

# 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	2277102361		
法人名	医療法人 長啓会		
事業所名	グループホーム 双葉の家	ユニット名	1号館
所在地	静岡県浜松市南区古川町234		
自己評価作成日	平成22年1月20日	評価結果市町村受理日	平成22年4月5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	<a href="http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do">http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do</a>
----------	---

## 【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22年2月13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)】

その人らしい生活を送っていただくために今年の目標を決め、ホームのロビーに掲げ、訪れる人に知っていただいている。職員は、その目標に向かって一致団結し目標達成に努力している。  
年6回開催している運営推進会議の結果、地域の方々に「双葉の家」の存在と内容を回を追う毎に、深く理解いただけるようになった。同一町内より入所された方も2名あり、ご家族にも厚い信頼をもらっている。これからも地域の皆様に愛されるホームでありたい。

## 【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)】

開所して6年目。館長のリーダーシップと職員のチームワークの良さで一致団結、毎年受審している外部評価結果についての課題は一つ一つ解決されており、利用者中心の介護を目標に歩んでいるグループホームである。運営推進会議も隔月に開かれるようになり、地域との関係が深まると共に理解される存在ともなっている。家族アンケートでは、職員の評価が大変よく感謝のことが綴られている。赤ちゃんを抱いた孫夫婦らの訪問があり居間で談笑する光景からも家族の訪問しやすい雰囲気が伝わった。排泄の自立支援、日常的な散歩など一人ひとりの状況にあわせ工夫されており、温かいケアを実践している事業所である。

## 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 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、活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、安心して暮らしている (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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	職員皆で考えた運営理念を掲げ、その目標に向かって前進している	理念は、職員皆で考えられたもので、このホームらしさがよく表れている。今年度は新たに地域密着型サービスの理念として「運営推進会議がもたらす地域とのふれあい」を第1項目に加え日々の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	開設5年となり地域の人達に認められるようになってきており、地域の方の入居もある	地域とのつながりを積極的に工夫しながら進めてきた実績が実り、よい関係が保たれている。行事や運営推進会議などの案内も回覧板を利用しており住民の出入りも多く地域の理解も深まってきている。	
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	運営推進会議では認知症について、分かりやすく説明したり、おむつ交換の方法を教える講座を開いた		
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	運営推進会議では、家族、地域の皆様に外部評価の報告をし、意見を聞くなどしてサービスの向上に活かしている	運営推進会議は、回覧案内による地域住民の参加、複数の家族の出席もあり隔月に開催されている。内容もその都度工夫されており、職員による寸劇「認知症の対応」、また「おむつの交換」などの講習も行われている。	運営推進会議では、ホームの取り組み内容や具体的な課題なども議題として取り上げられたい。そして、参加者から率直な意見をもらい、サービス向上に活かしていくことが望まれる。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営推進会議には毎回出席をしてくれている生活保護の方の入居の問い合わせがあるなど、市担当者とは顔見知りとなり、良い関係が築けている	市担当者は、毎回運営推進会議に出席しており理解も深まり協力関係が築かれている。生活保護受給者の受け入れも実施していることから、行政とのパイプは太い。	
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	全職員が理解している 身体拘束は行っていない	身体拘束については、研修が行われ職員の自覚を促し徹底している。利用者一人ひとりの思いを尊重した対応がなされており、自由な生活が保たれている。	
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	市の「虐待の防止、拘束禁止」研修に参加し、職員の自覚を徹底している		

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	実際に成年後見人制度を利用されている方がおり、その方を通して後見人制度に対する知識も深まり、活用への支援ができる様になってきた		
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	納得いくまで十分に説明している 質問はいつでも受け付け誤解のないようにしている		
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	重要事項を掲示しており、窓口を明確化している今まで苦情を頂いたことはないが、苦情があればその都度話し合う機会を作っていく	運営推進会議には毎回、複数の利用者や家族も出席している。又、その他の行事への参加や、日常的な家族の訪問も多く、話し合いの機会が持たれている。	
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1回職員全員参加の「双葉会」を開き職員の意見や提案を聞く機会を設け実践している	管理者からは職員の意見や提案をよく聴き、皆でよりよくしていこうとする姿勢が感じられる。月1回の会議、その他随時実施される会議では、それぞれ意見を出し合いサービスの向上に反映させている。	
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	職員の意見には耳を傾け、働きやすい職場環境となるよう常に気を配っている		
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	研修には積極的に参加している 勤務しながら 資格保有者となった人には手当てをつけている		
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	忘年祭、院内学会、旅行などを通し交流する機会を設けている		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	良い関係を作るため本人が安心できるように訴えを聞き関係作りに活かしている		
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	本人が安心して暮らしていけるように家族の要望にも耳を傾けながらサービスの導入に努めている		
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	本人と家族が「ここでどうやって暮らしていきたい」のかを聞きそれに沿った介護計画を立て実施している		
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	入居者の皆さんは人生経験の豊かな方たちであることを職員はよく理解しており尊敬の念をもって接することを心がけている		
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	面会時などを利用し本人の様子や生活の状況などをお話している また、家族からの要望があれば介護計画に反映させていく		
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	本人の友人や知人、地域の人達がいつでも自由にホームに訪問できるように家族にお願いしている	玄関の回りには美しい花々が栽培されていて訪問しやすい雰囲気がある。孫やひ孫をつれての家族の訪問があり笑顔が飛び交い和んでいた。お墓参りや旅行なども家族と共に出かけている。	
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	毎日2ユニットが一緒になり体操や歌、ゲーム、散歩などに取り組み孤立する事のない様に支援している		

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
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	退去された家族の方が、知人などを紹介してくれ入居に至った よい関係を保っている		
<b>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</b>					
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	アセスメントを実施して入居者本位のサービスを実施している	職員は、利用者との会話を大事にしており、接する中で感動したり学ばせてもらっていると言う。より良い関係を築きながら、利用者の希望や意向の把握に努めている。	
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	アセスメントを実施しモニタリングを定期的に行うことで、それまでの暮らしぶりを把握している 家族にも協力していただいている		
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	一人ひとりの性格をよく把握し「今、何をしたいのか、どうしてほしいのか」を気づくように職員は努力している		
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	入居者本位の介護計画を立て、協力医、家族と相談しながら実行している	利用者、家族、協力医とも現状に合わせたケアのあり方について話し合い、職員会議での意見や記録をもとに、利用者本意の介護計画を作成している。	
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	業務日誌、介護記録、申し送りノートなどを利用し、気づいたことを話し合い介護計画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	受診時には本人と共に医師の話を聞き、薬の管理をしている 外食や買い物にも付き添っていく		

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
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	地域の秋祭りには神社で神事が行われ餅投げ時には場所も確保していただきお餅が安全に拾えるように配慮していただいている		
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、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	ホームでも看取り、夜間の往診ときめ細かな対応をしてくれ、家族にも大変信頼されている 24時間対応で安心である	入居前からのかかりつけ医に受診することもできるが、全員がホームの協力医に受診している。協力医は1kmほどの近距離で、24時間体制の支援がされており、随時、夜間の往診も可能で、厚い信頼関係が築かれている。	
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	看護職との連携はないが、訪問介護の利用は可能である		
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。	入居が可能な状態かどうか、家族から状況を聞いたり実際に入院先を訪問し看護師などから現在の様子を聞いている		
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	家族の希望に沿い協力医の指導のもとケアに取り組んでいる	ホームの方針としては、看護職がいないこともあり、重度化の際には同法人の病院などへの転院を勧めている。しかし、ホームでの看取りを希望する場合は、その都度話し合いがもたれ、看取りを行っているが、その際方針の変更がされた記録を残していない。	安心して納得した人生の最期を迎えられるよう、利用者・家族の希望に添えるような話し合いは随時されている。今後は、意志確認書を作成し、方針が一目で分かるような体制づくりが望まれる。
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	消防署主催の救急救命講座を受講している 定期的に講習を受けていきたい		
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、消防訓練している 地域には協力体制が築けている	年2回の防災訓練が行われ、自治会、民生委員、近隣の有志企業等の協力が得られている。地域の方々を招いて「東海地震に備えて」という市役所の出張講演などを行い、地域防災にも協力している。	

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	ホーム内の写真掲示については家族に了解をもらっている プライバシーには十分配慮し個人情報は事務所で管理している	個人情報の管理は、事務所にて厳重にされている。ホーム内に写真を掲示する場合にも家族の同意を得ている。職員は利用者に対し尊敬の念を持って接しており、声かけも本人の気持ちや人格を尊重している。	
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	時間がかかっても自分で出来ることはやっていた		
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	日常生活のなかで出来ることは手を出さずに見守り、出来ないところを介助するように心がけている声かけや、励ましを行うようにしている		
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	理容は専門の業者が来設しその人にあった髪型にしてもらっている 衣類は季節にあわせ家族が調整している		
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	季節感を味わっていただくため、季節のものを取り入れている 食材の野菜の皮むきなど職員と一緒に楽しみながら手つだっている	食事の準備は、利用者が野菜の皮むきを手伝うなど、楽しい雰囲気で行われている。食前には「嚥下体操」を行い、唾液の分泌を促しスムーズに食事が進むような工夫がされ、口腔ケアも毎食後に行われている。	
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	入所者様の体調と栄養状態を職員が把握できる様表示し、食欲、水分がはかどらない時には、声かけ、介助をし必要性を促している		
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	起床時、毎食後している 歯ブラシ使用の方、義歯を自分で洗浄する方、職員が洗浄する方、3方法で行っている		

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	尿チェック表を記入し、失禁がないよう声かけし、トイレ介助、誘導をしている	日中はオムツをはずし、声かけ誘導によりトイレでの排泄を支援している。声かけも、利用者のプライドを傷つけないようさりげなくされている。	
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	散歩を毎日の日課にしている おやつはなるべく手作りし、食物繊維類を多くしている		
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	週4回は入浴していただいている 希望すれば毎日入浴できる	最低週3~4回の入浴支援を行っており、毎日の入浴も可能である。利用者は、清潔で広めの浴室で、ゆったりと入浴を楽しんでいる。利用者2名に対し内と外2名ずつが介助に入り、スムーズで安全な入浴が行われている。	
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	テレビの见たい方、リビングや居室でゆっくりくつろぎたい方などその人にあつた対応をしている。		
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	「処方薬について」の説明紙をカルテに綴り、薬の目的や副作用などについて理解している 与薬の際は名前を確認し誤飲のないようにしている		
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	貼り絵の好きな方、パズルを楽しみにしている方などそれぞれにあわせ支援している 外食はとても評判がよく楽しみにされている		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそつて、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	一人ひとりの脚力にあわせ、散歩コースをきめている 希望があればスーパーの買い物や外食にもいく	散歩は日課となつており、利用者の状態にあわせ、庭を歩いたり、30分程近隣を歩く利用者もいる。職員と買い物に行つたり、お弁当を持ってお花見に出掛けるなど、積極的に外出支援をしている。また、回転寿司での外食を喜び出掛けている。	

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	お金を所持して使う喜びを味わっていただけるよう嗜好品、衣服などは自分で選んでいただいている		
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	希望に応じて電話がけ、手紙の発信など支援している		
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	玄関には各自の名前のついた季節の花を植えた鉢があり喜ばれている みかんの季節には、ゆずなどを浮かべて入浴を楽しんでいる	食堂・居間は、日当たりがよく、明るく居心地の良い空間となっている。壁には、カラオケ大会や行事の際の楽しい利用者の写真が飾られ、玄関周りには色とりどりの花々が植えられている。	
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	共通の話題、会話が弾む方と椅子を並べたり、寒暖の差に敏感な方の居場所の工夫もしている		
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	本人が使用していた寝具、食器などを優先し、ご家族の写真、お孫さんの絵などを居室に貼ってほっとする空間を作っている	入居前に使用していた家具や寝具など、馴染みの物が持ち込まれ、その人らしい居室が作れるような配慮がされている。部屋の壁には、本人の誕生会や家族の写真が貼られ、落ち着いて過ごせる居室となっている。	
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	バリアフリーであり、館内には手すりがついている身体能力に応じベットの位置や、食事の工夫をしている また場所が分からない方には居室に絵を貼るなどしている		

# 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	2277102361		
法人名	医療法人 長啓会		
事業所名	グループホーム 双葉の家	ユニット名	2号館
所在地	静岡県浜松市南区古川町234		
自己評価作成日		評価結果市町村受理日	平成22年4月5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.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/Top.do>

## 【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会社 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22年2月13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)】

その人らしい生活を送っていただくために今年目標を決め、ホームのロビーに掲げ、訪れる人に知っていただいている。職員は、その目標に向かって一致団結し目標達成に努力している。  
年6回開催している運営推進会議の結果、地域の方々に「双葉の家」の存在と内容を回を追う毎に、深く理解いただけるようになった。同一町内より入所された方も2名あり、ご家族にも厚い信頼をもらっている。これからも地域の皆様に愛されるホームでありたい。

## 【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ユニット目の評価表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)	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している (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、安心して暮らしている (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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	職員皆で考えた運営理念を掲げ、その目標に向かって前進している	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表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	開設5年となり地域の人達に認められるようになってきており、地域の方の入居もある		
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	運営推進会議では認知症について、分かりやすく説明したり、おむつ交換の方法を教える講座を開いた	/	
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	運営推進会議では、家族、地域の皆様に外部評価の報告をし、意見を聞くなどしてサービスの向上に活かしている		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営推進会議には毎回出席をしてくれている生活保護の方の入居の問い合わせがあるなど、市担当者とは顔見知りとなり、良い関係が築けている		
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「介指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	全職員が理解している 身体拘束は行っていない		
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	市の「虐待の防止、拘束禁止」研修に参加し、職員の自覚を徹底している	/	

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	実際に成年後見人制度を利用されている方がおり、その方を通して後見人制度に対する知識も深まり、活用への支援ができる様になってきた		
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	納得いくまで十分に説明している 質問はいつでも受け付け誤解のないようにしている		
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	重要事項を掲示しており、窓口を明確化している今まで苦情を頂いたことはないが、苦情があればその都度話し合う機会を作っていく		
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1回職員全員参加の「双葉会」を開き職員の意見や提案を聞く機会を設け実践している		
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	職員の意見には耳を傾け、働きやすい職場環境となるよう常に気を配っている		
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	研修には積極的に参加している 勤務しながら 資格保有者となった人には手当てをつけている		
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	忘年祭、院内学会、旅行などを通し交流する機会を設けている		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	良い関係を作るため本人が安心できるように訴えを聞き関係作りに活かしている		
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	本人が安心して暮らしていけるように家族の要望にも耳を傾けながらサービスの導入に努めている		
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	本人と家族が「ここでどうやって暮らしていきたい」のかを聞きそれに沿った介護計画を立て実施している		
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	入居者の皆さんは人生経験の豊かな方たちであることを職員はよく理解しており尊敬の念をもって接することを心がけている		
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	面会時などを利用し本人の様子や生活の状況などをお話している また、家族からの要望があれば介護計画に反映させていく		
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	本人の友人や知人、地域の人達がいつでも自由にホームに訪問できるように家族にお願いしている		
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	毎日2ユニットが一緒になり体操や歌、ゲーム、散歩などに取り組み孤立する事のない様に支援している		

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
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	退去された家族の方が、知人などを紹介してくれ入居に至った よい関係を保っている		
<b>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</b>					
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	アセスメントを実施して入居者本位のサービスを実施している		
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	アセスメントを実施しモニタリングを定期的に行うことで、それまでの暮らしぶりを把握している 家族にも協力していただいている		
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	一人ひとりの性格をよく把握し「今、何をしたいのか、どうしてほしいのか」を気づくように職員は努力している		
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	入居者本位の介護計画を立て、協力医、家族と相談しながら実行している		
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	業務日誌、介護記録、申し送りノートなどを利用し、気づいたことを話し合い介護計画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	受診時には本人と共に医師の話を聞き、薬の管理をしている 外食や買い物にも付き添っていく		

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
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	地域の秋祭りには神社で神事が行われ餅投げ時には場所も確保していただきお餅が安全に拾えるように配慮していただいている		
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、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	ホームでも看取り、夜間の往診ときめ細かな対応をしてくれ、家族にも大変信頼されている 24時間対応で安心である		
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	看護職との連携はないが、訪問介護の利用は可能である		
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。	入居が可能な状態かどうか、家族から状況を聞いたり実際に入院先を訪問し看護師などから現在の様子を聞いている		
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	家族の希望に沿い協力医の指導のもとケアに取り組んでいる		
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	消防署主催の救急救命講座を受講している 定期的に講習を受けていきたい		
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、消防訓練している 地域には協力体制が築けている		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	ホーム内の写真掲示については家族に了解をもらっている プライバシーには十分配慮し個人情報は事務所で管理している		
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	時間がかかっても自分で出来ることはやっていただく		
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	日常生活のなかで出来ることは手を出さずに見守り、出来ないところを介助するように心がけている声かけや、励ましを行うようにしている		
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	理容は専門の業者が来設しその人にあった髪型にしている 衣類は季節にあわせ家族が調整している		
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	季節感を味わっていただくため、季節のものを取り入れている 食材の野菜の皮むきなど職員と一緒に楽しみながら手つだっている		
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	入所者様の体調と栄養状態を職員が把握できる様表示し、食欲、水分がはかどらない時には、声かけ、介助をし必要性を促している		
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	起床時、毎食後している 歯ブラシ使用の方、義歯を自分で洗浄する方、職員が洗浄する方、3方法で行っている		

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	個々の排泄パターンを把握しトイレ誘導、介助をしている		
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	身体能力に応じ散歩を日課としている 協力医と連携をとりながら自然な排泄ができるように心がけている		
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	週4回は入浴していただいている 希望すれば毎日入浴できる		
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	状況に応じて支援している 朝、声かけをしても起きれない方は無理強いをせず、本人の希望に沿っていく		
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	名前、日付の確認をし、与薬するときは担当者が責任を持ち誤薬を防いでいる		
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	ぬり絵が好きな人、貼り絵が得意な人など、その人にあった楽しみが持てるように支援している 外食はとでも評判がよく楽しみにしている		
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	散歩などは一人ひとりの脚力の範囲でかけている スーパーの買い物や外食、春の遠足もたのしんでいる		

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
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	お金を所持して使える喜びを味わっていた だけよう、嗜好品、衣服などは自分でえら んで頂いている		
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	希望に応じ電話をかけたたり、手紙を書いたり する支援をしている		
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	玄関先には季節の花が植えられていて喜ば れている 季節を感じられるような掲示物を作ったり展 示している		
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	気のあった人同士、入浴したり、散歩も一緒 に行くなど楽しく過ごせるように工夫している		
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	使い慣れたものや好みのもを持ち込んで もらっている テレビ、筆筒、仏壇などを居室に置くこと によって居心地よく過ごせるような工夫をして 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	バリアフリーであり、館内には手すりが設置 されている 場所が分からない人には居室のドアに絵を 貼るなど工夫している		