

### 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	0195300181		
法人名	株式会社ケアサポートすまいる		
事業所名	グループホームすまいる(Aユニット)		
所在地	北海道網走市字呼人214番地2		
自己評価作成日	2019年3月12日	評価結果市町村受理日	令和元年5月10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)】

自然に囲まれ、空気も良く環境に恵まれた明るい施設です。

庭も広く、沢山の花や草木が植えてあり室内からも季節を感じて頂けるように工夫しています。

また、畑仕事が好きなお利用者様と一緒に野菜作りにも挑戦しており、夏は西瓜をおやつに提供したり、秋には収穫祭と称してジャガイモ等の野菜を調理して、毎日の食事に提供したりしています。

地域の方々や御家族およびご友人が気軽に訪問していただけるよう、明るく家庭的な雰囲気づくりを心がけています。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://hlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&amp;JigvovsyoCd=0195300181-008">hlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&amp;JigvovsyoCd=0195300181-008</a>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 NAVIRE
所在地	北海道北見市とん田東町453-3
訪問調査日	平成31年3月23日

#### 【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)】

#### 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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ます (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、活き活きと働いている (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			

## 自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	管理者・職員は「利用者様の意思を尊重し、自立と自己実現に向けてその方らしく暮らせるよう支援させていただきます」のもと、その理念を実践できるように日々努力しています。		
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	地元のボランティアの方々の来訪や、町内会への加入、運営推進会議での活動状況報告など、地域の皆さまとの交流を深めていけるよう努めています。		
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	運営推進会議などを通して認知症の方の理解、グループホームへの理解が深まるように努力しています。		
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践、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	運営推進会議は利用者様ご家族のほか、町内会からも参加いただいております。寄せられたご意見をサービスの向上に役立てています。二か月に一度の開催を実施できるよう努めています。		
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	運営推進会議に参加されているほか、苦情の対応など相談させていただいたり、アドバイスをいただいております。		
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	玄関は施錠してはいないが中からは利用者様が開けづらい構造になっており夜間は安全のため施錠しています。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	虐待防止についてのマニュアルを作成し、職員の理解と啓発に努めています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	権利擁護についての研修会を実施し権利擁護の理解を深めるよう努めています。また、現在、制度を活用している入居者様もあり、今後必要のある関係者とも制度についての相談、アドバイス等、検討する機会を設けています。		
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	入所前に、必ず契約書と重要事項説明書の内容を説明し、本人、家族の同意の上で入所して頂いています。		
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並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	運営推進会議や、ご家族へ向けたアンケート調査を(外部評価時に)実施してサービス向上に繋げています。また、ご家族が来訪された時にご要望などを伺うようにしています。		
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	管理者は、利用者様の状況など職員に質問・相談しながら、十分に意見を反映させています。		
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	代表者は、日頃から管理者や職員のストレスや心配事が軽減できるような環境・関係作りに配慮しており、いつでも相談できるように努力しています。		
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	積極的に外部研修や認知症実践者研修・初任者研修に参加した実績があります。また、日々の中で指導する職員が、新人職員にその都度詳しいケア内容を指導することで、職員の育成に繋がっています。		
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	代表者は地域のグループホーム部会に加入しており、月一回の会合の際に交流・情報交換等に努めています。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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	事前にご本人だけではなく、ご家族または担当ケアマネージャー等に話を伺い、良好な信頼関係を築けるよう努めています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	事前にご本人・ご家族とお会いして、これまでの生活の状態、これからご希望される生活について伺い、できるだけ実現できるように努めています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	事前に話し合いを実施、最優先されるニーズを把握し対応させていただいている。状況に応じて他施設の紹介も行っています。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者様が現在できていることやお手伝いが必要なことを把握したうえで支援させていただいており、お互いに助け合いの精神を大切にしながら関係を築いていきます。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	面会にいらしたご家族に日頃の暮らし方をお伝えしたり、体調面で変化が見られるときは相談させていただいたり、共に支えていけるように良好な関係を築けるよう努めています。		
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	利用者様のご友人、知人等が訪問して下さったり、ご家族の面会時には、居室でゆっくりお話ができるように配慮しています。		
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	利用者様同士の関係を把握した上で座席の配置をしたり、職員が間に入り円滑な関係作りができるように支援させて頂いています。		
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	契約終了した利用者様の所へ、お顔を拝見しにいたり、気兼ねなく来訪して頂けるような雰囲気作りを心がけています。		
<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	ケアプランの作成には、ご本人とお話する他、ご家族からも、お話を伺ったり、日頃の会話や表情などからも意向を汲み取れるよう本人主体のプランを検討しています。		
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	事前に面接し聴き取りを実施、入居後のアセスメントにも活かしています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	日々の申し送りの他、個別介護記録を活用し、気付いた事・こうした方がいいと感じた事などを共有することで、利用者様一人一人に合ったケアを実践しています。			
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	ご本人と話し合う他、ご家族や職員からも気付いたことなどをカンファレンスし盛り込んでいる。新たな状況がないようでも、新鮮な視点で確認するよう心がけています。			
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	バイタルや食事量・水分量等とともに日常生活の様子を記入し職員で情報共有する他、介護計画作成の際に役立てています。			
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	ご家族が受診に付き添えない場合が多く、職員が同行受診する等、状況に応じて臨機応変に対応させて頂いています。			
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	町内会に参加している他、地域のボランティアの方々が踊りやギター演奏などを披露して下さいます。			
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	ご本人が馴染みの医師による継続的な医療が受けられるよう、受診等の支援をさせて頂いています。			
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	医療連携している市内の訪問看護ステーションの看護師が週に一度来所し、入居者の健康チェックの他、職員から気になる症状の報告・相談・連絡を密にしています。			
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、また、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。又は、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	入退院時には医療機関と細かく話し合いをしており、入院中にもご本人やご家族、病棟の看護師に話を聴くなど対応させて頂いています。			



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、事業所の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	入所時に重度化した場合のお考えを予め伺っており、主治医や訪問診療、訪問看護ステーションと連携をとり対応させて頂いています。		
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	緊急マニュアルを作成し、急変時に素早く落ち着いて対応できるようにしています。次年度からは、AEDの設置を予定していましたが、未だ設置には、至っていないのが現状です。		
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	年に2回消防の立ち会いのもと避難訓練を実施しており、夜間帯を想定した訓練も行っています。		
<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	○一人ひとりの人格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	利用者様一人一人の人格を尊重し、職員は常に自分のケアを振り返り利用者様の尊厳を守るように努力を重ねています。		
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	普段から自己決定を尊重するように心がけ、言葉で表現できない方には非言語コミュニケーションや表情から思いを汲み取るなど支援させて頂いています。		
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、希望にそって支援している	利用者様に伺いながら、ご本人の希望やペースに沿ったケアが実践できるよう努めています。		
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	その日着たい洋服を選んで頂いたり、ご希望のある方には訪問理容・美容を利用されています。また、市内の行きつけの理美容室に予約、送迎の支援をさせて頂いています。		
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	行事のときは特別なメニュー(お赤飯・ちらし寿司など)を提供させて頂いています。出来る方には片づけなどを声かけにより行って頂いています。		
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・水分量は毎回記録し、必要な量が不足している時は、ご家族や主治医に相談し(経腸栄養剤など)対応させて頂くようにしています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、口腔ケアを実施しています。ご自分で出来ないところは職員がお手伝いして、声かけで出来る方には見守りを実施しています。		
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	一人一人の排泄パターンやサインを見逃さず、出来るだけトイレ排泄ができるように声かけや、さりげない誘導を心がけています。		
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	排便のリズムを確認し、水分摂取・服薬の調整を訪問診療・看護師と連携して実施しています。腸内環境の改善のため、ヨーグルトやビフィズス菌の入った発酵乳なども取り入れています。		
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	入りたくない気分のあるときは無理にお誘いせず、翌日に入って頂いたり、リラックスした雰囲気大切に、楽しい会話で気持ちよく入浴できるよう配慮させて頂いています。		
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	ホール内には、いくつかソファが置いてあり、好きなペースでのんびりできるように工夫している他、夜間は照明や温度など、お一人お一人の希望に添えるよう対応させて頂いています。		
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	個人ファイルには薬の説明書が綴られており、変更があった場合には職員が統一した情報を共有できるようにしています。		
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	お一人お一人の得意だった事や好きだった事を活かし、歌のお好きな方はカラオケを楽しまれたり、茶碗洗い・茶碗拭き、洗濯物を畳んだりと色んな役割を持って過ごしておられます。		
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。また、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	天気の良い日にはドライブに出かけたり、花火大会を見学したり庭の花畑や畑の作物の実り具合を見に行っているが、なかなか希望される外出支援には繋がっていないのが現状です。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	自己管理ができる利用者様については所持して頂いているが、殆どの利用者様は事務所で預らせて頂いています。		
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	電話や手紙の依頼があれば気兼ねなく声かけしてもらえるような雰囲気作りを心がけています。		
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	ホールからは広い庭が見え、季節を感じて頂けるよう草木や花をたくさん植えています。また、室温や照明の調節など、快適に過ごして頂けるように配慮しています。		
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	ソファやベンチを置き、利用者様同士で談笑されたり、新聞や週刊誌をじっくりと読まれたり、思い思いに過ごせるように工夫しています。		
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	ご本人とご家族で話し合っ決めて頂いています。		
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」や「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	分かりづらい部分には大きな字で貼り紙をしたり、利用者様のわかる力をきちんと把握し、不安にならないように配慮させて頂いています。		