

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	2392200461		
法人名	株式会社エステートホーム		
事業所名	サロン・ド・フレールー宮 グループホーム3F		
所在地	愛知県一宮市小信中島字東鶴平28番地1		
自己評価作成日	平成29年10月5日	評価結果市町村受理日	

※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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	
所在地	
訪問調査日	

【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)】

<p>理念である「笑顔の暮らし支えます」の基に、4つの軸を大切に支援しています。</p> <p>①利用者様・ご家族様の思いを大切にします。</p> <p>②利用者様と地域との繋がりを大切にしています。</p> <p>③利用者様ひとりひとりの生活を支えます。</p> <p>④利用者様と共に笑顔あふれる場所を作ります。</p> <p>理念・4つの軸の基、個々の生活・症状に合わせて、入居者様に寄り添い、笑顔溢れ暮らすことが出来る様、支援しています。</p>

【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)】

<p></p>

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ます (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させている (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。]

己	自部外	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	入居者様・職員が確認しやすいリビングに掲示し、職員が毎朝唱和することで認識し、実践していける様努めている		
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	日常的には、近所の方と挨拶を交わす程度。自治会を通じて、日々の連携は取っているが、より関係を深めて行きたい。ボランティアの交流や、地域のお祭り参加している		
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	昨年度に続いて、認知症の理解や支援方法の活かしきれない為、10月に開催される秋祭りを活用してみたいと思っている		
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	自己評価表を全員に配布し、その意見をとりまとめて改善点があればその都度検討している		
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取り組んでいる	管理者を中心に、連絡を取り合いながら施設運営を行っているが、現場職員との関わりはあまりとれていない		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	H29.1月下旬まで、対象となる方(現在も入居中)がいたが、職員全体で、穏やかに過ごせる環境・支援方法を検討し、以後身体拘束がない状態で現在に至る		
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	研修・定期の会議時に啓発は行っており、疑わしい場面では、互いに注意し合い、接遇を大切に虐待がないよう職員一人ひとりが注意を払い努めている。		

己	自	部	外	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	現在該当者は居ないが、研修で実施している。今後必要とされる利用者のためにも職員理解が不可欠であると考えている。			
9				○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	管理者が中心となり、書面を利用することで十分な説明と契約を行っている。			
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・要望について、行事参加時や面会時に確認し、管理者も交え全体で検討している。また、玄関先に意見箱を設置する事で意見を取り入れやすい環境を作り、運営推進会議でも、課題検討する様努めている。			
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	意見交換・提案をするとともに適時、報告・連絡・相談をするよう努めているが、反映しきれて無い事もある。継続した努力が必要。			
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	前回外部評価時同様、人事考課の実施・雇用更新面談を実施しているが、向上心を持って働ける環境にはまだまだ不十分な為、継続した課題である			
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	把握出来ている事が多いが、向上につながるトレーニングの実施には至れていない為、今後の課題			
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	前回の外部評価同様、同業者との交流も行っていない為、今後の課題である			

己	自部外	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	入所前に本人様との面談を行い、状態とニーズ確認を行い、周囲の支援者やご家族と面談を加えるで、より多くの情報から支援している。		
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	ご家族からの要望は初回面談・面会時に伺ったり不安なことがあればその都度電話で問い合わせをしていただくことで関係作りに努めている		
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	入居前面談・アセスメントにより、必要な支援内容を検討している。また、相談の段階で、グループホームが適していない場合、系列施設の介護付き有料老人ホームや、小規模多機能事業所へ紹介したりしている。		
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	職員側からのニーズだけでなく、入居者様からの声を反映させながら、外出支援・レクリエーション・行事・個別支援に繋げられる様、努めている		
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	受診時の付き添い・外出への御協力などでご協力頂いている。また面会がしやすい環境であり、日常生活の様子をお伝えするお手紙を出すなど、共に支えていく関係を築いている		
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	面会・外出を通じて、出来る限り自由に過ごす事が出来る様に支援している。在宅での馴染みの場所との関係性が達成できていない為、今後の課題		
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	利用者様の入れ替わりなどがあり、同性同士での会話が少しづつ増えつつある。		

己	自	部	外	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	入院をしている利用者へのお見舞いに行くなど関係継続に努め、必要に応じて相談が継続できるような体制になっている			
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	(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	面談時・面会時などで、本人様・ご家族様からの意見を組み入れる様に努めている			
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	入所時に家族から生活史を伺い、記録にまとめ、職員がいつでも確認できる状態にし、個々に合わせて支援出来る様努めている			
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	書面情報以外に、本人様・家族様からの意見も踏まえながら、日常での支援に繋げている			
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	介護記録・申し送り・連絡ノートを活用し、日々の状況・状態把握・気持ちの変化を記録し、現状把握に努めている。			
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	前回外部評価時同様、日々の記録を通じて職員間で情報を共有する様にしているが、細やかな記録になっていない場合もあり、共有出来ない職員も居る為、今後活かすことが出来るよう努めたい			
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	前回外部評価時同様、柔軟な対応に心掛け支援しているが、多機能的な取り組みまでは至っていない			

己	自	部	外	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	前回外部評価時同様、職員全体で地域資源の事を把握しきれていない為、今後の努力が必要		
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	かかりつけ医には往診対応をしている。又は、提携外のかかりつけ医がある方はそのまま引き続き利用し、受診対応している。気になる点があれば相談できる状態である		
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	2週間に1回、訪問看護があり、個々の情報や気づきを伝え、適切な看護を受けられるよう支援している。		
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	入院中は面談・情報書により病院との連携を図り、定期的にお会いしている。また、面会時に情報を得たり、家族と連絡をとりながら医療機関との連携に努めている		
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	病状により重度化した場合、ご家族・本人様の意向を基に、支援方法を検証し、医師・看護師と連携を図っている。終末期の対象者が出る場合も同様に努め、支援に繋げている		
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	前回外部評価時同様、事故対応マニュアル・ユニット会議時・研修を行ったり、消防署員の方に救命救急の講習をしていただき、事故防止に取り組んでいが、実戦で動けない職員も居る為、継続して教育が必要。		
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	四半期毎に、年4回、防災訓練を行い、対応法の教育・備蓄品への周知を図っている。運営推進会議を活用して少しずつではあるが、働きかけを行っている。より協力体制もとっていけるよう検討課題としたい		

己	自	部	外	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			前回外部評価時同様、問題と思われる場面では、互いに指導し合ったり出来ているが、個々の教育を行っても改善に至らない職員も居り、今後の課題			
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			ご本人の思いや希望を確認し、自己決定できるように意図的に声かけを行っている。 自己決定が困難な場合、代わって支援するように努めている			
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			利用者一人ひとりのペースを大切にと心がけ支援ができるようになって来ており、継続して取り組んでいきたい			
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			職員により衣類の決定・準備を行っており、 個々の趣味や好みを生かせていない。 今後、入居者様と共に準備や、趣味や好みの把握に努め、支援して行きたい			
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			前回外部評価時同様、会話の中で、食の好みや会話を取り入れ、食が楽しみになる様に、支援している。食器拭きなどの片付けは、協力頂ける利用者で行うことが多いが、調理・準備出来ていない			
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			食事・水分の摂取量は、個々の記録で毎日把握している。習慣に対しても、対象となる方には、本人人位合わせた支援を行っている			
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、スタッフにより一部介助または、全介助にて口腔ケアを行い、口腔内のチェックをし、状態を確認している。			

己	自部外	項目	自己評価	
			実践状況	外部評価
			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	排泄表での、一人ひとりの排泄状況を把握しているが、排泄パターンまでは把握しきれていない。ADLの低下で、オムツ使用の方も居るが、出来る限りトイレでの排泄に向けて取り組んでいる。	
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	チェック表での運用で管理し、便秘解消ができない時はDr.と連携し、薬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	以前は週2回の入浴を、週3回へ6月より取り組んでおり、個々に合わせた湯量・湯温を整え、入浴剤も活用している。	
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	個々の生活スタイル・居室環境で、適時に合わせ昼寝をしたり、夜間は個々に合わせて環境を整え、安心してお休みしていただけるよう支援している	
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	個別ファイルで、処方箋内容をいつでも閲覧できるようにし、内容変更・臨時薬などは、申し送り・連絡ノートを活用し周知している。また、体調変化時には、Drと連携して、適した薬になる様連携している	
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	半数ほどには残存能力を生かした日常作業を行ってもらい支援しているが、身体的に重度の方には、支援の実施が出来ていない為、今後支援出来る様に努めていく	
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	利用者の希望に沿って外出は難しいが、日時・場所を職員で決めて、外出・外食支援を行っている。日常的な外出・地域の方との支援は今後の課題でもある	

己	自	部	外	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	本人によるお金の所持はしておらず、施設管理としている。必要なもの、欲しいものがある時は、施設支援の基、購入できる環境となっている			
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	本人様が進んで、電話のやりとりをすることは難しい方が多い。お一人、自己で電話所有し自己管理している方もおり、職員から・個人からと定期的な手紙配送・連携が取れている			
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	明るい環境作りに努めている。季節に応じた掲示物の活用はされている。			
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	食卓とテレビ、ソファや畳のスペースがあり、思い思いに自由に過ごしていただけるよう心がけている			
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	全員では無いが、馴染みのタンス、布団などを持ち込みいただき、自宅にいるように安心して過ごせ、居心地の良い空間作りをしている。しかし、他者との交流が出来ないとの理由で居室で多くを過ごす方も居る			
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	できることはご自身で、できないことはお手伝いをし、自由に生活していただいている。また、居室の表札やトイレの案内がわかりやすくされていたり、手すりやバリアフリーで安全で自立した生活を送れるような支援をしている			