

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30年3月10日	評価結果市町村受理日	平成30年6月18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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2017/022_kani=true&JigyosyoCd=2291100127-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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30年3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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様、ご家族様、関係業者様、職員間の元気な挨拶の徹底を行なっております。 ・「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。 ・利用者様にとってご自宅なので、職員が忙しそうに勤務しないよう指導しております。 ・地域貢献の一環として、月に1回、施設の周辺とお散歩ルートの清掃を行なっております。 ・今年度の事業所方針として「個々のスキルアップ」を掲げ、勤務後の勉強会にてケアでの困り事や不足している部分を補えるよう取り組みを実施しております。
--

【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)】

<p>高台にあり見晴らしが良く、爽やかな風が吹き抜けるような雰囲気落ち着いた事業所である。施設長の信念である「やさしさ」「ゆったり」が職員に浸透し、利用者は落ち着いて、ゆったりと過ごしている。家族の来訪が多く、7~8割の家族が月1回以上来訪している。誕生会やおやつ作り等のレクリエーション開催時やボランティア来訪時に参加する家族もあり、こうした機会に家族の意見や要望を丁寧に聞いている。意見・要望は全体会議やフロア会議で職員全員が共有している。月に2回、利用者全員が主治医としての協力医の往診があり、24時間の医療連携ができています。月に5~6回は法人の巡回看護師の訪問もある。</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 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している (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
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	毎日の朝礼時に理念の唱和を行なっています。それ以外に、管理者から理念の理解を深める勉強会を開催しています。	法人と事業所の理念を毎朝の申し送りで唱和し、共有している。全体会議とフロア会議の中で、随時理念についての勉強会を実施している。日々の介護の実践の中で、理念とからめて指導することもある。	
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	月に1回の地域清掃を実施して、地域への貢献を心がけています。職員には地域の方へのご挨拶やコミュニケーションを進んで行なうよう指導しています。	自治会に加入し、地域住民との交流を進めるため散歩や買物時に住民への挨拶を励行している。事業所主催の納涼祭には近隣10組が参加し、2～3月に1回、バンド演奏やフラダンス等のボランティアを受入れている。	
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	少しでも施設の事を知っていただけるよう、地域の方も参加していただける納涼祭などを開催しています。		
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。	地域包括支援センターや市の長寿福祉課(2回に1回)、家族等が参加している。年6回、偶数月の主に土・日曜に計画的に開催している。運営状況の報告や参加者からの質疑応答、スライドショーに加え勉強会も実施している。	運営推進会議への自治会長、民生委員や近隣の住民等地域の方の参加を期待するとともに、さらに地域との交流を深めるよう期待したい。
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いただき、施設の活動状況などをご報告しています。	長寿福祉課には年6回、運営推進会議議事録を持参し、事業所の現状等を報告している。生活保護の利用者の関係で、社会福祉課の訪問が年1回ある。月1回の市介護相談員の訪問を受入れている。	
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回の勉強会を実施しています。	身体拘束をしない介護の勉強会は、全体会議でマニュアルをもとに実施している。日々の介護の中で職員が身体拘束に該当しないかを悩み、思いつめ、抱え込まないように、管理者やリーダーが随時指導している。	
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会議内で共有し、サービス向上の為に反映させています。	来訪時や誕生会、おやつ作り等のレクリエーション参加時に、家族から意見や要望を聞いている。職員はお茶出し等の機会も生かして丁寧に聴取している。意見・要望は全体会議やフロア会議で職員全員が共有している。	
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、会議等で意見をまとめて、反映できるよう努めています。	全体会議やフロア会議では、自由な雰囲気の中で多くの意見が出ており、現場の意見を重視してボトムアップの姿勢を優先している。年2回以上実施している個人面談の際には、言いやすい雰囲気作りに留意している。	
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)		

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	ご本人様のできない部分の支援も大切ですが、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	職員への指導として、「利用者様が主役であり、職員はそのお手伝いの立場」であることを伝えています。		
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	ご家族様に定期的に来ていただけるよう、お話させていただいております。 誕生日行事やその他の行事などにお誘いし一緒に過ごしていただく時間を大切にしています。		
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	外出などは、ご本人の馴染みの場所に行けるよう支援しています。	馴染みのレストランや公園に職員同伴で行く利用者や、馴染みの美容室に家族と通う利用者がある。法事や墓参りに家族と出かけたり、友人の来訪が継続している利用者もいる。それぞれに対して支援している。	
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	全ての利用者様が様々な関係を築けるよう支援し、楽しく生活していただけるよう努めています。		

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	ケースとしてはあまりないですが、利用終了の際は施設への来訪やご相談できるように言葉かけさせていただいています。		
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	利用者様ごとに担当者を設け、ご要望の把握に努めています。	各フロアには情報共有ノートが備えてあり、利用者に接した時の気付きや発言を記入している。その記録は、随時利用者毎の担当者が整理し、フロア会議で協議し共有を図っている。	
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	事業所内のユニットごとの会議にて、個別のカンファレンスから個々の状態把握を行ない、ご本人らしく生活できるよう努めています。		
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	ユニット会議内でのモニタリングと担当者会議を開催し、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。	長期は1年、短期は半年で基本計画の見直しを行っている。常に現状を理解してのボトムアップを前提としたフロア会議でのモニタリング結果や担当者会議での資料により、現状に即した計画の見直しが行われている。	
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	事業所内の取り組みとして、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	社会とのつながりを保てるよう、施設外との繋がりをもてるよう支援しています。		
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、ご希望に沿った医療を受けられるよう支援しています。	専門外来を受診する1名以外の利用者のかかりつけ医は、医療連携関係にある協力医である。往診は月2回で歯科医の巡回受診も可能である。法人看護師巡回による健康管理も毎週行われ、医療関係の環境は良好である。	
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お話しする機会を設け、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。	入居時には「重度化した場合の対応に係る指針」を説明している。その期に及んだ場合は、かかりつけ医から病状や治療方針等の説明を行い、本人と家族が希望すれば看取り支援まで行う。職員は終末期に向けた本人への心構えを共有し、毎日を大切に支援している。	
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	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。 新人職員はまだ指導中であり、実践力が不足している状況です。		
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回の防災訓練の実施と定期的な防災教育で周知を図っています。	年2回の火災想定法定訓練と法人策定のBCP計画による計画的訓練を実施している。全体会議において、ホーム防災委員の主導で地震想定防災に関するチェック項目の確認を行った事例がある。地域との連携も良い。	

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	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。	職員は人としての誇りやプライバシーを大切に、尊厳ある生活をする権利がある事を理解している。さらに認知症状からの行動や発言を理解して接する大切さについてを学習・傾聴・受容し、共感を持って支援をしている。	
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	お一人お一人にペースを考え、主役が利用者様であることを指導しております。しかし介助の必要な利用者様が多い為か、職員のペースになる瞬間があります。		
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、簡単な家事にも参加していただけるようにしております。	食事担当職員の配置や湯煎食材の導入により、職員の利用者への関わりが改善された。利用者との会話から得た要望で、料理レクリエーションを行い楽しむ時もある。大型商業施設のフードコートにある回転寿司等での外食支援もある。	
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	日々、チェック表を記入し管理しています。		
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	時間や間隔を見てご案内を行ない、コスト感をもって、ケアに努めるよう指導しております。	排泄記録表から排泄パターンを理解し、自立を願いながら適切な声掛けや誘導を行っている。排泄支援により、快適な生活を送る利用者が増えている。日頃動けない利用者にも、表情や些細な動作を察して誘導や支援を行っている。	
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	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	常にはではありませんが、希望にお応えできるよう支援させていただいております。	3日に1回は入浴できるように支援している。好みの入浴剤を使用したり、菖蒲湯やゆず湯で季節を感じてもらおう事で楽しく入浴ができている。	
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	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、それに合った観察ポイントなどを伝えております。		
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に支援している	リクエストを伺い、ご家族も一緒に外出できるよう支援しております。	事業所内の高齢化により、外出支援も個人対応が増えている。庭へ出て、外気浴で季節を感じてもらおう支援も行っている。スーパーマーケットやドラッグストアへの買い物支援も行っている。家族と一緒にドライブや外出に出かける利用者は多い。	

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
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	ご自身でお買い物できる方には、お小遣い程度ですがもっていただき、買い物に出かけております。		
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、利用者様の視点を意識した環境設定をしております。	建屋の2～3階が生活の場である各リビングからは広い四季の景色を眺める事ができる。室内は明るく、季節感のある作品や行事の写真などが展示されている。共用空間として、日中を落ち着いて静かに過ごす事ができる。	
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、職員が間に入ったり、時にはご案内させていただいております。		
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。	各居室には洗面所やクローゼットが設備され、利用者が家族と相談して持ち込んだ品々が整理整頓されている。居室担当の職員と共に、一人ひとりが安全で安心して過ごせる居場所としてレイアウトしている。	
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	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30年3月10日	評価結果市町村受理日	平成30年6月18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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail/2017/022/kani=true&JigyosyoCd=2291100127-00&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【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30年3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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様、ご家族様、関係業者様、職員間の元気な挨拶の徹底を行なっております。 ・「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。 ・利用者様にとってご自宅なので、職員が忙しそうに勤務しないよう指導しております。 ・地域貢献の一環として、月に1回、施設の周辺とお散歩ルートの清掃を行なっております。 ・今年度の事業所方針として「個々のスキルアップ」を掲げ、勤務後の勉強会にてケアでの困り事や不足している部分を補えるよう取り組みを実施しております。
--

【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)】

<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
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	毎日の朝礼時に理念の唱和を行なっています。 それ以外に、管理者から理念の理解を深める勉強会を開催しています。	※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	月に1回の地域清掃を実施して、地域への貢献を心がけています。 職員には地域の方へのご挨拶やコミュニケーションを進んで行なうよう指導しています。		
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	少しでも施設の事を知っていただけるよう、地域の方も参加していただける納涼祭などを開催しています。		
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回の勉強会を実施しています。		
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、会議等で意見をまとめて、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)		

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	ご本人様のできない部分の支援も大切ですが、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	職員への指導として、「利用者様が主役であり、職員はそのお手伝いの立場」であることを伝えています。		
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	ご家族様に定期的に来ていただけるよう、お話させていただいております。 誕生日行事やその他の行事などにお誘いし一緒に過ごしていただく時間を大切にしています。		
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	外出などは、ご本人の馴染み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	全ての利用者様が様々な関係を築けるよう支援し、楽しく生活していただけるよう努めています。		

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	ケースとしてはあまりないですが、利用終了の際は施設への来訪やご相談下さるよう言葉かけさせていただいています。		
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	利用者様ごとに担当者を設け、ご要望の把握に努めています。		
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	事業所内のユニットごとの会議にて、個別のカンファレンスから個々の状態把握を行ない、ご本人らしく生活できるよう努めています。		
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	ユニット会議内でのモニタリングと担当者会議を開催し、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	事業所内の取り組みとして、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	社会とのつながりを保てるよう、施設外との繋がりをもてるよう支援しています。		
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お話しする機会を設け、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。 新人職員はまだ指導中であり、実践力が不足している状況です。		
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
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	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、主役が利用者様であることを指導しております。しかし介助の必要な利用者様が多い為か、職員のペースになる瞬間があります。		
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、簡単な家事にも参加していただけるようにしております。		
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	日々、チェック表を記入し管理しています。		
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	時間や間隔を見てご案内を行ない、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	常にではないですが、希望にお応えできるよう支援させていただいております。		
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、それに合った観察ポイントなどを伝えております。		
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に支援している	リクエストを伺い、ご家族も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	ご自身でお買い物できる方には、お小遣い程度ですがもっていただき、買い物に出かけております。		
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、職員が間に入ったり、時にはご案内させていただいております。		
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。		