

1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2892000353		
法人名	有限会社エイプラスアール		
事業所名	カサブランカグループホーム江井島		
所在地	明石市大久保町江井島209-1		
自己評価作成日	平成28年9月19日	評価結果市町村受理日	平成29年1月17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://kaigo-casablanca.co.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CSウオッチ		
所在地	兵庫県明石市朝霧山手町3番3号		
訪問調査日	平成28年11月04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)】

オープン当初から地域交流イベントを行い、地域の中にとけこむ様に努め、たくさんの顔なじみが増えています。職員がチームケアを根本に協力し合い支援しています。

【第三者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)】

【優れている点】「人と人の温かいふれあいの心」を大切に、日々の福祉サービスに努めている。「利用者の心に添う事」「心からの叫びを感じる事。」を主の目標とし職員と共に取り組んでいる。オープンから1年が経ち地域の要となる事業者の役割が少しずつ明確になっている。地域の方々との交流を図りながら顔なじみの関係性を築いている。
 【工夫点】①地域との交流イベントを月1回開催。季節に合ったイベントを企画し地域の方々に広く呼び掛け参加に繋がっている。事業所の取り組み内容等を理解していただく良い機会となる。②サービスの質の向上への取組み。事業所内に多目的活用のできる会議室を設けている。代表者や管理者は現場の声を聞き、状況把握し職員と話し合いながら地域密着型サービスの特徴を活かし進めている。

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)	○ 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)
57	利用者職員が、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)
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広がったり深まり、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)	○ 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、活き活きと働いている (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)	○ 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
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)	○ 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
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、安心して暮らしている (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		○ 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

自己評価および第三者評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	第三者	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	理念を掲示し、唱和する事で職員に意識付けをしている。	玄関、各フロアに大文字で経営理念、運営方針、 を掲示、朝礼で唱和し、「公正で適切な介護」に基づき真摯な心で高齢者介護に従事する経営理念趣旨に基づく実践への意識づけを図っている。	
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	地域交流イベントを開催し、地域の方々に来て頂くなど交流をしている。	夏は流しそうめん、秋まつり等季節の行事に合わせ、地域の方々と一緒に触れ合う機会を作り、実施状況写真をホームページに掲載し、ご家族、地域の方たちへの交流促進を図っています。。	開設2年目に入り、地域への認知も拡がりつつあります。日常的な地域交流を推進する上で、年間行事計画策定に基づく、一層の交流を深めることが望まれます。
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	地域交流イベントの開催の際、利用者に関わって頂き認知症の人の理解を深めている。		
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	月に1度のイベントの案内を自治会、地域の方に送っている。地域の方から意見を頂きサービスの向上に努めている。	月に1度のイベントの案内を自治会、地域の方に送り、地域の方から意見を頂く月1回の地域交流会を開催しております。	まだ運営推進会議と言える段階ではないが、当地域交流会をステップアップし年数回の行政関連、自治会、民生委員等地域活動メンバー及び、経営者を加えた運営推進会議開催の定着化推進が望まれます。
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に取り組んでいる	現在は利用状況、行事等の報告が主である。	現在は、明石市介護サービス事業者連絡会に参加が主体で、市担当者との継続的な協力関係まで至っていない。	今回外部評価は、初めての取り組みであり、本仕組みを活用し、市担当者との協力関係の推進が望まれます。
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	職員と情報共有し、慎重に検討し快適な生活が出来る様にしている。	身体拘束をしないケアについて、家族等より逆に要請を受けることもあり、共同のミーティングにて介指指定基準における禁止の対象となる具体的な行為等説明し、職員への徹底理解に繋げている。玄関施錠に関しては、現在構造上課題で整備中。	

自己	者第三	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
7	(6)	○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	虐待が起きない様、職員とコミュニケーションを取り不満や不安がないか話し合う機会を多く持つようにしている。	管理者研修後職員への伝達講習ミーティングを実施し、日々職員間のコミュニケーションで入居者が快適に過ごせる工夫の実践、虐待が見過ごされない気づき情報の交換に努めている。	万一虐待が発生した場合の対応等公開されている虐待防止に関する資料やチェックリスト活用の推進が望まれます。
8	(7)	○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	市町村に相談、助言をもらうなどしながら支援を行って行こうと考える。管理者、ケアマネジャーは研修で得た知識を共有し入居時に利用者、家族に説明しています	外部研修で得た権利擁護の知識を月1回のミーティングで伝達する。実際に成年後見制度を利用する場合はケアマネジャーから地域包括支援センターに相談をかけ繋げている。入居契約時には後見制度活用等に関する情報提供を行う。	
9	(8)	○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	契約の際には重要事項を使い説明をしている。介護保険の説明はケアマネジャーが十分に説明を行う。不安等有ればその場で解消する様努めている。	時間を取り丁寧に説明をしている。特に利用料金や起こりうるリスクや看取りについての対応方針など詳しく説明している。利用者や家族の理解・納得が得られるように、一方的な通達にならないように必ず確認し同意を得て進めている。	
10	(9)	○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	毎月1ヶ月の様子を家族に書面に外出、イベントの際の写真を添付して郵送している。	毎月家族にはお手紙で情報を伝えている。面会時には職員から問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。出された意見は職員間で共有しケアに反映している。	
11	(10)	○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	毎月のミーティングで意見提案を出し合い順次問題点などは解決する。	毎月本部職員、常務が参加し職員の意見を聞く機会を設け現場職員と一緒に話し合いながら意見等が言いやすくする等工夫し取り組んでいる。エンターホーンの有効な活用に向けた提案が活かされ改善されている。	
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	代表者と管理者が勤務状況や努力を認め、取得資格に応じて手当が設定されている。		
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	外部の研修に積極的に参加出来る様努める。		

自己	第三者	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
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	明石市介護サービス事業者連絡会に参加し交流を図っている。他事業所で得た情報をミーティングで報告しサービスの質を向上させている。		
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	入所に向けて本人が困っている事、不安な事を聞き取り安心して施設利用できるように努める。		
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	サービス利用開始前に何度か訪問し、家族や本人の要望にしっかりと耳を傾け信頼関係を築ける様に努めている。		
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	今の状態でどの様な支援が必要か福祉用具リース、購入の手配を見極めてケアマネージャーが家族と話し合い対応している。		
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	介護者は利用者の持つておられる知識や経験を生かせる様、話や気の合う入居者と同席になる様手配している。		
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	利用者と出来る限り関わって頂き情報を共有する様にしている。		
20	(11)	○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	面会や外出を通して、これまでの馴染みの関係を途切れない様支援に努めている。	ひとり一人の生活習慣を尊重し、お墓参りや馴染みの喫茶店の利用など継続的な交流ができるように働きかけている。	

自己	者	第三	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
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	職員が寄り添い利用者同士が関り合いがしやすい様な環境作りをしている。		
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	これまでの関係を大切にしながら要請があればいつでも相談に乗れる様努めている。		
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	(12)		○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	一人ひとりの思いを聞き取れる様、一対一の関りを大切にしている。	日々の関わりの中で声を掛け、把握に努めている。ご本人の想いを理解するために職員と1対1でのアプローチを心がけている。生活場面の一つひとつに目線を合わせ向き合う姿勢を大切にくみ取る支援を行っている。	
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	本人、知人、家族の方から得た情報を共有しこれまでの暮らしの把握に努めている。		
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	本人から直接聞いたり、サービス提供者から状況説明を受け把握している。		
26	(13)		○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	本人や家族、サービス提供関係者から状況や意見などを収集して介護計画に反映、作成している。	ご本人の日頃のかかわりの中で、想いや意見を聞き反映させるようにしている。本人、スタッフで意見交換しながらケアマネジャーがアセスメントを行いサービス計画書を作成する。医療に関する課題では看護師がカンファレンスに必ず参加している。	
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	日々の様子やケアを個人記録に記入し情報の把握に努めている。		

自己	者	第三	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
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	既存のサービス計画に拘束される事なく望まれる生活出来る様にサービス提供している。		
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	近隣の方に料理の作り方アドバイスを頂き施設で活かしている。		
30	(14)		○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	基本的には提携医の定期訪問診療を利用いただいているが、希望があれば、他医の受診に同行している。	本人や家族が希望するかかかりつけ医となっている。現在はすべての利用者が定期訪問診療を利用している。皮膚科や耳鼻科の受診時は基本ご家族同行で受診されている。	
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	施設兼務の看護職員の協力も得、適切な受診や看護が受けられる様にしている。		
32	(15)		○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。	利用者の入退院時にご家族や関係者から詳しく情報を収集し適切な対応措置を行っている。	医療機関との連携も確立し悪化時の対応手順が明確化されている。入院時は、支援方法の情報提供も行っている。退院に向け病院関係者と情報交換を行い速やかな退院支援に結び付けている。	
33	(16)		○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	利用者と家族には早い段階から週末ケアについて説明をさせて頂き、施設で出来る事を理解して頂いている。	事業所としての体制や考え方を早い時期から伝えている。重度化や終末期の支援に関して事業所として対応し得るケアについて「看取り指針」をもと説明し、安心して最期が迎えられるように取り組んでいる。看取りの経験あるスタッフが多くチームでの支援体制が整備されている。	
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	急変や事故発生時の対応に備えて、定期的に看護職員より応急措置の指導を受けている。		

自己 者 第三	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
35	(17) ○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	年に一度、利用者を交え避難訓練を行っている。	昨年避難訓練を実施、本年度は計画中。施設周辺は、独居高齢者が多いとの情報を収集している。	地元独居高齢者の方たちの避難訓練参加を促し、地元中心の地域密着施設としての推進が望まれます。備蓄に関しては、近くの同法人施設として分担備蓄等から非常時備蓄の計画的実践が望まれます。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	(18) ○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	お一人お一人の目線に合わせ言葉使いに気を配り気持ち良い態度で接する様心掛けている。	職員が利用者に向けて発している言葉や態度が利用者の誇りを傷つけたり、プライバシーを損ねる者になっていないか、日常的な確認と対応に配慮されている、特に目線を合わせた対応の徹底に努めている。	
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	利用者の思いや希望を聞きもらす事がない様努め支援している。		
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	利用者の体調や気分に応じた支援をしている。		
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	着替えをする際、声掛けしながら自身で服を選んで頂いたり鏡にうつしてみたりと関心が持てる様支援している。		
40	(19) ○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	充実した献立により食べる関心や楽しみを持てる様盛り付けている。手作りのおやつと一緒に作り楽しみを増やしている。	月1回は利用者の好みに合わせ「お好み焼き」手作りおやつ作り等楽しく食べる工夫を行っている。調理や片づけは利用者と共に、大切な活動の一つにしている。	
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	1日のカロリーや栄養バランスは確保出来ている。水分量も記録に残し体調や希望に合わせて調整している。		

自己	者第三	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
49	(22)	○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	家族にも協力して頂きながら外食、外出を増やす様支援している。	ひとり一人の楽しみごとや希望を把握しながら、外出支援を検討している。喫茶店や外食などできる限り希望に添えるように工夫している。車での移動が難しい場合は、近隣を散歩するなど短時間でも戸外に出る機会を作るなど柔軟で積極的に活動している。	
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	金銭管理の出来る利用者には大金ではないが持つ事で落ち着くことも有り持って頂いている。トラブル回避の為、基本的には事務所で預かっている。		
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	本人の希望に添う様努めている。		
52	(23)	○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	共用部分は過ごしやすい温度に調節し快適に過ごして頂いている。季節の壁画作りを職員と共に制作し、壁に飾っている。	共用空間には、体操等メニュー入りの大型TVと経営理念等掲示、各部屋、浴室、トイレ等回遊式廊下で、食堂中心とし東、南に面し明るく快適空間となり、職員と共に制作の壁画等を飾り居心地よく過ごせる工夫をしている。	
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	フロアに大きなテレビとソファー、マッサージチェアなど配置して有り思い思いの時間を過ごせる様工夫している。		
54	(24)	○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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人が自宅で使用されていた家具等持ってきて頂き、住み慣れた空間を作って頂いている。	居室はいずれも大きめのベランダに接し、部屋には仏壇、TV、時計等使い慣れた好みのもをを活かし、居心地よく過ごせるような工夫がなされている。	
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	個人の物には名札、共用部分には分かる様名称をつけている。改善、工夫を加えながら環境作りに取り組んでいる。		