

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	2294200791		
法人名	株式会社 ケアクオリティ		
事業所名	グループホームケアクオリティ和音	ユニット名	1F
所在地	静岡県静岡市葵区緑町8-18		
自己評価作成日	平成29年10月31日	評価結果市町村受理日	平成29年12月26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_2016_022_kani=true&lgvosyoCd=2294200791-00&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29年11月20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)】

自社経営理念『ともに生きる、ともに歩む』と音経営理念『笑顔と幸せが集まる和やかな家』を基盤に地域との関わりに力を入れ、地域の一員としての施設が担う役割も考え子供達や地域に開放した施設を目指している。今年度は、地域祭り参加や子供駆け込み110番の申請が認められ、フェンス先に『子供110番 いずみっこ』を掲げさせて頂く。今後とも地域との関わりを絶やす事無く努めてきます。1階に於いては介護度や認知症状が高い方が多く外出支援が難しくなっている変わり一人一人に関わる時間を大切にしています。今を生きる事、思える事の大切さを支援に活かしています。

【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)】

利用者にとって居心地の良い場所であり続けるために、利用者一人ひとりのペースを考えながらゆったりと一日を過ごせるように関わっている。事業所の経営理念である「笑顔と幸せが集まる和やかな家」を実現しようと、職員が協力し合い工夫している。法人の経営理念である「ともに生きる、ともに歩む」の「ともに」とは、職員と利用者だけでなく、地域を含めた広い意味に捉えている。子供駆け込み110番の申請をしたり、防災時に井戸水による飲み水を提供したりしている。更には、避難場所を提供する取り組みを進め、事業所の地域性を広げるための源となっている。

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)	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、生き活きと働けている (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、安心して暮らせている (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	事務所内に職員の目に付く場所に理念を掲げ理念に基づいた仕事ができる様に心掛けている。	経営理念を実現するため、「傾聴し笑顔を決やらず、押し付けたり決めつけない、地域と関わりを持つ、共に生活する」を柱とし、理念を掲示し唱和を行っている。理念から逸脱した行動は、管理者が個別に注意している。	
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	町内会に加入し、防災訓練や地域祭りへの積極的参加に心掛けている、	運営推進会議に地域役員が参加し、地域との繋がりを強くする一助としている。事業所を開放して、地域の祭りに子供が遊ぶブースを開設し今年から子供110番を行っている。今後は福祉の体験ができる取り組みを目指している。	
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	運営推進会議を通じ、地域の方や家族の皆様様に認知症への理解を深めて頂いている。		
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	奇数月第四火曜日に開催し、会議を通じ参加者からのご意見を活かしている。	身体拘束防止や利用者の機能を生かすためのアドバイスを受けている。会議になかなか参加できない家族には、その内容の報告を広報紙に掲載するなど、情報の公開に努めている。	
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	葵区・駿河区の生活支援課や社会福祉協議会等の、社会資源を利用したり、運営推進会議の場での地域包括や町内からの相談に応えられるように心がけている。	行政機関を利用者の生活向上のために必要な社会資源として考えている。生活保護者の生活に必要な相談事や権利擁護に関わる問題などについて、関係機関と連携を図っている。	
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	身体拘束0宣言を掲げ、玄関及びユニットの施錠はせず、職員全員が社外・社内研修を行い互いに取り組んでいる	身体拘束は行っていない。徘徊のある利用者への対応は、傾聴し時には一緒に外を散歩する等している。また、入居時に向精神薬を使用していた利用者に関しては、介護の工夫により薬なしで症状が安定した事例がある。	
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	社外研修を受けた内容を、社内研修として皆で学び職員間でお互いに指摘し合い協力体制に努めている。また3ヶ月毎に振り返りアンケートを取り現状把握を行っている。		

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	利用者によっては権利擁護をご利用されている方もいる。相談があれば権利擁護事業の説明もしている。		
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	管理者が説明を行い、疑問点についてはその都度理解を得て家族より署名捺印を頂いている。		
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	介護相談員の受入により相談員からの助言を、運営に反映している。	意見は管理者が主となり直接聞き取りを行っている。一例として、看取りを行った際の部屋が殺風景であったとの意見があったが、その対応として看取りの際には音楽を流し、ベッドの位置を工夫するなどの事例が確認できた。	
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	月一度のユニット会議や、役員会にて意見や提案を聞き、運営に反映している。	防災対策や事故防止・物品管理等7つの委員会に各職員がそれぞれ所属し、意見を挙げる仕組みがある。委員会から出された意見により、利用者の状況に応じたミキサー食を作るための機器を購入したなどの事例がある。	
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	資格手当等ステップアップした際には給与に反映している。		
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	定期的な社内研修や各所開催の研修に積極的に参加しモチベーションアップに努めている		
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	外部研修を通じて交流を深め、業務に反映できる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
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	入居前の生活史を確認したり、時間をかけて言葉・思いに傾聴し馴染みの関係づくりに努めています。		
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	月次報告にて一カ月の生活をお伝えしたりご家族来訪時に不安に思われている事、要望を伺いより良い関係づくりに努めています。		
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	現状を確認、その時々々の状態を加味しながらご本人様に必要な支援の提案に努めています。		
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	共同生活を行う場として出来る事出来ない事の見極め、出来る事は見守り出来ない事はご本人のプライドを考えながら感謝の気持ちと言葉をもって接している。		
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	月次報告・和音通信を活用し、双方が馴染みの関係に努め、相談や話しやすい環境づくりに努めている。		
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	ご家族と共に外出されるほか、面会者には自室でゆっくり歓談できる環境づくりに努めている。	関係継続のための外出は家族の対応を基本としているが、車いす移動による移乗や段差昇降等の介助が必要な場合は、介護の支援として職員が同行する場合がある。	
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	レクリエーション等を通して、孤立しない様な支援に努めている。		

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	他施設を訪問した際は声掛けをしたり、亡くなられた場合は、葬儀に参列し相談や支援に努めている。		
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	担当者だけでは無く、職員同士で情報の共有し、プラン変更時にはカンファレンスを行っている。	利用者一人に対し一人の職員が担当となっている。個別に把握するだけでなく、他の職員もそれぞれが把握しカンファレンスにおいて情報の共有をしている。	
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	情報共有を参考に本人、家族からの聞き取りを行い把握に努めている。		
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	日々の健康管理などを把握、日常生活の様子を職員間の申し送りで現状把握に努めている。		
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	定期的にあセスメントをとりモニタリングを行い改善点等カンファレンスを開き検討している他医療への相談もし現状に即した介護計画を作成するよう努めている。	モニタリングは利用者の状況により期間を定め、担当者が専用シートを使用して3～6か月ごとに行っている。作成された計画は、全職員が参加するカンファレンスで内容が周知される。	
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	個々のケース記録や健康管理表にて申し送り、気づきの時点で情報共有をプランの見直しに活かしている。		
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	状況下の中ご家族からの相談や依頼内容に応じ、外部サービス等柔軟な支援サービスに取り組んでいる。		

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	社会福祉協議会関連のふれあいサロンや地域主催のまつりに参加し地域と馴染みの関係づくりに努め暮らしを楽しむ事が出来る支援に努めている。		
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	月一度の往診が有、状態変化があればその都度受診・相談等の対応を行い医療連携を図っている。	訪問診療を行う提携医以外の受診は家族が対応するが、付添いができない場合は職員が行う。いずれの場合も、書面により医師や家族・事業所で情報を共有している。	
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	訪問看護ステーションと連携、週一度の定期訪問にて健康管理、24時間オンコール体制の中相談できる体制になっている。		
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。	入院時には病院に出向き、ご家族と共に主治医・医療連携支援の担当者と現状説明、退院後の支援体制について話し合い、退院後も関係性を絶つ事無い様に努めている。		
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	家族の意向を尊重し、看取り介護に関わる指針の基、書面にて説明、重度化や終末期の置ける意思確認を行っている。確認結果を基に医療関係者との連携に取り組んでいる。	重度化の際、医療的ケアを行わず介護のみを希望する場合は、事業所で重度化への対応や看取りを行う方針であり、今年に入り看取りの事例が1例ある。看取り終了後に家族と職員にアンケートを行い、反省と職員に対する精神的ケアに対応している。	
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	緊急時のフローチャートの理解や救命救急講習会に参加できる体制づくりに努め、社内研修にて再確認を行っている。		
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	年二回の防災訓練と、地域の防災訓練に参加し、地域連携の中で共助体制に努めている。	避難訓練では効率的に避難できるように、利用者の移動状態から優先順位を定めるなどの工夫をしている。避難訓練には今年初めて地域の防災委員が見学を訪れ、協力体制を行う一歩としている。	利用者の避難は職員のみでは不可能であることも考えられ、地域との協力体制を得る取り組みが進展することを期待する。

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	1人1人の言葉に耳を傾け、その利用者様の気持ちに寄りそった声掛けに努めている。	職員が利用者の状況から必要な支援を先回りして提供する声掛けを行っている。さらに排泄等の介助内容について、周囲に判るような声掛けをしない等の羞恥心に配慮した介護がされている。	
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	本人からの話しは勿論の事、職員との会話の中で利用者様の思い、希望を聞きながら自己決定が出来る様な支援に努めている。		
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、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	利用者其々のペースに合った暮らしが出来る様な支援に心掛けている。		
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	服の選択が出来る方には選んで頂き、支援が必要な方には同じ服にならない様に心掛けている。又訪問理美容を利用してお洒落な空間を提供している。		
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	個々利用者様の食事形態に気を配りながら、色彩やメニューのマンネリ化に気を付けている、又出来る事の支援に心掛け食器拭きなどを手伝って頂く。	法人内の管理栄養士がメニューを作成し、事業所のアレンジを加え職員が調理している。時には近隣の食堂へ行く事もある。食形態はキザミ食やミキサー食に対応しており、今何を食べているかを会話しながら介助している。	
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	毎食の食事量・水分をチェックし食事形態も状況の中考えている。		
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	毎食後利用者其々に合った声掛けにて見守り支援、仕上げ支援の必要な利用者様には随時の支援を行っている。		

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	排泄チェック表を活用言動に留意しながら自立に向けた支援を行っている。現状は排泄感覚が残せる為の支援に移行している。	トイレでの排泄にこだわり、排尿チェック表や利用者の様子から適時に排泄介助を行い、失禁を減らす対応を行っている。これによりオムツから布パンツに移行したケースがある。	
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	ヤクルトの訪問購入や日々の水分量確認、排便に効果的な食材を提供、薬、腹部マッサージ、体操等で便秘予防に取り組んでいる。便秘日数等申し送り似て情報共有を支援している。		
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	体調を確認し、利用者の希望も加味しながら基本一日おき程度の支援を声掛けにて行っている。	週3回の入浴を基本とし、希望があればそれ以上入浴も可能な体制である。立位や移乗が困難な利用者には職員が2人で行い、双方に負担のないように介助を行っている。	
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	日中居間で傾眠されている場合は、声掛けにて自室で休んで頂き夜間に関しては、睡眠を妨げないような巡回を行っている。		
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	薬が変更になった場合は申し送り等で情報共有を行い個々の薬箱に変更を明記誤薬に繋がらない様、変更時の体調の変化に気を付けながら支援をしている。		
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	個々のADLに気を配りながら生活の中に役割を持ち、張りのある生活が送れるように支援をし、利用者様との外食等気分転換の支援に努めている。		
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	ADL的に外出支援が難しい方には、車イスや社用車を使いドライブに行くなど、又家族との外出や家族の要望に応えられるように支援をしている	外出が困難な利用者には、事業所の裏庭でお茶会を行うなど、外気に触れ生活の中に季節を感じてもらえるような取り組みを行っている。外出可能な利用者は、近隣の公園への散歩や家族の協力も得て花見や紅葉狩りなどにも出かけている。	

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	定期的な外部からの販売にて、パンや飲物を選び施設で召上る楽しみの時間を提供しています。		
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	本人からの希望があれば、家族と相談の上連絡が取れる様配慮をしている。郵便物は手渡しをするような配慮も行っている。		
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	常に居心地の良い空間づくりに気を配り、季節感が感じられるディスプレイに心掛け職員との会話の材料とし、室内温度は空調機にて適温を保っている。	屋内の歩行訓練を行うため事業所内は回廊式の造りとなっている。廊下の壁に紅葉や桜の飾りつけを行い、季節感を演出している。感染症対策として、換気と保湿に加えて椅子やテーブル・床の消毒を行っている。	
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	共有空間に於いては其々の思いを汲取、リ歩行に障害のある物は置かない、1・2Fが自由に行き出来る様に支援を好きな音楽を聴いたり穏やかな空間の提供に努めている。		
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	家庭で使用した物を使って頂き、家族と相談をしながら居心地の良い空間づくりに努めている。	入居時には使い慣れた家具の他に夜間の気分安定のため、自宅で使用していた布団や枕などの寝具の持ち込みをお願いしている。居室の掃除とシーツ交換を週に1回は行い、必要時には随時行っている。	
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	バリアフリーの施設の中、各部屋ごとに表札が貼られ、移動空間には手すりが備え付けられ安全かつ自立した生活が送れるように支援をしている。		

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	2294200791		
法人名	株式会社 ケアクオリティ		
事業所名	グループホームケアクオリティ和音	ユニット名	2F
所在地	静岡県葵区緑町8-18		
自己評価作成日	平成29年10月31日	評価結果市町村受理日	平成29年12月26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_2016_022_kani=true&lgvosyoCd=2294200791-00&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29年11月20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)】

自社経営理念『ともに生きる、ともに歩む』和音経営理念『笑顔と幸せが集まる和やかな家』を基盤に地域との関わりに力を入れ、地域の一人としての施設が担う役割も考え子供達や地域に開放した施設を目指している。今年度は、地域祭り参加や子供駆け込み110番の申請が認められ、フェンス先に『子供110番 いずみっこ』を掲げさせて頂く。今後とも地域との関わりを絶やす事無く努めてきます。2階に於いては、周りとの関わりが可能な方が多く出来る限り外出支援等で人との関わりや今を楽しめる時間提供を実行しています。

【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)】

※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。

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	事務所内に職員の目に付く場所に理念を掲げ理念に基づいた仕事ができる様に心掛けている。	※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	町内会に加入し、防災訓練や地域祭りへの積極的参加に心掛けている、		
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	運営推進会議を通じ、地域の方や家族の皆様にも認知症への理解を深めて頂いている。		
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	奇数月第四火曜日に開催し、会議を通じ参加者からのご意見を活かしている。		
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	葵区・駿河区の生活支援課や社会福祉協議会等の、社会資源を利用したり、運営推進会議の場での地域包括や町内からの相談に応えられるように心がけている。		
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	身体拘束0宣言を掲げ、玄関及びユニットの施錠はせず、職員全員が社外・社内研修を行い互いに取り組んでいる		
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	社外研修を受けた内容を、社内研修として皆で学び職員間でお互いに指摘し合い協力体制に努めている。また3ヶ月毎に振り返りアンケートを取り現状把握を行っている。		

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	利用者によっては権利擁護をご利用されている方もいる。相談が有れば権利擁護事業の説明もしている。		
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	管理者が説明を行い、疑問点についてはその都度理解を得て家族より署名捺印を頂いている。		
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	介護相談員の受入により相談員からの助言を、運営に反映している。		
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	月一度のユニット会議や、役員会にて意見や提案を聞き、運営に反映している。		
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	資格手当等ステップアップした際には給与に反映している。		
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	定期的な社内研修や各所開催の研修に積極的に参加しモチベーションアップに努めている		
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	外部研修を通じて交流を深め、業務に反映できる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
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	入居前の生活史を確認したり、時間をかけて言葉・思いに傾聴し要望、不安の内容に共感して安心して頂く為の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	ご家族様がホームでの生活の中で、何を求め何が不安なのか、ご家族の声に耳を傾け信頼関係の築ける様に努めています。		
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	現状を確認、その時々の状態を加味しながらご本人様に必要な支援の提案に努めています。		
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	共同生活を行う場として出来る事出来ない事の見極め、出来る事は見守り出来ない事はご本人のプライドを考えながら感謝の気持ちと言葉をもって接している。		
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	月次報告・和音通信を活用し、双方が馴染みの関係に努め、相談や話しやすい環境づくりに努めている。		
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	ご家族と共に外出されるほか、面会者には自室でゆっくり歓談できる環境づくりに努め、お帰りの際にはお見送りをを行い何時でもお越し頂ける環境に努めている		
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	本人の思いを大切に利用者同士がお互いに穏やかな時間を過ごせるように橋渡しの役に努めている。		

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	他施設を訪問した際は声掛けをしたり、亡くなられた場合は、葬儀に参列し相談や支援に努めている。		
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	日常の変化など、ケース記録に残し職員間で情報共有を図り、本人の希望・意向の把握に努めている。困難な場合も職員間で『本人にとって』を念頭に話し合いを行っている。		
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	日々の変化に気付き注意しながら、記録に残しながら、職員間で過去現在の状況の情報共有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	日々の健康管理などを把握、日常生活の様子を職員間の申し送りで現状把握に努めている。		
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	定期的にあセスメントをとりモニタリングを行い改善点等カンファレンスを開き検討している他医療への相談もし現状に即した介護計画を作成するよう努めている。		
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	詳細にケース記録に記載し、申し送り等で職員同士で情報共有し変化があればその都度支援内容の見直しに活かしている。		
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	状況下の中ご家族からの相談や依頼内容に応じ、地域との関わりを大事にS型サービスへの参加を始め、外部サービス等柔軟な支援サービスに取り組んでいる。		

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	社会福祉協議会関連のふれあいサロンや地域主催のまつりに参加し地域と馴染みの関係づくりに努め暮らしを楽しむ事が出来る支援に努めている。		
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	月一度の往診が有、状態変化が有ればその都度受診・相談等の対応を行い医療連携を図っている。		
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	訪問看護ステーションと連携、週一度の定期訪問にて健康管理、24時間オンコール体制の中相談できる体制になっている。		
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。	入院時には病院に出向き、ご家族と共に主治医・医療連携支援の担当者と現状説明、退院後の支援体制について話し合い、退院後も関係性を絶つ事無い様に努めている。		
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	家族の意向を尊重し、看取り介護に関わる指針の基、書面にて説明、重度化や終末期の置ける意思確認を行っている。確認結果を基に医療関係者との連携に取り組んでいる。		
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	緊急時のフローチャートの理解や救命救急講習会に参加できる体制づくりに努め、社内研修にて再確認を行っている。		
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	年二回の防災訓練と、地域の防災訓練に参加し、地域連携の中で共助体制に努めている。		

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
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	人生の先輩として尊重し、その方に合った声掛けに心掛け誇りやプライバシーをそこなわぬ声掛けや対応をしている。		
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	会話を通して今何をしたいのか、どうしたいのかの思いを聞き、自己決定が出来るような働きかけに努めている。		
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、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	利用者其々のペースに合った暮らしが出来る様な支援に心掛けている。		
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	同じ服にならない様に収納に工夫をし、整容(髭剃り)などの支援に努め、各月の訪問理美容の利用もされている。		
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	個々利用者様の食事形態に気を配りながら、色彩やメニューのマンネリ化に気を付けている、又出来る事の支援に心掛け食器拭きなどを手伝って頂く声掛け支援に努めている。		
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	他施設での栄養士の作成した献立を基に其々の方に適した量・形態・ADLに留意しながらの支援に心掛けている。		
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	毎食後利用者其々に合った声掛けにて見守り支援、仕上げ支援の必要な利用者様には随時の支援を行っている。		

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	排泄チェック表を活用言動に留意し、自尊心を傷つけない様に自立に向けた支援を行っている。		
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	ヤクルトの訪問購入や日々の水分量確認、排便に効果的な食材を提供、薬、腹部マッサージ、体操等で便秘予防に取り組んでいる。便秘日数等申し送り似て情報共有を支援している。		
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	体調を確認し、利用者の希望も加味しながら基本一日のおき程度の支援を声掛けにて行っている。		
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	日中居間で傾眠されている場合は、声掛けにて自室で休んで頂き夜間に関しては、睡眠を妨げないような巡回を行っている。		
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	薬が変更になった場合は申し送り等で情報共有を行い個々の薬箱に変更を明記誤薬に繋がらない様、変更時の体調の変化に気を付けながら支援をしている。		
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	個々のADLに気を配りながら生活の中に役割を持ち、張りのある生活が送れるように支援をし、利用者様との外食等気分転換の支援に努めている。		
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	ADL的に外出支援が難しい方には、車イスや社用車を使いドライブに行くなど、又家族との外出や家族の要望に応えられるように支援をしている		

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	定期的な外部からの販売にて、パンや飲物を選び施設で召上る楽しみの時間を提供しています。家族からの預り金にて欲しい物を一緒に買い物をして頂く支援に努めている。		
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	本人からの希望があれば、家族と相談の上連絡が取れる様配慮をしている。郵便物は手渡しをするような配慮も行っている。		
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	常に居心地の良い空間づくりに気を配り、季節感が感じられるディスプレイに心掛け職員との会話の材料とし、室内温度は空調機にて適温を保っている。		
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	共有空間に於いては其々の思いを汲取、リ歩行に障害のある物は置かない、1・2Fが自由に行き出来る様に支援を好きな音楽を聴いたり穏やかな空間の提供に努めている。		
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	家庭で使用した物を使って頂き、家族と相談をしながら居心地の良い空間づくりに努めている。		
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	バリアフリーの施設の中、各部屋ごとに表札が貼られ、移動空間には手すりが備え付けられ安全かつ自立した生活が送れるように支援をしている。		