

## 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	2277102709		
法人名	有限会社ライフクリエーション		
事業所名	グループホームグランマ「ハノン」	ユニット名	1F ばら
所在地	静岡県浜松市西区村櫛町3962		
自己評価作成日	平成30年2月5日	評価結果市町村受理日	平成30年6月21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.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2017/022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2277102709-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2017/022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2277102709-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

### 【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30年2月27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)】

施設に入っても人間らしく豊かな生活が送られるよう環境整備を行っています。庭園にはばらをはじめ色とりどりの花や木が植えてあり外に出て散歩することができます。又、室内には季節を感じることでできる絵画や生花が飾られています。又利用者様のご希望を取り入れ、毎日変化に富んだ企画をしています。ご家族様には常にコミュニケーションをとり必要なサービスを迅速かつ適切に提供しています。

### 【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)】

管理者と職員は、利用者一人ひとりや家族の思いに沿って、その人らしく豊かな生活が送れるように、全力で支援している。庭園にはバラを中心に季節を楽しめる植物が植えられており、玄関や共有空間には絵画が展示されている。利用者に接する職員も揃いのユニフォームで統一され、職員の誇りとブランドの構築を行っている。利用者に対する尊厳を徹底して行い、家族との協力関係も音楽会を定期的に開催し、より深いものに行っている。日中玄関は解放され、駐車場に廃船を改良した水中生物の水槽を置き、人間本来の働きや感覚を取り戻す活動につなげている。

## 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) ○	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) ○	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、生き活きと働けている (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している (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、安心して暮らせている (参考項目:28) ○		

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
<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	個人の意思、性格を考え、意思の尊重をしている。	「人としての尊厳を大切にいたします。自然との共生を目指します。地域との交流を積極的に行います。」を理念として、利用者それぞれの生活歴と同じ環境のステージで誇りある生活ができるよう、取り組んでいる。	
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	毎日の散歩で近所の方との交流、外出時には出会った人との会話を楽しむことが多い。	地域との交流については、広く市内を見据えて、事業所の特徴を生かしてどのような関わりができるのか模索中である。	
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	常に見学、相談に応じている。		
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	区役所、自治会、老人会、職員、家族代表が出席し、話し合い、意見交換をしている。	2ヶ月に1度定期的に行い、毎回議事録を作成している。欠席の場合は、議事録等を送付して報告している。	会議でヒヤリハットや事故報告等を説明・報告し、参加者の意見や知恵を借りて具体的な対策につなげるなど、運営推進会議を活用していくことに期待したい。
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	介護保険課、区役所と連絡を取って、様子を伝え、指導していただいている。	行政とは、事業所の取り組みについて報告するとともに、相談や連絡も取りやすい関係である。ただ、過去には運営推進会議に行政が出席できない場合もあった。	今後は、行政担当者に運営推進会議へ確実に参加してもらい、さらに有意義な意見交換や報告の場につなげたい。
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「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	身体拘束は一切していない。玄関、リビングすべてカギをせず、オープンにしている。	身体拘束をしない方針であり、ゼロ宣言をしている。玄関は開放されており、策定された行動指針が入り口に掲示され職員全員で共有している。	
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	いかなるときでもやっつけられない事と全ての職員が理解している。		

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
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	皆で、ミーティング時に、勉強会を開いている。		
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	契約に関しては保証人と話し合いが行われ納得して契約をして頂いている。		
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	面会時に家族に話をしている。面会に来られない家族や、必要な連絡がある時は、電話で連絡をしている。	家族アンケートの回収率は80%程度あり、家族の関心が高いことがわかる。普段から忌憚のない意見や要望が出ており、出された意見等について真摯に検討し、管理者は意見を中長期計画に取り入れている。	
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	常にコミュニケーションをとるようにしている。顔を合わせて直接会話をし、意見を聞いている。	管理者は、職員が個々のライフスタイルに合った就業環境で働けるように配慮している。日常的に会話をし、ミーティング等で出された意見はできるだけ運営に反映させるようにしている。	
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	常に困っている事、悩みごとは聞いている。得意な分野を生かせるように時間配分している。		
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	個性を生かし、生き生き働いている。苦手分野はお互いにカバーしあって協力している。		
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	交流する機会の門戸を広げている。		

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	入所前に、ご家族から本人の望む生活、性格、興味のあること、嫌いなことを話し合い、入所してからも気付くことがあれば話し合っている。		
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	不安や、心配がないように電話で状況の説明をしたり、面会時にコミュニケーションをとっている。		
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	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	利用者さんには、心許せる、何でも話せる存在になれるよう関係を築くよう努力している。		
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	年二回家族会の家族会や、面会時に利用者さんも含め、近況報告をさせてもらっている。		
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	ご家族」、知人の方の面会時にはお茶、お菓子を召し上がって頂きながらゆっくり過ごしていただいている。	敷地内に同法人の運営するグループホームとは普段から交流がある。年2回開催する家族の会では、プロの音楽家が本格的な音楽会を開催している。友人や家族の来訪があり、利用者の居室でゆっくり過ごしている。	
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	利用者さんの間に入り、話題の提供、会話が成り立つように心掛けている。		

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	責任を持ってその方に合った次の施設を紹介している。連絡を頂くとお亡くなりになられた方のお通夜にも出席することもある。		
<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	入所時、面会時に家族や本人から思いや希望を聞いている。	入居時に本人や家族から、希望や意向を聞いている。日報を基に日誌を書き、特記事項は赤字で記し、職員同士の伝達事項として共有している。申し送りを確実にし、確認のサインもしている。	
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	入所時に生活歴を記入してもらい把握している。なじみのある家具などを持ってきていただき環境を整えている。		
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	常に心身状態の変化を職員同士話をして介護計画に反映させている。		
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	心身状態の変化があった場合、本人、家族、看護師と話し合い、につきや申し送りで伝えるようにしている。	3ヶ月に1度モニタリングをし、介護計画を作成している。丁寧なアセスメントや介護記録、バイタル記録を踏まえた日常生活を細かく記入し、本人や家族・職員等の意見も反映させて介護計画を作成している。	
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	日誌、日報への記入、申し送り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	なるべく個人対応を心掛けている。家族や本人の希望を叶えられるようにしている。		

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
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	まわりの環境に前ぐまれているので自然の空気感、海、山、花、草、鳥、ほか視覚や聴覚で季節を感じている。		
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	本人や家族の希望の希望の病院へ受診している。家族が希望すれば同行する場合もある。	月に1度、事業所の提携医による受診がある。かかりつけ医への受診は、基本的には家族に同行してもらうが、希望すれば職員が同行する場合もある。個人別の持ち出しファイルが用意されており、緊急時には受診記録を整えて家族に報告している。	
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	毎日看護師が来てくれている。急なアクシデントも対応してくれている。		
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。	入院した際には、なるべく多く顔を出している。病院にも細かく注意してもらうことを伝え理解してもらうようにしている。		
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	ご家族、ご本人の希望を聞いて話し合いをしている。	重度化に向けた方針は明文化しており、事業所でできる事とできない事を利用者と家族に説明している。状況に変化がある場合は、話し合いの上で再度検討している。事業所としては、看取りは行っていない。	
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	身体の変化に早く気付くこと。あわてないで対応できるように日頃から実践している。		
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	災害訓練をしている。災害時に必要なものを分かる所に収納している。	今年度、事業所の防災訓練への地域の方の参加は無いが、地域の防災訓練には参加している。他の近隣施設や自治会とも協力体制がある。「てんでんこ」の精神を持ち、水害に備えて関係者全員のライフジャケットを用意している。	

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>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	常に意識をして声掛けや、対応をしている。他の利用者さんの耳に入れたくないことは個室や1対1のときに話をしている。	「意思や自由の尊重・誇り高い生活」の思いのもと、一人ひとりへの接し方は、敬う気持ちを持ち穏やかで丁寧な言葉かけや対応をしていた。社内研修で職員全員に周知している。	
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	個人の気持ちや思いを言いやすいような雰囲気づくりをし、意見を尊重し、叶うようにしている。		
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	日によって気持ちの変化があるため、無理のないように過ごして頂いている。		
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	その方らしい好きな服装を」選んでいただいている。身だしなみはチェックしている。		
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	得意な方、お好きな方には調理を手伝って頂いている。苦手なメニューの時には別のメニューにして対応をしている。	食材は専門の業者に定期的に届けてもらい、職員がメニューを決めて調理している。近隣農家からいただいた野菜や果物が食卓に上る事もある。	
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	個人個人に合った食事の量と大きさに気を配っている。自己摂取できない場合には食介をしている。		
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	毎食後口腔ケアをしている。		

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	介助が必要な方には定期的に誘導している。自力でいかれる方で回数が少ない方には食後やお出かけ前には声かけを行なっている。	個別の排泄記録表がある。便秘気味な利用者については、医師の処方と看護師の指示のもとで適切に対処している。	
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	なるべく個人対応を心掛けている。家族や本人の希望を叶えられるようにしている。多くの水分チェックを心掛けている。食物繊維の多い野菜を食べていただいている。体操や散歩もしている。		
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	入浴の順番は気の合う人といっしょになるようにしている。入浴したくないときは、時間を置いて声をかけたり、気分を変えることをしている。	家庭用の広めのお風呂で、ゆったり入浴できている。湯船に浸かれない場合でも足浴や椅子に座っての入浴を楽しんでもらうなど、利用者のその時の体調や気分に合わせて柔軟に対応している。	
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	よく眠れるように食後横になりたい方には30分程の昼寝をしていただき、日中はなるべく日に当たったり、動いていただいで夜はよく眠られるように配慮している。		
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	薬を服用している方の身体の変化は気を付けている。しょうじょうに受診時や看護師と相談している。		
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	外出、食事、リクリエーション他楽しんでいただけの事を考え、対応をしている。個人対応もしている。		
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	家族と一緒に出かけいただいている。行きたいところ、食べたいもの、欲しいものがあれば職員と一緒に付き添うこともある。	訪問調査当日、早咲きの桜見のドライブや近隣の公園まで散歩に出かけている。外出から戻り、濡れたマットの上を通る事で汚れをふき取り、靴を脱いだりカートの汚れを気にしたりすることなく、気軽に外出できる工夫をしている。	



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	入所時は本人の希望もあり、少額のお金を持っている方がいる。		
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	ご家族や知人の方からの電話はつないでいる。贈り物が届くとお礼の電話をしている。携帯電話を使用している方もいる。		
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	季節の花を飾っている。フラワーアレンジメントもしている。各部屋にはご自分の作った作品や花を飾っている。	清掃が行き届いており、清潔感がある。車椅子でも十分に移動できる広さで、至るところに季節の花が生けられている。花を愛でることで、利用者は心を和ませている。絵画・調度品などの設えも豊かである。	
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	一人になりたいときには居室でお過ごしになったり、ソファーに座って過ごしていただくこともある。気の合った方々とのコミュニケーションも大切にして応援している。		
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	使い慣れたタンスや飾り物を置いてあり、趣味のものも大切にすることを応援している。	思い思いに使い慣れた家具を置き、比較的シンプルですっきりした居室で清潔感もある。書や見事なぬり絵を飾ったり、家族に囲まれた笑顔の写真を置いている部屋もある。	
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	施設内は安全でわかりやすくなっている。		

### 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	2277102709		
法人名	有限会社ライフクリエーション		
事業所名	グループホームグランマ「ハノン」	ユニット名	2F ゆり
所在地	静岡県浜松市西区村櫛町3962		
自己評価作成日	平成30年2月5日	評価結果市町村受理日	平成30年6月21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.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2017/022/kani=true&amp;JlgvosyoCd=2277102709-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2017/022/kani=true&amp;JlgvosyoCd=2277102709-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

**【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30年2月27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)】**

施設に入っても人間らしく豊かな生活が送られるよう環境整備を行っています。庭園にはばらをはじめ色とりどりの花や木が植えてあり外に出て散歩することができます。又、室内には季節を感じることでできる絵画や生花が飾られています。又利用者様のご希望を取り入れ、毎日変化に富んだ企画をしています。ご家族様には常にコミュニケーションをとり必要なサービスを迅速かつ適切に提供しています。

**【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)】**

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。

**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

[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
<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	個人の意思、性格を考え、意思の尊重をしている。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票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	毎日の散歩で近所の方との交流、外出時には出会った人との会話を楽しむことが多い。		
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	常に見学、相談に応じている。		
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	区役所、自治会、老人会、職員、家族代表が出席し、話し合い、意見交換をしている。		
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	介護保険課、区役所と連絡を取って、様子を伝え、指導していただいている。		
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「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	身体拘束は一切していない。玄関、リビングすべてカギをせず、オープンにしている。		
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	いかなるときでもやってはいけない事と全ての職員が理解している。		

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
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	皆で、ミーティング時に、勉強会を開いている。		
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	契約に関しては保証人と話し合いが行われ納得して契約をして頂いている。		
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	面会時に家族に話をしている。面会に来られない家族や、必要な連絡がある時は、電話で連絡をしている。		
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	常にコミュニケーションをとるようにしている。顔を合わせて直接会話をし、意見を聞いている。		
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	常に困っている事、悩みごとは聞いている。得意な分野を生かせるように時間配分している。		
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	個性を生かし、生き生き働いている。苦手分野はお互いにカバーしあって協力している。		
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	交流する機会の門戸を広げている。		

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	入所前に、ご家族から本人の望む生活、性格、興味のあること、嫌いなことを話し合い、入所してからも気付くことがあれば話し合っている。		
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	不安や、心配がないように電話で状況の説明をしたり、面会時にコミュニケーションをとっている。		
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	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	利用者さんには、心許せる、何でも話せる存在になれるよう関係を築くよう努力している。		
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	年二回家族会の家族会や、面会時に利用者さんも含め、近況報告をさせてもらっている。		
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	ご家族」、知人の方の面会時にはお茶、お菓子を召し上がって頂きながらゆっくり過ごしていただいている。		
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	利用者さんの間に入り、話題の提供、会話が成り立つように心掛けている。		

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	責任を持ってその方に合った次の施設を紹介している。連絡を頂くとお亡くなりになられた方のお通夜にも出席することもある。		
<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	入所時、面会時に家族や本人から思いや希望を聞いている。		
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	入所時に生活歴を記入してもらい把握している。なじみのある家具などを持ってきていただき環境を整えている。		
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	常に心身状態の変化を職員同士話をして介護計画に反映させている。		
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	心身状態の変化があった場合、本人、家族、看護師と話し合い、につきや申し送りで伝えるようにしている。		
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	日誌、日報への記入、申し送り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	なるべく個人対応を心掛けている。家族や本人の希望を叶えられるようにしている。		

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
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	まわりの環境に前ぐまれているので自然の空気感、海、山、花、草、鳥、ほか視覚や聴覚で季節を感じている。		
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	本人や家族の希望の希望の病院へ受診している。家族が希望すれば同行する場合もある。		
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	毎日看護師が来てくれている。急なアクシデントも対応してくれている。		
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。	入院した際には、なるべく多く顔を出している。病院にも細かく注意してもらうことを伝え理解してもらうようにしている。		
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	ご家族、ご本人の希望を聞いて話し合いをしている。		
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	身体の変化に早く気付くこと。あわてないで対応できるように日頃から実践している。		
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	災害訓練をしている。災害時に必要なものを分かる所に収納している。		

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>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	常に意識をして声掛けや、対応をしている。他の利用者さんの耳に入れたくないことは個室や1対1のときに話をしている。		
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	個人の気持ちや思いを言いやすいような雰囲気づくりをし、意見を尊重し、叶うようにしている。		
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	日によって気持ちの変化があるため、無理のないように過ごして頂いている。		
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	その方らしい好きな服装を」選んでいただいている。身だしなみはチェックしている。		
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	得意な方、好きな方には調理を手伝って頂いている。苦手のメニューの時には別のメニューにして対応をしている。		
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	個人個人に合った食事の量と大きさに気を配っている。自己摂取できない場合には食介をしている。		
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	毎食後口腔ケアをしている。		



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	介助が必要な方には定期的に誘導している。自力でいかれる方で回数が少ない方には食後やお出かけ前には声かけを行なっている。		
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	なるべく個人対応を心掛けている。家族や本人の希望を叶えられるようにしている。多くの水分チェックを心掛けている。食物繊維の多い野菜を食べていただいている。体操や散歩もしている。		
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	入浴の順番は気の合う人といっしょになるようにしている。入浴したくないときは、時間を置いて声をかけたり、気分を変えることをしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々々の状況に応じて、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	よく眠れるように食後横になりたい方には30分程の昼寝をしていただき、日中はなるべく日に当たったり、動いていただいで夜はよく眠られるように配慮している。		
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	薬を服用している方の身体の変化は気を付けている。しょうじょうに受診時や看護師と相談している。		
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	外出、食事、リクリエーション他楽しんでいただける事を考え、対応をしている。個人対応もしている。		
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	家族と一緒に出かけいただいている。行きたいところ、食べたいもの、欲しいものがあれば職員と一緒に付き添うこともある。		

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
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	入所時は本人の希望もあり、少額のお金を持っている方がいる。		
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	ご家族や知人の方からの電話はつないでいる。贈り物が届くとお礼の電話をしている。携帯電話を使用している方もいる。		
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	季節の花を飾っている。フラワーアレンジメントもしている。各部屋にはご自分の作った作品や花を飾っている。		
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	一人になりたいときには居室でお過ごしになったり、ソファーに座って過ごしていただくこともある。気の合った方々とのコミュニケーションも大切に支援している。		
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	使い慣れたタンスや飾り物を置いてあり、趣味のものも大切にすることを支援している。		
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	施設内は安全でわかりやすくなっている。		