

### 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	1070200934		
法人名	社会福祉法人いのかわ会		
事業所名	ケアホーム「家族の家」浜川		
所在地	群馬県高崎市浜川町1314番地		
自己評価作成日	平成29年7月10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29年7月25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)】

利用者のバックグラウンドを重視しながらも現在のありのままの姿を受け入れて、その人らしい利用者本位の生活を送っていただけるような支援を行っていく。希望があれば看取りも行う。

【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)】

利用者は食事時等では車いすからテーブルの椅子に座り替えている。これは車いすが移動の手段で椅子ではないことを職員は理解しており、座り替えることでその都度生活リハビリにつなげている。食事に関しては、献立を作る段階で利用者から希望を聞き取りメニューを作成し、内容によっては利用者が参加できる場面づくりにつなげている。また、お米は地域の生産者から直接仕入れており、顔の見える食材を使うことで、安全で安心できる食事の提供につなげている。

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、その時々々の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	法人の基本理念を掲げて実践している。	玄関に入る壁に理念を掲げ来訪者にも知らせ、職員は会議時に共有している。日々のサービス時に理念に立ち返ることもあり職員は実践に活かしている。	
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	毎月行われている浜川第2区のふれあいサロンなどに参加している。	事業所のパンフレット等は利用している薬局や協力医のクリニックに置かせてもらい事業所の存在を知らせ、近くの高校生のボランティアや近隣の介護施設とは合同バーベキュー等で交流している。	
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	地域の学校のボランティアの受け入れ、認知症相談窓口としての活動。		
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	様々な意見交換を行い、アドバイスなども生かしている。	併設事業所と合同で家族・民生委員・地域住民・行政が出席して開催されている。事業所状況・行事・防災訓練等の報告がされ、区長等からは地域情報が寄せられ、意見交換がされている。	
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	運営推進会議等を経て、連絡を密に取りながら協力関係を築いている。	日常的な報告には管理者が出向いたり、電話やFaxで情報を共有している。相談事がある場合には意見を頂いている。	
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	身体拘束は行っていない。ホーム会議内での研修も実施。	併設のデイサービスと玄関を共用しており、日中は開錠されている。車いすを移動の手段と捉え、食事時等ではテーブルの椅子に座り替える支援を職員は会議等で共有している。他の身体拘束も行っていない。	
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	虐待は行っていない。		

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
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	新たに利用される利用者がある為、今後ホーム会議内の研修で行う予定。		
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	必要な際に管理者が説明を行っている。		
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	ご意見箱の設置、苦情受付の連絡先を掲示している。また、運営推進会議へ交代で参加していただいている。	意見箱には意見は入らないが、家族の訪問時や『ひまわり便り』で日常の様子をお知らせし、面談時や電話で意見を聞く機会を作っている。本人からは直接聞いたり、職員が推察し反映させている。	
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	ホーム会議等で出た意見などを運営会議で反映させている。	会議では意見が出て、出された意見は管理者の判断で反映できることと運営者に繋げることもあり、意見が活かされている。	
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	雇用契約書を締結する際に面談あり。日頃から積極的に傾聴している。		
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	当施設で行われるヘルパー協会主催の研修や、その他の研修への積極的な参加の呼びかけ。ホーム会議内でもスキルアップを目的とした研修を行っている。		
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	群馬県地域密着型連絡協議会へ加盟し、交流を行っている。また、近隣施設への行事参加の呼びかけ、こちらからも参加している。		

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
<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	サービス提供前に、本人や家族からの要望を十分に聞いている。		
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	同上		
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	同上		
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	個々の身体能力にあった役割を、無理のない範囲で行っていただいている。		
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	行事などの参加を促し、協力していただく試みを実施。毎月担当が近況を手紙で報告している。		
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	ふれあいサロンで近所の人と再会の機会を作っている。	実家に家族と待ち合わせをして出かけることや、知人の面会がある。馴染みのおやつ作りを楽しんでいる。朝着る服を選んだりお化粧をしたり、方言で会話を楽しむこともある。	
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	職員がパイプとなり絆を深めていく。様子を見ながら席替えをするなど、変化に応じて柔軟に対応していく。		

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	終了時に、また機会があれば是非お願いしますと伝えている。		
<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	本人の意見を最優先。また、希望等を伝える事が困難な方はカンファレンス等でどうしたら良いかみんなで考える。家族の意向も聞く。	職員が担当制になっており、2~3人程度の日常の様子や会話から意向等聞き、週1回訪問のケアマネジャーと確認している。家族からは毎月の利用料支払いや面会時に希望を聞き検討している。	
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	その人らしさを大切にしている。		
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	アセスメントの実施。		
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、家族の意見はもちろん担当職員を中心に職員全体の意見も参考に計画を作成。	担当職員のアセスメントも参考に月1回モニタリングを実施している。介護計画の定期的な見直しは、サービス担当者会議と共に3ヵ月毎に行われている。	
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	日々のケア記録とモニタリングの実施。		
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	常に利用者のニーズに対応できるように取り組んでいる。		

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	運営推進会議での情報交換などに役立っている。		
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	入居時に希望を聞いて対応。主治医が定期的往診に往診し、必要があれば適切な病院への受診の指示をもらっている。	入居時にかかりつけ医の継続か協力医に変更できることを説明している。2週間に一度協力医による訪問診療を受けている。他科は協力医の紹介で受診している。訪問歯科も必要時に支援できる。	
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	日々の情報交換はもちろん、ケアカンファレンスにも必ず参加してもらっている。		
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。	ホームの看護師や主治医との連絡を密にして対応。		
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	入居時の説明と、実際に必要になった際には主治医も含めた十分な話し合いを行い今後の方針を決めていく。	看取りは4年間ほど事例は無い。入居時に説明し、段階的にも説明し、協力医の立ち合いで今後の方針の説明や他の施設を紹介することもあること等、指針や説明で共有されている。	
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	対応をマニュアル化し、ステーションに掲示。ホーム会議で事故報告書を振り返り、実践に即した内容を中心に実施。		
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	火災に際しては消防計画にて対応。地震や水害などについては検討中。	28年11月と29年6月に併設の事業所と合同で消防署の立会いの下、利用者・職員・地域住民や家族が参加して昼夜想定総合訓練を実施している。救急救命講習を受講している。備蓄は米のみ用意している。	事業所独自の避難訓練の回数を増やして災害時の対応を職員が身に付けられるように努力してほしい。備蓄の充実にも期待したい。

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
<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	個々に合わせた細やかなプライバシーの確保、言葉掛けを行っている。同性介護などの希望にも応じている。	本人が恥ずかしいと感じることは耳元で話す等、配慮している。排泄や入浴時の介助については同性を希望する場合はできる限り対応している。利用者同士の相性にも気を配っている。	食事時のエプロンの必要性や居室の紙おむつのしまい方等、年長者への尊厳への配慮を実践してほしい。
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	常に自己決定できるような支援を実施。		
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	本人の意見を最重視した、柔軟な対応を行っている。		
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	本人と相談しながら決めている。何でも良いなどの返答にも提案しながら、2択3択などなるべく選んで頂く。		
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	意思や特技を反映させたメニュー作りを行い、用意から調理や片付けなど個々の能力に合った役割りに関して頂いている。	職員がメニューを作り、食材の買物に出かけ、利用者にはできることの役割を担ってもらいながら一緒に作り食べている。うどん打ちやホットプレート、バイキング等で興味を持ってもらい、楽しい時間の提供に工夫している。	
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	嗜好にも配慮し、個々に対応した形態での食事を用意。毎月の体重測定も実施している。		
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	毎回実施している。歯科の定期的な検査、助言ももらっている。		

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	トイレでの排泄を基本とし、必要に応じて安眠優先で夜間のみオムツ着用など個々に合った対応を実施。	1人ひとりの特徴や排泄パターンを把握して排泄用品を工夫しながら快適な支援を心掛けている。個人で排泄用品を管理している人もおり、職員は陰で見守っている。	
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	なるべく、十分な水分と適度な運動などで対応。食事のメニューのバランスも重視している。		
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	事前にお伺いを立て、希望者には同性介助などにも対応している。曜日は決めず、2～3日間隔になるようにしている。	週に2～3回入浴しているが、実施一覧表を見ながら、前回入った日にちから、2～3日経った人に声をかけていく支援方法である。利用者によっては声をかけている。	当日の入浴者を特定しないで前日入った人にも声をかけて、希望が出れば支援してほしい。
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	細かく決まった日課はなく、その時々状況にも柔軟に対応できる支援を行っている。		
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	お薬表をファイリングし、すぐに確認できる場所に置いてある。		
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	季節ごとの行事、外出などを実施。定期的な外食なども行っている。		
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支援している	買い物や散歩等、全員が均等に行けるように声掛けを行っている。	日常的には散歩に出かけている。玄関先のベンチでに腰かけたり、植木の水遣りで外に出る機会がある。希望で家を確認に出かけたり、個別の買い物支援で出かけている。	

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	希望によって所持。		
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	個人的に電話機を所持している方もいるが、他の方は希望時に職員が補助している。		
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	季節や時間帯により細やかな温度管理、換気などを実施。トイレなども汚染したら随時清掃を行っている。	ソファや椅子に座りながら、外の景色や道行く人の動きが良く見える共用空間は、不快な臭いも無く清潔である。献立を掲示し、季節の設えでも今の時期が分かる。一人になれる場所も確保されている。	
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	パーソナルスペースはもちろん、くつろいだり共同作業が出来るパブリックスペースなども充実している。デイサービスとも行き来し、利用者との交流も図っている。		
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	自宅で使い慣れた家具や自由な配置で、少しでも以前と変わらない環境に近づけるように配慮している。	入居時に使い慣れたものを持ち込んでほしいと支援している。仏壇や洋服かけ、筆筒、テレビ、椅子が置かれている。日頃作成した作品や家族の写真、手紙が置かれており、個性的な設えがされている。	
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	障害物なようにしっかりと動線を確認。トイレや浴室などの出入り口が車椅子でも十分に出入りできる設計になっている。手すりや台など、必要な補助具も完備。		