

### 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	2271300168		
法人名	株式会社日本ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム徳倉	ユニット名	1階
所在地	静岡県駿東郡清水町徳倉900-1		
自己評価作成日	平成27年9月11日	評価結果市町村受理日	平成27年11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	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2271300168-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=">http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigvosvoCd=2271300168-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=</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27年9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)】

近隣に、病院、薬局、スーパー、公園、喫茶店、コンビニなどが有り、毎日利用者様がお買い物に行かれます。私たちは、家庭的な生活を大切にして、利用者様が自分で出来る事や自分でしたい事がいつも出来、どの方も自分の家として暮らして頂ける様に、柔軟な幅の広い考え方で支援に努めています。

【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)】

日常的な散歩や買い物に適した立地にあり、開設から間もなく12年になる。地域の催し物や行事等、豊かな文化を活用して利用者が地域の中で暮らしていることが実感できるホームである。運営推進会議参加者の多彩な顔ぶれからも地域の理解が窺える。またホームの行事には、都合の付く家族が準備から片付けまで参加して共に楽しんでいる。利用者の持てる力を引き出す試みは的中し、材料の毛糸や布からマフラーや買い物袋の作品が出来上がっていた。一年前に管理者の交代があったが、利用者のために何が出来るのかを根本に問う管理者の方針を職員が受けとめ一丸となって取り組んでいる。

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)	○	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	理念を共有し実践につなげ努力しています	利用者にとって何が必要なのか、利用者の思いに沿える会話が出来るか等をミーティングで話し合い実践に繋げており、「やさしさ、温もり、家庭的、尊厳」を謳った理念は職員に浸透している。	
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	地域の行事、避難訓練、清掃活動などに参加し、地域の一員として交流しています	10年の積み重ねにより、近隣と馴染みの関係が出来ている。活動の盛んな地域柄交流の場も多く積極的に参加している。保育園児のホーム訪問や園行事へのご招待も続けている。	
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	認知症の人の理解を推進会議やホームのイベントを、通して地域の人に向けて発信しています		
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	報告や話し合いを行い、そこでの意見を参考に、サービスの向上に活かしています	地域役員や保育園長・町職員・家族等の出席が多い。現状報告にとどまらず、利用者の暮らしぶりや防災訓練参加による気付きをいただき、今後の取り組みに活用している。	
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に取り組んでいる	協力関係を築く様に努力しています	利用者の生活や入居状況等の担当課や健康センターと密に連絡を取っている。地域包括支援センターが開催する同業者の定例会では、困難事例の検討や情報を共有して地域介護サービスの向上に取り組んでいる。	
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	身体拘束をしないケアに取り組んでいます	管理者は折々に拘束の具体例を示して、職員の責任感と忍耐力を養うことに努め、その思いは職員に浸透している。また見守りに徹して玄関を施錠しない事で、来客が来やすい開かれたホームとなっている。	
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	虐待が見過ごされることが無い様に注意を払い、防止に努めています		

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
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	権利擁護に関する制度について学ぶ機会を持ち、活用できる様に努力しています		
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、管理者・ケアマネが、行っています 利用者様・ご家族様に、十分な説明を行いますので、理解・納得をされていると思います		
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	ホームの玄関に、皆様からの意見を頂く意見箱を作ったり、家族参加の行事後に、意見交換をする機会を設け参考にさせて頂いています	運営推進会議や行事、また通院の付き添い等で家族が来所の機会は多く、意見を伺っている。訪問が困難な家族にはメールや電話で意向を確認している。要望等は会議で話し合い、こまめに反映させている。	
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	ユニット会議・管理者との面接の中で、意見・提案を伝える機会があります	管理者は職員への面談、あるいは個人的に話し合う機会を持ち意見の反映に努めている。また会議等ははっきり意見が言える場であるような雰囲気づくりに留意している。	
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	楽しく働けるよう努めています		
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	研修の紹介があります		
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	交流研修制度はありますが、現在は、参加の機会が持てません		

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	ご本人の訴えを傾聴し、ご家族からも情報を集め、安心を確保するための信頼関係を作っていくよう努力しています		
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	ご家族の話に傾聴し、いつでも相談できる関係作りに努力しています		
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	ご本人のから聞き取り、ご家族からの情報をもとに対応に努めています		
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	共に生活し、できる事を活かしてできない事を援助していく関係を作っています		
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	ご家族と連携を取りながら、利用者様を支援しています		
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	友人や知人が、気軽に遊びに来て、自室でゆっくりとして頂くように努めています	地域行事で旧知の方と交流したり、家族協力のもとで親戚等の行事に出席している。内容によってはケアプランに組み入れ、近くの墓参りは外出時にお参りする等して、利用者が納得できる馴染みの関係を継続できるよう支援している。	
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	ご利用者間の良好な関係が保てるよう、職員が利用者様の間に入り、話題作りを行うよう努力しています		

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	退所された利用者様から電話があったときなどは、気持ちよく相談に応じるよう努めています		
<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	利用者様一人ひとりの会話を大切に、思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めています	日常の観察や触れ合いの中から、利用者の「したいこと」や「できること」の把握に努めている。編物や手芸でマフラーやペレー帽の作成等を皆に広め、楽しそうに行っている。	
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	利用者様やご家族の会話を通して、生活歴や馴染みの暮らし方を把握するように努めています		
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	利用者様個々の状態を、見守り観察し、変化を見逃さないよう努めています		
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	ご本人、ご家族、関係者と、話し合いを持ち、状態に即した介護計画を作成しています	入所時と日常のケース記録やミニカンファレンス・モニタリング表等からカンファレンスの要点を絞り、定期的にサービス計画の更新を図っている。	
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	個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら介護計画の見直しに活かしています		
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	出来る限り、利用者様、ご家族のニーズに、こたえられるよう努力しています		

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
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	いきいきサロン、軽スポーツ大会、敬老会などに参加して、町からの情報を把握し、安全で豊かな暮らしを楽しむ事ができるよう努力しています、		
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、ご家族の希望に添って、適切な医療を受けられるように支援しています	主治医については利用者本人と家族の意向を尊重している。ホーム協力医とは、月2回の往診と何時でも連携できる関係にある。今迄のかかりつけ医に掛る場合は、協力医や看護師の記録を家族や職員に持たせている。	
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	利用者様の情報・気づきを訪問看護師に伝え、アドバイスを受けて、利用者様が適切な受診や看護を受けられる様支援しています		
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。	病院関係者との情報交換に努めています		
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	早い段階より、ご家族と話し合いを行い十分な説明を行っています	重度化の取り組みについてのホームの指針やマニュアルがあり、正式に取り組みを始めた。正式な研修を計画中である。	いざとなった時のそれぞれの役割や、夜間等のメンタル面の教育を着実に実施することを期待したい。
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	外部研修や内部研修に参加し、実践力を身につけるよう努力しています		
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	地域の防災訓練に参加し、災害時に対応できるように努めています 地域との協力体制は進行中です	災害時の想定マニュアルを作成し、近隣住民との協力を得て防災訓練を実施している。防災訓練への利用者・家族・近隣住民の参加、備蓄の管理や研修計画等は着実に対策を打っている。	

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
<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	日常の利用者様に対する言葉使い、言葉掛けは、出来ています。しかし、色々な場面で、抗論になる事もあります。最終的には、お互いを認め合って終わるようにしています	慣れ親しむことで、安易な言葉掛けにならないように日常やカンファレンスの中で戒め合っている。時には口論になる位の率直さも必要であるが、何時も丸く収めている。	
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	色々な手段で、コミュニケーションを取りながら関わりを持ち、ご本人の思いを知る事で、自己決定できる様に努めています		
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	利用者様の訴えやペースを、大切にしていますが、職員側の都合を優先している事もあります		
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	身だしなみ、ご本人の希望に合ったおしゃれができるよう助言し、時には、一緒に服や下着を買いに行く事もあります		
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	食事が楽しみなものになる様に、利用者様がおのおのできる事に参加して頂き、職員と一緒に準備、食事、片付けをしています	利用者がそれぞれ出来る事を探り出し、買い物や調理・片付け等の得意分野を分担し、順番で行なっている。	
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	一人ひとりの状態を細かく(水分量の確保に寒天を使用)チェックし、気になる場所が有った時には、再度見直し、良好な健康状態が保てるようにしています		
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に、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	リビングの洗面所で、口腔ケアの声掛けをしています。義歯は、毎晩洗浄剤を使用し、清潔を保っています		

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
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	現在オムツを使用する方はおりませんので、一人ひとりの排泄パターンを知り、必要な声掛けをしています	排泄パターンを把握し、頃合いや本人の状況等を観察の上で自尊心が傷つく失敗のないように最大限の注意を払っている。	
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	一人ひとりの便秘予防法を考え、寒天、バナナ、ヨーグルト、メイバランス等を利用して、薬に頼り過ぎない方向で支援しています		
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	一人ひとりの希望により、曜日や時間に関係なく入浴してよい事になっていますが、ほとんど決まった曜日や時間になっています	入浴は時間を決めず、毎日の足浴と週3回以上を原則としている。「今が駄目なら後で」「今日が駄目なら明日」のように、工夫を凝らして対応している。	
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	一人ひとりの状態に応じて休んで頂いています		
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	一人ひとりが使用している薬について、薬情報などで、理解しています 新入職員は、利用者様全員の薬を把握するために猛勉強をしています		
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	ご自分の得意とする事を役割とし、他者に教えたり、協力したりしながら、楽しみを見つけれられるように支援しています		
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	一人ひとりのその日の希望によって、出かけるようにしています 普段は行けない所に関しては、日常楽しく話をする事から始め、ご家族と相談しながら、前向な支援をしています	ご近所の見守りやご家族の協力を得て、何時でもユニット外に出られるようになっており、近くのスーパーやお店に順番で買い物に出かけている。	

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
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	利用者様が、希望されれば、お金を持ちたり使える様に支援をしています		
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	利用者様が希望されれば、電話・手紙の、やり取りができる様に支援をしています		
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	季節感が持てるような、花、絵、小物などを課節って工夫しています	バリアフリーの仕様になっており、共用空間は空調・照明・家具等の配置を小まめに調整し、花や絵・小物等で季節感を出している。	
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	一人になれる所は、自室であり、気の合った利用者様同士が話し合える所は、リビングを利用されています		
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	居室内家具の配置は、ご本人やご家族が相談して行っています 使い慣れたダンスやベッドを利用されています	居室は殆ど本人の馴染みの筆筒やベッド・小物で占められており、配置も自由で居心地の良い空間に仕上がっている。	
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	一人ひとりに合ったできる事をいつまでもできる様に工夫しています		

## 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	2271300168		
法人名	株式会社日本ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム徳倉	ユニット名	2階
所在地	静岡県駿東郡清水町徳倉900-1		
自己評価作成日	平成27年9月11日	評価結果市町村受理日	平成27年11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	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyouvoCd=2271300168-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=">http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyouvoCd=2271300168-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=</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27年9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>近隣に、病院、薬局、スーパー、公園、喫茶店、コンビニなどが有り、毎日利用者様がお買い物に行かれます。私たちは、家庭的な生活を大切にして、利用者様が自分で出来るは自分でしたいが出来き、どの方も自分の家として暮らして頂ける様に、柔軟な幅の広い考え方で支援に努めています。</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)】

※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	理念を掲示し、個人の尊厳を守り、だれにも優しくぬくもりのある家庭的な環境を作る為にケース会議や、ショートカンファレンスの場で話し合い、実践につなげています	※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	防災訓練、いきいきサロン、軽スポーツ大会、文化祭等の地域行事への参加を積極的に行い、地域の方々と交流をしています		
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	日常的な外出支援、花祭り、運営推進会議等で利用者様と地域の方とが、ふれあいながら、認知症の理解、支援が、伝わる様になっています		
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	運営推進会議では、ホームの現況報告に加え、地域の方々の意見もふまえたテーマを決めて行い、その結果に対する意見をサービス向上に活かしています		
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	町介護保険係、地域包括、県生活保護の担当者と連携を密に取り、協力関係を築ける様に、取り組んでいます		
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	ホームの方針としても、時間や物で縛らない、拘束する事のないケアに取り組んでいます		
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	日常的に、管理者を含む職員同士が、お互いを注意し合い防止に努めています		

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
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	必要があれば、管理者が対応支援していますが、現在対象者が無い事から、職員への研修は、行っていませんので、次期の研修項目には入れて行きたいと思えます		
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	ご家族に対し、管理者、ケアマネが、理解・納得が得られるまで、どのような疑問に対しても、十分な説明を行っています		
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	毎日の利用者様との話や、ご家族来訪時の話をショートカンファレンスやユニット会議で取り上げ、ホームの情報をインターネット上に掲載しています		
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	ユニット会議や、日々の提案を管理者は聞き、その意見が出来るだけ反映されるようにしています		
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	管理者は、職員個々の把握に努め、出来るだけ個々に合った勤務環境をつくり、向上心が持てる様に努めています		
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	職員個々のスキルに合った研修が受けられるように助言や、研修募集を掲示しています		
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	社内事業所交流研修が有ります 又管理者は、町内の同業管理者と交流を持ち、互いの問題の把握や、サービスの質の向上に取り組んでいます		

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
<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	ご本人の話だけでなく、行動からも心情を読み取り、傾聴し、安心を確保できる様に、関係を築く努力をしています		
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	暫定プランにご家族の要望を盛り込む様にすること、随時サービスの変更ができる事を話、信頼関係が築ける様に努めています		
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	ご家族とは、その都度話し合い、必要としている支援が提供できる様に努めています		
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	「共に暮らす」を基本として、ご本人の残存能力に合った「できる事」を見極め、ご自分で出来る事は、して頂き、不足部分は、職員と一緒にいき、共に暮らせる関係を築いています		
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	今まで介護者であったご家族を、本来の家族関係が取り戻せるよう支援しながら、ご本人を共に支えて行く関係を築いています		
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	友人や知人が、気軽に来訪や電話ができる様に、また来訪時は、お部屋やリビングでゆっくりして頂ける様に努めています		
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	まとまったのレクリエーションや少人数での家事仕事、散歩など、互いの交流が持て、支え合えるように支援しています		

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	基本的にホーム長が随時介護相談を行ってつけていますが、サービス終了後も、相談や支援に努めています		
<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	日々希望や要望の把握に努め、ショートカンファレンスを行なって、出来るだけ早い実現を心がけています		
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、これまでの生活全般の情報を、ご家族、関係各所からいただくようにつとめています		
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	健康チェックだけでなく、会話や行動から、今「したい事」「できる事」の把握に努めています		
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	毎日のショートカンファレンス・ケース記録記入と、3か月ごとのプラン会議で、必要な関係者の意見を取り入れ、現状に沿った介護計画を作成しています		
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	日々ケース記録に記載し、毎日2回の申し送りや、ショートカンファレンスで、情報を共有し、介護計画の見直しに活かしています		
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	ご本人・ご家族のその時々々のニーズに対し、ご家族・地域・行政・訪問看護師・医師の意見を踏まえ、柔軟なサービス提供に努めています		

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
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	地域の催し参加・公園までの散歩・スーパーへ毎日の買物・隣組の仕事・保育園児の訪問など、一人ひとりに合った地域資源の利用をしながら、役割を持った豊かな暮らしが楽しめる様に支援しています		
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	利用者様の主治医は、ご本人・ご家族の意向に添った医師か、協力医で、ホームとも協力体制が取れており、適切な医療が受けられるように支援しています		
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回訪問の訪問看護師とは、信頼関係が構築されており、24時間の相談と、訪問時の細かな相談をしており、個々が適切な受診や看護が受けられるように支援しています		
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。	入院時は、必要とされる情報を速やかに提供し、早期に退院できるように、管理者・ケアマネが中心となり、医療機関・ご家族と密に情報交換をしています また管理者は定期的に医療機関を訪問しています		
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	重度化の指針に沿って、ご本人・ご家族・主治医と話し合い、事業所でできる事を十分に説明し、関係各所と連携を取りチームで支援に取り組んでいます		
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	マニュアルに沿った対応を基本とし、必要に応じて研修を行なっています		
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	事業所内1回の内部防災訓練と近隣住人・行政・ご家族参加の防災訓練や、町内防災訓練年2回に参加し、内部防災担当が、内部の物品管理、研修計画を担当し、地域との協力体制を築いています		

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
<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	馴染みの関係での会話の中で、自尊心を傷つけてしまう事もありますが、職員一人ひとりが、自他ともに気を付け合っています		
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	どのような場面でも、ご本人が自己決定できる様な声掛けをしています		
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	利用者様本位を心がけていますが、職員側の都合を優先してしまう事もあります		
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	ご本人の思いを優先しながら、衛生面や、その人らしさに、気を配っています		
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	買物、下ごしらえ、調理、盛り付け、配膳、片付けを、その人の力が発揮できる様に支援しています		
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	栄養チェック表で、栄養バランスを取りながら、好みや楽しみに合わせた食事の提供に心がけています 1日の水分量の把握と、一人ひとりに合った水分摂取方法で支援しています		
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	毎食後口腔ケアを着て頂いています 職員は、その人に合った支援をしています		

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
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	24時間シートで、一人ひとりの排泄パターンを把握し、自尊心が傷つく失敗がない様に支援し、出来るだけ自分の力で排泄して頂ける様にしています		
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	水分量、一人ひとりに合った運動、薬の影響等を考慮し、食事全体と、個別に、寒天、プルーン、炭酸水などを、提供しています		
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	毎日の足浴と、週3回以上の入浴を基本に、曜日や時間は、だいたい決まっていますが、ご本人の意向に添えるようにしています		
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	就寝時間・起床時間の決まりは無く、ご本人のライフスタイルを尊重して、必要な介護用品の使用や、声掛けをしています。またお昼寝や安楽な姿勢が保てるように工夫しています		
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	その都度主治医の指示や薬効表を確認し、ご本人の症状の変化を、個々の主治医・ご家族に連絡・相談をしています		
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	生きがいの持てる日々を過ごすために、生活歴や力を活かして活躍できる場面を、作りながら、好きな事・得意なことが出来る様に支援しています		
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	出来るだけご本人の意向に添えるように、ご家族や地域の方々と協力して支援しています。また ホームでは何時でも、ユニット外に出かけられる様にしています		

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
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	お小遣いは、ホームで管理していますが、買い物に行った先で、お金を渡し、支払いをして頂いています。		
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	電話は、いつだれが利用することも自由です。また ご家族と話し合い、緊急時と間違えない方法を検討します 手紙のやり取りも自由で、ご本人宛のサッシ等も出来るだけご本人の手に渡る様にしています		
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	空調・照明・家具の配置は、こまめに調整しています 共同の空間は、自由に利用ができ、お掃除も利用者様・職員が、一緒に行っています		
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	ソファ・折り畳み椅子・和室・リビングを利用し、ご本人が居たい所で過ごして頂いています		
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	居室内の物は、ほとんどご本人の物で、配置も自由ですが、動線の確保が出来ることだけは、ご家族にお願いしています		
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	共用部分の入り口には、ほとんど表札があり、居室もご本人の希望によりその方に合ったものが付いています		