

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	2190100046		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホームやないづ (1階)		
所在地	岐阜県岐阜市柳津町梅松1丁目91-1		
自己評価作成日	平成26年 9月 1日	評価結果市町村受理日	平成26年12月 8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.kajigokensaku.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kani=true&jigyousoCd=2190100046-00&PrefCd=21&VersionCd=022
----------	---

【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 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成26年 9月 8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)】

利用者様に対する言葉遣いに気をつけ、指示・命令口調の無いよう人生の先輩である事を忘れず日々接しております。また本人様の意向を伺いながら外出支援も行っております。

【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)】

管理者は、常日頃から法人理念やホーム目標に込めた思いを職員に伝えており、ホーム協力者である家族、地域、医療関係者と共に、利用者へきめ細かな介護を行っている。特に近隣住民はホームの掃除や草むしり、花壇づくり等のボランティアとして活躍しており、ホーム夏祭りにも多くの住民が参加している。利用者の単独外出時には、地域住民と顔見知りだったことから無事にホームへ帰ったという事例もある。

職員間のコミュニケーションは良好であり、日々の支援に反映されている。職員の利用者、家族を大切にしている心は、そのまま利用者や家族のホームへの信頼へとつながっている。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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	朝礼にて運営理念を唱和し、スタッフは、利用者様にとってより良いサービスを目指しています。	定例会議や日常業務の中で、職員の総意で定めたホーム理念の振り返りを行なっている。事例を検討することで理念実践につなげている。	
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	ホーム周辺に利用者様と散歩にでかけ地域の方からお声をかけて下さいます。	ホーム夏祭りの案内を地域へ呼びかけた。民生委員、町内班長の協力があり、多くの住民が参加した。ホームの周囲の雑草駆除、掃除、花壇の世話は地域のボランティアが支援している。	ホームを訪れるボランティアやイベントは多い。新たなつながりを広げるために、今期はホームから地域へ出掛けることを目標としている。取り組みの進展に期待したい。
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	ホームでのお祭りに地域の方々をお招きし、楽しんで頂いています。		
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	利用者様と出かける場所で良い場所はないか、意見を頂いています。	家族や地域住民、民生委員や行政が参加し、年6回開催している。日々の報告の他に、試食会や夏祭り、消防避難訓練等を同時開催するなど、ホーム運営の理解を得るために様々な工夫を行なっている。	
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	民生委員の方が避難訓練に参加して頂き、緊急の際には協力します。と意見を頂きました。	地域包括支援センター担当者が運営推進会議に参加しており、困難事例の相談等で共に協力する関係を築いている。行政の催す研修などの情報提供を受けている。	
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	定期的に身体拘束についてホーム内研修を行っているが、利用者様の安全を考え転倒リスクの高い利用者様に対して人員不足の際にはイスやソファに座って頂くなどの対応もしています。	ある利用者のためにホーム敷地内に擬似のバス停(バス会社廃棄物)を設け、バスを待つシーンを再現している。利用者の心に寄り添うために職員は話し合い、様々な工夫を行なっている。勉強会で拘束ゼロの意識を統一している。	
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	言葉の虐待にも気を付け、常日頃から利用者様に対する言葉遣いをスタッフは意識しています。		

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
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	管理者以外のスタッフは理解しておらず、今後ホーム内研修を行い勉強していきたいと考えております。		
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	契約時などは時間をかけて、ご質問頂いた際には分かりやすく説明しご理解を頂いています。		
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	普段からの利用者様との会話の中から要望があれば、少しでも叶えられるよう努めています。またご家族様からも要望を言って頂いています。	日頃から利用者の様子を伝え、きめ細かく話し合いを行っている。毎月のホーム便りに利用者個別の様子を添えて報告している。併せて電話も活用し、意見を聞き取るよう取り組んでいる。	さらに家族とのコミュニケーションを深める機会を増やす取組みに期待したい。
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	毎月のホーム会議にてスタッフが気軽に意見を言える場を提供しています。	毎月のホーム会議と共に、ユニットリーダーを中心に勉強会を行なっている。また、管理者は自ら現場に入り、日常的に意見を交わす環境づくりに努めている。	
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	進んで休憩を取らないスタッフに対しても、声をかけて促すようにしています。		
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	毎月一回ホーム会議を開き研修を行っています。外部の研修が受けられる際には全スタッフに参加を呼びかけています。		
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	他のホームへの応援要請、委員会活動等を通じて一部のスタッフではあるが他ホームとのスタッフとの交流があり、ケアの向上につながっていると思います。		

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	
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	初めは不安や寂しが多いので、笑顔で接し信頼して頂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	ご家族の意見を伺い、安心して利用して頂けるようこまめに報告、連絡を大事にしています。		
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	ご本人様や、ご家族様の思いを伺い、より良いサービス、支援に努めています。		
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	利用者様との関わりを多く持ち役割なども助け合い、一緒に生活しているという気持ちを大切にしています。		
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	面会時には、ご本人様の様子をこまめに伝え、ご家族で過ごして頂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	遠方から面会にきてくださったり、毎月ハガキを送ってくださるご家族様もみえ関係が途切れないよう支援しています。	今までの地域への取組みによって、ホームを訪れる近隣住民が増えてきた。馴染みの場所へ散歩やドライブに出掛けたり、正月に家族の下へ帰る利用者がいる。編み物等の趣味の継続も支援している。	
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	役割や、レクなどその人その人に合ったケアをスタッフ、利用者様と行い利用者様同士の関係を大切にしています。		

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	サービスが終了しても関係が途切れないような関わりを持てるよう努めていきたい。		
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	日々の会話を大切にし本人様の意向を伺えるようにしています。意思疎通の出来ない方に対してはご家族様から意向を伺っています。	利用者の思いや意向のヒントとなる利用者の会話や表情を、「介護記録」に在りのまま記録している。利用者の思いについて、家族の意見をケアプラン作成前や訪問時に聞き取るよう努めている。	
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	ご本人様やご家族様から生活歴などを聞き取り把握に努めています。		
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	ご利用者様の事を日々観察しスタッフ同士で情報を共有し把握に努めています。		
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	サービス担当者会議にて、ご本人様やご家族様の意見、思いを伺い本人様にあった介護計画につなげています。	モニタリング方法を改善し、利用者、家族の思い等を介護計画に反映させるよう努めている。介護計画を日々の記録のファイルと共に綴じ、常に確認できるよう工夫している。	
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	日々の生活の様子、状態の変化など記録に残しケアプランの更新の際にいかしています。		
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	ご本人様の状態やご家族様の意向を伺いながらケアプランに生かしています。		

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
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	髪の毛を気にされる利用者様も多く月に一回は美容師の方に来て頂いています。近所には買い物出来る場所や喫茶店などがあり本人様の希望にあった支援をさせて頂いています。		
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	月2回提携医が往診に来て下さいます。また本人様やご家族様の希望により馴染みの病院へ通院される利用者様もみえます。	提携医をかかりつけ医としている利用者が多い。訪問歯科の往診があるが、他科受診は家族の同行を原則としている。必要な場合は、通院時に情報提供書を渡し、円滑な受診を支援している。	
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	体調や表情、変化、気付いた事、また本人様の訴えがあった場合はすぐに看護師と連絡を取り相談できる体制となっています。		
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。	入院時には、ご利用者様の情報を医療機関に提供し入院中の経過につきましてはご家族様から連絡を頂き、またお見舞いにも行かせて頂いております。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	状況に応じその都度ご家族様、主治医、看護師、職員が連携を取り支援していけるよう努めています。	利用者や家族の気持ち、ホームの状況の変化等を、その都度提携医を交えて家族と話し合っている。現在看取りは行わない方針だが、常に利用者にとって最適な支援を念頭に最善の策を探すよう努めている。	管理者は重度化や終末期のケアは避けて通れない課題と考えている。「今後の課題として職員と話し合いを重ねる」という言葉に期待したい。
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	ホーム内研修にて定期的に急変時や事故発生時などの対応などの研修を行っています。		
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回避難訓練を行っています。地域の方からも何かあった際には協力するとの声を頂いています。	安全確保のために避難した利用者を、大きな社有車に乗り込ませる実践的な訓練を行っている。災害時の利用者の食事対応について、専門家を招いて研修を実施している。	近隣住民に対し、災害時の協力内容を具体的に示すことが望まれる。

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	命令口調ではなく人生の先輩である事を忘れず丁寧な声かけをするようスタッフは意識しています。	家族の要望で名前に「ちゃん」をつける等、利用者のその人らしさが現れる呼称としている。トイレや入浴時には、利用者の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	普段の会話の中から希望を聞いたり、要望を言われない方に対しても、こちらからお声をかけさせて頂き自己決定出来るよう努めています。		
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	食事や入浴など決められている事もありますが、本人様の1日1日を大切に希望にそえるよう支援しています。		
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	スタッフが選んだ衣類を着て頂いている利用者様もみえますので意思疎通の難しい方でも、本人様の希望にそった衣類を着て頂けるよう支援していきたいと思います。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	一部の利用者様ではありますが、準備や片付けなどその方の意思を尊重しつつ手伝って頂いております。食事スタッフも同じテーブルで食べる事で関わりを増やしています。	調理専門職員を配置し、利用者の苦手な食材や摂取が難しい料理は工夫をして安全な食事を提供している。下ごしらえや野菜を包丁で切ったり、配膳、皿洗いと、暮らしの継続の支援を行っている。	
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	水分をあまり摂って頂けない方に対しても根気よく声かけしその方にあった物を提供し、なるべく1日1000cc以上摂って頂けるよう支援しています。		
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	毎食後口腔ケアの声かけ、介助をさせて頂いております。拒否される方に対しても根気よく声かけさせていただいてます。		

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	日中、夜間ともにトイレでの排泄を大切にし声かけを行い本人様に合わせた排泄支援を行っています。	排泄記録を参考に、管理者、ユニットリーダー、看護師を中心に支援方法を話し合い、職員に周知し実践している。入居時にリハビリパンツ使用者の排泄の自立度を見極め、布パンツに改善した事例がある。	
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	水分補給時にはお好みに合わせてきな粉牛乳などを提供させて頂き予防に取り組んでいます。		
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	時間帯は決まっておりますが、本人様の希望を聞き入浴して頂いております。拒否される方に対してもその方の状態を見ながら声かけなど工夫しております。	週2回の入浴を支援している。入浴の苦手な利用者は無理強いせず、声をかける職員を変えるなどの工夫をして入浴できるよう努めている。転倒の可能性のある利用者は、安全を優先してシャワー浴としている。	
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	日中はなるべく活動していただいておりますが、居眠りをされている方に対しては居室で休んで頂くなどの対応もしております。		
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	薬の大切さを理解し服薬ミスのないよう努めています。症状の変化により看護師とも連携を取っています。		
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	役割や趣味など、その人らしい生活を大切に希望を聞きだし、出来るだけ答えられるよう努めています。		
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	利用者様の希望にそって買い物や喫茶店などに出掛けています。季節によってはホーム全体での外出支援も行っています。	気候を考慮しながら、ホーム周辺の散歩が日課となっている。個別支援の実践として、買い物ドライブに力を入れている。外食を兼ねてテーマパークや名所のお寺に出かけ、メリハリのある暮らしになるよう支援している。	

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
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	トラブル予防の為金庫で管理していますが、希望のある方に対しては、ご家族の協力のもとご自分で管理しておられます。		
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	希望があればご家族様に了解をとり、連絡できるようにしておりますが、現在の所そういったご希望はございません。		
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	リビングで過ごされる方も多く役割や体操など利用者様同士のコミュニケーションの場として、明るい雰囲気作りに努めています。	リビングや廊下等には利用者の作品が飾られ、臭いのない清潔で明るい空間となっている。リビングでは利用者の相性を考えて席を決める等、心地良く過ごせるよう配慮している。日課として利用者は職員と一緒に掃除を行っている。	
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	玄関のソファで音読をされたり、居室でのんびりと過ごされたり、リビングでは仲の良いご利用者様同士お話をして過ごしておられます。		
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	居室には馴染みの物や写真などが飾っており、その方に合った居室作りにつとめています。	家族の写真を飾り、テレビや仏壇、化粧水等を自由に持ち込んでいる。ホームのレクリエーションの作品を部屋の彩りとしている。整理整頓は家族や職員が支援しており、居心地の良い居室となっている。	
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	本人様の出来る事を観察しながらスタッフと一緒に役割などをして頂き、自立した生活を送って頂けるよう支援しています。		

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	2190100046		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホームやないづ (2階)		
所在地	岐阜県岐阜市柳津町梅松1丁目91-1		
自己評価作成日	平成26年 9月 1日	評価結果市町村受理日	平成26年12月 8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.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kani=true&jigyosyoCd=2190100046-00&PrefCd=21&VersionCd=022
----------	---

【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 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成26年 9月 8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)】

・ご利用者様の出来ることに着目し、余暇を楽しむ自由な時間を活かし、ご利用者様の思いを大切にしています。午前中の喫茶外出や、買い物等、ご利用者の意思尊重支援を行っている。ご利用者の身体機能のアセスメントを行い、その人その人のコミュニケーション能力を把握することで、安心して日常生活が送れるように努めている。

【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)】

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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)	○	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	ホーム会議や、事例発表等でホームの理念を意識して、実践している		
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	地域の喫茶外出や、買い物名等外出する機会を作り、交流に努めている		
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	夏祭りや、柳津駅清掃等地域の方と交流できる場を設けて交流している		
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	事故報告をする取り組みは今後も継続したほうが良いの意見を頂き継続して報告させて頂き、事故防止に取り組んでいる。		
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	医療行為の発生する事故報告は電話させて頂き事故報告書にも連絡日を記載している。実地指導時には、質の高いケアをされているとのコメントを頂けた		
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	ご利用者の転落防止として環境面の対策、単独外出事故防止の為、現在は、玄関は自動ドアとしている		
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	ホーム会議で高齢者虐待防止の研修を行い虐待をしない取り組みを行っている。		

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	管理者以外のスタッフは理解しておらず、今後ホーム内研修を行い勉強していきたいと考えております。		
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	契約時などは時間をかけて、ご質問頂いた際には分かりやすく説明しご理解を頂いています。		
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	普段からの利用者様との会話の中から要望があれば、少しでも叶えられるよう努めている。またご家族様からも要望は、申し送りノートでスタッフ間で情報共有している		
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	毎月のホーム会議にてスタッフが気軽に意見を言える場を提供している。		
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	スタッフとコミュニケーションをとり人間関係を把握ストレスの軽減に努めて楽しく業務が行える環境を整えている。		
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	研修等で学ぶ場や資格受講料援助制度があり、スタッフは自己研鑽している。		
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	事例研究発表会に参加する機会があり、多くの事例からケアの向上へつなげている。		

自己 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	事前面談でご利用者とお話をさせて頂き ご利用者に受け入れられるような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	ご家族の意見を伺い、安心して利用して頂けるようにPC等利用して報告している。		
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	ご利用者ご家族の想いを伺い支援の提案やご相談をくり返し信頼関係を築きながらサービスに繋げています。		
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	料理や洗濯等、生活を共にして、共に支えあえる関係づくりを築いている。		
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	スタッフはご家族の思いを尊重しながら、日々の生活の様子をご報告してご利用者を一緒に支える関係に努めている。		
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	定期的にご自宅へ帰られるご利用者や本人の思いに添う交流に心掛けている。		
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	利用者同士の相性やその日の様子をスタッフ間で共有して関係づくりに努めている。		

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
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	サービスが終了しても関係が途切れないような関わりを持てるよう努めていきたい。		
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	日々の会話を大切にし本人様の意向を伺えるようにしている。意思疎通の出来ない方に対してはご家族様から意向を伺っている。		
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	アセスメントをくり返し、ご利用者のその人らしい生活に努めている。		
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	ご利用者様の事を日々観察しスタッフ同士で情報を共有し把握に努めている。		
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	サービス担当者会議にて、ご本人様やご家族様の意見、思いを伺い本人様にあった介護計画につなげている。		
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	スタッフの気づきやご利用者の状態変化は記録に残しスタッフ間で朝礼で情報共有している。		
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	ご利用者やご家族の状況に合わせてご利用者がより良い生活を送れるように臨機応変に対応している。		

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
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	運営推進委員会で、地域包括支援センターや民生委員、ボランティアに参加頂き意見を頂いている。		
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	月2回提携医が往診に来て下さいます。又、定期的にご家族様と眼科等受診されているご利用者もある。		
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	体調や表情、変化、気付いた事、また本人様の訴えがあった場合は看護師と連絡を取り相談できる体制となっています。		
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。	環境の変化による常態変化を見極め早い段階で退院ホームでの生活ができるようにしている。		
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	重度化した場合、医師、看護師、スタッフが連携をとり緊急時の対応を行っていますがご家族様と相談病院搬送を行っている。		
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	ホーム内研修にて定期的に急変時や事故発生時などの対応などの研修を行っている。		
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回避難訓練を行っています。業者の方からイーバックチェアの使用方法を学びましたが、スムーズに避難誘導するには、訓練を何度も行うことが必要。民生委員から協力頂ける事になった。		

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	命令口調ではなく人生の先輩である事を忘れず丁寧な声かけをするようスタッフは意識している。事例を取り組み声掛けに変化がみられた。		
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	普段の会話の中から希望を聞いたり、要望を言われない方に対しても、こちらからお声をかけさせて頂き自己決定出来るよう努めている。		
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	食事や入浴など決められている事もありますが、本人様の1日1日を大切にし希望にそえるよう支援している。		
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	毛染めを希望され、定期的におやれを楽しんでおられる。散歩を兼ねて、近所の理美容を利用される方もいる		
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	一部の利用者様ではあるが、準備や片付けなどその方の意思を尊重しつつ手伝って頂いております。食事もスタッフが同じテーブルで食べる事で関わりを増やしています。		
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	水分をあまり摂って頂けない方に対しても根気よく声かけしその方にあった物ゼリー等を提供し、なるべく1日1000cc以上摂って頂けるよう支援している。		
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	嚥下体操や早口言葉を行い口腔機能の維持を図り、時間やご利用者の状態に合わせて歯磨きや口すすぎを行っている。		

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
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	音読や早口言葉を行い脳の活性化を行い、排泄の改善がされた。		
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	水分補給時にはきな粉牛乳やヨーグルトなどを提供させて頂き予防に取り組んでいる。		
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	本人様の希望を聞き入浴して頂いております。拒否される方に対してもその方の状態を見ながら声かけなど工夫して入浴支援を行っている。		
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	日中はなるべく活動していただいておりますが、居眠りをされている方に対しては居室で休んで頂くなどの対応もしております。		
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	薬の大切さを理解し服薬ミスのないよう努めている。症状の変化により看護師とも連携を取っている。		
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	役割や趣味など、その人らしい生活を大切に希望を聞きだし、出来るだけ答えられるよう努めています。		
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	利用者様の希望にそって買い物や喫茶店などに出掛けています。138タワーや鏡島弘法参拝等ホーム全体での外出支援も行っています。		

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
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	トラブル予防の為金庫で管理していますが、希望のある方に対しては、ご家族の協力のもとご自分で管理しておられます。		
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	希望があればご家族様に了解をとり、連絡できるようにしております。		
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	リビングで過ごされる方も多く役割や体操など利用者様同士のコミュニケーションの場として、明るい雰囲気作りに努めています。		
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	玄関のソファで音読をされたり、居室でのんびりと過ごされたり、リビングでは仲の良いご利用者様同士お話をして過ごしておられます。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には馴染みの物や写真などが飾っており、その方に合った居室作りにつとめています。		
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	本人様の出来る事を観察しながらスタッフと一緒に役割などをして頂き、自立した生活が送れるよう支援しています。		