

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	1070300569		
法人名	株式会社ユニマット リタイアメント・コミュニティ		
事業所名	桐生ケアセンターそよ風		
所在地	群馬県桐生市相生町1丁目160--1		
自己評価作成日		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	特定非営利活動法人群馬社会福祉評価機構		
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12		
訪問調査日	平成31年12月10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)】

自立支援の考えを取り入れており、自分で出来る事はやって頂くようお願いしながら、機能の衰えを緩やかにと願っております。レクについても個人の状態を考慮しており、ご家族参加の行事にて日々の様子を見て頂いたり、今年度は避難訓練にも参加して頂きました。家族様参加の避難訓練は継続していきたいと考えております。家庭的な雰囲気のなかで穏やかに生活して頂きます。

【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)】

今年の火災避難訓練には、家族全員に案内を出して参加を呼びかけ、職員の活動の様子や利用者の避難状況等をつぶさに見てもらい、訓練終了後は家族アンケートを実施して、「地震・洪水・火災時等で電気が使えない状況での対応の検討、車椅子利用者の避難シミュレーションの必要性」など、多くの次に繋げる提案があり、家族と子ども災害に強い施設づくりに取り組んでいる。家族の意見・要望等は、「要望(相談)対応記録簿」に記録するとともに、その改善策も同時に記載して、職員全員で情報の共有が図られている。また、日頃からその人らしく一人ひとりの生き方を尊重した関わりを大切にしている。

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)	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)	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)	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広がったり深まり、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)	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)	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)	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)		

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	グループホームの理念を事務所に掲示し、職員が確認し共有できるようにしている	職員は、法人の理念「共感・共創・共生を実現するために」を唱和している。グループホームの理念は独自のものを管理者等で作成して、事業所内に掲示している。特に管理者は、理念にある「明るく楽しい笑顔」は、自ら鏡を見ようと指導している。	理念を実現するために、職員全員が理念にある言葉の意味を理解し、共有できるよう話し合うことを更に期待したい。
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	近隣の店を使わせて頂いたり、地域のボランティアの訪問をお願いしている。	事業所は自治会に入り、回覧板等での交流があるが、近隣住民との日常的な交流には至っていない。1階のデイサービスを訪れる各種のボランティア活動を見学に行き、楽しい時間をともに過ごしているが、グループホームとしてのイベントの企画がない。	事業所として、地域との独自の交流をどう図っていくか等、検討す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	運営推進会議などで、活動を報告したり行事や見学会に一般の方の参加を募りいつでも相談出来る事を伝えている		
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	おおむね2か月に一回会議を開催し、意見交換や指導を受けている。	会議には自治会長・民生委員・家族代表等が参加して、行事報告・利用者の状況等を報告するとともに、ヒヤリハットについては細かく報告し、加えて、「口腔ケア等」職員研修で話した内容が紹介され、広く意見の交換を行っている。	会議内容が、参加メンバーに周知・共有できるよう検討することを期待したい。
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	運営推進会議に参加して頂いている。運営についての相談も行っている。	業務内容の報告や問合せ等、市との関係が築かれている。特に空き状況確認は毎月緊密に市よりアドバイスを受けるなどの情報交換がなされている。	
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	外部研修及び内部研修を行い、意識の向上に努めている。3か月に1回適正化会議も開催している。	身体拘束適正化会議には、法人内の管理者・ケアマネージャー・センター長等が参加し、課題解決や情報交換が行われている。法人内の研修結果は職員に供覧され、実践に繋げている。スピーチロックも含めて、日々のケアのなかで「しないケア」に向けて、管理者の指導が行われている。	
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	研修、及び適正化会議を開催し日々の業務でも注意を払い、虐待防止に努めている。		

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	自立支援について積極的に取れ入れております		
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	丁寧に説明させて頂き、質問にはその都度お答えしている。		
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	苦情・要望について記録を作成し、対応を話し合い信頼関係を築けるよう努力しております。	職員は、面会時に家族からの要望等を聞き取り、記録簿に残して、情報の共有化と日々のケアに活かしている。毎月の利用料請求書とともに、利用者の近況報告も添えることで、家族との信頼関係構築に努めている。	事業者側から、具体的な「運営」に関する家族の意見等が表せる機会づくりを、検討することを期待したい。
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	全体会議、各セクション協議会、グループホーム会議を開催意、見交換できる機会を設けている。	法人の各種の会議が持ち回りで開催され、各事業所での職員意見や、統一した書式の記載方法・ケアに関する問題点等が、法人関係者とともに話し合わせ、面接を通して自己目標を確認し、サービス向上に向けたケアの取り組みがなされている。	
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	センターの経営に応じて、出来るだけ反映できるようになっている。		
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	年間を通しての内部研修を計画し、職員の質とサービスの向上を目指している。		
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	協議会等で他のセンターに行く機会を作り、情報交換できるようにしている。		

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	ご本人、ご家族との会話の中から訴えや不安をお聞きしている。		
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	入居相談の時からお困りの事や、些細な事にまで親身になってお聞きしている。		
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	相談の時その方の状態により、他のサービスをおすすめする事もあります。		
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	常にともに暮らしていると意識をして支援しています。		
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	ご家族と共に、ご本人様を支援している事を忘れずに対応しています。		
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	面会時に家族の意向等を確認し、ご家族様以外の方の面会も歓迎しております。住んで居た所や馴染みの場所にドライブに出掛けたりもします。	春・秋等の行事のドライブとともに、状況を見てその日に出かけ外食を行うなど、個別対応をしている。入居前の趣味の継続・友人知人との再会などへの支援等、事業所外の刺激により認知症が進行しにくくなるよう、支援が行われている。	
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	気の合う方で過ごせるよう座席を考慮したり、職員が仲に入り一緒に会話でき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	CMやSWへの情報提供や、心配事のある時はいつでもお越しくささいとお伝えしている		
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	日々の会話の中から要望などをお聞きし、カンファレンス会議などに反映させている	職員は利用者に対しては、数多く話しかけることで、その人の思いや意向を把握することに努めている。発語の少ない人には、単語でも答えられるように、選択肢を示しながら話しかけている。これらの情報をプランにつなげられるよう、職員間で話し合われている。	
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	本人様との会話や基本情報、アセスメント情報ご家族からの聞き取り把握している		
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	日々の出来事や状態の変化を出来るだけ細かく記録して、その方の暮らしのサイクル等を把握するようにしている		
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	本人やご家族の要望を基に、定期及び随時のカンファレンスを行い介護計画書の作成をしている	ケアマネージャーは、面会時等に家族の意見・要望を把握するとともに、日々の利用者の様子や職員の意見・モニタリング記録等を参考にして、プランを作成している。家族へのプラン内容の説明は、面会時や電話で行っている。	モニタリング記録や援助計画等の各種記録が一貫した課題ニーズとして、プランに反映できるよう、検討することを期待したい。
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	日々の様子や変化を記録し、申し送り職員間の共有をしている		
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	状況や変化に応じ、本人やご家族様と連絡を取り柔軟な対応に勤めている		

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
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	地域ボランティアの訪問や、避難訓練に於いては消防署員の協力を得て行っている		
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	希望される係りつけ医との関係を大切に考え、適切な医療を受けられるように支援している	週1回の協力医による往診と、訪問看護の支援が、行われている。歯科診療については、必要に応じて往診もあり、安心できる体制となっている。整形・精神等の他科への通院は、原則、家族対応だが、利用者の状況を記載した書類を持参してもらっている。	
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	利用者様の訴えや状態を把握し、デイサービスの看護師や訪問看護師に相談し、指導を受けている		
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。	入院時には経過や日々の状態を伝え、入院時には見舞い状態の把握に努めている		
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	入居時に終末期に向けた方針を説明している	入居時に家族には、看取りに対応する医師がいないので、看取り介護ができない旨を伝えている。入居後の利用者の急変等は、救急車要請としている。	
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	救急隊員によるAEDなどの研修をお受けている		
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回の避難訓練を行い消防署員の指導を受けている。自治会長や民生員の参加もお願いしている	年2回の避難訓練中、1回は消防の指導を受けている。職員は役割を分担して参加し、参加できなかった職員には、記録により理解を深められるよう指導している。地域への呼びかけは自治会長のみとなっているが、現在、マニュアル再考中である。備蓄は米など3日分ほどを準備している。	実践を想定して、全職員が年2回の訓練の何処かには参加して、避難手順の確認と行動の徹底が図られるよう、検討することを期待したい。

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	その方にあった声のかけ方や羞恥心を欠く事の無いようにしている	呼称は、原則名字に「さん」としている。入浴時の同性介助や、トイレ誘導の声の大きさ、車椅子利用者介助の際のドアの開閉と外での見守りなど、羞恥心に配慮した支援を行っている。	
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	自己表現ができるよう、どうしたいのかを尋ねる事もある		
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し、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	基本は集団生活であるが、本人のペースを大事に急かせることの無いように対応している		
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	服を選べる方は入浴の着替えを本人に選んで頂いている		
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	昼食は背レク地が出来る。テーブル拭きや、食器拭き等出来る方に手伝って頂いている	朝食と日曜日は事業所で調理し、昼・夜食は1階のデイサービスの厨房で調理している。昼食は選択メニューで、2種類のおかずから選んでもらえるよう、献立を事前に知らせている。利用者もテーブル拭き・食器拭き等できることを行い、職員も同席した食事時間を過ごしている。	
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	栄養士がたてたメニューになっている。摂取量や水分量はその都度チェックし記録している		
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	その方に応じた口腔ケアを毎食後に行っている		

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	個人のペースに応じトイレ誘導や、パット交換を行っている。	自立排泄を重視して、自ら立位姿勢がとれない利用者も、職員2人で介助して、トイレ誘導を行っている。トイレ誘導は毎食前を基本として、日々の一人ひとりの状況を把握した介助を行い、現在、おむつ利用者はいない状況である。	
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	毎日ウォーキング、体操を行い身体を動かす機会を作っている。水分摂取を促したり乳製品も摂って頂く		
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	週3回以上は入浴できるようにしている。別ユニットでも入浴は出来る。	2ユニットで入浴日がだぶらないよう設定しているので、利用者の状況でいつでも入浴が可能となっている。入浴拒否があっても、浴室へ誘導しながら働きかけ個別に支援を行っている。浴室の入口に暖簾を下げたり、音楽を流したりなど、楽しい時間を過ごしてもらう工夫がなされている。	
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	体調よ希望に応じ居室で休んで頂いている		
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	個々の薬情をファイルしており、受診や往診時には医師に報告、相談を行っている		
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	モップ掛けやテーブル拭き等出来る事をてつだって頂いている。雑巾縫いを出来る方もいる		
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	なるべく外に出られる機会をと考えている。家族との外出は歓迎している	重度化が進行するなか、外出もままならないこともあり、庭でくつろいだり、ベランダに出たりしての外気浴となっている。	

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
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	移動販売が来たときには、1階に行き買い物を楽しんで頂いている		
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	制限のない方には電話をしてお話して頂いている		
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	障子を使用しているので、外からの日差しを和らげられている。季節感のある装飾にと心がけている	居間兼食堂の壁には行事等の写真が掲示されて、利用者同士の会話や家族との会話にも役立っている。利用者の動線上には危険なもの置かないよう配慮し、安全に暮らせる支援が行われている。	
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	気の合った方との席を近くにいる。居室には自由に出入りできる		
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	入居時に馴染みの物の持ち込みをお願いしている	居室の入り口には、表札とともにケーキや団子等の絵の張られた額が飾られて、楽しい雰囲気づくりとなっている。窓は障子で、柔らかい光とともに落ち着いた雰囲気が作られている。室内は家族との写真や家具など、個々に馴染んで暮らせる工夫がなされている。	
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	自室にはプレートに氏名を書き入れている、トイレや浴室にも表示がある		