

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	2270100353		
法人名	有限会社 介護サービスキャッスル		
事業所名	グループホーム賀茂(1F)		
所在地	〒410-3501 静岡県賀茂郡西伊豆町宇久須534-1		
自己評価作成日	平成22年4月6日	評価結果市町村受理日	平成22年4月30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.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosin/infomationPublic.do?JCD=2270100353&SCD=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 システムデザイン研究所
所在地	〒422-8063 静岡県静岡市駿河区馬淵2-14-36-402
訪問調査日	平成22年4月8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)】

・利用者の家族の方達が、ほぼ毎日のように来所され、家族同士、よい関係が形成されてきている。

【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)】

過疎地区において資源が不足した中でいかにサービスを豊かに提供するか、限りある中でどれだけ地域や家族の協力が得られるかという視点から、地域や家族との関わりを大切に考え、地域の方に助けられつつ、地域資源として事業所を活用いただける相互関係を目指している。ほぼ毎日家族の面会があるので常に外からの空気が入り、開放的な環境となっているほか、地域へ向けて広報的な役割も自然に兼ねていただいている。サービス面では1階と2階でユニットを分けることにより、重度の利用者の受け入れも可能になっている。またケアについて多面的に捉えることをねらいに異職種からのスタッフの採用を積極的に行っている。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活き活きと働いている (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 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	つなげていない	「人として生きる」という理念を日々のケアにおいてどのように実践するかを常にミーティングで話し合っている。また「気持ちの揺らぎを見る」ことを目標に持ち利用者が何をしたいのかを捉える努力を日々行っている。	職員が実際にプランであげたものが色濃くなりつつあるのでやはり、本人、家族の意向を尊重していきたい。
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	少しずつであるが出来ている。	自治会に加入し、回覧板も回してもらっているが周辺近所とのつながりがまだ浅い。こゝ一年清掃に参加するなどして少しずつ関係を築いている。イベントの参加も充分ではないためこれからは積極的に参加したいと考えている。	地域の皆さんにも事業所に足を運んでいただけるようイベントの開催や地域向けのお便りを作成し、配布または回覧板で回してもらうなど地域に向けた発信を期待したい。
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	少しずつであるが出来ている。		
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	以前は行っていたが、現在は行っていない。	会議への参加の呼びかけはしているものの、参加状況が厳しいため現段階では行っていない。	現状の報告をこまめにし、問題提起をするとともに協力を仰ぐなど呼びかけの工夫を期待したい。
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	協力関係が出来ている。	郵送やFAXで済む事も直接役所に出向いている。またその際地域福祉課の担当者と顔を合わせて話をしており、情報の交換ができている。年数回担当者の訪問もあり、相互の行き来がある。	今後とも今の関係を継続し、また市町村の意見も参考にしながら更なるレベルアップを図っていきたい。
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「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	理解をしつつ、利用者の生活に考慮し、取り組んでいる。	身体拘束ゼロ宣言をしている。玄関に関しては事故防止と安全面の配慮から家族の同意を得た上で日中も施錠をしている。外に出たいときは職員が速やかに対応し、一緒に出ている。	今後とも、身体拘束ゼロを掲げ、家族の方達の協力と御理解のもと、更なる工夫を行っていきたい。
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	外部からの資料などを元に努めている。		

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
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	積極的な支援は行っていない。		
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	説明には時間をかけ御理解を得ている。		
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	来所時に意見交換を行い、実施している。	ほぼ毎日家族の面会があり家族の話を聞く機会が豊富にあるため、事業所での様子を伝えるなど、コミュニケーションを十二分にとれる状況にある。料金の問い合わせから内訳を見直し、派生的に家族の負担を軽減できている。	
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	意見や提案は出ているが実際に反映しているかどうかは出来ているところと出来ていないところとまちまちである。	個人面談では萎縮して意見が出にくくなる職員もいると管理者は考え、ざくばらんに話してもらえるよう日々の中で時間を見つけて話を聞く機会を作っている。また、困難な問題も早期解決できるように代表者の意見も確認している。	
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	管理者と常に話し合いをもち環境設備を行っている。		
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	月に一度ではあるが行っている。		
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	機会は少ないがしている。		

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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	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	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	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	築いている。	
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	築いている。	
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	努めている	入所時に交友関係などを差し支えない範囲で聞き、利用者との会話に取り入れている。友人や家族が訪問した際はお茶を出し、ゆっくり過ごせるよう配慮している。またできる範囲で年賀状や暑中見舞いのやりとりもしている。
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	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	相談があればしているが積極的には行っていない。		
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	努めている	面会の折、家族との時間を大事にしたい利用者には居室を活用してもらっている。また、嗜好品はそれぞれに応じてできる限りサポートしている。家族から既往歴を聞いたり表情などからも想いを汲み取っている。	その時の利用者や家族の思いをより強く反映し、対応していきたい。
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	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	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	作成している	申し送り表やケース記録に日々の様子を記入し全員で情報の共有をするとともに、全体会議にはほぼ全員が参加できるようにシフトを調整している。計画作成は職員、計画作成担当者、管理者で行っている。	家族の意見を積極的に取り入れ、更なる努力をしていきたい。
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	生かしている		
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	ニーズに対し、上手く取り組めない事もある		

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	
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	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	支援している	協力医は4機関あり、最短では徒歩5分のところがある。24時間体制で緊急時にはすぐ来てもらえるよう連携を取っている。職員が受診支援を行っており、受診記録もとっている。かかりつけ医の変更は意向を聞いて行っている。		今後ともこの協力体制を保ち、すばやく、適切な対応を行っていききたい。
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	支援している			
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。	行っている			
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	家族とのやり取りは上手く機能している	契約時に支援できる範囲や指針を家族に理解してもらっている。家族との話し合いを重ね、要望に最大限応える体制をとっている。看取りの経験もあり、職員は指針を十分に理解しながら行っている。細やかな配慮が行き届いている。		契約時から利用時、終末期にかけ、その時に一番良い対応を家族と共に考えていきたい。
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	過去に何度か急変、事故があり、実践を通して身につけている。			
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	消防訓練は行っているが地区との方達との協力体制は完璧ではない	訓練は年2回、想定や火元を変えて行っている。また食料、水、固形燃料などの備蓄があり、各居室に防火カーテンとヘルメットを備えている。		事業所では地域の避難訓練に参加し、地域の皆さんには事業所の訓練に参加してもらうことで、非常時における双方の協力体制を築くことを期待したい。

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	実行している	来客が多く賑やかな反面、個人の情報が流出するというリスクもあるため、会話には配慮している。以前よく呼ばれていた親しみのある名前で呼び、尊敬の意を込め必要最低限の敬語を遣い、馴れ合いの関係にならないよう距離感を保っている	これから新しい職員が入るということも踏まえて、更なる周知徹底をしていきたい。
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	一人一人の状態に応じて行っている		
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し、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	認知症の方達がほとんどなので希望を上手く伝えられない状態ではあるが出来る限りの支援はしている		
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	出来る限りの支援はしている		
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	協力し行っている	メニューは個々の好みのものを順次入れており、彩りを考えた盛り付けも心がけている。また、野菜を洗う、皮をむくなどできることには参加してもらっている。箸、茶碗、お椀、湯のみは個人のものを使用している。	利用者の状態に合わせて、もう少し細かな配慮、多岐にわたった対応を考えていきたい。
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	主治医と相談の元、対応している		
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	行っている		

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	
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	行っている	チェック表を活用し、リズムやパターンを把握しているため、トイレ誘導がスムーズにできている。また水分摂取量も記載している。	今後とも継続し、更なる工夫を考えていきたい。	
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	食物繊維を多く摂れるよう、メニューの工夫をしている			
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	人数や状態を考慮すると今の状況では出来ていない	午後2時から4時というように時間を決めて1日おきに入浴しているが、希望があれば時間変更に対応することもできる。入浴剤を使用し、色や香りを楽しんでもらっている。	現状の中で、利用者の希望に出来る限りの対応をしていきたい。	
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	支援している			
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	努めている			
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	更なる支援が必要である			
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	出来る限りの支援をしている	家族の面会が頻繁にあり、その際に家族と買い物や外食などに出掛けている。また、天気のいい日には職員と散歩もしている。ほかには、畑の手入れや洗濯物のとりこみなど外に出るきっかけを作り、気分転換をしてもらっている。	広報誌等で実際に行っていることを掲載し地域に知って頂き、支援を増やしていきたい。	

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	支援していない		
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	可能な方に限り支援している		
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	更なる工夫が必要である	利用者と職員で作った作品や手作りのものが飾られ、家庭的な雰囲気がある。ソファを数箇所置き、利用者が好きな場所でくつろげるようにしている。花を飾り、利用者に季節を感じてもらっている。	今後は積極的に利用者や家族の意見を取り入れていきたい。
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	更なる工夫が必要である		
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	更なる工夫が必要である	スペースが広く、ベッド、エアコン、クローゼットが備えつけてある。家族の訪問に合わせて職員がソファを設置したところ、家族がテレビを購入してくれた。このことによりくつろげる空間ができ、利用者と家族の関係がより良好に	更なる工夫として、先にあげたケースを踏まえ、家族の方と一緒に考え、施設側の考えにならない、家族と利用者の空間を作っていきたい。
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	更なる工夫が必要である		