

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	2274202429		
法人名	(有)ドルフィン		
事業所名	グループホームドルフィン		
所在地	静岡市葵区桜町一丁目9番34号		
自己評価作成日	平成26年8月18日	評価結果市町村受理日	

※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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人しずおか創造ネット		
所在地	静岡市葵区千代田3丁目11番43-6号		
訪問調査日	平成26年8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)】

利用者のご家族との関係作りに力を入れ、ご本人だけでなくご家族にとっても安心して暮らしていけるよう支援しています。ご家族の要望があれば、看取り介護も行います。医療連携を図りながら、最期の場面をご本人とご家族にとっての満足に近づけるよう支援しています。
個別対応にも力を入れ、ご本人のペースでご自身で出来ることを見つけながら生活出来るよう介護支援しています。
近隣町内との交流が盛んであり、各種行事には職員だけでなく利用者共に参加するなど、深い関係作りに力を入れています。

【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)】

当事業所は、静岡市葵区の西に位置し、近くには安倍川が流れ、その東岸に事業所があります。付近には高層の県営、市営の団地が林立し人口の多い住宅地です。施設は、グループホームとデイサービスを併設しており、経験豊かで、気さくなセンター長のもと職員らは「利用者お一人ひとりの立場に立った介護業務」に当たっています。事業所では、ご利用者の高齢化が進み看取りのケースが増えたことから、医療連携で往診専門医と契約を結び医師のひんぱんな訪問を通してご利用者やご家族から信頼をいただいで成果を上げています。そして職員らは、お通夜には手づくりの千羽鶴、みんなのメッセージが書かれた色紙を飾り野辺の

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	事業者の理念に基づき、年に一度職員研修で共有している。	事業所の介護理念である「利用者一人ひとりの立場に立つての介護の実践」に向け、2か月に1回のミーティング時に、意識を高め合い研鑽しています。	
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	町内会に加入しており、各種行事の際には職員及び利用者共に参加して交流している。	施設の背後は安倍川で、夏祭りには花火大会で大にぎわい、子ども向けにポップコーンなどのテントをだして喜ばれています。クリスマスには、近所の方がプレゼントを持ち寄り慰問してくれるなど気さくな近隣の交流を深めています。	
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	年に一度であるが、認知症に関する勉強会を実施している。		
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	おおむね2か月に一度を目標に実施し、サービス向上に活かしている。	運営推進会議では、町内役員、家族などが出席し福祉や感染症の話題を話し合っています。また認知症ケアの勉強会の報告や看護専門校生の1年間に及ぶ看護実習スケジュールが報告されました。	現状の会議時間帯では、出席者で行政や地域包括の方の出席確保が難しいようです。今後、開催の時間帯などを含め出席者の充実の検討を期待します。
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	日頃から状況説明などを伝えて、連絡を密に取り合い協力関係を構築している。	行政とは日頃から良好な関係を保ち合い細かいことでも連絡して疑問点を解消しています。また空き室情報でも情報共有と連携を深め地域の介護の協力関係を築いています。	
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	理念の中に身体拘束の件を入れ、研修時に周知しケアに取り組んでいる。	理念の中に「どのような理由があっても身体拘束など自由と尊厳を奪うような行為はしない」と宣言しています。また入居時にはリスクがあることも伝え理解を深めています。	
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逃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	理念の中に虐待防止の件を入れ、研修時に周知し注意を払っている。		

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
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	現況として、生活保護者に対して、権利擁護導入時に配慮している。		
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	利用者の家族と会い、十分にコミュニケーションをとった上で、理解と納得を図っている。		
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	ケアプラン作成時に、利用者と家族に会い要望を聞く機会を持ち、意見を反映している。	多くのご家族は日中の面会が難しく、夜間が多いのですが、夏季には花火の会を開催するなど、気軽に参加してもらい意見を聞くよう努めています。また電話でご利用者の近況を伝え要望を聞いて介護に反映させています。	
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	定期的なミーティング時に意見を聞き、反映している。	定期的なミーティングの他、個別面談も取り入れたことで、イベントやレクリエーションは職員が提案するようになりました。広間の音楽も演歌からポップス、ビートルズ調が多くなりました。また職員の飲み物もお茶からコーヒー、紅茶と好みが変わってきています。	
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	福利厚生面において等努めている。		
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	グループ別又は個々に実技研修を実施している。		
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	外部研修等に出来る限り参加している。		

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
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	新しく入居した方に対しては、管理者がゆっくり話をできるよう配慮し、関係作りに努めている。		
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	入居の前後で家族と時間を取り、関係作りに努めている。		
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	入居の相談時に、通所介護やショートステイなどの利用の説明を行い他のサービス利用も含めた対応に努めている。		
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	日常生活は、利用者と一緒に考えて行動し、共に過ごしあえるよう関係作りをしている。		
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	家族との連絡は密にとり、隠すことなく全てを話し絆を大切にしている。		
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	外出や面会等は、制限することなく受け入れられている。	開放的な雰囲気のリビングでは、ちぎり絵の講習や、盆栽の手入れなどが行われ、外部の友人とのドライブなども自由に楽しんで賞っています。また訪問の理美容師も活躍しています。	
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	日常生活の中で常に利用者同士が関わりあえるよう支援に努めている。		

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
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	契約終了後も、家族と連絡をとり相談等の支援に努めている。		
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	利用者それぞれから思いを聞く時間を作り、ケアプランに反映している。	管理者は、努めて時間をつくり利用者、ご家族と話し合い、フェイスシート等に反映させ介護支援に役立てています。そして近隣との交流で深い関係づくりの構築に努めています。	
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	職員でカンファレンスをして情報を共有している。		
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	職員でカンファレンスをして情報を共有して、現状の把握に努めている。		
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	担当者会議により本人だけでなく家族の思いも確認しそれぞれの意見が反映されるよう作成している。	利用者の変化する状況や意向をモニタリングなどを通し介護計画の見直しや変更をしています。変更は基本的には半年に1回の割合ですが協力医の意見も参考にしてケアプランを作成しています。	
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	ここの介護記録に記入し、情報共有し見直しに活かしている。		
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	体調不良時の受診対応、付添等に柔軟に対応している。		

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	利用者個々の得意な部分を見つけ、生活の中で楽しみを見つけれられるよう支援している。		
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	月に2回の往診医師の診察を受けている。	医療関連では、往診専門医と契約しており良好な連携関係を結んでいます。そして通院介助などは職員が当たり緊密な関係継続を続けています。	
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	介護職員がその都度看護職員に情報や気づきを伝達している。		
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。	定期的な面会に行き、かつ家族とは電話連絡も密にとり、病院関係者とも連携を図っている。		
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	定期的に家族と面談し、それをカンファレンスにて職員で共有している。	重度化や終末期には、ご家族、医師らが同席し指針を共有し何日も話し合い深い関係をつくり上げて行きます。通夜には、職員らのつくつた千羽鶴、メッセージの色紙が飾られ故人を偲んでいました。	
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	定期的な勉強会を実施している。		
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	防災マニュアルを作成し、職員全体で共有している。	災害訓練は、近く職員の招集訓練、消火訓練を予定しています。また町内会の訓練にも参加し、近隣にも訓練参加を呼び掛けています。災害備蓄品は、おおむね3日分で敷地内に井戸があるのが強みです。	

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
	(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	人格を尊重しプライバシーに配慮した言葉かけ接し方で対応し、常に職員でお互い声を掛け合う対応をしている。	利用者に対する言葉かけは、なれ合いにならないよう朝礼で注意を呼び掛けています。そして、赤ちゃん言葉、第三者が聞いても、よくない言葉は日常的に改善しようと取り組んでいます。	
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	利用者が思いを伝えやすい雰囲気作りをし、自己決定しやすいよう支援している。		
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	日課優先ではなく、ここのペースに配慮しなるべく希望に沿え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	整容だけでなく、化粧したい方には支援している。		
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	メニューは希望を入れられるようにしている。簡単な準備と片付けは、出来る方のみ一緒に実施している。	契約農家の野菜仕入れや骨抜き魚の仕入れなどで、料理は手づくりしています。利用者の平均年齢は90才代で高齢化し、きざみ食などが多くなってきています。	
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	食事量と雪舟の仕方に配慮し、栄養と水分バランスに目を向け支援している。		
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	食後必ず口腔ケアを実施し個々に合わせた方法で実施している。		

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	個々の排泄パターンの確認をし、自立に向けた支援を実施している。	高齢化で、リハパンツ着用が増えました。排泄パターンは職員が把握し、声掛けでトイレ誘導しています。	
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	排便パターンの確認をし、散歩や運動を取り入れ往診医師にも相談しながら予防に取り組んでいる。		
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	出来る限り、本人の希望の時間を取り入れている。	広い浴室には、二つのヒノキ風呂があり、外の眺望も素晴らしく人気です。そのせいか入浴嫌い拒否などは無いということです。	
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	個々のペースに合わせて就寝時間を対応し急速への支援をしている。		
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	服薬管理は、看護師が実施しているが、介護職も把握している。		
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	個々の希望や能力に合わせたレクリエーションを取り入れ支援している。		
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	車椅子利用者が多いため、遠出の外出は難しいが、出来るだけ外出できるよう支援している。	事業所の裏側は安倍川で、遊歩道が続き、利用者さんの散歩道であり、近隣の方との交流の場でもあります。それでも車イスの方が多くなり遠出が、むづかしくなってきました。	

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
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	現金はトラブルになりやすいため、常時は預かっているが、買い物時は利用者がやりとりできるよう支援している。		
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	希望時は、職員が電話し本人が会話でき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	掃除だけでなく花を飾り、季節を感じられるよう空間作りを工夫している。	共有空間は、季節の花や自作のちぎり絵で飾られて、流れる音楽も軽いポップス調が好まれています。またデイサービスのある1階には大型画面のカラオケ装置があり、日曜日の楽しみの一つになっています。	
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	中庭や近くの川の土手などを利用して、思い思い過ごせるよう工夫している。		
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	入居時に本人家族と話し合いし、ご家庭での思い出の品など持参してもらっている。	それぞれの居室は、思い出の品で飾られ、ある部屋には亡夫の位牌を置いた仏壇で飾られ、ある居室は盆栽が置かれ、思い思いの生活を楽しんでいます。	
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	乱雑にならないよう整理整頓して、本人ができることを安全に行えるよう見守り支援している。		