

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	1070900418		
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社		
事業所名	グループホームつばめ		
所在地	群馬県藤岡市藤岡1985-15		
自己評価作成日	平成27年10月13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	サービス評価センターはあとらんど		
所在地	群馬県高崎市八千代町三丁目9番8号		
訪問調査日	平成27年11月24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)】

主治医、訪看との万全な連携が築けており、全ての家族が希望としている看取りを行える状態である。利用者及び家族に寄り添い、思い通りの穏やかな最期を迎えることが出来るよう取り組んでいる。

【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)】

「利用者の個性に合わせた支援」を心がけ、管理者と職員は連携を図りながらサービスの向上に取り組んでいる。利用者が力を発揮している場面や生き活きとした姿が見られ、利用者とのコミュニケーションを大切に穏やかな態度で寄り添い、役割や楽しみごと等として支援につなげている。利用者の表情は穏やかで自由に過ごしている様子からも、居心地の良さが伺える。居室には、馴染みの物や思い出の品々が持ち込まれ、一人ひとりのその人らしさを感じられる居室づくりがなされている。

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 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、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
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	個別ケアにてその人に合った社会参加に取り組んでいる。	個別ケアを心掛け、地域と関わりながらその人らしい暮らしができるよう支援に努めている。職員会議に於いて、理念の唱和を行っている。	
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	散歩により交流を深めている。	散歩時に近所の人と会話をしたり、救命救急講習会の開催時に参加してもらう等で交流を図っている。地元の道祖神祭りに参加している。小学校の体験学習の受け入れを行っている。	
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	相談窓口となり、情報に応じて対応している。		
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	常に一定の時間を設け、希望を伺いケアプランに反映している。	2ヶ月に1度、開催されている。運営状況や外部評価等の報告を行い、意見交換を行っている。最近では地域のメンバーが出席していない。市の担当者が出席していない日がある。	地域との交流促進のためにも、地域のメンバーの参加を期待したい。また、市の担当者には毎回の出席を期待したい。
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取り組んでいる	運営推進会議に出席して頂いている。定期的に出向き、状況を伝えている。	管理者は利用者の報告や申請代行等で担当窓口へ出向き、連携を図っている。地域包括支援センターとも連携を図っている。	
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	職員会議にて勉強会を行い、理解を深め拘束しない取り組みをしている。	玄関の施錠を含め身体拘束を行わないケアに取り組んでいる。利用者が外出したい時には、職員が同行して出かけている。勉強会で話し合い、職員がお互いに注意し合っている。	
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	職員会議にて勉強会を行っている。職員間で互いの行動を見つめ、疑問が生じた場合は話し合っている。		

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
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	必要に応じて活用出来る様、情報を取り入れている。		
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	早期に電話で説明し面談日を設定し、再度説明を行っている。		
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	アンケートを行い、結果を共有している。運営推進会議に取り入れている。	運営推進会議の際は話し易い雰囲気をつくり、家族の方々からも多くの意見が出されている。意見や要望等は行事に反映させたり、改善に向け検討している。	
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	職員会議に取り入れている。年2回定期面談を行っている。	月1回、職員会議を開催して意見等を聞くように努めている。日頃から管理者に意見や提案等を出しており、運営に反映させている。懇親会も行っている。	
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	年2回の定期面談にて要望を伝える機会を設けている。		
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	年2回社内研修を設けている。社外研修において勤務時間内で行けるよう推進している。		
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	地域密着型サービス連絡協議会に加入し交流している。		

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
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	入所後暫くは密接に寄り添い、安心に向け努力している。		
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	入所前から電話や面談により、いつでも相談にのれる環境にしている。		
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	以前のケアマネからも情報を収集し、事前に家族との面談を重ねる。		
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	出来る事を見極め、やる気をおこさせるケアに取り組んでいる。		
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	情報を共有し、状況の変化を常に報告している。		
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	外出支援を行っている。馴染みの来客に関しては、居心地の良い環境作りに取り組んでいる。	墓参りや馴染みの美容院への送迎を行っている。親戚や友人等の来訪時には、心地よく過ごせるように配慮している。娘さんが定期的に来訪し、一緒に折り紙や縫い物等を楽しんでいる。	
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	共に過ごせる時間を作っている。間に入りそれぞれの長所を伝え交流を持たせている。		

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	入院された方は見舞い、死去された方はお悔みに足を運んでいる。手紙、電話にて連絡を取り合っている。		
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	家族から細部にわたる情報を頂いたり、本人からは会話や日頃の様子から検討している。	日頃から本人とコミュニケーションをとり、言葉や様子を観察して意向等を汲み取っている。家族からも本人の洋服の好みや好きな場所等、細かな情報を得て、検討している。	
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	家族、友人から情報を頂いたり以前のケアマネからも情報を頂いたりしている。		
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	日頃の様子や変化など常に申し送り、共有し話し合っている。		
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	状態について共有し医療関係者からアドバイスを頂き、家族からは要望を取り入れ反映させている。	家族等から要望を聞き、職員間で話し合い、意見等を反映させた介護計画を作成している。毎月のモニタリング、3ヶ月毎に定期的な見直し、状態の変化に応じて随時見直しを行っている。	
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	個別記録と申し送りノートを活用し、話し合った上でより良い介護計画を作成している。		
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	本人の要望、家族の要望をベースに個別ケアに取り組んでいる。		

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	介護相談員を受け入れ地域との交流により、楽しい時間が過ごせるようにしている。		
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	家族の希望をかかりつけ医に伝え、必要に応じて面談出来るようになっている。	本人・家族等の希望するかかりつけ医となっている。家族が受診出来ない場合は、職員が代行している。月2回、協力医の往診がある。月1回の訪問歯科があり必要に応じて受診できる。	
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	24時間体制で相談、報告に応じて頂いている。		
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。	定期的に挨拶に伺い相談員と個別に交流を深めている。		
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	入所契約時に説明し、方向性について考えて頂いている。かかりつけ医、訪看との連携は確立されている。	指針を作成し、入居時に本人・家族等に説明している。状況の変化に応じて、かかりつけ医が家族に説明し、訪問看護とも連携をとり2名の事例がある。運営推進会議で重度化や終末期についての説明を行っている。	
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	職員会議に取り入れている。実践的には完璧とは言えない。		
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	地域の協力は得られている。火災訓練は月1回行っている。	年1回、消防署立会の下、夜間想定総合訓練を行い地域住民も参加している。昼間想定誘導や毎月の自主訓練を実施している。備蓄として米・飲料水・缶詰等の用意がある。	

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
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	お年寄りに対しての尊厳を念頭に念頭に、同調し感謝の意を言葉や行動で表し伝える。	言葉遣いや声のトーンについて特に注意している。利用者に手伝ってもらった時は、感謝の気持ちを込めて「ありがとう」と言うようにしている。日頃から管理者が注意したり、会議で話し合っている。	
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	日々の動き、会話から希望を探り、発言しやずい状況を作っておく。選択肢を提供し発言を求める。		
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	希望に合わせ対応を行っている。散歩、外出、外食、入浴など。		
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	本人からの情報又は家族からの情報により、その人らしい服装、髪型になるよう支援している。		
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	好きなメニュー、味付けを取り入れている。利用者と同席し食事摂取している。キッチンには自由に入り出来、出来る事を行っている。	利用者は野菜の下ごしらえ、後片付け等を職員と一緒にしている。希望を取り入れ、献立を作成している。利用者はそれぞれの職員の手料理の味を楽しみにしている。	楽しみが増すように、その日の献立の掲示をお願いしたい。おやつ時の飲み物のメニューを作成し、利用者がその都度選択できるようにしてはどうか。
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	チェック表の活用により、不足分も次の食事で補えるようにしている。		
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	往診医の定期受診の指示通りに行っている。		

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	チェック表を活用し個々に合わせたトイレ誘導を行っている。全介助者も日中はトイレ誘導を行っている。	排泄チェック表を活用し、個別に声掛けや誘導を行っている。トイレでの排泄を大切に支援している。失禁時の対応については、羞恥心に配慮している。	
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	チェック表を活用し一定の水分摂取に心掛けている。好きな飲料を提供している。		
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	毎日入浴出来るよう設定している。	基本的には週2回、午後に入浴支援を行っている。1日あたり4～5名が入浴できるよう声掛けをしている。拒否があった場合は、声かけの工夫等で対応している。	入浴の曜日や時間帯を決めず、一人ひとりに声をかけて確認し、本人の希望に合わせた入浴支援を行ってほしい。
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	室温、光度をその人に合わせ調節している。		
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	薬情報をすぐに見れる所に置き、定期に目を通す様にしている。		
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	食事作り、食事の片付け、掃除、洗濯、花の手入れ、裁縫など好きな事を行えるようサポートしている。		
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	その日の希望で散歩、外食、外出を心掛けている。家族協力のもと帰宅援助に取り組んでいる。	外出支援に力を入れている。その日の希望で大型スーパーへの買い物・ドライブ・外食・季節の花見・ミカン狩り・墓参り・行き付けの美容院等へ出かけている。年1回、法人主催のバス旅行や歌謡ショーにも参加している。	

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	会計時、お金を渡し支払いの大切さを味わってもらっている。家族、職員で確認のもと、全て預けている方もいる。		
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	会話から情報をつかんだり家族から情報を頂き、電話や手紙を勧めている。		
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	天窓と大きい窓から光を取り入れている。季節の草花を飾っている。	室内は明るく清潔が保持されている。広いホールには季節の花鉢が飾られ、テレビや大きなソファが設置されている。壁には利用者の作品(貼り絵)や写真等が飾られている。	
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	好みの席で過ごしてもらっている。ソファコーナーを広くし自由に使えるようにしている。		
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	馴染みの物を持って来て頂くようお願いしている。配置は本人にまかせている。	桐の箆笥・鏡・時計・化粧道具・縫いぐるみ・裁縫道具・家族の写真・趣味の道具等、馴染みの物や好みの品物が持ち込まれ、その人らしさが表れている。	
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	ホール内全体に手すりが設置してある。車イスが通れるスペースを確保している。		