたりし部屋に飾っている。		
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	家族が外出に連れ出してくれたり本人の意向の基に外出支援をしている。レク係りが企画し支援している		

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	小銭程度は家族の同意の基持っている方もいる。又家族の同意の上近隣に買い物に行ってる方もいる		
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	家族が手紙を送ってくれたりする場合はそのまま本人に渡し電話があれば電話口に出て頂く。又服織新聞に書ける人は自筆で家族に手紙を書いて頂く。電話掛けたい方は掛けられ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	エアコンだけに頼らず掛け物で配慮したり窓を開けたりし室温に配慮している。又壁に季節感を感じられるものを貼ったり掛けたりしている(利用者とレクで作ったもの等)		
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	男性の利用者が多く余暇はほとんど自室で過ごされる方が多い。15時のラジオ体操はみなさん揃い会話もされています。		
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	季節感が解るようにレク係りが利用者と一緒に作った物を壁に貼ってある。又自室に利用者好みのカレンダーを貼ってある。		
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	自分の居室がわかるよう部屋の戸に目印をつけたりしている		