

### 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	2276700222		
法人名	有限会社 スリーエス・いわた		
事業所名	グループホーム 苦楽舎		
所在地	静岡県磐田市勾坂上234-1		
自己評価作成日	令和元年11月11日	評価結果市町村受理日	令和2年2月28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.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2019_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2276700222-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2019_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2276700222-00&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		
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	令和元年11月25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)】

私達がいつも思っていることは、入居者様もそのご家族様も認知症で辛い思いをしてほしくないという事です。とにかく入居者様が辛くないように、淋しくないようにみんなで会話を中心としてのんびり、ゆったりと過ごしていただいております。

#### 【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)】

昨年からの前進としては「ベランダの延長とリフォーム」があげられます。ベランダには利用者9名がゆったり腰かけられるスペースをつくり、またフェンスを目隠しタイプから細めに替えたため、お祭りなども長時間眺めることができるようになりました。これまでは直射日光が差し込むためにカーテンを閉めがちでしたが、テラス屋根を取付けたことでリビングに差し込む陽射しもやわらかく、一層活気ある笑い声が響いています。最近では、児童発達支援センター『心愛つう』に通う子どもたちが散歩コースとして建物前を通り、時にはカセット持参で踊ってくれる様子もベランダで居ながらにして見られるようになっています。

### 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)	○	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)	○	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
<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	地域にとけこませていただき、のんびりとした生活の場となっております	理念の中にある『ゆっくりリズム』は、事業所を訪れる人が皆頷くであろうと思えるほど、体現されています。代表者も「新人職員も先輩をお手本にいつのまにかこのリズムに溶け込んでいる」と、手ごたえを感じています。	
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	地域のイベント(お祭り、作品展、認知症カフェ等)	隣に建つ『児童発達支援センター 心愛つう』については、地域から「何をやっているのか？」と声が入ったため、今年度より運営推進会議メンバーとなってもらえ、事業所が橋渡し役となって地域の輪を拓けています。	
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	地域での集まり等に参加させていただき、認知症を少しでも理解していただけるようお話しさせていただいております		
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	参加していただいている皆さんが顔なじみになり、いろいろな地域の情報や、苦楽舎のかかわり方の提案等いただきました オレンジカフェの開催	運営推進会議はフリートーク型で「隣の家のように」親しく知ってもらえる場にしたい、と事業所では考えてはいるものの、今年度から議事録を整備して行政にも提出しており、公共性にも努めています。	
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	気軽に相談できる職員さんが増えてきました	介護相談員が毎月来所、「職員さん頑張りますね」と労ってください、事業所も年に一度の意見交換会へ出席しています。また地域包括支援センター主宰のサポーター養成講座にもメイトとして協力しています。	
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	ポスターも貼って取り組んでいます。定期的に身体拘束に関する研修や会議を行っています。	前年度の課題として法改正に係る書面整理が必要な点がありましたが、「指針・マニュアル」「身体拘束適正化推進委員会議事録」「年間2回の研修記録」新入社員オリエンテーション記録が整えられ、向上しています。	委員会の検討内容は具体的で大変良いのですが、欠席者の周知徹底が不十分なため、是正を期待します。
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	虐待になってしまう前にみんなで対応を考えられる、話やすい体制にしております		

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	努めています。 外部講習にも少しずつ参加できてきています		
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	努めています		
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	ご家族様が話しやすい環境づくりに努めています	「家族が直接様子を見に来てほしい」との考えから通信や便りは作らず、各利用者の『家族ノート』を作成、大学ノートに日常の写真を貼付して本人や職員がコメントを書き、感想を記入してくれる家族もいます。	
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	職員が気楽に相談できる雰囲気づくりをしています	働き方について『勤務希望アンケート』をとることもあり、職員の要望を傾聴する風土があります。15年勤務する職員4名を筆頭に8割が3年以上と離職率の低さから、ハローワークより講義を依頼されたこともあります。	
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	従業員が少しでもやりがいもてる組織づくりに努めています 会社が必要と認めた研修には、授業料を補填させていただいております		
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	努めています		
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	取り組んでいます		

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	出来るだけゆっくり時間をかけて対応させていただきます		
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	努めています		
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	出来るだけゆっくり時間をかけて対応させていただきます		
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	みんなで助け合いながらの共同生活の場とみんな思っております		
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	みんなで助け合いながらの共同生活の場とみんな思っております		
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	ご友人が遊びに来ていただいたときに、来やすい雰囲気を感じ取っていただけるように心がけています	面会時間は特に決めず、いつでも気楽に立ち寄れる雰囲気を心がけ、仲良かった友人が訪ねて来る人もいます。趣味の書道や編み物、縫い物を続ける人もいて、職員の手助けで完成まで至っています。	
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	従業員も間に入りながら努めています		

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	努めています		
<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	お一人お一人出来るだけゆっくり時間をかけて対応させていただいております	介護支援専門員はシフトに入らずフリーでいるため、個別の要望を聴きだしやすい環境にあります。ADLの高い利用者が入居したことで、生活リハビリのバランスが壊れないようにとの配慮も確認しました。	
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	努めています		
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	出来るだけゆっくり時間をかけて対応させていただいております		
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	利用申込書の中に、ご家族様から私たちに ご入居様を紹介する手紙をお願いしています	カンファレンスはあるものの、毎朝の申し送りもプチカンファとして機能しており、また毎日の特記にも力を入れて情報共有をおこない、それらが介護計画書に反映されていて、チーム主導のスタイルが出来ています。	
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	常にみんなで気軽に話し合えるよう努めています		
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	取り組んでいます		

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	本人の出来ることを見つけ支援させていただいております		
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	お医者様との信頼関係が築けています 気軽に相談させていただいています	協力医に全員が変更、専門医受診ともに代表者が通院介助をおこなっていて、家族の信頼を集めています。誕生月には健康診断として血液検査をおこなうほか、訪問看護、訪問歯科の来訪も定期であります。	
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	訪問看護と協力し合い取り組んでいます		
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。	取り組んでいます		
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	ご本人の希望と、ご家族の希望をご入居の段階から話し合えるようにさせていただいております	「ここで最期まで」としていた利用者が3名、それぞれ入院して亡くなっています。少しでも苦しみから解放される手だてとして、医療が必要という選択の結果でしたが、事業所としては本件には以前から真摯で看取り期間は代表者が泊まり込む体制としています。	「延命治療などの意思確認書の再確認を始めているところである」とのことですが、今後は定期で意向確認をおこなうよう期待します。
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	磐田病院、かかりつけ医、訪問看護との連携の徹底		
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	取り組んでいます 地域の防災訓練にも参加しております	地震、火災想定で実施の法定訓練では、防災業者より消火器の使い方、置き場所の確認等の助言を得ており、夜間想定は図上訓練で学んでいます。地域防災訓練では『黄色いタオル運動』にも加わっています。	

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	個々の性格に出来るだけ合わせた生活を送れるように、サポートさせてもらっております	呼称については本人、家族の意向に副うこととし、「～ちゃん」も有り、としています。また自室以外の部屋に入ってしまう症状の利用者がいるため、トラブル回避の対応として、現在居室には簡易な鍵を付けています。	
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	言いやすい環境づくりに努めています		
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	出来るだけゆっくり時間をかけて対応させていただきます		
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	支援させていただいております		
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	可能な限り努めています 利用者の方に、テーブル拭き等当番制を取り入れてお願いしています	小鉢も3～4品並ぶ、ボリューム満点の献立です。素材の味が生きて栄養バランス、色彩もよく、皆さん大満足です(この日のメニュー:ハンバーグ、筑前煮、たまごサラダ、ナスのトロロかけ、柿、みそ汁、ごはん)。	
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	可能な限り努めています		
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	実行しております		

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	排泄チェックシートの活用をし、ご本人ができるだけ辛くないように予測して取り組んでいます	排泄用品の汚染があってもなかなか替えない人がいて、応じてもらえないという課題があります。羞恥心への配慮を以て、少しでも抵抗なく替えてもらえるよう声かけの方法やタイミングの工夫にあたっています。	
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	取り組んでいます		
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	可能な限り努めています	一般浴にリフトを取付け、跨ぐのが大変となった利用者3名が利用しています。「昼間入るなんてばちがあたる」とこぼす人に、「ばちが当たるのは三味線だけ」と返されたら入ったという、微笑ましい事例もあります。	
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	努めています		
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	従業員全員が服薬状況を把握できるようにしております		
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	可能な限り努めています		
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	可能な限り努めています ご家族への旅行やお出かけの支援もしております	散歩は春と秋をメインに穏やかな日を選んで出かけています。また地域性と季節が感じられるようなコスモス見学、秋祭作品展等は積極的です。10時のお茶の後には廊下を往復する「歩こうタイム」が慣行され、下肢筋力の維持にも配慮しています。	昨年度目標とした個別外出は実施が難しいようですので、代表者がおこなう通院介助の帰りの寄り道が現在より増えることを期待します。

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	可能な限り買い物支援等努めています		
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	努めています		
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	持ち味であるアットホームな空間づくりに努めています	今年度は外壁、屋根、ベランダのリフォームをおこなっています。淡いクリーム色の外壁、モスグリーン屋根、ベランダも広くリニューアルしてベンチを置いています。祭り見学や道すがらの人々とのふれあいの他、外気浴も更に頻回となりました。	
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	緩やかで心休まる居場所づくりに努めています		
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	緩やかで心休まる居場所づくりに努めています	「危険なものを除き何でも持ち込んでください」と伝えていますが、必要最小限の布団、プラスチック製の引き出しという居室が大半です。本人を交えて動線確保にベッドの向きを変えるなど工夫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	努めています		