

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	2276600372		
法人名	(有)ホスピタルサービス		
事業所名	グループホーム福田はまぼうの家 1号館		
所在地	静岡県磐田市福田中島726		
自己評価作成日	令和1年10月27日	評価結果市町村受理日	令和2年2月13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	http://www.kaijokensaku.nhw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2276600372-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室		
所在地	静岡市葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和元年11月11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)】

家庭的な雰囲気造りを、常に心掛け要支援2から要介護5までの様々な方の要望に対応し、こたえ、利用者に穏やかに安心して過ごして頂ける様に、日々努力していきます。

【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)】

着任3ヶ月目の新管理者ですが、今12月の実地指導に向けた整備に追われるなか、日々3つのユニットをまわり、計画作成担当者や介護支援専門員を通して目指すべき方向性を確認しています。更にこれまでおこなっていなかった看取りも、職員の不安が残る状況で「此処で最期を迎えたい」という希望に応えるべく、「管理者が全て責任を取る」とのリーダーシップを以て10月に見送っています。法人指針の、「利用者及びご家族の希望が可能な限り取り入れられ～」を特に重んじ、「一番困っている本人、家族の支えになりたい」との想いを貫きたいと邁進する様子を、家族の期待が膨らんでいることが今回のアンケート結果にも滲んでいます。

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	利用者や職員が、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、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
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	<利用者の立場に立ち安全で安心な環境の中での、介護、看護が受けられる。>理念を掲げ実現に取り組んでいる。	事務所に事業所理念を掲示しています。また、毎週月曜日に法人から届く朝礼文書で、法人理念に目を通して押印するというルーティンが定着しています。また法人の目指す介護サービスを職員会議の都度伝えることは、新管理者が意識して継続に努めていることです。	
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	福田昭和組の理解を得て、夏祭りには、屋台が敷地内に入っただき、引き回しや、子供会の演武を利用者と共に楽しみ、子供たちにお菓子を手渡し、楽しんでいただいている。福田中学の職場体験に、施設を利用いただいている。	秋祭りでは立ち寄ってくれる屋台を背景に子どもたちと写真撮影し、またお菓子を直接手渡せることは特に利用者の楽しみとなっています。小学校教師の初任者研修、福田中学校職場体験といった受入れにも協力を惜みず、職員の中には自治会の役を引き受けている人もいます。	地域では防災の集まりが盛んにおこなわれていることから、管理者は今後積極的に出席して理解を深めていきたいと考えています。その意向が実現し、地域とのつきあいが更に進むことを期待します。
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	認知症の方を支えている、家族の意向にこたえるために、終のすみかとなるように、磐田在宅クリニックと、連携し、最後まで施設生活を送ってもらっています。		
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	家族の参加や、自治会の参加をいただき、交流の礎を築いていこうと思っています。ホーム現状を、ありのままに報告し、意見を、求めています。多くの参加を呼び掛けています。	運営推進会議は隔月開催できています。自治会より自治会長補佐が2名(それぞれ自主防災福祉、保健委員を担う)、地域包括支援センター、民生委員の出席を得ており、職員も加わっていますが、残念ながら家族の参加はありません。	メンバーが参加しやすい曜日に変更することを検討しているとのことですが、更に家族参加についても促進を検討ください。
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に取り組んでいる	磐田市主催の、事業所連絡会に、参加し、事業所の交流に努めています。	運営推進会議には、磐田市高齢福祉課と地域包括支援センターのどちらかが足を運んでくださるとともに、実地指導も2年毎に確実におこなわれ、日頃から事業所運営に指導及び協力くださっています。また介護相談員の訪問も定期で続いています。	
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「介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	AA課程7月、身体拘束等の適正化に向けて①テキストを、もとに、学習をおこない。学習に取り組んでいる。	昨年の法改正における指針、マニュアルが整備され、身体的拘束適正化検討委員会を3ヶ月ごと(6、9、12、3月)に開催しています。「立ちやダメ」、「～なさいは禁止」等の行動の制限やスピーチロックについて話し合い、省みる機会としています。	委員会の議事録、新人研修の記録等書面整備が成されるとともに、委員会における協議は事例検討となれば、なお良いと思います。
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	10月<高齢者虐待防止関連法を含む虐待防止について>AA課程テキストをもとに、全職員に、学習と、疑問点を、論議するように促している。		

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
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	AA課程3月テキスト<身体拘束等の適正化に向けて②・権利擁護について>全員で学習している		
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	10月消費税変更に伴う変更について、その旨の説明と、契約を取り直している。		
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	利用者の日常的な変化については、その都度連絡を取り、家族様の意向をくみ取り、話し合うようにしている。苦情箱も設置し、直接言えない事もくめるように言っていたけようにしている。	「請求書の受け取りを事業所まで」との仕組みで面会回数を増やすことで事業所との情報交換の機会を増やしており、現状9割の家族が協力くださっています。面会では、ささいな事故でも隠さずに報告して、信頼関係を築く絶好の場としています。	事業所通信または「1ヶ月の様子」といった便りが発信され、家族の更なる安心に結ばれることを期待します。
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	毎月、職員会議を、開催し、運営に関する情報の共有化に努めている。	着任2ヶ月の管理者に直接意見する職員はないため、各ユニットの計画作成担当者などを通して意見集約しています。管理者もシフトに入り夜勤もこなしているため、最近では利用者の状態把握も共有され、職員にも直接意見を聴くことも出来るようになってきています。	ユニット会議の開催等、ケア方針が共有される堅固な仕組みがあることを期待します。
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	終業規則閲覧できるようにして、能力向上のために、資格を取ることを、推奨している。勤務表に関しても、資格取得の休日を保証している。		
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	外部研修をうけるための、保証は、資格取得と同様に、配慮し、出来る限り、力量の標準化を図るために、共同で、介護をしている。		
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	同業社との交流を図るために、勉強会の参加を促している。		

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
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	入所目の施設、自宅での様子を、フェイスシート、また、訪問し、本人との信頼、安心感をうようにしている。		
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	サービスを導入する場合に、一番の主訴を、掴むようにしている。		
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	住み慣れた環境の変化に伴い、本人、家族の、希望を、取り入れるようにしている。		
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	本人の希望や、ホームでの共同作業に参加することが、励みとなるようなことを、してもらっている。		
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	施設におまかせとならないように、努めて、面会等協力をお願いしている。その時に、近況の報告をしている。		
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	入所施設の、訪問を、オープンして、施設側からは、面会時間のお知らせ等、行い関係が途切れたと、抱か無いようしています。	家族との外食、友人訪問、馴染みの美容院が続いている人もいます。編み物の先生だった人はアクリルたわし作りに励み、周囲も触発され編み始めてユニットに活気が生まれています。飽きっぽい人でも集中して編む姿に職員も毛糸を自宅から持ち寄るに至っています。	
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利用者が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者同士がうまくいくように、特に、新入所場合には、席の、配置にも気を配っています。		

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
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	退居に当たっては、サービスの継続性をかなえられるように、施設の紹介等を行っています。了解を頂いてうえで、情報の共有化をしています。		
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	入居前の生活習慣を続けられるように心がけ日々の利用者との会話から、希望の把握に努める	言葉で伝えることが出来る人には直接聞き、うまく話せない人に関しては家族に聞いたり、先輩の対応から学ぶように職員には指導しています。また「拒否したり怒った時に何を表現しているのか、何を考えているのか」を探っていきたくし、非言語的な関わりに着目しています。	
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	アセスメントシートの入手に努め、モニタリングを、実施し本人の希望、家族の意向に沿っているか把握する。		
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	状態観察を、記録にどども、残存能力の、維持、改善に努める。		
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	日々の支援の中で、記録として残したものを、介護計画に残し、利用者、家族の意向に、添うようにし、承認を頂いている。	勤務表で「計画作成」の時間を設けて聞き取りをおこなうことで「チームでつくる」につなげ、介護経過記録の記載やモニタリングを計画作成担当者が一貫して実施しています。各ユニットに配置した計画作成担当者の内一名が介護支援専門員で、介護計画書の最終チェックをしています。	
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	日々の様子を、介護経過に記録し、職員間で申し送り、情報を共有し、ケアプランに生かすようにしている。		
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	長い入居生活における、サービスを、見極め、対応している。		

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
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	福田地区の、自治会の昭和組の、お祭りへの参加、美容師の要請。中学生の、社会参加活動の受け入れ、また、家人様との、外出を、楽しんでもらっています。		
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、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	協力医に、月一度、定期受診し、在宅医療の、支援も依頼し、家族の希望にかなえられるようにしている。	半数が在宅の頃からの医師を継続しています。他は事業所の協力医、在宅専門医への変更していますが、在宅専門医は1ユニット4名までと制限が設けられています。協力医には職員が受診支援をおこない、他医療は家族にお願いしており、特記事項は介護記録に残しています。	
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	看護師の訪問が、週に一度あり、状態の把握に努め、介護の中で気付いたことの、共有化を図り、適切な受診が出来るようにしている。		
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。	入院時の、それまでの生活情報の報告、また、協力医への報告し、病院時の、情報を掴むよう努め、受け入れについての話し合いをしている。		
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	磐田在宅クリニック協力を仰ぎ、終末期への、協力を仰ぎ、かつ、家族をも交えた準備と、取り組みをしています。	これまで看取り実績がありませんでしたが、10月に初めて見送っています。職員の不安が伴う中、ターミナル期には医師から家族に方針などが伝えられ、また管理者が責任表明をおこない、それらの言葉に支えられ、職員の精神的負担も軽くなり、本人も余命を全うしています。	
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	事故発生時のマニュアルの習熟に努め、対応、手当をの仕方を出来るように努めている。		
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	火災訓練に関して、昼間、夜間対応の、避難訓練を実施し、また、防災訓練に関して、運営推進会議で、協力をお願いしている。	10月、3月に想定も決めての訓練が位置付けられているものの、現在未実施です。備蓄は米、水が確保され、停電が頻回な地域のためランタンは各ユニットに置かれており、電池の買い置き、浴槽に水を溜める、ガスコンロの持ち寄り等職員の心構えが敷かれています。	年2回の法定訓練を確実に実施することを期待します。

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
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	利用者の居室に入る時は、ノックをし、承諾を得るようにしている。また、入浴、トイレなど、プライバシーに、配慮している。	年間研修に「個人情報・プライバシー保護」「接遇」を組み込み、管理者が各ユニットを廻って注視しており、現状課題はありません。利用者の表情と様子の穏やかさに、日常的な職員の気配りがあることも覗えます。	
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	サービスの、押しつけにならないように、本人の訴えに耳を傾け、希望に添えるようにしている。		
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	1人ひとりの、そつれまでの、生活習慣があり、共同生活の中で、本人のペースを、第一にしている。		
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	おおむね2か月に一度、美容師が来設し、洋服は、季節にあった服を、選べるように衣替えをしている。		
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	利用者の希望をきき、提供している。食べやすいように、柔らかさと、大きさに留意し提供している。食事作りできる利用者が少ないので出来ることを見つけ、下膳等協力してもらっている。	食事は調理済(湯銭)が配達され、サラダと味噌汁は手作りしています。検食簿はつけていますが、「里芋が固かった」等利用者の言葉に耳を傾けて、状態把握と改善に努めています。また庭での「縁側お茶会」は通りがかりの人も一緒に愉しんでいます。	
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	栄養士が、考えた食材を調理し、栄養のバランスに配慮している。食形態に関しては、利用者本人に、合わせたものになっている。10時、3時に、おやつ時間を設け、お茶を提供し水分量の確保を、支援している。		
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	訪問歯科を利用している。利用者の状に、合わせた口腔ケアを実施している。		

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
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	排泄チェックシートを、活用し排便習慣を確認し、自立にむけた支援をしている。	排泄用品や誘導等において、利用者本人が「一番気持ちが良い」という方法を選択したいとして、チェックシートを用いてパターンを把握しています。また、トイレの中に一緒に入ることを嫌がる利用者には、危険を最小限に留めて見守りをおこなっています。	
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	排泄チェックシートを、活用し排便習慣を確認し、自立にむけた支援をしている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	一週間に、2回から3回の入浴日を設けて、います。午後2時からの入浴を、理解しもらい、実施しています	皮膚疾患のある人が多く、入浴剤を使用せず、身体を洗い流す折にもこすりすぎないように配慮し、冬季に限らず皮膚の状態を見て保湿クリームをつかっています。二人で入るのが楽しみな人もいるため、相性のいい人同士で誘っていることが功奏して、拒否も軽減しています。	
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	一日の中で、疲れているような場合には、軽い睡眠や、昼夜逆転が起きないようにして、体調維持して頂いています。		
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	主治医の処方に従い、その指示を守りながら、確実に服薬してもらうように、しています。		
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	利用者の出来ることの、把握に努め、楽しみながら出来るように支援しています。		
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に支援している	利用者の希望に沿って、外気浴、散歩、家屋との外出、外泊、外食も、出来るように支援しています。	散歩はあまりできておらず、天気の良い時には「お茶を外で飲みましょう」と提案して、外気浴を励行しています。買い物や公園ドライブ、花鳥園へと足を延ばした例もあるものの、家族の協力なしではなかなか実現できていません。	全体での外出や頻度が増すことが無理ならば、誕生日月に利用者本人のリクエストに応えるなど、年に1度程度は個別外出があることを期待します。

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
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	お金の管理が出来ない利用者には、必要なものの購入という形で支援しています。		
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	利用者の希望に応じ支援しています。		
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	ホール居室の温度調節は、こまめに行い、壁には、季節感を取り入れた塗り絵等作品を掲示しています。	窓を開けて換気を徹底させ、「寝ている間に菌は床に落ちる」として清掃時間帯を考慮し次亜塩素酸の水モップがけを続け、感染症予防に余念がありません。また「1ケア1手洗い」を呼びかけ、職員が感染症の媒介者にならないようにということも徹底されています。	
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	気の合った利用者同士で話をしたり、テレビ、塗り絵が心置きなく出来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	入居前の使い慣れたもの、思い出の品などももってきていただいています。	ベッド、クローゼット、洗面台、エアコンが予め備え付けられていますが、テレビ、仏壇、家族写真を持ちこんでいる人もいます。ベッドは手すりがついていないフラットタイプですが、立ち上がり補助手すりを取付けて、起き上りや立ち上がりを助けていることを確認しました。	
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	場所の分からない利用者には、名前を表示し、自立した生活が出来るように支援しています。		

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	2276600372		
法人名	(有)ホスピタルサービス		
事業所名	グループホーム福田はまぼうの家 2号館		
所在地	静岡県磐田市福田中島726		
自己評価作成日	令和1年10月27日	評価結果市町村受理日	令和2年2月13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	http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2276600372-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和元年11月11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)】

家庭的な雰囲気づくりを常に心掛け、要支援2から介護度5までの様々なニーズに、対応し利用様に穏やかに、安心していただけるように日々努力していきます。

【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)】

着任3ヶ月目の新管理者ですが、今12月の実地指導に向けた整備に追われるなか、日々3つのユニットをまわり、計画作成担当者や介護支援専門員を通して目指すべき方向性を確認しています。更にこれまでおこなっていなかった看取りも、職員の不安が残る状況で「此処で最期を迎えたい」という希望に応えるべく、「管理者が全て責任を取る」とのリーダーシップを以て10月に見送っています。法人指針の、「利用者及びご家族の希望が可能な限り取り入れられ～」を特に重んじ、「一番困っている本人、家族の支えになりたい」との想いを貫きたいと邁進する様子に、家族の期待が膨らんでいることが今回のアンケート結果にも滲んでいます。

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)	66	職員は、活き活きと働いている (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	事業所理念を毎日見えるところに掲げ、理念の実践に日々努力しています。		
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人として日常的に交流している	近隣の中学より職場たいけんが、あります。小学校の新任者研修の受入れを、行っている。秋の祭りには、施設の駐車場を提供し子供たちとお祭りを盛り上げている。子供たちと入居者の交流がある。		
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	運営委推進会議を行い、地域包括、自治会役員、介護保険課の人々家族様を招いて、認知症の人々への理解を紹介している。		
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	運営推進会議は、2か月に一度開催しホームの入居状況や防災、災害時の避難方法に、助言をいただいている。		
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	定期的に会議に参加し市の情報をもらっている。困りごとを相談している。市への入居情報報告、市内の施設の空き情報を得ている。		
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「介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	帰宅願望がある方がいるので出口は念の為に施錠している。外出するときは、職員が付き添う。		
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	職員全員が、虐待防止について、研修する機会を持ち特に、スピーチロックに、注意を払っている。		

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
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	地域包括支援センター、社会福祉協議会と、連携して、支援活動してきた。成年後見人制度を利用しことがあります。今は、利用している方は、いません。		
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	重要事項説明書、契約書を、交付し説明し同意を得ている。		
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	苦情箱を設置しその都度意見や要望を聞き話し合う環境を整えている。		
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	毎月職員会議を開催し、職員の意見や疑問に答え情報の共有化を図っている。		
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	職員不足の為派遣の方がきんむしている。給与、労働時間、努力実績に違いがある。		
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	月一回のAA課程の読み合わせを実施しています。		
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	同業者との交流をもってサービスの質の向上を図る取り組みをしている。		

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
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	入居前の面接記録、フェイスシート、アセスメント、家族との面接記録を参考にし、声掛け、話を傾聴して信頼関係を築く様になっている。		
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	入居前の面接記録、フェイスシート、家族本人との面接で要望を傾聴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	入居前に、利用者・家族の要望の中で、主訴の把握に努めるようにしている。		
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	利用者と利用者の間に入り利用者同士が良い関係を築けるように職員が関わりを多く持つようになっている。		
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	家族が何を心配しているのかを聞き職員と話し合い問題の共有化を図り、共に、本を支えるようにしている。		
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	兄弟や友人が来設した際はそのお人の状態を考慮して面会の時期をアドバイスしている。		
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	利用者同士がコミュニケーションが取れるようにはなしたり、レクリエーションが出来る場所と時間を提供している。		

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
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	他施設を紹介した場合もその後の経過をフォローしている。		
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	ケアプランを検討し、本人の口に出せない思いをくみ取るように努力している。		
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	アセスメント、モニタリングを、定期的に行ったり、心身状態を把握したり、傾聴しこれまでの暮らしを把握するようにしている。		
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	アセスメント、モニタリングを、定期的に行ったり、心身状態を把握したり、傾聴しこれまでの暮らし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	アセスメント、モニタリングを、定期的に行ったり、心身状態を把握したり、傾聴したりしている。		
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	月一回サービス担当者会議を開き、モニタリングを3ヶ月に一度行っている。		
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	外出受診の付き添い入院の対応等その時々に必要な対応を行っています。		

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
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	学校、消防、地域包括センター、福祉課、自治会等の意見を聞き、意見交換し協力体制を築いている		
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	受診は本人家族の希望を優先している協力医、往診、在宅医療と良好な関係にあり支援を受けている。		
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	看護師を配置し週一回の訪問看護を受け入れ入居者の健康状態を伝えアドバイスを頂いている。		
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。	退院後帰設が可能か病院、家族、担当医、看護師等打合せ、確認してから受け入れるようにしている。		
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	事業所で出来ること、出来ないことを話し合い適切なケアセンター、医療機関や施設への紹介等、希望に合ったところを選べるようにしている。		
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	高齢者に発生しやすい急変や事故について研修を行い対応について勉強している。		
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	火災時の通報、消火、避難地震や水害の訓練を年2回以上実施し、特に、停電が予想されると木の対応は職員全員に指導している。		

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
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	担当者会議、職員会議、朝礼等で、指導している		
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	入居者の言動を否定することないように入居者の訴えに耳を傾けるようにしている。		
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	日常生活の中で出来ること、出来ないことを見極め観察し、危険が無ければ希望に沿って行うようにしている。		
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	入居者が持参された衣類等は、季節に合わせて対応している。本人の「好みを優先しています。散髪は、2か月に一度訪問美容師にお願いしています。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の支度は、職員が行う。お手拭きタオル作り、食器拭き等、出来る利用者がいなくなっている、ので職員がおこなっている。		
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	摂取量、水分量のチェックは必ず行っている。御粥キザミ等一人一人の状態に合わせて提供しています。		
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	歯磨き、うがい、入れ歯の洗浄の、声掛け、見守り、介助の等の支援を行っています。		

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
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	トイレ介助の必要な方は、トイレ誘導し、利用者の動作で排泄を察知し介助をしている、排泄チェック表を活用している。		
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	飲むようグルトを飲んだり、水分摂取にきおつけラジオ体操をして、排便を促したりしています。排泄チェック表を活用し、医師とも相談しています。		
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	週3回は、行っていますが、無理強いせずに行っています。		
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	日中必要に応じて、昼寝を、して頂く一人一人入床時間が異なるので、入床前に、トイレの声掛け、誘導を行う。		
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	一人ひとりの薬の名前、用法、用量、副作用について、理解して、管理、服薬介助しています。		
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	役割は出来なくなっています。コーヒー、ジュース、お茶等で気分転換、そのほか、体操、レクリエーション、散歩、外気浴、歌、塗り絵、テレビ鑑賞を、楽しんでいただいています。		
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に支援している	庭での外気浴、買い物、家族との外出等の支援を行っています。		

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
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	お金の管理が出来ない方ばかりなので職員が小口現金出納帳で管理しています。		
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	電話の訴えはありません。手紙は、来ることは、ありますが、書いて出すことはありません。		
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	共用の場所は常に明るくし、清潔にし、安全に利用できるように心がけている。		
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	テーブルの配置を変えたり、話をする人どうしで座ったり、ソファーを利用されたり、その都度かえたりして、気分転換しています。		
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	利用者が日頃使っている馴染みのものを持ち込んで、自由に居室で過ごしていただく。		
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	自立している方は、自由に居室を利用して頂いています。食べ物の持ち込みに関しては、注意を払っている。		

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	2276600372		
法人名	(有)ホスピタルサービス		
事業所名	グループホーム福田はまぼうの家 3号館		
所在地	静岡県磐田市福田中島726		
自己評価作成日	令和1年10月27日	評価結果市町村受理日	令和2年2月13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	http://www.kaijokensaku.nhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2019_022_kani=true&JigyosyoCd=2276600372-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室		
所在地	静岡県葵区材木町8番地1 柴山ビル1F-A		
訪問調査日	令和元年11月11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)】

清潔で明るい居住区間を目指し利用者が居心地よく過ごせるように努めている。職員同士のチームワークが重要で楽しく、笑顔で働けるかが、日々日常を共に過ごしている利用者に影響し相乗効果を与えられるよう努めている。

【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)】

着任3ヶ月目の新管理者ですが、今12月の実地指導に向けた整備に追われるなか、日々3つのユニットをまわり、計画作成担当者や介護支援専門員を通して目指すべき方向性を確認しています。更にこれまでおこなっていなかった看取りも、職員の不安が残る状況で「此処で最期を迎えたい」という希望に応えるべく、「管理者が全て責任を取る」とのリーダーシップを以て10月に見送っています。法人指針の、「利用者及びご家族の希望が可能な限り取り入れられ～」を特に重んじ、「一番困っている本人、家族の支えになりたい」との想いを貫きたいと邁進する様子に、家族の期待が膨らんでいることが今回のアンケート結果にも滲んでいます。

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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	理念を掲示し共有している職員間においては日々話し合い定期的にフロア会議を行い実践につなげられるようにしている。		
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	2か月おきに運営す新会議を実施しています。自治会、市 包括 家族も交え取り組んでいます。避難訓練の参加も、協力をお願いします。		
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	中学、高校の職場体験の受入れや小学校、中学校の研修の受入れを行っています。自治会の災害時緊急受入れ場所として指定されている		
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	2か月に一度運営推進会議を行っています。利用状況の報告を行っています。自治会、市、家族、包括の方が参加しています。		
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	情報の提供や意見交換をし連携に努めている。		
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「介指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	社内勉強会にて、身体拘束について理解し実践しています。散歩、外気浴、外出を行っている。		
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	社内勉強会カンファレンス等で意識向上に努めています。職員同士が声かけを行い注意しています。		

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
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	後見人制度を利用している利用者がいます。		
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	契約時に家族への説明を行い、同意を得ている。改定後もその都度説明を行い、同意を得ている。		
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	家族を来設時には、日頃のようす、状態の変化等報告し話す機会を増やしています。		
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	月に一度定例会を・全体会議を行い職員の意見を聞いている。日々の会話などで意見や提案を聞き業務に反映させている。		
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	仕事内容を分かりやすく揭示し、無駄を省き仕事内容を簡潔にした。		
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	外部研修を受けている職員は現在いないがスキルアップできるようにベテラン新人キャリアに関賢無く現場で教えあっている。		
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	同業者と意見の交換をしい所を吸収しいサービス向上に努めている。		

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
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	利用者の行動、会話中などから不安や要望などを探りコミュニケーションをとり信頼関係づくりに努めている。		
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	入居時に家族の要望や生活歴を伺い面会時にも話し掛け信頼関係を築く様ようになっています。		
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	何が必要なのか困っていることは何かを把握し対応している。		
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	日々暮らしを共にしているので、居心地の良い空間づくりに努めている。		
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	状態の変化等を面会や電話等で伝え家族の方にできることはして頂き双方で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	来設があります。スーパーに買い物に出かけたり、外食に出かけたりしています。		
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	孤立しないように声掛けや相性の合わない利用者の中に入り対応しています。		日々の

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
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	現在は、対応している方はいません。		
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	利用者の思いを聞いたり、日々の会話、表情、行動から察し意向を掴み職員で共有するようにしています。		
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	入居前情報や、サービス利用歴等を本人、家族、関係者に伺い収集し把握に努めている。		
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	利用者1人ひとりの心身状態に合わせケアを行っている。歩行運動や家事を、共に行っています。		
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	常に話し合い介護計画に取り入れています。状態に応じてみなおしています。		
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	介護経過、記録、血圧、体温、排泄、を個人用記録表で記録し介護計画に活かしています。		
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	その時のニーズに合わせて対応できるよう努めたいと思います。		

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
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	美容師、磐田市介護相談員の方が来設して下さり楽しみされている。今後は、ボランティアの方を呼び、暮らしを楽しむことができるように努めたい。		
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	協力医と在宅往診と家族受診があります。利用者の状態を報告し受診同行も行っています。		
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	情報を共有し、状態変化を伝え指示を受け、受診を受けたり家族に報告しています。		
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。	医療機関との電話連絡や衣類交換等に、情報交換を行っています。		
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	在宅医療の見取り支援に取り組んでいきたいと思えます。		
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	事故発生時のマニュアルがあり対応している。応急手当の実践りよくも身に着けるよう努力したい。		
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	避難訓練への参加、防火訓練を実施しました。		

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
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	プライバシーを、尊重し声かけ態度接し方について職員間で話し合いながら対応するようにしている。		
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	日常生活の会話の中で、思いや希望を察しながら本人が自己決定できるように働きかけをしている。		
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	利用者のペースを大切に、優先し、嫌がることは無理にせず、本人の自己決定できるように、働きかけている。		
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	2か月に一度美容師の方が来設して下さり、カットしています。お化粧をされている方もいます。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者が購入した食材をご本人が台所にたち調理し職員が見守りを行っています。一人一人の好み合わせ味付けを変えて提供しています。片付けも一緒に行っている。		
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	食事摂取量を記録しています。お代わり提供や夜間の水分補給に薬のみを用意したり、嗜好品を用意している方もいます。		
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	一人一人状態にあったケア、介助を行っている。歯科往診もあります。		

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
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	一人一人あった声かけや、誘導、その方のパターンを把握し対応している。		
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	主治医と相談し服薬にてコントロールを行っている。家族と相談し野菜ジュース等提供している方もいます。		
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	週に2回から3回入浴を行っている。嫌がる利用者には、無理時はせず、様子を見ながら声掛けのタイミングを合わせて支援している。		
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	本人の訴えを聞きながら、休息できるようにしている。テレビを見ながら、ゆっくり過ごされる方もいて生活習慣に応じ支援している。		
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	職員間で薬の目的、副作用、用量、目的について共有し変化があったときは伝達し、観察し、看護師、医師、に報告している。		
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	利用者1人ひとりの役割を見出し、役に立っているという充実感や、楽しいと感じてもらえるように支援している。嗜好品の提供も行っている。		
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	外気浴、散歩は、定期的に行っている。職員同行のもと手紙をポストに投函されに行かれるご家族の協力もあり、外食、買い物もされている。		

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
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	お金の管理が困難な方は施設で預かり必要なものを購入し、家族へ報告している。本人が所持され使用察れている方もいます。		
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	希望時に利用者が家族へ電話を、自ら行ったり常時ハガキ、手紙を書き、ポストへ投函している。		
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	掲示物に季節感を出している、CDを流し、居心地よく過ごせるように工夫している。室内の温度調節は、こまめに行っている。		
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	ホール中央を広く設け、テレビがすべての利用者から見えるように工夫している。自由に椅子を移動し思い思いに過ごしている。		
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	好みの物を飾っていたりテレビを置いたりして居心地よく過ごせるように配慮している。		
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	一人一人の身体の状態に合わせベットに、手すりを取り付け、介護ベットの使用、杖、歩行器、車椅子を、柔軟に使用している。内部は、分かりやすく表示し自立した生活が送れるように工夫している。		

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