

### 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	2294200999		
法人名	加藤建設株式会社		
事業所名	グループホーム ジョイ西里【コスモス】		
所在地	静岡県静岡市清水区西里1460-1		
自己評価作成日	平成31年2月28日	評価結果市町村受理日	平成31年3月25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.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2294200999-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2294200999-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	平成31年3月10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)】**

“その人らしく、安心した暮らし、なじみの暮らし”を理念に、利用者一人一人の個性を大切に、信頼関係を築きながら尊厳と自信のある暮らしが継続できるよう支援しています。

**【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)】**

新管理者の体制となって1年3ヶ月、事務室に入ってすぐ判るのは5Sが飛躍的に向上したことです。家族との契約時には「もし何かあればここに連絡してください。そうならないように努めますが…」と虐待の通報義務や相談窓口など説明して自らの役割と責任を表明する潔さを示し、救急通院が度重なっても嫌な顔一つせず取組む誠実さを感じ入って「此处で最期まで看取って欲しい」とする声が増えています。また職員も「事業所の役に立つなら」という気持ちで休日でも集まっていて、例えばクリスマス会には職員とその子ども、孫が10人近くが手伝いに入ったとのエピソードには大きな一つの家族が誕生した予感に満ちています。

**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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	経営理念をユニット内に掲示している。 職員全員が共有できている。 個人面談も行っている。	経営理念は玄関に貼り出していますが、どちらかという事務所に掲示した管理者の方針(=事業所の姿勢、考え方)が強く打ち出されています。特に『誉められたい』『認められたい』『お役にたちたい』の三匹のタイは何度も繰り返し職員に伝えています。	
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	地域のお祭り等に参加し、交流を深めている。	猪肉で作った肉まんが販売される筍まつり、甘酒が振る舞われる桜まつりには利用者を誘っており、地区の運動会には広告協賛したり、また中学校のベルマーク活動や職業体験の受入れ指定校となっているほか、管理者が芝刈りにも汗を流しています。	
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	地域に向けての情報発信は現状行っていない。 ご家族様に対して、ご理解を深めて頂けるよう説明を行っている。		
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	スタッフ会議は毎月行っており、そこで意見交換し今後の運営に活かしている。 今後、利用者・ご家族様に会議を実施し、そこでの意見を運営に活かしていきたい。	本年度から運営推進会議を再開できてはいますが、3ヶ月に1回程度で隔月開催には至っていません。それでも家族は3~4名ほど集まっています。地域包括支援センター職員と自治会長も出席くださり、ざっくばらんな雰囲気が進められています。	隔月開催できるよう、平成31年度は年間計画に位置付けることを期待します(併せて防災訓練、運営推進会議、外部評価、時節行事等の年間計画をつくる)。
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取り組んでいる	市・地域包括支援センター・地元自治会と相互の協力体制を築いている。 地域包括支援センターを通じて、情報をもったり、またサービス利用など介護に関する相談に応じている。	生活保護者も6名おり、その内3名は市役所からの困難事例を引き受けたものです。管理者としては新人ということもあり、また市役所で丁寧に指導を受けることができるため、月10回余窓口を訪れていて連携を高めています。	
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	現状、身体拘束は行っていない。 職員にも理解してもらう為に、何かあれば、その都度説明をし取り組んでいる。	本年度法改正に係るマニュアル、指針の整備を進め、『身体拘束等の適正化のための対策する委員会』も設置していますが、委員会開催の記録は第1回のみで、研修会の記録もみあたりません。3要件に係る症状の利用者は現在なく、皆壮健です。	委員会開催記録はあと3回分、研修会2回分、新入職員の研修記録等書類整備のうえ、1冊のファイルに収めて法令順守の礎とすることを期待します。
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	職員全員で防止に努めるようにしている。		

## 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
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	施設としては支援しているが、職員が学ぶ機会は十分とは言えない。		
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	契約時に十分説明している。 利用者・家族から質問、不安等あれば、時間を作り対応している。		
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	意見・要望があれば、スタッフ会議で話し合い、運営に反映させている。	「最期まで此处でお願いしたい」「移設するのは本人の状態からして仕方ないが、管理者が新しい施設に1週間に1回は会いに行ってくれるならいい」といった絶大なファンをはじめ、「安心だ」「明るい」といった声が日々届いています。	
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	スタッフ会議で意見・提案があった時は、職員が納得するまで十分話し合い、反映させている。 また、日頃、職員が意見を言いやすい環境作りに努めている。	休み返上でも職員が「事業所のためなら」と動いてくれ、管理者も「来客があるときはエースを置いておきたいんだよね」と主要メンバーを讃えています。事務所には『2019年4月満床達成』と掲示され、「役に立ちタイ」との職員の想いが見事花開いています。	
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	やりがいのある働きやすい環境作りに努めている。		
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	社内研修によるランクアップ試験を行っている。		
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	同業者との交流は、図れていない。		

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>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	入居前に面談を行っている。入居直後は、コミュニケーションを密に取り、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	入居希望があった場合は、面談・見学を行い、状況確認に努めるようにしている。また、不安等が強いようであれば、体験入居なども進めている。		
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	本人・家族の意向・ADLを考慮し、必要に応じて福祉用具・リハビリ等の利用ができるように努めている。		
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	ご本人様ができることは、行って頂いている。食器洗い、洗濯物のたたみ等積極的に協力していただき、一緒に暮らす仲間としての関係を構築できている。		
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・職員が利用者を支えるパートナーとしての関係を築けている。ご家族様の協力が難しい場合でも、小さなことから協力して頂けるよう、連絡を取っている。		
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	知人等ご面会に来やすい雰囲気作りに努めています。	将棋が趣味の利用者が5名もいて、将棋盤も3基備えています。対戦相手を求めてユニット間を往来し、トーナメント開催かのような盛況ぶりで、時には職員も駆り出されています。バレンタインデーには女子から、またホワイトデーには男子からと、職員が粋なお膳立てもしています。	
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	利用者様同士がコミュニケーションがとりやすいよう、職員が間に入るように努めている。		

### 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
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	退去者に対する相談・支援は行っていない。		
<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	本人・家族からの情報収集を行い、なるべく本人の意向に添えるよう努めている。	利用者と一緒に居室掃除をしているとき、「どこか痛いとはない?」「食べたいものは?」と尋ねて、会話をもつなかで聞いていて、意向調査は日課です。また収集した情報は主任の下に集まるよう一元化され、「あの職員がいるときこれをしよう」と、企画に速やかに移行されています。	
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	入居時、本人・家族からの情報収集を行っている。		
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	利用者様一人一人の状況の把握は、常に行っている。		
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	その都度、課題を検討し、介護計画を作成している。	介護計画書は「利用者、家族の要望に極力近づけたい」「できる範囲でその人の想いに応えたい」として、散歩、外泊、食べたいものが盛り込まれるよう、計画作成担当者(現在管理者兼務)が夜勤帯にも入って密に聞き取りをおこなっています。	管理者が現在2つのユニットの計画作成担当者を兼任しているため、今後は1名実務者研修に参加の予定とのことです。が、並行して全職員の本件への理解を進めることを期待します。
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	職員間で情報を共有できている。		
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・ご家族様と話をしながら、できる範囲で支援を行っている。		

## 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
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	出来るよう努力している。		
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	受診の支援は、行っている。 必要に応じ、診療や医療の提供を行なう。	24時間オンコールで、月2回の訪問診療をおこなう協力医に全利用者が変更し、医師の記録は「医療連携看護経過記録」に残して共有していません。救急通院や入退院を繰り返している利用者が2名いますが、速やかな対応があるためか、訪問時にも晴れやかな表情でした。	
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	看護職員に情報を伝え相談し、適切な受診・医療が受けれるようしている。 また、認知症高齢者に関する処遇方法についての相談や利用者の退去に関する相談もしている。		
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。	病院との面談を行い、利用者の状況把握に努めている。また、ADLの低下をなるべく抑えられるよう、早期退院を目標に連携を常にとっている。		
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、事業所の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	契約時に説明している。また、ADLの変化や医療が必要になった場合は、その都度、本人・家族と相談し方向性を示している。	看取りはおこなわないことを契約時に家族には説明しており、心身状態に変化があれば家族と相談しています。基本的には移設手続きを支援することになってはいますが、92歳で救急通院を繰り返す利用者の家族は「最期まで此処で」とすでに依頼が入り、所内で検討が始まっています。	
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	訓練が実施していない。施設長による24時間オンコール対応で対応している。		
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	地域との協力体制はできていない。	平成29年、30年と続いて消防署に届けての訓練が各1回で、法定訓練2回には達していません。実施できた1回では消火器の取り扱い等を学んでおり、防火管理者が今後は通報訓練やスモークなどメニューを増やしていきたいとしています。	年2回の法定訓練が欠くことのないようにするとともに、立地的に食糧備蓄や停電対策をさらに推し進めることを期待します。

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>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	声掛けの時には敬語を使い、利用者を尊重した対応をしている。	「あだ名」と「～ちゃんづけ」はだめとしています が、自分流となってしまう、できない職員もいます。個人的には注意せず、全職員の前で協議することで、皆の課題として認識でき、注意し合える文化を育てています。	座っている利用者の頭の上で「あれ、どうしたあ」と呼び合う場面がいくつかありましたので、研修参加等を含め相互に注意し合えるようになることを期待します。
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	利用者が意見を伝えやすい環境作りに努めている。		
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	なるべく利用者のペースに添えるように努力している。		
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	利用者の身だしなみには気を付けている。		
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	地域の商店やスーパーに職員と一緒に出かけ、利用者の好みの物を提供し、食事を楽めるように取り組んでいる。	当初は1日置きの買い出しでしたが、2ユニット目が復活して大荷物となり、それでは利用者を誘えないとなり、現在は毎日食材の買い物に出ている、より新鮮なものが使用できています。5週分の献立はあるものの、利用者のリクエストにも応えて都度変更しています。	
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	栄養バランスを考え、料理全体の量を個人に合わせている。また、水分量には気をつけている。		
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	利用者が出来るところまで行って頂き、出来ないところを職員が支援している。		

## 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
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	排泄パターンを把握し、トイレの声掛けを行っている。	2名は職員の介助が必要ですが、一人で自由にトイレに行ける人には、職員から確認することもあれば、承知のうえで「○○だったよ」と報せてくださる人もいます。そのため排泄チェック表はリズムを掴むというより、主には「便秘でないか」「何らかの病でないか」に使用されています。	
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	料理や日々の水分補給などで工夫している。		
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	入浴日・時間は決まっているが、楽しんで入浴してもらえるよう努めている。	週2～3回の入浴を目安としています。拒否のある人には家族に電話をかけて説得の応援してもらったり、管理者が時間をかけて本人の言い分を聴くようにしていますが、清潔という範囲からは遠のいていて課題としています。	入浴拒否については本人の特性、想いをさらにひも解いて解決方法が見つかるよう期待します。
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	体調や習慣に合わせ、横になる時間を設けるようにしている。		
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	職員が共有できるファイルがある。受診後は、内容を周知している。		
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	なるべく利用者一人一人の楽しみごとを把握し、気分転換できるよう支援している。		
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	利用者と何を食べたいか相談し、毎月外出に出かけ、気分転換を図っている。公園などで季節の花を楽しんだり、祭りなどのイベントに参加するなど、日常的にも外出の機会を多く持つようにしている。	通院と食材の買い出しをドッキングさせてリフレッシュ外出、地域行事、はま寿司などの外食のほか、富士川楽座などへも足を延ばしています。山に囲まれて坂道の多い立地のため、春秋の散歩はマンツーマンです。	



## 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
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	金銭管理は、施設で行っている。		
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	手紙・電話のやり取りが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	季節感が得られるように、飾り付けなどを行い、心地よい空間作りに努めている。 居間に隣接して広いテラスが設けられ、パーベキューなどを行うこともできる。	春を呼び込むかのようなひな壇飾りに、桜のモビールも揺れています。帰宅願望のある利用者は朝食後の食器拭きや歯磨きが終わってやる事がなくなると不安定になりがちなので、次亜水を使った掃除も手伝ってもらっており、利用者と一緒に清潔を保っています。	
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	居間に隣接して広いテラスが設けられ、利用者が自由に出入りできるようになっている。自分で洗濯物を干したり、設置されたイスで日向ぼっこなど行うこともできる。		
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	自宅に近い環境で過ごして頂けるよう、使い慣れた物を施設でも使って頂くなどして、配慮している。	身の丈余もある三面鏡やチェスト、衣紋掛けと大きなものがひしめく居室では、20箱の段ボールが持ち込まれていましたが、本人と何度も話し合い半分に減らしてもらえ、10箱は事業所の倉庫にあります。一方でほとんどモノがない部屋もあって、本人本位の受入れをおこなっています。	
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	自立した生活ができるように、利用者のADLに合わせ施設内を工夫するように努めている。		

### 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	2294200999		
法人名	加藤建設株式会社		
事業所名	グループホーム ジョイ西里【コスモス】		
所在地	静岡県静岡市清水区西里1460-1		
自己評価作成日	平成31年2月28日	評価結果市町村受理日	平成31年3月25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.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2294200999-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kami=true&amp;JigyosyoCd=2294200999-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室		
所在地	静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	平成31年3月10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)】

“その人らしく、安心した暮らし、なじみの暮らし”を理念に、利用者一人一人の個性を大切に、信頼関係を築きながら尊厳と自信のある暮らしが継続できるよう支援しています。

【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)】

新管理者の体制となって1年3ヶ月、事務室に入ってすぐ判るのは5Sが飛躍的に向上したことです。家族との契約時には「もし何かあればここに連絡してください。そうならないように努めますが…」と虐待の通報義務や相談窓口など説明して自らの役割と責任を表明する潔さを示し、救急通院が度重なっても嫌な顔一つせず取組む誠実さを感じ入って「此处で最期まで看取って欲しい」とする声が増えています。また職員も「事業所の役に立つなら」という気持ちで休日でも集まっていて、例えばクリスマス会には職員とその子ども、孫が10人近くが手伝いに入ったとのエピソードには大きな一つの家族が誕生した予感に満ちています。

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と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)	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
<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	経営理念をユニット内に掲示している。 職員全員が共有できている。 個人面談もやっている。		
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	地域のお祭り等に参加し、交流を深めている。		
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	地域に向けての情報発信は現状行っていない。 ご家族様に対して、ご理解を深めて頂けるよう説明を行っている。		
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	スタッフ会議は毎月行っており、そこで意見交換し今後の運営に活かしている。 今後、利用者・ご家族様に会議を実施し、そこでの意見を運営に活かしていきたい。		
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取り組んでいる	市・地域包括支援センター・地元自治会と相互の協力体制を築いている。 地域包括支援センターを通じて、情報をもったり、またサービス利用など介護に関する相談に応じている。		
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	現状、身体拘束は行っていない。 職員にも理解してもらう為に、何かあれば、その都度説明をし取り組んでいる。		
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	職員全員で防止に努めるようにしている。		

## 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
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	施設としては支援しているが、職員が学ぶ機会は十分とは言えない。		
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	契約時に十分説明している。 利用者・家族から質問、不安等あれば、時間を作り対応している。		
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	意見・要望があれば、スタッフ会議で話し合い、運営に反映させている。		
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	スタッフ会議で意見・提案があった時は、職員が納得するまで十分話し合い、反映させている。 また、日頃、職員が意見を言いやすい環境作りに努めている。		
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	やりがいのある働きやすい環境作りに努めている。		
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	社内研修によるランクアップ試験を行っている。		
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	同業者との交流は、図れていない。		

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>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	入居前に面談を行っている。入居直後は、コミュニケーションを密に取り、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	入居希望があった場合は、面談・見学を行い、状況確認に努めるようにしている。また、不安等が強いようであれば、体験入居なども進めている。		
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	本人・家族の意向・ADLを考慮し、必要に応じて福祉用具・リハビリ等の利用ができるように努めている。		
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	ご本人様ができることは、行って頂いている。食器洗い、洗濯物のたたみ等積極的に協力していただき、一緒に暮らす仲間としての関係を構築できている。		
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・職員が利用者を支えるパートナーとしての関係を築けている。ご家族様の協力が難しい場合でも、小さなことから協力して頂けるよう、連絡を取っている。		
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	知人等ご面会に来やすい雰囲気作りに努めています。		
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	利用者様同士がコミュニケーションがとりやすいよう、職員が間に入るように努めている。		

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
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	退去者に対する相談・支援は行っていない。		
<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	本人・家族からの情報収集を行い、なるべく本人の意向に添えるよう努めている。		
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	入居時、本人・家族からの情報収集を行っている。		
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	利用者様一人一人の状況の把握は、常に行っている。		
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	その都度、課題を検討し、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	職員間で情報を共有できている。		
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・ご家族様と話をしながら、できる範囲で支援を行っている。		

## 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
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	出来るよう努力している。		
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	受診の支援は、行っている。 必要に応じ、診療や医療の提供を行なう。		
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	看護職員に情報を伝え相談し、適切な受診・医療が受けれるようしている。 また、認知症高齢者に関する処遇方法についての相談や利用者の退去に関する相談もしている。		
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。	病院との面談を行い、利用者の状況把握に努めている。また、ADLの低下をなるべく抑えられるよう、早期退院を目標に連携を常にとっている。		
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、事業所の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	契約時に説明している。また、ADLの変化や医療が必要になった場合は、その都度、本人・家族と相談し方向性を示している。		
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	訓練が実施していない。施設長による24時間オンコール対応で対応している。		
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	地域との協力体制はできていない。		

### 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>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	声掛けの時には敬語を使い、利用者を尊重した対応をしている。		
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	利用者が意見を伝えやすい環境作りに努めている。		
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	なるべく利用者のペースに添えるように努力している。		
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	利用者の身だしなみには気を付けている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	地域の商店やスーパーに職員と一緒に出かけ、利用者の好みの物を提供し、食事を楽めるように取り組んでいる。		
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	栄養バランスを考え、料理全体の量を個人に合わせている。また、水分量には気をつけている。		
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	利用者が出来るところまで行って頂き、出来ないところを職員が支援している。		



## 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
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	排泄パターンを把握し、トイレの声掛けを行っている。		
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	料理や日々の水分補給などで工夫している。		
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	入浴日・時間は決まっているが、楽しんで入浴してもらえるよう努めている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	体調や習慣に合わせて、横になる時間を設けるようにしている。		
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	職員が共有できるファイルがある。受診後は、内容を周知している。		
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	なるべく利用者一人一人の楽しみごとを把握し、気分転換できるよう支援している。		
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	利用者と何を食べたいか相談し、毎月外出に出かけ、気分転換を図っている。公園などで季節の花を楽しんだり、祭りなどのイベントに参加するなど、日常的にも外出の機会を多く持つようにしている。		

## 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
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	金銭管理は、施設で行っている。		
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	手紙・電話のやり取りが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	季節感が得られるように、飾り付けなどを行い、心地よい空間作りに努めている。 居間に隣接して広いテラスが設けられ、バーベキューなどを行うこともできる。		
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	居間に隣接して広いテラスが設けられ、利用者が自由に出られるようになっている。自分で洗濯物を干したり、設置されたイスで日向ぼっこなど行うこともできる。		
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	自宅に近い環境で過ごして頂けるよう、使い慣れた物を施設でも使って頂くなどして、配慮している。		
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	自立した生活ができるように、利用者のADLに合わせ施設内を工夫するように努めている。		