

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	2291300065		
法人名	株式会社 フォーエバー		
事業所名	グループホーム まーがれっと長泉	ユニット名	2Fユニット
所在地	静岡県駿東郡長泉町下長窪645-2		
自己評価作成日	平成31年2月10日	評価結果市町村受理日	平成31年4月1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/2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2291300065-00&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31年2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)】

<p>お客様の意思を尊重し、可能な限りお客様にご希望を選択して頂いています。レクリエーションの充実を図る事で活動量の拡大を図っています。お客様に寄り添い、暖かい雰囲気作りに努めています。</p>

【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>法人の理念「～人と地球に喜ばれることをする～」「至誠」「感謝」「快互」を共用空間に掲示している。全体会議の中で唱和し共有を図り、誠実に利用者へ寄り添い利用者が快く過ごせるように、理念の実践を目指している。平成30年4月に就任した施設長は、サービスの質を落とさないために日中の職員3人体制を維持する等、地道に努力を重ねている。各ユニット6名程度の利用者が職員の付き添いで事業所周辺の散歩に週2～3回出かけたり、初詣や花見への外出を実施している。今後の予定として、いちご狩りやあじさい見学等の季節に応じた外出を2ヵ月に1回程度計画しており、利用者の活動量の拡大に努めている。</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)	○ 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	出勤時、宣言ノートに今日の目標を宣言して業務に就いている 毎朝朝礼後、会社の理念と事業所目標を唱和して業務に就いている	エレベーター横に理念等を掲示し、毎朝申し送り時に事業所の目標を、月1回開催の全体会議時に法人理念を唱和し共有を図っている。職員は出勤時に個人毎の当日目標を宣言ノートに記入し、退社時に実践状況のチェックをしている。	
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	毎週ボランティアの方に訪問して頂き、脳トレ運動や傾聴ボランティアの利用等により交流を図っています。	自治会に加入している回覧板の回付がないため、区長に相談して地域行事への参加を模索している。事業所のクリスマスに保育園児が参加したり、区のどんど焼きへ出席したり、脳トレのボランティアを毎週受け入れたりしている。	
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て地域の方への報告や行事などを通じて認知症の方との触れ合いの場を設けています。		
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	運営推進会議にてご家族や出席者に意見を求め、地域からのニーズを把握し、改善に努めています。	町の介護福祉課や地域包括支援センター、地区の健康推進委員や民生委員、家族2～4人の参加がある。奇数月下旬に定期的に開催しており、都合がつけば区長も参加している。議事録より、多くの意見や提案が出ていることが確認できた。	
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	地域包括・介護福祉課と密に連絡しており、また社会福祉協議会にも協力を頂き、ボランティアや研修等も参加させて頂いています。	町の介護福祉課が運営推進会議に参加し、施設長が隔月で議事録を窓口に持参する等、随時交流の機会がある。生活保護の利用者が3名入居して県職員の訪問があり、町の生活保護課には毎月請求書と「たより」を届けている。	
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	身体拘束廃止委員会を開催して取り組みを共有、全体会議にて職員に周知を行っています。	身体拘束ゼロ宣言をしている。3ヶ月に1回事業所内の身体拘束廃止委員会を開催して話し合い、同日に開催する全体会議の中で研修を実施している。職員アンケートを行い、その結果より必要な項目について改善を図っている。	
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	職員に研修やカンファレンス等でお客様の状況把握・共有をする事で個人ごとのケアについての問題点等話し合いを行う意識をしております。		

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
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	権利擁護・日常生活自立支援事業の利用 該当者には地域包括に相談している。		
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	契約時は重要事項説明書にて説明させて頂き、ご家族来所の際は声掛けし、何か不明な点等ないか確認している。		
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	ご意見箱を設置させて頂いていると共に苦情相談窓口を用意しております。	面会の多い家族には面会時に意見や要望を聞き取り、面会の少ない家族には電話で確認している。運営推進会議では、参加する2～4家族から意見や要望を聞いている。意見箱には感謝文の投函があった。	
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	毎月ミーティング実施、および個人面談を実施して意見や提案を聞いて、出来る事は反映している。	月1回、全体会議と各階毎のケア会議を開催しており、これらの会議や申し送り時等に職員の意見を聞いている。意見が少ない時は施設長から提案し、職員に意見を求めることもある。個人面談は半年に1回実施する予定である。	
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	面談の機会を設けるとともに、日常いつでも意見を聞けるように努めている。		
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	研修への参加を促すとともに、希望があれば外部研修への参加を勧めている。 社内研修を行っている。		
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	機会があれば地域連携会議へ参加させて頂いています		

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
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	担当者会議・入居前面談等でご本人・ご家族からお話を伺い、施設入所前の生活維持・QOLの向上に努めています。		
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	ご本人やご家族がどんなことに困っているのかを早い段階で見極め、不安な内容の把握に努め、対応している。		
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	どのようなサービスが適応なのかを提案・助言させて頂いています。		
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	職員はご利用者様の生活を支えると同時に人としての関わりを持って障害というハンデを超えて接するよう意識しています。		
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	ご家族と課題を共有化してご本人を支えるように配慮させて頂いています。		
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	ご家族との連絡を施設側から密に取るよう心がけています。	同級生や近所の人、神父や昔の教え子等の来訪がある利用者がいる。家族と一緒に法事や墓参り、一泊旅行に行く利用者等もあり、それぞれについて関係継続の支援をしている。	
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	細かいことにも配慮し、ご利用者様同士が楽しく、円滑に過ごして頂けるように努めています。		

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	どんな事でも相談して頂けるよう、声掛けさせて頂いています。		
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	ご利用者様のご家族等にご本人の暮らし方、性格等を伺い、ご本人の意に添えるよう、把握できるよう努めている。	入居時に施設長やケアマネジャーが自宅を訪問し、利用者の過ごす環境で意向について聞き取っている。入居後は職員がそれぞれ聞き取りを行い、その情報をケア会議で集約している。	
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	ご利用者様のご家族等にこれまでの暮らし方等聞き入れ、今までに近い生活環境で過ごせるよう努めている。		
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	生活環境はなるべく変わらないよう、毎日の過ごし方等把握するよう努めている。		
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	ご利用者様のご家族に職員のケアの仕方、アイデア等をお話し、介護の計画を話している。	ケア会議を適時開催し、職員から情報を収集して介護計画に状況を反映させている。作成した計画を確実なものにするために、個人ごとに介護内容を記したチェックシートを作成し、職員は実施有無のチェックを実行している。	
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	個人個人の記録を記入して、記録の下、介護計画を活かしている。		
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	ご利用者様を支えているため、その時の状況などをご家族に話し、支援に取り組んでいる。		

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	ボランティアの方や知人が訪問。話し相手になっている。 地区のお祭りなどの行事に参加している。		
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	かかりつけ医の受診、往診はご家族の納得の下、医療を受けている。	4か所の医院をかかりつけ医とし、入居時に選択することができる。入居前の医院を希望することも可能だが、現在は他の医院にかかる利用者はいない。かかりつけ医以外に受診する際は、有料で事業所職員が対応を行っている。	
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	ご利用者様の身体の状況等気付いたことを看護師等に伝え、相談し、適切な受診看護を受けている。		
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。	ご利用者様が入院された時は常に病院へ訪問し、病院の関係者との情報交換や相談などし、関係作りに取り組んでいる。		
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、事業所ですべて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	ご利用者様の身体の異変にすぐ気づき、重度化した場合などはご家族にその状況をすぐにお話し、支援するようにしている。	事業所は看取りを行う方針であり、最近では昨年12月に事例がある。入居後に状態が低下して経管栄養となっても、訪問看護師の協力を得て対応しており、事業所で過ごしたいとの意向を第一に考えている。緊急時は医療と連絡体制を作り、職員の不安解消に努めている。	
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	ご利用者様の急変や事故(怪我)等に備え、管理者より対応の仕方を受けている。		
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	災害対策としては、火災、地震などに備え、訓練を受けている。	事業所付近には河川や急斜面などが無いことから、リスクは少ない立地であると考えている。訓練は消防への通報訓練と利用者の避難訓練を年2回行っている。車いすなど、歩行できない利用者の避難訓練を今後の課題としている。	災害時の備蓄は3日以下であり、夜間想定や車いす利用者の避難訓練実施を含めて、災害への備えが充実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	一人、ひとりの性格を把握し、尊重し、話し方、接し方等気を付けて対応している。	オムツの交換などはトイレや個室で行うなど、当然のことを当たり前に行う介護を基本としている。法人を総括しているマネージャーによるスピーチロックや接遇などについての内部研修を定期的に企画している。	
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	ご利用者様の希望や思いを話してきた時はご本人の気持ちを越えないよう対応している。		
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	職員はご利用者様の対応を優先し、ご利用者様がどのようにしたいかを聞き入れ支援している。		
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	着るものなどは今まで家でどのようなものを着ていたのか、ご家族に持ってきて頂き、ご本人の気に入っているものを着て頂いている。		
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	食事を楽しく頂いてもらうためにその日のメニューや好きな物を聞き入れ、一緒に片付けなどをして頂いている。	朝食と昼食は契約業者より配達される調理済みの食材を温めて配膳を行い、夕食は職員が調理をして提供している。誕生会などイベント時のメニューは、利用者からの希望を参考に寿司などを提供している。	
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	一日のカロリー、水分量を確保できるよう、一人、ひとりに対応している。		
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	一人、ひとり毎食後の口腔ケアをしている。また、訪問歯科診療にて治療や口腔ケアを受けている。		

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
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	ひとりでトイレに行けない人には職員がその人の排泄パターンを把握し、トイレ誘導をする支援を行っている。	できる限りトイレで排泄する事を目指しており、誘導が必要な利用者の排泄パターンを把握するために排泄表を作成している。排泄表により適時声掛けを行っているが、上手くいかないこともあり今後の課題としている。	
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	なるべく便秘をさせないよう、水分補給、散歩等にお誘いして運動に結び付けるよう、一人、ひとりの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	入浴日は湯船につかってもらい、身体を洗うことは気持ちが良いというのを習慣づけ、入浴して頂いている。	入浴は週2回を基本としている。浴室に入る際に段差があるが、危険のないように職員が支えるなどの介助を行っている。利用者が満足するまで湯船につかるように対応し、今後は希望する入浴剤の利用を検討している。	
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	一人、ひとりの睡眠する時間を把握し、その時の状況に応じ、安心して眠れるよう支援している。		
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	処方箋にて一人、ひとりの薬の服用を把握し、用法・用量について把握、症状の変化の確認に努めている。また、誤薬を防ぐため服薬支援ロボットにて配薬している。		
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	毎日を楽しく過ごせるよう会話をしたり、聞いたり、カラオケの利用や体操、ぬり絵など一日が飽きることはないよう支援している。		
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	一人、ひとりの希望にあわせ、戸外に出かける時は必ず一人職員がついて出かけられるよう支援している。	各ユニット6名程度の利用者が、週に2～3回職員の付添いで事業所周辺を散歩している。また、同一法人から大きな車を借りての初詣や花見、いちご狩りやあじさい見学など、2カ月に1回程度の季節に応じた外出を計画している。	

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	買い物をする時にはご本人の欲しいもの等見届け、その時に応じ、お金の使い方を支援している。		
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している	ご利用者様の方より家に電話してほしいとの希望があったりする。その時は本人から内容等を聞き、その時の対応によって連絡をするよう支援している。		
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	トイレ等ご利用者様が共用している場所は不快な思いをさせないよう毎日掃除している。	手伝いが可能な利用者にはモップ掛けなどを依頼し、毎日掃除を一緒に行っている。感染症対策として、加湿器を使った空間除菌を行っている。通信カラオケを利用して音楽体操やカラオケを行い、利用者が楽しく交流できる時間を作っている。	
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	共用空間の場所ではご利用者様一人、ひとりが独占しないようご利用者様同士楽しく過ごせるようにしている。		
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	居室には家でご本人が使っていた物、ご家族に相談し、ご本人の使い慣れた物を置き、気持ちよく過ごせるようにしている。	居室は8畳程度の広さで、他のホームと比べて広々とした空間であり、物入れと洗面所が設置されている。広い空間を生かして、過去には自宅からダイニングテーブルを持参した利用者がいた事もある。	
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	ホームの中はご利用者様全員が安心して過ごせるよう心掛け、ご利用者様が安全な生活を送れるよう工夫した環境づくりに努めている。		

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	2291300065		
法人名	株式会社 フォーエバー		
事業所名	グループホーム まーがれっと長泉	ユニット名	3Fユニット
所在地	静岡県駿東郡長泉町下長窪645-2		
自己評価作成日	平成31年2月12日	評価結果市町村受理日	平成31年4月1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_2018_022_kani=true&JigvosyoCd=2291300065-00&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31年2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)】

<p>お客様の意思を尊重し、可能な限りお役様にご希望を選択して頂いています。レクリエーションの充実を図る事で活動量の拡大を図っています! お客様に寄り添い、暖かい雰囲気作りに努めています。</p>
--

【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	出勤時、宣言ノートに今日の目標を宣言して業務に就いている。 毎朝朝礼後、会社の理念と事業所目標を唱和して業務に就いている。	※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	毎週ボランティアの方に訪問して頂き、脳トレ運動や傾聴ボランティアの利用等により交流を図っています。		
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	運営推進会議を通じて地域の方への報告や行事などを通じて認知症の方との触れ合いの場を設けています。		
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	運営推進会議にてご家族や出席者に意見を求め、地域からのニーズを把握し、改善に努めています。		
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	地域包括・介護福祉課と密に連絡しており、また社会福祉協議会にも協力を頂き、ボランティアや研修等も参加させて頂いています。		
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	身体拘束廃止委員会を開催して取り組みを共有、全体会議にて職員に周知を行っています。		
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	職員に研修やカンファレンス等でお客様の状況把握・共有をする事で個人ごとのケアについての問題点等話し合いを行う意識をしております。		

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
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	権利擁護・日常生活自立支援事業の利用 該当者には地域包括に相談している。		
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	契約時は重要事項説明書にて説明させて頂き、ご家族来所の際は声掛けし、何か不明な点等ないか確認している。		
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	ご意見箱を設置させて頂いていると共に苦情相談窓口を用意しております。		
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	毎月ミーティング実施、および個人面談を実施して意見や提案を聞いて、出来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	面談の機会を設けるとともに、日常いつでも意見を聞けるように努めている。		
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	研修への参加を促すとともに、希望があれば外部研修への参加を勧めている。 社内研修を行っている。		
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	機会があれば地域連携会議へ参加させて頂いています		

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
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	担当者会議・入居前面談等でご本人・ご家族からお話伺い、施設入所前の生活維持・QOLの向上に努めています。		
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	ご本人やご家族がどんなことに困っているのかを早い段階で見極め、不安な内容の把握に努め、対応している。		
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	どのようなサービスが適応なのかを提案・助言させて頂いています。		
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	職員はご利用者様の生活を支えると同時に人としての関わりを持って障害というハンデを超えて接するよう意識しています。		
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	ご家族と課題を共有化してご本人を支えるように配慮させて頂いています。		
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	ご家族との連絡を施設側から密に取るよう心がけています。		
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	細かいことにも配慮し、ご利用者様同士が楽しく、円滑に過ごして頂けるように努めています。		

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	どんな事でも相談して頂けるよう、声掛けさせて頂いています。		
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	ご利用者様のご家族等にご本人の暮らし方、性格等を伺い、ご本人の意に添えるよう、把握できるよう努めている。		
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	ご利用者様のご家族等にこれまでの暮らし方等聞き入れ、今までに近い生活環境で過ごせるよう努めている。		
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	生活環境はなるべく変わらないよう、毎日の過ごし方等把握するよう努めている。		
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	ご利用者様のご家族に職員のケアの仕方、アイデア等をお話し、介護の計画を話している。		
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	個人個人の記録を記入して、記録の下、介護計画を活かしている。		
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	ご利用者様を支えているため、その時の状況などをご家族に話し、支援に取り組んでいる。		

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	ボランティアの方や知人が訪問。話し相手になっている。 地区のお祭りなどの行事に参加している。		
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	かかりつけ医の受診、往診はご家族の納得の下、医療を受けている。		
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	ご利用者様の身体の状況等気付いたことを看護師等に伝え、相談し、適切な受診看護を受けている。		
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。	ご利用者様が入院された時は常に病院へ訪問し、病院の関係者との情報交換や相談などし、関係作りに取り組んでいる。		
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	ご利用者様の身体の異変にすぐ気づき、重度化した場合などはご家族にその状況をすぐにお話し、支援するようにしている。		
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	ご利用者様の急変や事故(怪我)等に備え、管理者より対応の仕方を受けている。		
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	災害対策としては、火災、地震などに備え、訓練を受けている。		

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
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	一人、ひとりの性格を把握し、尊重し、話し方、接し方等気を付けて対応している。		
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	ご利用者様の希望や思いを話してきた時はご本人の気持ちを越えないよう対応している。		
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	職員はご利用者様の対応を優先し、ご利用者様がどのようにしたいかを聞き入れ支援している。		
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	着るものなどは今まで家でどのようなものを着ていたのか、ご家族に持ってきて頂き、ご本人の気に入っているものを着て頂いている。		
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	食事を楽しく頂いてもらうためにその日のメニューや好きな物を聞き入れ、一緒に片付けなどをして頂いている。		
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	一日のカロリー、水分量を確保できるよう、一人、ひとりに対応している。		
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	一人、ひとり毎食後の口腔ケアをしている。また、訪問歯科診療にて治療や口腔ケアを受けている。		

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
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	ひとりでトイレに行けない人には職員がその人の排泄パターンを把握し、トイレ誘導をする支援を行っている。		
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	なるべく便秘をさせないよう、水分補給、散歩等にお誘いして運動に結び付けるよう、一人、ひとりの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	入浴日は湯船につかってもらい、身体を洗うことは気持ちが良いということを習慣づけ、入浴して頂いている。		
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	一人、ひとりの睡眠する時間を把握し、その時の状況に応じ、安心して眠れるよう支援している。		
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	処方箋にて一人、ひとりの薬の服用を把握し、用法・用量について把握、症状の変化の確認に努めている。また、誤薬を防ぐため服薬支援ロボットにて配薬している。		
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	毎日楽しく過ごせるよう会話をしたり、聞いたり、カラオケの利用や体操、ぬり絵など一日が飽きることはないよう支援している。		
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	一人、ひとりの希望にあわせ、戸外に出かける時は必ず一人職員がついて出かけられ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	買い物をする時にはご本人の欲しいもの等見届け、その時に応じ、お金の使い方を支援している。		
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	ご利用者様の方より家に電話してほしいとの希望があったりする。その時は本人から内容等を聞き、その時の対応によって連絡をするよう支援している。		
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	トイレ等ご利用者様が共用している場所は不快な思いをさせないよう毎日掃除している。		
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	共用空間の場所ではご利用者様一人、ひとりが独占しないようご利用者様同士楽しく過ごせるようにしている。		
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	居室には家でご本人が使っていた物、ご家族に相談し、ご本人の使い慣れた物を置き、気持ちよく過ごせるようにしている。		
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	ホームの中はご利用者様全員が安心して過ごせるよう心掛け、ご利用者様が安全な生活を送れるよう工夫した環境づくりに努めている。		