

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	2277101693		
法人名	有限会社 ありずう		
事業所名	なの花	ユニット名	れんげ(1階)
所在地	静岡県浜松市中区早出町1200-25		
自己評価作成日	平成22年1月13日	評価結果市町村受理日	平成22年4月19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/kaigosip/Top.do
----------	---

【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会社 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22年2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)】

グループホーム なの花は毎朝の徹底した掃除、定期的な布団干しをする事で清潔かつ快適な生活が送れていると思う。又担当制をとっている為、家族との関係が深まり入居者の状況が詳しく伝えられている。担当からは毎月のお便りが行き、ケアプランの説明時には来所してもらい担当から最近の様子も伝えられる。
入居者には規制を作らず、ありのまま自分の好きなように生活してもらっている。年2回の家族参加の催し物(夏祭り、敬老会)の参加率が良い。退去した入居者の家族も参加したいと希望してくれている。

【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)】

利用者が快適な環境で日々の暮らしを送ることができるよう、また、家族の心情に立ち、毎日丁寧な掃除を行い、利用者の衣類(更衣)等にも細心の配慮をしている。そのため、訪問調査においても築年数を感じさせない清潔で明るい生活環境が確認できた。「敬い、愛しみ、その人らしい居心地の良い暮らし」という理念を実践するため、家庭的な雰囲気を大切にしている。利用者が自宅にいるかのように安心した暮らしを送ることができるような支援を行うため、家族との親しい関係を築き上げている。初回の介護計画の立案は、利用者・家族の意向を大切に、全職員で検討し、その後も短期的な評価を欠かさず、適宜、介護計画の修正・変更を行っていることが確認された。

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)	○	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	○	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	地域密着型サービスの意義をふまえた介護理念をあげており、祭り、老人の集い、花火大会に参加している。	事業所理念および全職員で作り上げた具体的方針「一人ひとりの思いを大切に・・・」、「早期発見・早期治療で適切な対応・・・」、「地域行事に積極的に参加する」を事業所内に掲示し、実践につなげている。	
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	地域住民の一員として自治会には加入している。地域の祭典には寄付をしている。日常的には挨拶程度で交流は少ない。	自治会長、民生委員から「花火大会」、「老人の集い」などの地域行事の案内を受け参加している。また、管理者は、「地域介護者の会」に積極的に参加するなど、事業所の持つ力を地域に還元できる方法を模索している。	
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	介護者の会に月1回参加はしている。		
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	2ヶ月に1回の推進会議では報告や話し合いを行っているが意見が出にくくサービス向上に活かしていない。	運営推進会議は2カ月に1回開催されている。事業所の運営、ケアに関する報告および報告に対する参加者の意見聴取を行い、自治会長、民生委員等からは、地域行事などの情報を得ている。	
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	月1回介護相談員が来所されている。管理者と報告話し合いをおこなっている。	運営推進会議において、市および自治会に対して災害時の被災者受け入れの意思を表明している。事業所において災害が生じた場合の地域の協力体制については、現在、市も関与し検討されている。	
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	施錠、拘束はしていない。	開設時より、利用者の身体拘束をしないことは当然のこととして認識されており、玄関等も日中は一切鍵を使用していない。身体拘束廃止宣言などを掲示してはいるが、職員教育等により職員全員が身体拘束の弊害を理解している。	
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	高齢者虐待防止法についての勉強会を行った。しかし日常での会話の中などで不用意な発言がないように今後も注意していきたい。		

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
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	今後外部での研修に参加し学ぶ機会をもちたい。		
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	入居の際には家族、保証人に来所していただき退去時の事まで説明し理解、納得していただいているが、退去時のトラブルはあった。		
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	入居時やケアプランの説明時に意見、要望を聞いている。	夏祭りや敬老会等に家族を招き、共に食事を楽しむ機会を設けるなど、利用者が様々な思いや意見を吐露しやすい環境を創り出す努力をしており、職員と家族、家族同士、さらには個々の利用者・家族の絆を超えた絆が深まっている。	
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	職員の意見や提案を聞く機会を設けていない。	待遇や転職希望を含め、職員の様々な思いを運営推進会議で紹介したいと思い、職員アンケートを実施している。職員は、日常的に管理者等に直接的・間接的（メール）で気軽に意見を述べ、相談もしている。	
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	開設当初に比べると代表者は職員を理解しようとしてくれている。		
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	代表者からの働きかけはないが、管理者からの提案には心良く賛同してくれる。		
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	代表者から積極的な働きかけはない。		

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
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	入所前に本人との面接は行っているが、本人からの情報収集は難しい。		
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	入居前に生活状況を記録してもらいその中に家族の要望も記録してもらうようにしている。		
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	本人と家族と相談して自宅で継続できるケースには他のサービスを進めている。		
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	入居後の本人の行動等を見てその人の出来る事を手伝ってもらっている(洗濯たたみ、食器拭きなど)		
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	日頃の様子や職員の思いを伝える事で家族と職員の思いがじよよに重なり本人を支えていく為の協力関係が築かれている。		
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	定期的な外泊や墓まいりに家族が連れて行ってくれる。	利用者にとって馴染みの美容院等を利用できるよう支援している。家族に対しては、事業所サービスの限界を説明し、家族にしかできないケアや馴染みの人や場所とをつなぐ支援などに関する家族の協力に対し、心から謝意を表明している。	
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	入居者同士が居間で話しをしたり居室で話をしている。又食事の席や外出の際のグループ分けは気の合う入居者同士になるようにしている。		

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
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	相談や支援については移った施設にするが、状況についての報告は時々ある。		
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	担当職員が入居者一人一人の思いをその都度聞くようにしているが、思いや訴えを表現出来ない場合は表情や行動から思いをくみ取っている。	日常的に利用者のニーズを把握することに努め、介護計画作成やモニタリングに反映している。特に、各利用者担当職員は、個別に関わりやすい夜間帯を利用して利用者の思いを傾聴するよう心掛けている。	
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	入居前に家族から細かく生活歴を聞き取り記入している。入居後は本人の会話の中から聞きだした情報収集もしている。		
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	一人一人の生活リズムを理解し入居者本人が希望した一日の過ごし方を職員が援助している。		
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	本人家族の意向が反映されるようなケアプランを作成して家族に了解を得ている。必要に応じて主治医との連携をとっている。	介護計画は、利用者や家族の意向を大切に作成されており、特に初回計画に関しては、全職員で検討している。また、計画は具体的かつ短期的に目標設定され、適宜、評価および計画の修正・変更を行っている。家族の満足度も非常に高い。	
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	日々の個別記録を細かく記録している。そのを元にケアプランの作成や見直しをしている。		
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	本人、家族の状況に応じて通院や送迎など必要な支援は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	民生委員や自治会長は運営推進会議に出席してくれている。紙しばい、生け花の先生がボランティアとして来所してくださり楽しむ事が出来ている。		
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	入居時に本人や家族にかかりつけ医の了承を得ている。又必要に応じて面談も行っている。	利用者・家族の希望に添ったかかりつけ医への受診支援を行っている。透析通院や緊急受診の際も家族の同意を得て職員が同行し、受診時の様子などは随時家族に伝えている。	
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	ホーム内に看護師2名を確保している為気軽に相談し、必要に応じて受診している。		
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。	本人が入院した場合は病院関係者に情報を提供し、退院前には家族を交え面談している。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に家族に医療対応確認表を記入してもらい、病状が悪化した場合はかかりつけ医と家族管理者で話し合いを行っている。	利用者の病状等が悪化した際には、事業所が出来る事、出来ない事など率直に伝えている。かかりつけ医を交え、利用者・家族と話し合っており、本人や家族の希望に添えるよう努めている。また、終末期ケアに関する指針を作成し、勉強会を行うなど積極的な取り組みを行っている。	
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	全ての職員が年1回の応急手当の実技をふまえた勉強会を実施した。年1回消防署の協力を得てAEDの研修も実施した。救急車対応のマニュアル作成してある。		
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	夜間を想定した避難訓練を実施していない又地域との協力体制が出来ていない。	事業所での定期的な防災訓練を行い、地域防災訓練には職員が参加している。災害時用の水・米・乾パン・薬などの備蓄や、寒さ対策として衣類や寝具の確認などを家族に呼びかけるなど、事業所の防災意識は高い。	災害時、近隣住民の避難場所として事業所を開放する提案および災害時の地域住民の協力を得るための協定を実現するなど、地域との協力体制をより強化することが期待される。

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
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	入居者の認知症レベルが軽いので、声掛けには細心の注意をはらっているが、さりげない言葉かけに配慮して行きたい。	利用者生活史や好みなど、個々の基本情報をもとに、日常の関わりの中でその人らしさを汲み取っている。援助が必要な時はやさしく言葉をかけ、利用者の意思を尊重した支援をしている。また、居室の施設は、利用者が自由に行えるようにしている。	
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	入居者一人一人の力に合わせて入居者が決定する場面作りをしている。難聴の人には1対1で話しをするようにしている。		
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	出来るだけ一人一人のペースで対応しているが時には職員の都合を優先せざるおえない時もある。		
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	自分で洋服選びが出来る人は選び着ている。外出時には自分で選び着ている。自分で出来ない人には洋服選びの支援をしている。本人の希望に添った美容院に出掛けている。行けない人に関しては訪問理容を利用している。		
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	食べられない物(肉、卵)がある場合は他の物で代用している。職員と一緒に食器拭き等の片付けを行っている。	利用者一人ひとりのできる事・やりたい事を尊重しており、箸等の準備や食後の片付けなど個々の力を活かす支援をしている。利用者と職員と一緒に食卓を囲み、職員は利用者がゆっくりを食事を楽しめるよう終始笑顔で言葉をかけている。	
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	一人一人の食事量を職員が確認し把握しているが細かい支援が出来ていない。水分摂取に関しては状況チェック表に記入し対応している。		
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	毎食後の歯磨きはしていないが夕食後は必ず行っている。毎食後のうがいは全員行っている。義歯の人は夜ポリデントを使用している。		

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	状況チェック表を作成し個々の排泄パターンを把握しトイレで排泄出来る様に支援している。	利用者の排泄の様子は状況チェック表に細かく記載されている。職員全員がひとり一人の排泄パターン等を共有し、個々の持てる力を活かした排泄の支援がなされている。	
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	ヤクルトや野菜ジュースを飲み工夫しているが、k薬に頼る事が多い。Drに相談しても下剤を増やされる。		
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	入居者一人一人が入浴日(2日に1回)を自分で解っている。入浴を嫌がる入居者には安心感をもってもらえる工夫をしている。	入浴日には利用者のその日の希望を聞き、時間や順番など配慮している。入浴を拒む利用者には無理強いせず、言葉かけを工夫したり時間をおいて誘うなど、個々にあった対応をしている。	
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	就寝時間は特別には決まっていない。遅くまでテレビを見ている人もいる。日中個々で休息を取っている。		
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	個別に内服薬表をファイルし全職員に解るようにしているが全ての把握は難しく何かあった時にはファイルを見るようにしている。		
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	生活歴を考慮して、色々な場面ののに誘い気分転換をしている(買い物、ドライブ、等)		
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	買い物や散歩など本人の希望に添った支援をしている。季節に行事(初詣、イチゴ狩り、花見等)出かける機会を作っている。	散歩や買い物・外食は利用者の希望に添って日々行っている。町内の老人会や秋祭りに参加したり、初詣や花見に出掛けるなど、季節を感じ楽しめるよう努めている。	

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
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	家族と相談の上で自己管理してもらっている。 自己管理していない人はホームで立替えている。		
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	携帯電話を持っており自由に電話している。 事務所からいつでも電話できるようになっている。		
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	居間は台所に隣接しており食事の臭いや音を感じる事ができ、家庭的な雰囲気作りをしている。	リビングキッチンと一体化した畳スペースにはコタツが置かれ家庭的な雰囲気がある。リビングとのほど良い間仕切りは、人の気配を感じながらも落ち着いてくつろげる場となっている。	
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	和室にはコタツを置いてある。ソファは入居者同士会話を楽しむ場となっている。		
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	入居時になじみの物を用意してもらうように話をしているが、最近の入居者は新しく購入してくる事が多い。その事での混乱はない。	それぞれの居室には利用者の手芸品や思い出の写真が多数飾られている。利用者を囲んでの家族との写真はどれも笑顔があふれ、家族の温もりや安らぎを身近に感じられる空間となっている。	
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	廊下、トイレにすりを取り付け環境整備に努めている。状態に応じて補助具を利用している。場所で混乱する入居者に対しては必要な目印を付け配慮している。		

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	2277101693		
法人名	有限会社 ありずう		
事業所名	なの花	ユニット名	すみれ(2階)
所在地	静岡県浜松市中区早出町1200-25		
自己評価作成日	平成22年1月21日	評価結果市町村受理日	平成22年4月19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/kaigosip/Top.do>

【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会社 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22年2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)】

2階の入居者の方々は自室で過ごされる事が少なく、居間で思い通りに過ごしています。コタツで編み物をしたり、本をよんだり 職員は必ず寄り添い入居者のみなさんが何を望んでいるのか、困っている事を察してさりげない介助、言葉掛けを心がけています。職員は担当制になっています。ケアプランの説明や毎月のお便りで生活を伝えていますので、家族との関係は出来ているように思います。

【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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表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)	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)	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)	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)
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)	66	職員は、活き活きと働けている (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)	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せている (参考項目:30,31)	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、安心して暮らしている (参考項目:28)		

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	地域密着型サービスの意義をふまえた介護理念をあげており、祭り、老人の集い、花火大会に参加している。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表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	地域住民の一員として自治会には加入している。地域の祭典には寄付をしている。日常的には挨拶程度で交流は少ない。		
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	介護者の会に月1回参加はしている。	/	
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	2ヶ月に1回の推進会議では報告や話し合いを行っているが意見が出にくくサービス向上に活かしていない。		
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	月1回介護相談員が来所されている。管理者と報告話し合いをおこなっている。		
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	施錠、拘束はしていない。		
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	高齢者虐待防止法についての勉強会を行った。しかし日常での会話の中などで不用意な発言がないように今後も注意していきたい。	/	

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
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	今後外部での研修に参加し学ぶ機会をもちたい。		
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	入居の際には家族、保証人に来所していただき退去時の事まで説明し理解、納得していただいているが、退去時のトラブルはあった。		
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	入居時やケアプランの説明時に意見、要望を聞いている。		
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	職員の意見や提案を聞く機会を設けていない。		
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	開設当初に比べると代表者は職員を理解しようとしてくれている。		
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	代表者からの働きかけはないが、管理者からの提案には心良く賛同してくれる。		
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	代表者から積極的な働きかけはない。		

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
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	入所前に本人との面接は行っているが、本人からの情報収集は難しい。		
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	入居前に生活状況を記録してもらいその中に家族の要望も記録してもらうようにしている。		
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	本人と家族と相談して自宅で継続できるケースには他のサービスを進めている。		
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	入居後の本人の行動等を見てその人の出来る事を手伝ってもらっている(洗濯たたみ、食器拭きなど)		
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	日頃の面会時等にお互いに情報交換し、ご本人に必要なケアを依頼したりしている。		
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	積極的な支援はしていないが、御家族が外出や家族の集まりに連れて行ってくれる		
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	食卓の位置、レクのゲーム、本人の表情など観察しながら、工夫している		

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
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	相談や支援については移った施設にしますが、状況についての報告は時々ある。		
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	職員が本人から聞いたり様子を見たりしながら、希望、意向の把握に努めている		
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	入居前に生活歴を参考にしながら、入居後も御家族からの情報を取り入れ、サービスに活かしている		
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	1人1人の生活リズムを大切に、またその中で表情、体調を見ながら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	職員間で細かな情報交換を行い、また御家族の意見を取り入れた介護計画を作成している		
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	日々の記録を参考にしながら、職員間での情報交換や気づきを通して日々のケアの実践や介護計画に活かしている		
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	本人、家族の状況に応じて通院や送迎など必要な支援は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	公民館での催しに参加したり、入居者の希望を取り入れ、ボランティアの先生を招いて生け花教室を月1回開催している		
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	入居時に御家族の希望を聞いているが、特に要望がない為当事業所のかかりつけ医に受診し、必要に応じて受診状況を御家族にお伝え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	ホーム内に看護師2名を確保している為気軽に相談し、必要に応じて受診している。		
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。	入院時、必要な情報を職員から病院へ提供し、また退院時には看護職員が直接病院から情報を得ている		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	御家族と今後について早い段階で話し合いを持ち、出来る事と出来ない事を十分に説明し、必要時医師にも面談をお願いしている		
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	定期的な勉強会や消防職員による講習に参加し、実践力を養っていくようにしている		
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	夜間を想定した避難訓練を実施していない 又地域との協力体制が出来ていない。		

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	1人1人の人格を尊重し、その人に合った声掛け、対応をしている		
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	入居者1人1人に応じた対応をし、思いや希望が反映出来るようにしている		
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	1人1人のペースを大切に、特に体調に合わせた対応をしている		
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	美容院、床屋、髪染めなど、希望時に対応している		
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	食べやすい状態や状況を確保し、1人1人に合わせた食事を提供し、一緒に準備、片付けをしている		
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、水分量をチェックし、本人に合わせた対応(嗜好、嚥下状況など)をしている		
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	毎食後は難しいが、お茶でのうがいや夕食後の義歯洗浄、歯磨きをしている		

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	排泄のパターンや状況を把握した上で、排泄誘導や不使用な紙パンツの使用を中止したりしている		
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	週に2回の寒天ゼリーを提供したり、下剤による排便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	本人の希望や体調に合わせた支援をしている		
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	起床、就寝の時間は定めておらず、本人のペースに合わせている。また、日中昼寝など、本人の状態に合わせた支援をしている		
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	個別に内服薬表をファイルし全職員に解るようにしているが全ての把握は難しく何かあった時にはファイルを見るようにしている。		
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	1人1人が楽しめるように、ケアプラン作成時力を入れている		
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支援している	本人の希望により、外出など行っている。また、レクリエーションを通じて、遠足や季節に合った場所に出かけ、地域のお祭りにも参加している		

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
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	お金の管理が出来る入居者に関しては、御家族と相談しお金を所持し、支払いが出来る様な支援をしている		
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	希望があれば、電話をかける支援をしたり、年賀状を書いたりしている		
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	換気や室温に常に気をくばり、西日など強い場合はカーテンなどをしている。また、季節や行事に合わせた飾りつけをしている		
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	食事時以外は、自由にその人が好きな場所で過ごせるような環境を作っている		
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	馴染みの物を自宅から持ってきてもらっており、本人の希望で写真などを飾ったりしている。また、混乱するような物に関しては、御家族に持って帰ってもらったりしている		
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	その時々入居者の状態に合わせて、手すりを追加してつけるなど工夫をしている		