

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	2274202081		
法人名	株式会社 日本ケアクオリティ		
事業所名	ケアクオリティ大空	ユニット名	1Fユニット
所在地	静岡県静岡市葵区古庄3-23-1		
自己評価作成日	平成22年6月1日	評価結果市町村受理日	平成22年8月12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/infomationPublic.do?JCD=2274202081&SCD=320>

【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株式会社 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6月26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)】

「地域に根差し共にふれあう関係を創ります」という理念を持ち、認知症という病であっても、我々と同じ、何も変わらぬ生活を送っていただけるような支援をする様にこころがけています。

【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)】

閑静な住宅地に居を構える近代的な建物のこの事業所は、地域の環境に溶け込むように存在している。理念通り、地域との触れ合いを大事にしており、定期的な運営推進会議の開催の下、事業所主催の秋祭りを企画したり、防災に関し地域住民に協力を求める等、地域との繋がりを重要と考えている。職員自身が、若々しく明るく利用者に対応する姿は、様々な意味で管理者の考えが職員に浸透しているようである。成年後見人の制度についても利用者の為となる様、管理者は関係者との話し合いを持つ等、介護に関する色々な制度に対してより良いものとなる様にいくつかの試みもしている。

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
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	玄関や事務所、共有スペースに掲示している。理念である地域に根差し共にふれあう関係をつくりを行える様に外へ向けた支援を考えるよう心掛けている。	地域に根ざしたホームであるとの理念の掲示がなされている事は無論であるが、その理念を実践するため管理者を先頭に職員は、地域住民に対し、小さな事では日々の挨拶、声掛けからはじまり、様々な行動を行っている。	
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	運営推進会議をはじめ、日常的な散歩や地域の行事の参加、ホーム内の祭などに呼びかけを行い交流に努めている。	地域の自治会に加入し、地域の色々な催しにも参加している。また、去年は事業所主催の秋祭りを企画し、近隣住民多数参加の下、盛況に開催されたとのことである。	
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	公には行っていないが、運営推進会議をはじめ交流の際には、相談窓口があることをお伝えしている。		
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	報告することは勿論、できていない事に関しては相談させていただき、意見を聞き参考にさせていただいている。	町内会長、民生委員、事業所大家、地域包括支援センター担当者、利用者家族等の参加の下、定期的な開催を滞りなく行っている。ホームの近況から防災訓練の協力を仰ぐものまで、多岐にわたって参加者の忌憚のない意見も多数いただき、ホームの運営につなげている。	
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	生活保護が多いため月に一度は区役所に行き話しをしている。運営推進会議の議事録や報告書等、郵送しないで足を運んでいる。	市担当課とは文章のやりとりのみで済む物でも、直接足を運び顔を見せることにより、綿密な交流連携を図ろうと努力している。	
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	職員は理解し、夜間みの施錠としていて、利用者の行動に合わせた支援を行っている。	管理者と職員は、鍵をかける事をはじめとする身体拘束の弊害を十分に理解している。施錠は、玄関を夜間行っているのみである。各階の施錠や、過度のベット柵を設置する等は見受けられなかった。	
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	研修を受けてきたものを職員には周知させ、職員の状態を含め、防止に努めている。		

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
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	権利擁護や後見人などを利用している方もいる為、職員が身近に感じているほか、身元引受人が高齢化している為、本人をはじめ家族に話しをしている。		
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	契約前には必ず説明を行って、契約時には十分に理解していただける様に、質問等その項目の都度行っている。		
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	面会時や、プラン説明の際など、本人や家族の意見を求めているほか、玄関にご意見箱を設置している。	御意見箱の設置だけでなく、家族面会時等に何でも言ってもらえるように心がけている。家族の同意の下、利用者の義歯を保険適応にて作ったが、別家族等の指摘でもっと高額なものが希望であったと後に判明した事例があり、「良い勉強をしました。」と語る管理者の姿は印象的であった。	
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	各ユニット会議を行い業務についての話し合いも行っており、本社の採決が必要な事項であれば、管理者会議や本社へ持っていく。	管理者は、職員との定期的な面談をする機会を設け、職員の思いを聞き出そうとしている。管理者と職員同士は和やかな関係の下、何でも言い合える雰囲気を作り出されている。	
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	就業時間内に職務が終われるように努め、必要に応じ手当をつけている。職員面談を行っている。		
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	就業年数にあわせた社員研修を行っている他、自己が受けた研修は個人に任せ、必要と思う研修に関しては選任して受けている。		
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	グループホーム連絡会を行って情報交換を行ったり、行事の参加を促し交流する機会をつくっている。		

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	居室を利用して、ゆったりとした時間をつくり、本人の思いを伺うように努めている。		
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	来所時や来所が無理な方はお電話で、意向や希望を伺うように努めている。		
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	本人と家族の意向からくみ取り支援の実施を行うようにしている。		
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	出来る事はお願いし、共に作業できるような場を提供している。		
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	双方にも馴染みの関係になれるよう、話しやすい環境や聞きやすい雰囲気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	職員と出かける事はないが、家族が協力してくれているほか、馴染みの方がホームへ足を運んでくれている。	利用者の認知症も重度化し、利用者の馴染みの人や場所へ出かける希望はあまりないとのことであった。しかし、利用者が心の拠り所としていた教会関係者や友人の訪問等の支援は怠りない。	
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	介護者が加わり関わる事ができるように支援しているほか、孤立してしまう方に関しては職員が関わりを持つ様に支援している。		

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	退居後は連絡を取っていない。		
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	意向や希望を本人または家族から聞き取りを行っている。困難な場合にも家族に聞いたり、本人の立場になりカンファレンスを開いている。	利用者の生活暦等の事前調査を基本に、利用者との生活の中で、声掛けと観察を下に、本人の思いを汲み取っている。	
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	フェイスシートに記録し把握している。		
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	現状の把握に努め、日々によって個々に添った支援を行っている。		
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	モニタリングを行い希望や意見に近づける介護計画づくりを行っている。	利用者に変化が見られたときは無論であるが、ない場合でも、定期的に介護計画の見直しを行っている。見直された介護計画は、日々の介護に生かされている。	
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	ケース記録を持って日々の様子や気づきを記入し、キーワードを決めてケアの実践や共有見直しを行っている。		
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	その時のニーズに対応したサービス計画の見直しを図っている。		

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
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	演芸ボランティアの方々に協力していただき、余暇を楽しんでいただけるように支援している。		
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	かかりつけ医を優先し、受診支援を行っている他、協力医の訪問診療(週2回)を行っている。	入所時にかかりつけ医の変更について、本人や家族からの希望を聞いている。協力医の訪問診療も週2回行なわれ、個々の体調を的確に把握している。提携医以外の受診は家族に依頼しているが、支援も可能である。	
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	訪問看護ステーションと提携し、週に1回訪問看護を利用し、健康管理や相談援助を行っている。		
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	病院へ出向き、状態の把握と退院後の支援など関係者とその都度話している。		
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	指針があり、契約時には話しをさせていただいている。その時期に、支援については話し合い、結果をご家族に説明し、しかるべき策を取っている。	重度化や終末期に向けた指針は明確に示されており、本人や家族の意向も聞いているが、現状では医療行為の必要性が発生した時点で、医療施設に移されている。マニュアルの作成や職員の研修は実施されていない。	入所時に、本人や家族より終末期に向けた同意書を取っている。管理者や職員も終末期に対する考えは前向きであるが、職員の不安があるのも事実である。今後は、マニュアルの作成、研修を通し、終末期のケアに取り組む事を期待する。
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	急変時対応マニュアルとフローチャートにより実施している他、消防訓練時に応急救置を学んでいる。		
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回防災訓練を実施している。今年より協力者をお願いする働きかけをしている他、町内会の参加を求め、防災訓練を予定している。	災害に備えた水や食糧は備蓄準備されている。防災訓練は、大家、民生委員、消防署等の協力の下、夜間帯を想定した訓練も含め、年2回行なわれている。近々、スモークハウス体験なども近隣住民と行なう予定である。	

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	時と場所を考えての声掛けと、イニシャルを使つてのプライバシーに配慮した会話を心がけている。	個々のファイルや書類は、事務所の鍵のかかる書庫に保管されている。プライバシーを損ねない声掛けも実施されており、利用者の明るい会話から職員が利用者の人格を尊重したケアを心がけている事が伺える。	
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	入浴時や居室で1人で居るときなど、傾聴したり「どうしようか」などの声掛けで働きかけているほか、4月より介護相談員事業を取り入れている。		
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、希望にそつて支援している	不穏な方を優先したり、職員サイドの都合で優先してしまう事があり支援出来ない。		
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	着替える際に服選びをしている。		
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	職員が食卓に入り一緒に食事をとつて会話をしているほか、好みを取り入れたメニュー作りをしている。最近ではお手伝い出来る方が少なくなっている。	食事量や水分量も記録されている。利用者と一緒に献立を考えたり、食材の買い物、大きな声で献立の発表をしたりと自分の出来る事をそれぞれが手伝い、共に作る楽しみ食べる喜びの支援をしている。	
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	食事の量や食事の形態を変えるなどの対応をしているほか、水分も一定量飲んでいただける様に飲み物を変えるなどの対応をしている。		
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	夕食後にその方の時間帯に合わせたケアを行っている。(入れ歯洗浄剤やデンタルリンス等)		

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	個々の排泄時間をみての誘導を心がけている。	排泄チェック表により個々の排泄パターンを把握しており、便器の高さも色々考えられていて、トイレで排泄する習慣を大切にしている。失敗した時も速やかな対応がされており、職員は利用者の人格を尊重したケアの提供がされている。	
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	食物繊維や乳酸を取り入れた食事や散歩などの軽運動を行う様にしているが、滞る方には腹部マッサージや下剤で調整を行っている。		
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	ホームで決まっている時間帯の中で、希望を聞いて入浴を行っている。(透析通院の方には曜日が決まっている)	毎日入浴ができるよう支援しており、季節折々の風呂を用意し楽しい入浴が出来るよう提供している。体調が悪い人にも足浴や清拭等、柔軟な対応ができています。	
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	様子によってソファや居室で安眠を取っていただき、就寝時間は特に定めず、居室内の温度調節をするなど支援している。		
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	理解については乏しいところはあるが、主治医に相談や指示をいただき対応しているほか、服薬に関しては誤薬などないよう確認する様に努めている。		
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	歌や塗り絵や読書など行ったり、ボランティアなどを呼んで演芸を楽しんでいただいたり支援を行っている。		
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	散歩やドライブなどに出かけるほか、誕生日には本人の希望を聞いて外食に出かけるなどの支援している。	ホームの周りを散歩したり、近くの喫茶店でパフェを食べたり、回転寿司に出掛けたりと一人ひとりに合った支援を心がけている。また、少し遠出にドライブに出掛け利用者の楽しみが出来るよう心がけている。	

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	金銭管理が出来ない為、ホームで預かり金として管理し、欲しい物に関しては本人と出かけて行き使えるよう支援しているが、生活保護者が多いため切り詰めている。		
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	家族が拒否していない方以外は、電話で話せる様支援している。		
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	その時期ごとの飾りつけを行い季節感をだすように工夫している。	共有空間には四季のちぎり絵が飾られたり、季節を感じられるような、七夕飾りが置かれている。居間には、TVが置かれ、その横には大きなソファがあり、利用者がそこでくつろぎゆっくりと時間が流れていくのを感じ取られた。	
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	共有空間では気の合った方同士の配置であり、ソファや畳を利用するほか、階層を隔てる事無く行き来できるよう支援している。		
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	使い慣れた家具など利用し、写真やカレンダーなど好みの物を飾り工夫している。	居室には、使い慣れた家具や仏壇が持ち込まれており、家族の写真が飾られたりして、利用者が安心して暮らせるよう配慮され、各自の生活習慣に合わせた居室作りがされている。	
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	扉には本人がわかるような目印(暖簾など)をしたり、共有場所にはプレートがあり場所がわかる様な工夫をするほか、タンスには中身がわかる様にしている方もいる。		

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	2274202081		
法人名	株式会社 日本ケアクオリティ		
事業所名	ケアクオリティ大空	ユニット名	2Fユニット
所在地	静岡県静岡市葵区古庄3-23-1		
自己評価作成日	平成22年6月1日	評価結果市町村受理日	平成22年8月12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/infomationPublic.do?JCD=2274202081&SCD=320>

【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株式会社 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6月26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)】

「地域に根差し共にふれあう関係を創ります」という理念を持ち、認知症という病であっても、我々と同じ、何も変わらぬ生活を送っていただけるような支援をする様にこころがけています。

【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)	○	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
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	玄関や事務所、共有スペースに掲示している。理念である地域に根差し共にふれあう関係をつくりを行える様に外へ向けた支援を考えるよう心掛けている。	※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	運営推進会議をはじめ、日常的な散歩や地域の行事の参加、ホーム内の祭などに呼びかけを行い交流に努めている。		
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	公には行っていないが、運営推進会議をはじめ交流の際には、相談窓口があることをお伝えしている。	/	
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	報告することは勿論、できていない事に関しては相談させていただき、意見を聞き参考にさせていただいている。		
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	生活保護が多いため月に一度は区役所に行き話しをしている。運営推進会議の議事録や報告書等、郵送しないで足を運んでいる。		
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	職員は理解し、夜間のみ施錠としていて、利用者の行動に合わせた支援を行っている。		
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	研修を受けてきたものを職員には周知させ、職員の状態を含め、防止に努めている。	/	

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
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	権利擁護や後見人などを利用している方もいる為、職員が身近に感じているほか、身元引受人が高齢化している為、本人をはじめ家族に話しをしている。		
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	契約前には必ず説明を行って、契約時には十分に理解していただける様に、質問等その項目の都度行っている。		
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	面会時や、プラン説明の際など、本人や家族の意見を求めているほか、玄関にご意見箱を設置している。		
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	各ユニット会議を行い業務についての話し合いも行っており、本社の採決が必要な事項であれば、管理者会議や本社へ持っていく。		
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	就業時間内に職務が終われるように努め、必要に応じ手当をつけている。職員面談を行っている。		
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	就業年数にあわせた社員研修を行っている他、自己が受けたい研修は個人に任せ、必要と思う研修に関しては選任して受けている。		
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	グループホーム連絡会を行って情報交換を行ったり、行事の参加を促し交流する機会をつくっている。		

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	居室やホールなどでゆっくり傾聴する時間をとっている。		
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	面談の段階から家族に対してもゆっくりと傾聴する時間をとっている。		
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	訪問マッサージなどの外部のサービスを利用するなどの対応も行っている。		
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	家事などをお願いしたり共に行ったりして関係を作っている。		
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	話しやすい関係になれるように努め、受診など協力できるところは協力していただいている。		
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	家族の協力のもと行えている方もいるが、生活保護者で身寄りがない方もいる。		
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	参加しやすいリクリエーションなどを行い孤立させない様努めている。		

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	本人の経過は時折耳にするが、退居後は連絡を取っていない。		
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	プラン作成の前には話す時間を作り把握に努め、困難な場合でも職員や担当者と検討している。		
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	本人や家族から伺ったり、以前受けていたサービスの情報を得る様努めている。		
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	出来るだけ本人に働きかけて、出来ること出来ないことの見極めを行っています。		
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	本人や家族を含め、担当者などと話し合いながら作成している。		
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	ケアの実践を行い、気づきや工夫などはその時々やカンファレンスを行い見直ししている。		
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	訪問マッサージの利用や介護相談員を導入し柔軟な支援が出来るように取り組んでいる。		

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	ボランティアの方々にも協力していただきクリエイションや演芸など行っている。		
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	病状により適切な医療機関の受診を行い、協力医の訪問診療(週2回)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	訪問看護ステーションと提携し、週に1回訪問看護を利用し、健康管理や相談援助を行っている。		
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。	病院へ出向き、状態の把握と退院後の支援など関係者とその都度話している。		
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	指針があり、契約時には話しをさせていただいている。その時期に、支援については話し合い、結果をご家族に説明し、しかるべき策を取っている。		
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	急変時対応マニュアルとフローチャートにより実施している他、消防訓練時に応急処置を学んでいる。		
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回防災訓練を実施している。今年より協力者をお願いする働きかけをしている他、町内会の参加を求め、防災訓練を予定している。		

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
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	申し送りの際などイニシャルを使って会話をするようにしている。		
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	介護相談員事業を取り入れ、職員に話せないことなども第三者から聞き取れるよう支援している。		
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	「どうするか」や「何をしたいか」を聞いたり、お願いすることも無理強いをしないよう心がけている。		
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	着たいと思う服を着ていただき、髪型も本人の希望を聞いている。		
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	女性利用者と共に支度や片づけを行っている。		
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	利用者によって食べる量や、形状を変えており、水分量も確保できるよう種類をかえて対応している。		
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	毎食後、お茶やデンタルリンスを利用したり、義歯などの清潔保持をしている。		

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
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	排泄パターンを読みとり、時間で誘導するなど行っている。		
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	食物繊維などを取り入れた食事を提供しているが、便秘しがちな方には下剤で調整を行っている。		
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	ホームで決まっている時間ではあるが、本人のタイミングで入浴をして頂いている。		
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	その日によってお昼寝をしたり、居室の温度など調整している。		
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	様子の変化に伴い、主治医や協力医の下、指示をもらい支援している。		
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	参加できる行事やレクリエーションを企画し、気分転換できるよう支援している。		
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	外出希望など余りないが、散歩やドライブなどに出かける働きかけをしている。希望を聞いて外食に出かけることもある。		

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
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	不安なために持っている方もいるが、利用に関してはホームで管理している。		
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	時間帯に応じ対応している。		
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	生活感や季節感を演出する飾りつけを行い工夫している。		
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	共有空間ではソファや畳を利用するほか、馴染みの席で過ごしている。		
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	使い慣れた家具など利用する方もいれば、生活保護の方もいるので、物に不自由されている方もいますが、写真やカレンダーなど好みの物を飾り工夫している。		
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	共有場所には場所がわかる様にプレートがあり、居室内の配置も安全に配慮するなど工夫している。		