

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	2490200223		
法人名	株式会社 中央ライフサービス		
事業所名	グループホーム おり鶴		
所在地	三重県四日市市南小松町632番地		
自己評価作成日	平成 29 年 3 月 1 日	評価結果市町提出日	

※事業所の基本情報は、介護サービス情報公表システム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.kaisokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action_kouhou_detail_2016_022_kihon=true&JigvosvoCd=2490200223-00&PrefCd=24&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	三重県社会福祉協議会		
所在地	三重県津市桜橋2丁目131 三重県社会福祉会館		
訪問調査日	平成 29 年 3 月 23 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"> ・定員9名のアットホームでゆったりとした時間の流れの中で、その人らしい生活ができるホームを目指します。 ・ご利用者様、ご家族様の想いに向き合い、謙虚な姿勢でサービスを提供します。 ・様々なニーズに応え、地域に密着した社会資源としての役割を果たす努力をします。

【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>開設後2年が経ち地域の方とは、おり鶴夏祭りのイベントに来てもらったり、地域の運動会に参加したりと交流が出来る様になった。田んぼの中に立地している為、静かな環境で、四季を五感で感じ利用者もゆったりと笑顔で生活している。事業所内は明るく清潔にされており、利用者と職員が穏やかな雰囲気の中、サービス理念に基づきゆったりとした時間の中で、その人らしい生活を支援する事を全職員が共有し日々の支援を実践している。</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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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	○	<ul style="list-style-type: none"> 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)	○	<ul style="list-style-type: none"> 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	地域の行事などに、なるべく参加出来るようにしていく。	全職員が目につくところに理念を掲示し、支援中や職員会議の中で理念に立ち戻って、再確認し日々のケアに取り組んでいる。	
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	現在は、職員の出入りがあり交流が出来ていないが、落ち着いたら交流をしていきたいと思っている。	自治会に加入し、ゴミ拾い・溝掃除等に参加しており、地域の手品・歌の会の方々の訪問もある。また、利用者・職員共に地域の一員として、周知してもらう様に地域行事に参加するように努めている。	
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	現在は、職員の出入りがあり落ち着いていないので、落ち着いたら貢献していきたいと思っている。	/	/
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	会議で出た意見はサービス向上に活かしていると思います。	事業所の現状を伝えたり、出された要望や意見は職員会議で周知し、日々実践できるようにしている。参加者から外出に良い場所を提案され花見に出かけ、利用者からは「綺麗だった」と嬉しそうに話をする声が聞けた。	
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	現在は、職員の出入りがあり落ち着いていないので、落ち着いたら協力関係を築いていきたいと思っている。	運営推進会議で現状を見てもらい、議事録を届けに行った時にアドバイスをもらったり意見交換をして関係を密にするように努力している。	
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「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	職員達で、身体拘束にならない様に常に気にしながら介助を行っている。	日々の業務会議の中で身体拘束の話合いをしてケアの振り返りを行っている。また、身体拘束に関するマニュアルを整備し、全職員が徹底して支援する様取り組もうとしている。	
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逃されることのないよう注意を払い、防止に努めている	職員達で、介助をする時の言動に気にかけて、虐待にならない様に常に気にしながら介助を行っている。	/	/

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
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	実際に権利擁護や成年後見人を使っている方がいるので、支援は行えていると思う。		
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	改定があり、変更があった時はご家族様皆に説明をさせて頂き、サインは頂いている。		
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	御家族様からのご意見は皆に申し送り、反映して得ている。	利用者・家族の意見は申し送り時に話し合い、全職員が周知しており、面会時に直接家族から聞いたり職員から声掛けをして話を聞く様にしている。室内環境の件で家族から意見が出て空気清浄器を置き清潔感が出た。	
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	職員からの意見は、耳を傾け反映している。	月一回の職員会議で意見交換し、業務に反映している。業務に関しては勤務希望を聞く時に、夜勤体制に関しては日々の業務の中で、監査役が聞く様にして対応できる事は反映している。	
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	職員からの意見は、耳を傾け反映させている。		
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	一人一人の介助の力量を考え研修も行っている。		
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	今は出来ていないと思うので、今後は取り組んでいきたいと思う。		

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	何か困っていないか気にかけて、声をかけるようにする。		
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	家族様の意見には耳を傾け努めている。		
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	職員のそれぞれの意見すり合わせて、本人が過ごし易い環境を整えていく。		
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	介助者とは思わず、自宅みたいに過ごせるように接し介助をする。		
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	何か困っていないか、常に気掛ける。		
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	出来るだけ努めている。	入居時のアセスメントで馴染みの関係を把握したり、家族から趣味を聞き出しカラオケをする様になって生き生きとした方がいる。知人・友人が訪ねて来た時には、自室でゆっくりしてもらう時間を提供し、関係が途切れない様にしている。	
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	間に入りお互いにコミュニケーションが取れるような環境作りをしていく。		

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	出来るだけ努めている。		
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	はい、把握に職員皆で努めている。	入居時の聞き取りから家庭での生活にできるだけ近づける様に支援している。意見が表現できない方には、行動や個人記録から思いを把握してケアに取り組んでいる。意向の把握から、馴染みの品(お人形)を持ってきてもらった。	
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	職員皆で把握に努めている。		
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	職員皆で把握に努めている。		
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	職員皆で話し合いを持っている。	利用者の状況は、毎日の個人記録や連絡ノートに記録され担当者が毎月まとめている。家族の意見や協力医の往診記録を全職員が共有し、再アセスメント・モニタリング・担当者会議をし、計画作成担当者が、6か月に1回更新している。	
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	職員皆で努力して取り組んでいる。		
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	職員皆で努力して取り組んでいる。		

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	職員皆で努力して取り組んでいる。		
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	ご本人と一緒に衣説明を受け、適切な医療受けられるように努めている。	全員が、月2回の協力医の往診・療養管理指導を受けている。歯科受診や他科受診は基本家族であるが、必要に応じて職員がしている。	
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	ご本人と一緒に衣説明を受け、適切な医療受けられるように努めている。		
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。	ご本人と一緒に衣説明を受け、適切な医療受けられるように努めている。		
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	職員皆で努力して取り組んでいる。	重度化や終末期に向けた指針の整備はまだできていないが、事業所として何ができるか、できる事とできない事を入居時に説明し「体調急変時についての事前確認書」を交わし確認している。今後協力医・訪問看護事業所と連携を図りながらチームで取り組んで行こうとしている。	
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	職員皆で努力して勉強会をしている。		
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	現在は、職員の出入りがあり落ち着いていないので、落ち着いたら協力関係を築いていきたいと思っている。	消防署立ち合いで火災・地震を想定して避難訓練を実施し数々の課題が出た。事業所として数々の思いはあるが、職員の事情で実施できていない。	災害・防災訓練は、机上訓練を折り入れながら引き続き努力されたい。運営推進会議で「災害対策」のテーマで地域住民との合同訓練を提案し、実施されることを期待する。

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
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	職員皆で努力して取り組んでいる。	一人ひとりを大切に利用者気持ちに傷つけない様に、特にトイレ誘導の声掛けには注意している。職員内でも気づいた事があれば、お互いにすぐ注意し合っている。	
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	職員皆で努力して取り組んでいる。		
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	出来るだけ希望に添えるように努力をしている。		
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	職員皆で努力して取り組んでいる。		
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	出来る事は手伝ってもらっている。	誕生会のケーキ作りで利用者が飾り付けをしたり、おやつ作りでたこ焼きの粉混ぜを利用者が笑顔で参加し楽しんでいる。利用者・職員と一緒に食事をする事により、話し合いが気軽に出来る様になり、和気あいあいとして温かい雰囲気である。	
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	個人個人に合わせた支援を心掛け、行っている。		
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	職員が、声掛け・介助をして行っている。		

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	個人個人に合わせた支援を心掛け、行っている。	24時間シートで個々の排尿パターンの把握に努め、トイレの声掛けを行い、排泄の自立を促している。排便チェック表で便の硬さ・回数を把握している。本人のしぐさや動作でトイレ誘導を試みて、出来る限りトイレでの排泄をめざしている。	
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	個人個人に合わせた支援を心掛け、行っている。		
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	個人個人に合わせた支援を心掛け、行っている。	週2回・1日2～3人の入浴で、入浴を拒否する利用者には強制する事無く職員がかわるがわる入浴を促す声掛けをする事で笑顔で入浴されている。楽しんで入浴できるように、柚子湯や菖蒲湯で季節を感じるように工夫している。	
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	強制はせず、個人個人に合わせた支援を心掛け、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	個人の症状に合わせた支援を心掛け、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	個人個人に合わせて、レクなども行っている。		
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に支援している	今は出来ていないと思うので、今後は取り組んでいきたいと思う。	施設南側のベランダは見晴らしがよい為、風景を眺めたり外気浴をする事で、利用者にとっては気分転換になっている。4月には公園の桜が見ごろになるので桜見物も予定している。隣接のデイサービスに出かけ音楽療法に参加する支援もしている。	家族にも声掛けをし、無理のない外出支援を計画し利用者の要望に応じられる事を期待する。

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	家族様ともお話をし、金銭管理は無理な方ばかりなので、施設側管理にしている。		
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	家族様と契約時にお話をし、かけてもいいかを尋ね、良いかたは行っている。		
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	職員皆で努力して取り組んでいる。	リビングはワンフロアで、吹抜け天井で開放感がある。季節を感じる様に色紙で菖蒲・アジサイの花を作り飾り付けがされ、心安らぐ空間である。ソファもゆったりと座る事ができ、大型テレビを見たり笑顔で利用者同士歓談している。	
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	個人の自由ができる空間づくりをしている。		
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	家族様とお話をし、部屋には何でも置ける様にしている。。	クローゼット・エアコン・ベッドは備え付けで、家具は馴染みの物を個々に持ち込んでいる。どの部屋も掃除が行き届き整理整頓され、それぞれ個性ある居室となっている。畳の臭いがする和室の自室を「ええやろ」と笑顔で見せてくれた利用者もいた。	
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	個人個人に合わせた支援を心掛け、行っている。		