

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	2491300097		
法人名	株式会社 おりがみ		
事業所名	グループホーム福ふく		
所在地	三重県名張市赤目町丈六243-9		
自己評価作成日	平成31年1月20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_2017_022_kihon=true&JivvosvoCd=2491300097-00&PrefCd=24&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
所在地	津市桜橋2丁目131
訪問調査日	平成 31 年 2 月 5 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)】

株式会社が変わり理念や、運営方針の見直しによりご利用者の個別ケアと健康管理、寄り添いの介護の実施を重点的に置いている。介護記録の充実や管理を確実にできるような体制作りと従業員への周知で統一したサービスサービスを提供できるようになってきている。定期的な勉強会を行い介護技術の向上にも努めている。訪問看護ステーションとも連携を図っているため、看護相談、看取りといった医療面も積極的である。

【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)】

調査当日玄関を入ると職員の明るい対応、利用者から握手の歓迎を受ける等、利用者・職員とも明るく生き生きしており、利用者本位の家庭的で和やかな雰囲気の中、常に笑顔での会話と介護が行われている。健康面では利用者と家族の希望する従来からのかかりつけ医と協力医の受診、訪問看護師による週1回の健康チェックがあり、利用者の健康管理に配慮されている。重度化や看取りについては協力医と24時間対応が可能な訪問看護師との連携により、家族の希望があれば、職員も看取りの支援をすることを良く理解され、職員の優しさと温かみを感じられる事業所である。

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)	○	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	理念の共有周知はまだ浸透できていない	母体法人全体の理念は掲げているが、昨年 から事業所独自の理念を「いつも笑顔でいる ように」をベースにして、職員皆で話し合い・ 作成中であり、実践に活かしたいと考えてい る。	地域密着型サービスとして、事業所独 自の理念を職員皆で話し合い作成の うえ、支援の場で実践される事を期待 する。
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	芋堀に参加や運動会の見学に行ったりして いる	2ヶ月に1回、近くの市民センターで地域の方も参 加するカレーの日に利用者も参加している。地元 の小学校のグラウンドで多くの屋台も出る地域の夏 祭りにも参加したり、保育所の運動会の見学に行 く等、地域との交流を深めている。	
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	活かしていない		
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	意見交換し向上に努めている	地域包括支援センター・まちの保健室・民生児童委員等 の参加で隔月に開催、事業所の報告と合わせ参加者か らの助言や意見があり、ケアマネが認知症サポーターの 講師に出ている。昨年の事業所目標に掲げた議事録の 作成と合わせ家族に開示することが課題として残ってい る。	運営推進会議は地域の理解と支援を得る ための大切な機会である。参加者に自治 会役員や家族の参加も得ながら、身近な テーマで気軽に取組まれ家族等に開示 する事が望まれる。
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	取り組めていない	介護相談員の受入れ、運営推進会議で意見 として出された事で、市が主催の認サポ研修 会に事業所のケアマネが講師に出る等協力 関係を保つよう努めている。	
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	施錠は行っているが離棟や階段からの転落 防止の為	身体そのものを拘束することは無いが、日常の介 護が多忙であることから、利用者の精神的な面 で不安になるような言葉かけが無意識に出ることが ある。気になる言葉かけがあった都度職員間で注 意し合っている。	
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	職員間で徹底している		

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
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	研修や市役所の指示を仰ぎ学習である		
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	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	反映させている	家族の面会時には、主に利用者毎の担当者が利用者の暮らしの様子を報告し、家族の意見や要望を聞くようにして安心してもらっている。面会の機会が少ない家族には電話で報告し、意見・要望を聞き介護の場で活かしている。	
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	定期的にミーティングをし勉強中である	朝のミーティングや介護の場で気づきやアイデアを職員間で意見交換し、利用者の暮らしの向上に繋がるようにしている。2～3ヶ月に1回法人代表者も出席する懇親を兼ねた食事会があり、日頃の思いや要望等の意見交換が出来ている。	
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	勉強会、看護師の相談で介護技術の向上に努めている		
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	看護師が指導にあたっている		
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	交流出来ていない		

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
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	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	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	初回の見極めが難しく、支援不足の時もある		
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	築けている		
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	築けている		
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	できていない	家族・親戚・友達等何時でも気軽に面会出来る様に心掛けている。市民センターのカレーの日に参加することで馴染みの方との出会いや新しい馴染みが生まれている。馴染みのかかりつけ医の受診や馴染みの美容院に出掛ける等、馴染みの継続支援に努めている。	
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	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	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	家族様の意向になりがちである	日々の会話やその日の体調・表情・しぐさから、又、面会時の家族から思いや意向を聞き取り、それぞれの職員が「福ふく申し送りノート」に記入し、全職員がノートに目を通しサインし共有のうえ、利用者本位の暮らしが出来るように支援している。	
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	記録やサマリーを読み直し経過の把握に努めている		
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			
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		計画作成担当者(ケアマネジャー)が介護記録や職員から利用者の状態を聞き取り、3ヶ月～6ヶ月毎にモニタリングし、計画の見直しについても職員からの聞き取りを中心に、利用者の状態に変化があればその都度、定期的には3ヶ月～6ヶ月毎に見直している。	
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	職員間の情報共有が出来ているも、介護計画には反映出来ていない		
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	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	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	適切な医療が受け入れるように支援出来ている	家族と利用者が希望する従来のかかりつけ医と、事業所の協力医で職員が同行し受診している。受診結果で変化があればその都度電話で報告している。また、週1回訪問看護師による健康チェックがあり、24時間看護師と相談できることから、適切な医療支援が行われている。	
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	支援できている		
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。	チームでは行っている。主治医との関係も良好である		
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	家族様との話はできているが、地域とのチーム支援は行っていない	事業所は重度化や終末期の支援については、家族の希望があればかかりつけ医と協力医、24時間対応が可能な訪問看護師との連携で看取りの支援をする方針であり、職員も24時間訪問看護師に相談できる体制で、安心して看取り支援について理解している。	
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	看護師より指導を受け、勉強会の実施		
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	築いている	9月に消防署の指導の下、火災を想定した消火・通報・避難訓練を実施しており、3月に2回目の訓練を計画している。備蓄で一番大切とされている飲料水にも使える水1,000ℓタンク6基の備えがある。	

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	あまり、馴れ馴れしくならないような対応している	利用者の性格や気質を意識し、何事にも笑顔で接している。ハード面では1カ所のトイレと浴室が同じであることから、排泄時は勿論入浴時は常にカーテンで羞恥心・プライバシーを害しない気配りをしている。	
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	可能な限り利用者様の意向に沿えるような支援を実践中		
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	希望に添えない場合もある		
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	衣類の管理に努めている		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の準備は出来ていないが、片付けはお手伝い頂いている	ご飯・お汁以外の基本食事は業者に委託し、栄養士の献立の下、栄養バランスの取れた美味しい食事が提供されている。おやつは利用者と一緒にホットケーキ・ぜんざい・芋ようかん・ゼリー等作って楽しいおやつタイムとなっている。	
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	できている		
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	出来ている		

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	食後のトイレ誘導を行い、排泄を促す	トイレが一箇所であることから、居室にポータブルトイレを置いたり、食事前後の声掛けや排泄チェック表で個々の排泄パターンを把握し、日々の体調・しぐさ・表情から察知し、声掛け誘導と見守り、一部介助でトイレでの排泄出来るよう支援している。	
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	起床時の冷水と内服にてコントロール		
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	順番等の工夫をしている	利用者の希望もあり、入浴日は男性と女性を別の日としており、男性・女性とも週2回午後の入浴としている。入浴の時間や順番は利用者の希望に添うようにしている。季節毎の足湯で利用者を楽しんでもらっている。	
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	支援している		
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	服薬確認表を作成し支援している		
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	支援している		
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	出来ていない	天気が良ければ事業所周辺の散歩、中庭での日光浴、中庭の畑で野菜作り、市民センターのカレーの日に出掛けて地域の方との交流、保育園に出掛け運動会の見学、小学校で開催の夏祭りに参加する等多くの外出支援が行われている。	

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	支援していない		
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	支援できていない		
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	している	全ての共用空間ともきれいで整理整頓されている。食堂兼リビングルームは少し狭い感じであるが、適度な照明と窓からの採光、利用者に人気のある2つの座り心地よいソファで寛げる居場所となっている。洋風の白い壁面には利用者と職員が作った節分の作品が飾られ、季節感が感じられる空間となっている。	
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	ソファの配置で対応		
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	可能な限り対応している	事業所からはエアコンと介護用ベッドが設置されている。利用者と家族が希望する家電やお好みの衣類や小物が持ち込まれ、壁やタンスの上等随所に家族の写真や好みの飾り付けがされ、それぞれお気に入りの部屋づくりとなっている。	
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	つい手伝ってしまうが、概ねできている		