

## 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	2291100127		
法人名	在宅支援センターふれあい		
事業所名	グループホームふれあい岡宮	ユニット名	2階
所在地	静岡県沼津市岡宮598-2		
自己評価作成日	平成31年2月10日	評価結果市町村受理日	令和元年5月8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.kaiyokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kan=true&amp;JigyosyoCd=2291100127-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaiyokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kan=true&amp;JigyosyoCd=2291100127-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価 調査事業部
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1
訪問調査日	平成31年3月26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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様、ご家族様、関係業者様、職員間の挨拶の徹底を行なっております。</li> <li>・言葉づかいに気をつけ、「声かけ」を「言葉かけ」、「誘導」を「ご案内」、「訴え」を「ご要望」など言葉を、やわらかい印象の言葉に言い換えを行なっております。</li> <li>・利用者様にとってご自宅なので、職員がばたばたと忙しそうに勤務しないよう指導しております。</li> <li>・地域貢献の一環として、月1回の施設周辺の清掃と年1回の納涼祭を行なっております。</li> <li>・今年度の事業所方針として「業務の効率化」を掲げ、業務(仕事内容・業務書式など)の見直しをし、利用者様とのお時間を作れるよう取り組んでおります。</li> </ul>
---

### 【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>小高な丘に沿って立つ新興住宅街の一番上に立地する事業所である。周りを個人宅に囲まれており、なかなか地域住民に事業所のことをわかってもらえることが難しい場所にある。3年目に入る管理者はどのようにして地域に溶け込んでいけるかを日々考え、月に1回事業所独自で散歩道の掃除を行い、住民に事業所のことをわかってもらえるよう努力している。「敬う気持ち」「礼節を重んじる」を目標に、職員のあたたかな接し方で家庭にいるような雰囲気を大切にするように努めている。職員も地域に溶け込む努力をしており、地域にとって安心な事業所になるよう努めている。</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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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)
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、生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	朝礼時に理念の唱和を行なっています。それ以外に、会議内での理念の勉強会を実施しています。	法人の理念と小目標を申し送り時に唱和している。会議で決まった今月のフロア目標を休憩室に掲示しており、一緒に話をしている。管理者は、年度初めにすべての理念と目標を確認しながら共有目標として話している。	
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	毎月の地域清掃の実施・毎年の納涼祭の開催などで地域への貢献を心がけています。その他、日頃からご挨拶をするよう職員への指導をしています。	自治会行事の掃除に参加したり、事業所独自で散歩コースのごみ拾い掃除を毎月行っている。地域の祭りを見に行ったりしているが、新興住宅地の為、まだ周りの住民との交流は少ない。	地域に溶け込もうと事業所独自の取り組みを行っているが、まだ周りに浸透するまでには至っていない。少しずつでも地域交流が盛んになることを期待したい。
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	近隣の幼稚園の催しへの参加・中高生の体験実習などの受入れもおこない、施設のことを知っていただけるようにしています。		
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	報告だけではなく、介護・認知症・防災などの勉強会を行ない、共通理解の基、利用者様や地域を支えられるよう努めています。運営推進会議内にてご要望を伺い、サービス向上にも努めています。	家族と地域包括支援センターの職員は参加しているが、自治会関係者の参加はまだである。食事会や納涼祭、勉強会(衛生管理、ケアプランの説明、防災の話等)の行事と絡めて運営推進会議を行っている。	
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	運営推進会議に参加していただき、施設の活動状況などをご報告しています。	運営推進会議の議事録は、市の担当者に直接持参するようにしている。事業所として何かできないことがないか、確認や相談をしている。月1回、介護相談員が来所している。	
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「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	安全に配慮しつつ、会社内での身体拘束に関するマニュアルを元に指導を行なっております。年に1回の法人内での研修と3ヶ月に1回の事業所内での委員会会議を開催しています。	3ヶ月に1回事業所内で会議を行い、拘束についての職員アンケートを実施している。職員がスピーチロックに似た言葉を発していないか等の確認を行い、管理者は職員の言葉かけなどの現状把握を行っている。	
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	年に1回の法人内の研修参加とそれに基づいた管理者からの指導を行なっています。		

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
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	実際、成年後見制度を利用されている方もいらっしゃるし、その後見人の方と連絡を取り、報告・相談等をおこなっております。		
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	入居契約時に説明させていただいております。それ以外でも、面会にいらっしゃった時に不明な点など伺っております。		
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	ご家族が来訪された時にご要望を伺うよう、管理者だけではなく職員にも指示しています。そこで上げられたご要望は記録に残し会議内で共有し、サービス向上の為に反映させています。	家族からの意見や要望に対して、「改善提案報告書」の作成と検討を行い、内容を確認している。確認した内容に関しては、ご家族に返答を行っている。細かいところからの改善を心がけている。	
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	運営方針などを職員にも共有し、会議等で意見を集めて、反映できるよう努めています。	個人面談は半年に1回行い、各月程度で細かく話し合いの場を設けている。事業所内で変更が可能なものは、すぐに変更をしている。本部に確認を取らなければいけないことは、書式を作成し本部に上申している。	
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	年に2回以上の面談の機会を設け、意見や思いの把握に努めています。その他に、法人内のキャリアパス制度にて正当な評価の基、意識向上と成長を図っています。		
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	上記のキャリアパス制度に加え、研修への参加と研修を基に勉強会を開催しています。苦手克服の為に、勤務中・勤務後に個人的に指導を行なっています。		
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	地域の同業他社と意見交換の場に参加しております。(沼津北部GH会議) 地域包括支援センター主催の勉強会に参加し、そこでネットワーク作りをしております。		

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
<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	ご本人様のできない部分への介助も大切ですが、まずは不安な部分を解消し安心して生活していただけるよう努めています。		
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	まずはどこに重きをおいているかを伺い、そこをご本人様の状況と合わせてケアに取り入れています。		
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	ご要望を基にグループホーム以外のサービスについてのリサーチを行ない、ご本人・ご家族に提案しています。		
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	その方のできる部分をさぐり、少しでも行なっていたりできるように支援しています。たとえ小さなお手伝いでも行なっていたら、感謝を伝えています。		
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	ご家族様には面会だけではなく、行事にも参加していただけるようお伝えしています。		
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	外出などの際、ご本人の馴染みの場所や思い出の場所に行けるよう支援しています。	「以前行っていた美容院でなければ髪を切らない」と昔からの美容院に通ったり、家族に年賀状を出したりする利用者もいる。車いすの場合は職員が付き添い、家族と馴染みの喫茶店に出かけている。	
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	全ての利用者様が集団生活の中で、他者との関係が築けるよう支援しています。		

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	利用終了の際、ご本人・ご家族に、施設への来訪やお困りの際にご相談いただけるようお願いしています。		
<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	ご本人・ご家族に、日頃よりご希望やご要望がないかを伺うようにしています。	普段の会話や入浴時の利用者がリラックスしている時間に、「不都合なことはないですか？」などと話しかけて思いを聞き取っている。利用者の意向は「情報共有ノート」や「申し送りノート」に記入し、職員間で共有している。	
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	ご本人・ご家族から、どのような生活をされていたかを伺っています。		
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	事業所内会議にて、個別のカンファレンスから個々の状態把握を行ない、ご本人らしい生活ができるよう支援しています。		
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	事業所内会議でモニタリングを開催し、そこであがった意見を基にケアプランの作成を行なっています。	入居時は3か月、短期6か月、長期1年で見直しを行っている。家族が来訪できる日を確認し、意見を聞いて担当者会で話し合い介護計画を作成している。作成した介護計画を利用者と家族に説明して同意を得ている。	
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	日々の申し送りに加え、「情報共有ノート」の言う物を使用し、細かな気づいた点などの共有しております。		
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	個別のニーズをうかがい行事として実施しております。		

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
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	社会や地域との繋がりが保てるよう支援しています。 例としてお祭りや催しに参加しています。		
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	医療連携医とご本人・ご家族との関係を築きながら、ご要望に沿った医療を受けられるよう支援しています。	今までのかかりつけ医には家族の付き添いで受診している。事業所の協力医は月2回の往診があり、緊急時は24時間対応である。3～4日に1回、法人の巡回看護師の訪問がある。	
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	看護師との情報共有を満に行ない、早めの往診・受診等が行なえるよう体制を構築しています。		
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。	医療機関のソーシャルワーカー様と連絡をとり、ご家族任せにならないよう努めています。		
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	医療連携先との相談を行ない、時にはご家族も交えてのムンテラを開催しています。	入居時に重度化や終末期における事業所の対応について説明し、その時期が来たら改めて医師から説明し家族や職員とも相談の上でできる支援を行っている。法人の事例研修や、事業所内で褥瘡や食事について等の研修を行っている。	
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	緊急時の対応マニュアルの確認を定期的に行なっています。 その他に法人内の研修があり参加して知識を深めています。		
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	年2回の防災訓練・年1回の風水害訓練の実施と定期的な防災教育で周知を図っています。	漏電や防災チェックは毎月行っている。地域の防災訓練に担当職員が参加し、事業所の防災訓練の際には地域に参加を依頼している。備蓄は水やレトルト食品・ご飯が3日分あり、災害用にオムツも多めに用意している。簡易トイレの組み立て方も習得している。	

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
<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	適切な言葉選び、認知症コミュニケーションの勉強会を実施しております。	フロア会議で「認知症コミュニケーションの基本」に基づき指導している。あいさつや礼節、目上の人に対する接し方の指導も行い、皆の前で言われたくない話は一人の時に話している。管理者が必要だと思う資料を作成し、職員が勉強している。	
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	オープクエスチョン・クローズドクエスチョンを活用し、利用者様に選択の機会をもうけております。		
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	お一人お一人にペースを考え、利用者様が主になるよう指導しております。		
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	着替えの際は、洋服を利用者様と一緒に選択するよう努めております。		
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	調理レクを行なう際は、ご希望をうかがい、なるべく参加していただけるよう支援しています。	湯せんの食事を利用し、ご飯やみそ汁は事業所で調理している。たこ焼きやホットケーキなど、利用者が参加できる料理を楽しんだり、少人数のグループに分けて回転寿司や喫茶店に出かけたり、宅配ピザを食べたりしている。	
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	毎日の食事量と水分量のチェックを行なっています。		
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	歯科の指導の下、状態把握をして口腔ケアを行なっております。		

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	時間や間隔を見てトイレにご案内をし、コスト感覚をもってケアに努めるよう指導しております。	排泄チェック表を確認して、時間やパターン、タイミングを見て声掛けし、トイレ誘導を行っている。トイレでの排泄がパットの消費を減らすことにも繋がっている。小さい声でそれとなく声掛けしている。	
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	下剤に頼り過ぎないように、運動・食事から便秘改善できるよう取り組んでいます。		
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	なるべく希望にお応えできるよう支援させていただきます。	週2回、昼間の入浴を基本としているが、希望があれば3回も可能である。入浴を拒む利用者には、声掛けする職員を替えたり、時間を置いたり、声掛けを工夫して入浴に至っている。入浴剤は滑る危険性を考慮して使用していない。	
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	起床のタイミング等を、フロア内で共有し、統一する事で生活リズムの安定に努めています。		
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	変更などがあつた際は情報共有を行ない、お薬の変更後の状態変化など申し送るようになっています。		
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	お一人お一人の役割をもっていただき、生活に張りをもっていただけるよう支援しております。		
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支援している	リクエストを伺い、ご家族と一緒に外出できるよう支援しております。	近くの公園へ散歩に行ったり、ベランダに出て外気浴をしたりしている。ベランダのスペースが広く、物干し台やベンチが置かれている。近隣の大型薬局に徒歩または車で買い物に出かけ、ユニットごとにイチゴ狩りや花見、観光地に出かけている。	

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	お小遣い程度ですがお金を所持している利用者様もいらっしゃいます。 お金をお持ちでない利用者様でも、ご家族に確認し、施設立替にてお買い物を楽しんでいただいています。		
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	ご要望があれば、電話にてお話していただいております。		
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	季節感を意識したフロア飾り、利用者様の視点(感覚)を意識した環境設定をしております。	共有空間は整理整頓されており、室温や音などの室内環境も快適であった。居間の壁には、ペットボトルの蓋を再利用して利用者が作成した富士山の絵や塗り絵、季節の飾り等が飾られている。居室にこもらず、できる限り居間に出るように誘っている。	
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	居場所作りができるよう職員が配慮をするようにしています。		
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	馴染みの家具や、レクで作った作品を置くことで、その方のお部屋になるよう演出しております。	居室入口には表札代わりに利用者の写真が貼ってあり、クローゼットや洗面台、エアコンやベッドが設置されている。塗り絵や動物の写真・テレビなどを置き、居室の清掃は職員と一緒にモップ掛けをする等、清潔に保たれている。	
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	利用者様のできる事を継続できるように、その方に合った環境作りに努めています。		

### 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	2291100127		
法人名	在宅支援センターふれあい		
事業所名	グループホームふれあい岡宮	ユニット名	3階
所在地	静岡県沼津市岡宮598-2		
自己評価作成日	平成31年2月10日	評価結果市町村受理日	令和元年5月8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_2018_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2291100127-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2291100127-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価 調査事業部		
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成31年3月26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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様、ご家族様、関係業者様、職員間の挨拶の徹底を行なっております。</li> <li>・言葉づかいに気をつけ、「声かけ」を「言葉かけ」、「誘導」を「ご案内」、「訴え」を「ご要望」など言葉を、やわらかい印象の言葉に言い換えを行なっております。</li> <li>・利用者様にとってご自宅なので、職員がばたばたと忙しそうに勤務しないよう指導しております。</li> <li>・地域貢献の一環として、月1回の施設周辺の清掃と年1回の納涼祭を行なっております。</li> <li>・今年度の事業所方針として「業務の効率化」を掲げ、業務(仕事内容・業務書式など)の見直しを行い、利用者様のお時間を有効に活用し取り組んでまいります。</li> </ul>
---

【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>※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。</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。]

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	朝礼時に理念の唱和を行なっています。それ以外に、会議内での理念の勉強会を実施しています。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価票に記入されています。	
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	毎月の地域清掃の実施・毎年の納涼祭の開催などで地域への貢献を心がけています。その他、日頃からご挨拶をするよう職員への指導をしています。		
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	近隣の幼稚園の催しへの参加・中高生の体験実習などの受入れもおこない、施設のことを知っていただけるようにしています。		
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	報告だけではなく、介護・認知症・防災などの勉強会を行ない、共通理解の基、利用者様や地域を支えられるよう努めています。運営推進会議内にてご要望を伺い、サービス向上にも努めています。		
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取り組んでいる	運営推進会議に参加していただき、施設の活動状況などをご報告しています。		
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「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	安全に配慮しつつ、会社内での身体拘束に関するマニュアルを元に指導を行なっております。年に1回の法人内での研修と3ヶ月に1回の事業所内での委員会会議を開催しています。		
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	年に1回の法人内の研修参加とそれに基づいた管理者からの指導を行なっています。		

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
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	実際、成年後見制度を利用されている方もいらっしゃいますし、その後見人の方と連絡を取り、報告・相談等をおこなっております。		
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	入居契約時に説明させていただいております。それ以外でも、面会にいらっしゃった時に不明な点など伺っております。		
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	ご家族が来訪された時にご要望を伺うよう、管理者だけではなく職員にも指示しています。そこで上げられたご要望は記録に残し会議内で共有し、サービス向上の為に反映させています。		
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	運営方針などを職員にも共有し、会議等で意見を集めて、反映できるよう努めています。		
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	年に2回以上の面談の機会を設け、意見や思いの把握に努めています。その他に、法人内のキャリアパス制度にて正当な評価の基、意識向上と成長を図っています。		
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	上記のキャリアパス制度に加え、研修への参加と研修を基に勉強会を開催しています。苦手克服の為に、勤務中・勤務後に個人的に指導を行なっています。		
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	地域の同業他社と意見交換の場に参加しております。(沼津北部GH会議) 地域包括支援センター主催の勉強会に参加し、そこでネットワーク作りをしております。		

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
<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	ご本人様のできない部分への介助も大切ですが、まずは不安な部分を解消し安心して生活していただけるよう努めています。		
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	まずはどこに重きをおいているかを伺い、そこをご本人様の状況と合わせてケアに取り入れています。		
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	ご要望を基にグループホーム以外のサービスについてのリサーチを行ない、ご本人・ご家族に提案しています。		
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	その方のできる部分をさぐり、少しでも行なっていたりできるように支援しています。たとえ小さなお手伝いでも行なっていたら、感謝を伝えています。		
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	ご家族様には面会だけではなく、行事にも参加していただけるようお伝えしています。		
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	外出などの際、ご本人の馴染みの場所や思い出の場所に行けるよう支援しています。		
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にご利用同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	全ての利用者様が集団生活の中で、他者との関係が築けるよう支援しています。		

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	利用終了の際、ご本人・ご家族に、施設への来訪やお困りの際にご相談いただけるようお願いしています。		
<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	ご本人・ご家族に、日頃よりご希望やご要望がないかを伺うようにしています。		
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	ご本人・ご家族から、どのような生活をされていたかを伺っています。		
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	事業所内会議にて、個別のカンファレンスから個々の状態把握を行ない、ご本人らしい生活ができるよう支援しています。		
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	事業所内会議でモニタリングを開催し、そこであがった意見を基にケアプランの作成を行なっています。		
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	日々の申し送りに加え、「情報共有ノート」の言う物を使用し、細かな気づいた点などの共有しております。		
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	個別のニーズをうかがい行事として実施しております。		

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
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	社会や地域との繋がりが保てるよう支援しています。 例としてお祭りや催しに参加しています。		
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	医療連携医とご本人・ご家族との関係を築きながら、ご要望に沿った医療を受けられるよう支援しています。		
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	看護師との情報共有を満に行ない、早めの往診・受診等が行なえるよう体制を構築しています。		
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。	医療機関のソーシャルワーカー様と連絡をとり、ご家族任せにならないよう努めています。		
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	医療連携先との相談を行ない、時にはご家族も交えてのムンテラを開催しています。		
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	緊急時の対応マニュアルの確認を定期的に行なっています。 その他に法人内の研修があり参加して知識を深めています。		
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	年2回の防災訓練・年1回の風水害訓練の実施と定期的な防災教育で周知を図っています。		

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	適切な言葉選び、認知症コミュニケーションの勉強会を実施しております。		
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	オープンクエスチョン・クローズドクエスチョンを活用し、利用者様に選択の機会をもうけております。		
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	お一人お一人にペースを考え、利用者様が主になるよう指導しております。		
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	着替えの際は、洋服を利用者様と一緒に選択するよう努めております。		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	調理レクを行なう際は、ご希望をうかがい、なるべく参加していただけるよう支援しています。		
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	毎日の食事量と水分量のチェックを行なっています。		
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	歯科の指導の下、状態把握をして口腔ケアを行なっております。		

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	時間や間隔を見てトイレにご案内をし、コスト感覚をもってケアに努めるよう指導しております。		
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	下剤に頼り過ぎないように、運動・食事から便秘改善できるよう取り組んでいます。		
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	なるべく希望にお応えできるよう支援させていただきます。		
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	起床のタイミング等を、フロア内で共有し、統一する事で生活リズムの安定に努めています。		
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	変更などがあつた際は情報共有を行ない、お薬の変更後の状態変化など申し送るようになっています。		
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	お一人お一人の役割をもっていただき、生活に張りをもっていただけるよう支援しております。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそつて、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	リクエストを伺い、ご家族と一緒に外出できるよう支援しております。		

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
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	お小遣い程度ですがお金を所持している利用者様もいらっしゃいます。 お金をお持ちでない利用者様でも、ご家族に確認し、施設立替にてお買い物を楽しんでいただいています。		
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	ご要望があれば、電話にてお話していただいております。		
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	季節感を意識したフロア飾り、利用者様の視点(感覚)を意識した環境設定をしております。		
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	居場所作りができるよう職員が配慮をするようにしています。		
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	馴染みの家具や、レクで作った作品を置くことで、その方のお部屋になるよう演出しております。		
55		○一人ひとりの方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	利用者様のできる事を継続できるように、その方に合った環境作りに努めています。		