

# 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	2692000033		
法人名	株式会社きずなケアサービス		
事業所名	グループホームよさの てんぐユニット		
所在地	京都府与謝郡与謝野町字三河内883番地2		
自己評価作成日	平成28年12月19日	評価結果市町村受理日	平成29年3月23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.jp/26/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2692000033-00&amp;PrefCd=26&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.jp/26/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2692000033-00&amp;PrefCd=26&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪府北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	平成29年1月27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)】

利用者が一日一日を充実した生活が送れるように、こまめな聞き取りを行ったり、利用者の希望に合わせて臨機応変に外出を取り入れている。食事・排泄・入浴の面で自分でできることは自分でしてもらい難しいところをサポートするという形で利用者の持っておられる機能を十分に生かし伸ばせるよう日々話し合い工夫している。また地域に根差した施設になれるよう地域との関わりも大切にしている。毎月のサロンと映画会では少しでも多くの地域の方と触れ合えるように回覧板へのちらしの配布や告知放送も地域の方の協力を得て行っている。認知症への理解を深めていくためにも14名のキャラバンメイトで地元の学校へのサポーター養成講座の開催や出前カフェでの相談窓口を開いたりしている。地域の運動会や祭りにも積極的に参加している。

## 【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)】

--	--	--	--

## 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)
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)	○ 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)
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)
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)
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
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
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

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	毎日朝礼時出勤者全員で理念の唱和をすることで職員間で理念を共有し、意識した業務の実践に繋げるようにしている。		
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	地域とのつながりを大切にしながら地域のお祭りや運動会・隣組のお講さんや忘年会など、出来る限り地域住民として参加、交流に努めている。また認知症対応型カフェ事業を通じても交流を深めている。		
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	認知症サポーター養成講座を町の小学生、高校生向けに実施している。また地元消防団への講座も予定されている。認知症出前カフェでは認知症の相談コーナーも設けている。		
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	二月に一度開催している。ホームの毎回違う係担当が行っていることを分かり易く説明し、また意見やアドバイスを頂いている。頂いたアドバイス等は持ち帰り会議等で伝達して活かしている。		
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に取り組んでいる	4名の介護相談員さんに来て頂いて意見を頂いたりしている。また地域ケア会議にも参加したりして積極的に連携が取れる様に取り組んでいる。		
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	定期的に全員参加で内部研修を行い、身体拘束への理解を深めている。また玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアの実践に取り組んでいる。		

グループホームよさの(てんぐ)

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
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	外部研修・内部研修また勉強会通じて勉強している。また言葉や態度での虐待もおこさないように職員同士で、確認しあったり声をかけあったりして防止に努めている。		
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	定期的に内部研修を通じて、制度の理解を深めるようにしている。権利擁護の内容と必要が見込まれる方には、家族様に対して説明など行っている。また市町村申し立て等必要なケースがある場合は行政との連携・相談をしている。		
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	申込の段階から出来るだけ丁寧に説明をしている。契約の際はきちんと理解していただけるようにし、疑問や質問等には随時お答えしている。		
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	意見箱を設置したり、色々な係からアンケートで利用者また家族の意見、要望を聞き取れる機会を設け、その結果を反映できるようにつとめている。		
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	職員会議や各係での会議を通じ、話しやすい環境の中でベテランと新人が歩み寄って色々な意見が出せるようになっている。		
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	代表者は常に一人一人の働きを把握し、やりがいがあるように係や担当を決めたり、職場環境・条件の見直しなど少しでもよくなるように努めている。		
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	各々の職員に応じた外部研修の機会を多く設け、スキルアップできるように補助している。研修案内もし希望する研修に参加できるようにしている。また内部研修や職員同士による勉強会もよく行われている。		

グループホームよさの(てんぐ)

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
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	役場で行われる認知症カフェ定例会や地域ケア会議への参加やグループホーム連絡会などで交流している。また役場主催のキャラバンメイト活動でも他施設職員との交流を行っている。		
<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	入居前の面接や、入居時、また初期の段階に置いて、本人の不安や要望を聞き取り、安心して馴染んでもらうことができるように努めている。		
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	初期は不安があるため時間を持ち、不安や要望を聞き取るようにし関係作りをより深めていくように努めている。家族や本人からの要望にできるだけこたえられる様話をし、関係づくりに努めている。		
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	家族様と在宅サービス担当者、ケアマネジャーと連携し、その人に「その時」必要な支援を検討し対応す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	できる事はして頂いて、出来ないとこを共に行ったり、サポートしていくことで、本人と暮らしを共にする者同士の関係を築いている。		
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	共に本人を支えていけるように、本人と家族の繋がりを大切に、情報を発信し、家族への行事参加などを通じて関係を築いて連携していけるようにしている。家族様の要望を踏まえ支援している。		
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	入居前から関係継続できるように、馴染みの場所の催しごとへの参加や地元へのドライブ、また馴染みの方に遊びに来ていただけるよう支援している。		

グループホームよさの(てんぐ)

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
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	職員は利用者同士の人間関係を把握し、自然に支え合える関係が築けるよう見守ったり間に入ったりしながら支援に努めている。		
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	亡くなられたり、他の施設に移られても家族とこれまでの関係を大切に、その後の様子も気にかけてたりフォローできるように努めている。		
<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	日々の会話の中やケース会議の機会に希望や意向の把握に努めている。同時に面会時等には家族の意向も確認するよう努めている。		
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	日常会話の中やケース会議を通じて定期的に生活歴や生活環境等利用までの経過を確認しあい、全職員が把握するように努めている。		
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	一日一日が有意義に過ごせるよう現在の心身の状態を把握し、職員同士伝達して情報を共有できるように努めている。		
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	ケース会議に向けて利用者、家族それぞれに聞き取った意見をもとに、現状を確認しあいながら介護計画の作成に繋げている。		
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	業務日誌や個別のケース記録、通院記録また各記録に基づいて記録することで、職員間での情報を共有し、実践できるように取り組み、介護計画の見直しに活かしている。		

グループホームよさの(てんぐ)

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
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	家族の協力も得ながら、緊急時の受診対応や散髪、外出帰宅等、その時々に必要な個別支援を柔軟に行っている。		
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	地域の敬老会やサロンへの参加、また幼稚園のふれあいデーの参加や小学校の運動会の応援や学習発表会の観覧や文化祭への参加など豊かで楽しめる暮らしを支援している。		
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し、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	入居前からのかかりつけ医に継続でかかれる方、週1回往診で見て頂く方など本人と家族の希望を大切にし、必要な医療を受けられるように支援している。		
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	状態に合わせて必要時にホーム看護師、訪問看護ステーション看護師に相談し連携して、適切な受診・看護を受けられるように支援している。		
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。	入院された際は、担当看護師や医療連携室、家族と連携をとり安心して治療やリハビリが行えるように支援し、また早期退院できるように情報交換、相談に努めている。		
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	入居される時に看取りに関する指針を共有し家族利用者にも説明を行うように努めている。往診医と連携し家族様に終末期のあり方について共有している。		
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	救命救急講習の受講や医務係を中心とした救命救急の勉強会などで、訓練とまではないが、対応できるように備えている。		

グループホームよさの(てんぐ)

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
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	地元地域の防災訓練にも参加したり、ホームでは毎月1回の火災・地震想定訓練を行い、年に2回は消防署立会の上訓練している。ホームでの訓練に地域の方に参加してもらうこともしている。		
<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	利用者一人一人を尊重し、その方に合った話し方や声掛けを行う様にしている。職員同士も気を付けて声を掛け合う様にしている。		
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	毎朝、その日の希望を応え易い様に、いくつかの選択肢を並べて聞くなど工夫をし、自己決定でき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	外出や行事等でも本人の希望を優先することのないように聞き取りと同時に様子を観察して、その人のペースを守る様に支援している。		
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	好みの服の購入の支援や毎日のお化粧の声掛けやマニキュアをされる方への日常の支援をしている。一人では選ぶことが難しい方には、一緒に選んでその人らしくおしゃれができるように支援している。		
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	年に2回の食事嗜好アンケートをとったり、今日食べたいものを話しながら聞き取ったりしてメニュー決めから食事の支度を楽しみながらみんなで出来る様に支援している。		
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	主治医と相談したり、疾病を考慮した食事量や個々のADLに合わせた食事形態での食事の提供を行っている。また栄養士の意見も参考にして支援している。		

グループホームよさの(てんぐ)

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
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	毎食後となるとできていない時もあるが、夜は必ず口腔ケアの実施、義歯洗浄を行うことで清潔な口腔内が保てるよう支援している。		
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	排泄係を中心に排泄チェック表を活用し、個々の排泄習慣を把握し、個々の排泄目標を定め自立に向けた支援を行っている。		
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	利用者の好みの飲み物の把握をしたり、積極的な声掛けで少しでも運動をしてもらうことで便秘の解消に努めている。		
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	夜間入浴や好みの入浴剤で入りたくなる工夫をしたり、拒否が強い方にも色々な職員から様々な働きかけをすることで入浴してもらえるように支援している。		
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	それぞれ眠る時間が違うので、個々のタイミングで眠ってもらえるよう配慮している。また夕食後からは特に気分が落ち着くように支援している。また夜間入浴を実施している。		
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	通院後は薬の確認をし、全職員に伝達できるようにしている。また臨時薬は特に間違いのないよう医務係を中心に確認に努めている。		
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	行事やレクでも利用者の希望を聞くようにし、また日々の生活の中でも昔から得意だったことなどが活かせるように支援している。		



グループホームよさの(てんぐ)

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
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	外出についての希望を聞き取りの際、景色のきれいな所など色々な場所を紹介したりして少しでも戸外に出かけられるよう支援に努めている。また家族ともスムーズに外出できるよう支援している。		
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	基本的には職員が預かって、希望される時に使える様支援している。自分で管理されている方も職員が見守り使える様に支援している。		
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	本人の希望に応じて電話をかけられるように支援している。年賀状や暑中見舞いも出せるように支援している。それ以外にも遠くにおられる家族等とはがきのやりとりをされている方の支援もしている。		
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	共用空間が安心できる場所でいられるように生活感、居心地がよい空間であるようにソファや畳スペースの配置、また衝立を置くなど配慮している。		
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	共用空間の中にしきりを作り、個別の空間が作れるように工夫している。また席は気の合った方同士が楽しく過ごせるよう常にケース会議等で検討を重ねている。		
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	できるだけ今まで過ごしておられた空間に近づけるよう、使い慣れた物を持ってきていただいたり、居心地良く過ごせる家具等の配置を常に検討している。		
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	事故苦情対策委員会を中心に事故、ケガのないよう危険だと思われるものはきちんと片づけるなどして、安全にできることをしてもらえるように工夫している。		