

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	1292700067		
法人名	株式会社ヘルシーサービス		
事業所名	ガーデンコート天王台		
所在地	〒270-1176 千葉県我孫子市柴崎台3-9-19		
自己評価作成日	令和1年11月24日	評価結果市町村受理日	令和2年3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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/
----------	---

【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	令和1年12月23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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・過度なケアはせずに主体性を重んじたケアの実施 ・施設のような雰囲気ではなく、家庭の雰囲気を大切にした住環境 ・1日1笑をモットーに、その積み重ねが最終的に充実した時間を過ごす ・ご家族様との絆の橋渡しであること(連絡を密に取りあい、月1回写真の送付など) ・運営推進会議
--

【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>法人の社是、経営理念、事業所の運営方針等を事務所に掲示し、行動指針として「思いやり」と「相手に対する理解」というメッセージを管理者から職員に会議や研修の場で伝えている。月次でおこなわれる食事会や外出等のイベントは、職員みんなで考えている。利用者家族とのやり取りや意見の収集にはメールや電話を活用し、特にメールでは利用者の様子を写真で利用者家族に送付しており、好評を得ている。業務日誌には職員コメントを細かく記載しており、ヒヤリハット報告なども集約されて情報の一元化を図っている。また、契約書及び重要事項説明書は文字を大きくし、利用者や利用者家族にわかりやすいように工夫し、説明している。</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

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	掲示して確認をしてもらっている。	法人の社是、経営理念、事業所の運営方針を事務所に掲示しており、会議や研修の都度、理念や方針から導き出した「思いやり」「相手に対する理解」を職員間で共有するようにしている。	
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	地域行事、地域での買い物など通して地域社会との繋がりを確保している	天気のよい日は近隣の散歩に出たり、地域包括支援センターや町内会の実施するイベントにも参加するようにしている。また、地域の夏祭りには法人も協賛し、参加している。	
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	散歩、運営推進会議などを通じて事業所を認知していただくところまでしかできていない。		
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	報告内容に力を入れ、ご意見に関しては特に頂戴することなく概ね満足していただいています。	市の担当者や地域包括支援センター職員などが参加している。参加した利用者家族とは意見交換ができています。事故報告やヒヤリハットも報告されている。	運営推進会議には地域からの出席も期待される。また、参加できなかった利用者家族にも議事録が送付されるとよいと思われる。
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	地域包括支援センターとの密な関係を築き、紹介や相談をいただく事が多くなった。	運営推進会議には市から出席がある。また、何かあれば、担当課を訪問して相談などを行っている。2か月に一度、市の介護相談員の訪問を受け入れている。	
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	拘束ゼロが基本。ベッドから転落のおそれがあるならば、床にマットレスを敷いて拘束することなく対応している。	身体的拘束等の適正化のための指針があり、3か月に1回、身体拘束適正化委員会を開催している。また、研修会などで職員の理解を深めている。現状は身体拘束を検討すべき利用者はいない。	
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	虐待防止の為、お客様の言動や行動に合わせてスタッフが変わっていくように指導している。		

【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	業務を通じてお客様の権利に関しては学ぶ機会も多く、得た知識で他のお客様にもご提案をしている。		
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	しっかりと時間を取り、読み合わせながら説明している。		
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	お客様アンケートの実施	年1回アンケートを実施して、意見を聞くようにしている。また、家族などの来訪があれば、意見を聞き取るようにしている。介護計画の見直し時には電話やメールのやりとりで、要望等を聞いている。	
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	従業員アンケートの実施	年1回、法人が職員アンケートを実施して意見を聞いている。結果については、法人代表のコメントを付けて管理者にフィードバックされている。日々の中でも意見のやりとりはあり、反映に努めている。	
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	個人面談の実施		
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	研修計画に沿った研修の実施		
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	介護支援専門員協会への入会		

【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
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	アセスメントをしっかりと行い、入居後はコミュニケーションに力を入れて人間関係の構築に努めている。		
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	サービス担当者会議をしっかりと行い、入居後はコミュニケーションに力を入れて人間関係の構築に努めている。		
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	アセスメントをしっかりと行い、入居後はコミュニケーションに力を入れて人間関係の構築に努めている。		
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	過度のケアは避け、出来ることはどんどんやっていたりするように取り組みをしています。		
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	絆の橋渡し役を担う意識のもとでご家族様との連携を図っています。		
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	面会などの制限は設けず、時間に関しても事前にご連絡いただければ早い時間、遅い時間に対応しています。	家族や友人の訪問には、時間なども柔軟に対応し歓迎している。また、家族と一緒にお墓参りに行ったり自宅に泊まるなど、馴染みの場所との関係継続を支援している。	
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	レクリエーションを一緒にやる、散歩を複数で行くなどの取り組み。車椅子を介助したりもします。		

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
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	ご利用終了後はいつでもご相談くださいと連絡をしていました。		
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	アセスメントでは本人の希望を必ずヒヤリングし、困難な場合はご家族様の希望も考慮しながら本人の生活イメージをしている。	入居契約時に、家族、利用者から生活歴や意向を聞き取っている。入居後は、日々の生活の中での気づきや把握した思いなどをフロアノートに記録して、職員間で共有している。	
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	現在、過去の担当者にヒヤリングし面談では知りえない情報を聞くようにしている。		
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	同上		
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	原案の作成をしてサービス担当者会議に臨んだり、その場で作り直ししながら作成している。	利用者や家族の意向を踏まえ、カンファレンスで職員の意見を聞いたうえで、現状に即した介護計画を作成するようにしている。	
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	業務日誌、個人記録を参考に現場の意見もヒヤリングしている。		
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	自由な発想をしてもらい、実現できるか否かについての協議を管理者、GM、ケースによっては現場スタッフで検討している。		

【評価機関】

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	社協が主催する地域サロンへ参加		
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	月2回の内科往診が基本。その他必要に応じて通院支援をしております。	ホームの協力医による往診が月2回あり、利用者の健康管理をしている。もともとのかかりつけ医を希望する場合は家族と連携しながら支援している。	
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回、往診の立ち合いならびに情報共有を行っている。また、通院対応を適宜行って頂いている。		
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。	適宜連絡を取り、入院中は勿論、退院までの支援に取り組んでいる。		
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	入居ご契約時にご説明はしているが、仮にガーデンでみれない方がいたら、ご家族任せにせず最後まで携わるように意識している。	重度化、終末期の方針については契約時に説明している。重度化した段階で再度、医師、家族、ホームで話し合い今後の方針を決めるようにしている。	
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	緊急連絡網に従って行動するように周知している、		
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	年2回の訓練の実施。	年2回消火訓練及び、避難訓練をおこなっている。生活インフラが停止した場合や夜間想定訓練もおこなっている。備蓄も3日間分の食料、水等を準備している。	今後は、さまざまな災害を想定し、地域との協力体制構築なども期待される。

【評価機関】

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	過度な敬語は使っていないが、その場に求めらる、必要に応じた言葉遣いをしている。	権利擁護研修を実施しており、一人ひとりのプライバシーを大切にすること、尊厳をもって支援することを職員間で共有して実践に努めている。	
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	選択してもらうということを基本的なアプローチとして意識している。		
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	お客様が主体であることを研修等で周知している。		
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	柄のついた洋服、髪型など見た目も清潔に保ちながら支援している。		
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	できることはどんどんやっていただくということで、食器洗いや料理も手伝っていただいている。	食事のメニューを掲示して、食事を楽しむにできるようにしている。利用者にもできる範囲で、食事の準備や盛り付けなどに参加してもらっている。また、やきとりパーティーやクリスマス会など行事を取り入れ、食事が楽しいものになるよう工夫している。	
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	食事量、水分量は朝、夕時に報告をしてもらい、その様子も報告してもらうようにしている。		
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	起床時、朝食後、昼食後、夕食後、就寝前と口腔ケアを実施している。		

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	時間介助の方もいるが、基本的にはしたい時に誘導し、排尿排便の間隔の管理をしている。	個別の排泄管理表を作成し、排泄のパターンを職員間で共有している。適宜声かけをしたりするが、本人の意思も尊重して、排泄の自立に向けて支援している。	
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	毎朝ヨーグルトを飲んでいたが、現在は水分を多くとりながらお薬でのコントロールをしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	曜日は決まってしまうが、入る時間帯には幅を持たせている。	週2回～3回、曜日を決めて入浴を支援しており、時間については利用者の希望に沿うようにしている。ゆず湯など季節感のあるお風呂を提供して、入浴を楽しんでもらえるようにしている。	
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	寝る時間も特に定めず、お客様主体で動いている。ただし、昼夜逆転など防止の為、時間で誘導する方もいる。		
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	往診時には薬剤師の同行をお願いし、担当ケアマネージャーも交えて意見交換をしている。		
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	外出支援、行事、誕生会など工夫をして不定期に変化をつけている。		
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	買い物に付き合っていたく形で車で一緒に買い物に行っている。また個別でも対応している。	食材の買い出しに職員と一緒に外出したり、個別の買い物や散歩にも出かけている。また、季節ごとにお花見など行事も組み込んでいます。	

【評価機関】

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	お預かり金の中で訴えに応じている。		
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	電話の取次ぎ、手紙が届けば本人にお渡ししている。		
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	施設っぽくない演出は意識している。	装飾で季節感を出すようにしている。共用空間はゆっくりと過ごすことができるようにテーブルやソファを配置している。カラオケ装置も設置しており、アクティビティに活用している。	
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	無理強いせず、お伺いした上で本人の意思を尊重している。		
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	お部屋は本人、ご家族様の好みで持参していただいております。整理整頓は職員の仕事です。	自宅で過ごしているような環境づくりを考え、使い慣れた家具や、好みの家具を持ち込み、居心地よく過ごせるような部屋にしている。居室の掃除や整理は職員と利用者でおこなっている。	
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	できることはどんどんやっていただくということで、役割を見出す、もしくは自ら見出すことで自然と役割分担ができています。		

【評価機関】