

### 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	2190600011		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム岐南		
所在地	岐阜県羽島郡岐南町徳田7丁目73番地-1		
自己評価作成日	令和5年11月5日	評価結果市町村受理日	令和6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	<a href="https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2190600011-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2190600011-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	令和5年11月28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)】

現在自立支援介護に力を入れております。水分、食事、運動を中心にいき、結果減薬にも成功しております。  
特にPT指導による運動に力を入れており、転倒しにくい体づくりを目指しています。また、個別支援にも力を入れており、随時買い物支援、散歩などご入居者様の望まれている生活の実現のため、日々努力を重ねております。  
廊下や階段の掲示物にも力を入れており、季節感を感じるだけではなく手先の運動にもなる為その人のペースで一緒に作って頂いております。  
また2年間離職した職員が居ないので顔なじみでの関係で信頼関係が強くなっていると考えています。

#### 【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)】

「服薬事故・入院・離職ゼロ」と3つのゼロを目標に掲げ、職員一丸となって取り組んでいる。服薬ゼロについては口に入れるまでの方法の検討や薬剤師の支援、医師と相談し減薬に取り組むことで達成している。入院ゼロは、日頃から体調の変化に気を配り、医師や看護師との連携により早期発見と早期対応に努めている。職員の離職ゼロは、管理者が率先して働きやすい職場とは何かを考え、職員との良好な関係を構築することで達成している。様々な取り組みを行うことで、職員から働きやすい職場と評価され、それが利用者支援の資質の向上につながっている。  
地域との関わりを持つための喫茶イベントや介護相談会などを開催し、開かれたホームとして地域に根付くよう、新しいことに積極的に挑戦している。

### 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
43 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:15)	○ 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	50 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:8,9)	○ 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
44 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:14,27)	○ 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	51 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)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度ある 3. たまに 4. ほとんどない
45 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:27)	○ 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	52 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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:3)	○ 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
46 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:25,26)	○ 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	53 職員は、生き活きと働けている (参考項目:10,11)	○ 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
47 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:36)	○ 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	54 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
48 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:20)	○ 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	55 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. ほとんどいない
49 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:18)	○ 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	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業理念をつくり毎日の申し送りに唱和している。	本社の理念をもとに職員で話し合い、目指すべき支援の方向性を決め、事業理念を作り上げた。職員が1つのチームとなって、足並みをそろえて利用者支援に取り組めるよう、毎日理念を唱和し、日々の業務の中で実践している。	
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	地域の行事には出来るだけ参加するようにしている。月に1~2回程度。	神社の清掃や自治会の活動に参加して、地域交流を行ったことをきっかけに、畑に出向いて野菜の差し入れをもらうなど、繋がりが広がっている。ホームの認知度アップや理解を促す目的で、往来の人を呼び止め、屋外で喫茶の催しを開催した。	屋外での喫茶の効果により地域との繋がりが徐々に増えているので、今後も継続して取り組むことを期待したい。
3	(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	ホームの近況報告・行事内容やご利用者様への取り組みの報告を行い、意見を頂くことで向上に努めている。現在は合同で岐南町内の施設様とも一緒に行う日もある。	4か月に1度、町内6カ所の高齢者施設が合同で会議を開催し、行政との意見交換や地域の災害対策を考える場となっている。ホーム単独の運営推進会議は全家族に事前に参加を呼びかけ、意見を募り、寄せられた意見をホームの活動に活かしている。	
4	(4)	○市町村との連携 市町村担当者や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	運営推進会議にも毎回参加して下さり、ホームの実情も分かって、入居者様の紹介や、他ホームとの関係づくりもご指導も頂いております。	近隣の防災情報や研修会等の情報提供、行政手続き、利用者についての相談など日常的に連携を取っている。生活保護者の受入れや困難事例の受入れに定評があり、行政からの相談も受けることが多く、信頼関係が構築できている。	
5	(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	会社の管理の元マニュアルに沿って研修を行っている。普段の業務の中でも不適切なケアは行わない様指導している。	経験則で、緊急やむを得ない状況は起こることがないという考えのもと、身体拘束をしないケアを実践している。一時的な体調悪化によりセンサーを使用する場合には、ルールに基づいた検討と家族への説明、同意を得たうえで行っている。	
6	(6)	○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逃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	普段より「虐待・不適切なケアを行わないよう研修指導しています。2ヶ月に1回「虐待・不適切なケアチェックシート」を提出しています。	会社統一の「虐待・不適切ケアチェックシート」を用い、身体拘束も含めたチェックを毎回職員をランダムに抽出して評価している。他者を客観的に見ることで視野が広がり、自らの支援の振り返りにもなっている。	

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
7		○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	年に一度は資料を基に、研修を行い理解できるよう努めている。		
8		○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・解約・改定の時、重要事項の説明を十分時間をかけて行い、不安や疑問を尋ね、理解して頂くようにしている。		
9	(7)	○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	玄関に意見箱を設置し、面会時、管理者やスタッフにも意見や要望が言える状態にし、すぐに運営に反映するようにしている。	家族から出された意見には迅速に対応し、改善に努めている。運営推進会議では家族から、災害時の職員への要望や、職員が気づいていないことへの指摘など、ホームのより良い運営につながる貴重な意見がもらえている。	
10	(8)	○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、全体会議や各ユニットでカンファレンスを行い、要望や提案を聞いたり、個人別に面談を行って、反映するようにしている。個人面談は最低でも月2回実施しています。	各職員が個人の目標を立て、管理者とリーダーがサポートしながら目標達成に取り組んでいる。職員が成長していく中で、いろいろなことに気づき、自ら意見を発信できる雰囲気作りに努めている。職員から出た意見は、管理者が受け止め、運営に活かしている。	
11	(9)	○就業環境の整備 代表者は、管理者及び職員個々の努力や実績、勤務状況を把握するとともに、職員が向上心を持って働けるよう、ワーク・ライフ・バランスに配慮した職場環境や就業条件の整備に努めている	職員個々の努力や実績が給料に反映できるように、キャリアパスを導入しています。	子育て中の職員が多く、当日の勤務変更や時短勤務の希望に柔軟に対応できる人員体制がある。管理者の「仕事は家庭を豊かにするもの」という考えが、働きやすい環境となり、職員の定着率アップにつながっている。	
12	(10)	○職員を育てる取組み 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	新入社員・中途採用とそれぞれ研修する機会を設けている。また現在は次世代育成プロジェクトを行っており、岐阜事業部全体でユニットリーダーの育成に力を入れている。	リーダー、管理者へキャリアアップできる仕組みがある。同法人の他のホームに出向し、新しい気づきや学びを持つ機会を取入れたたり、自らが得意なことを活かし、活躍できる場を切り開くサポートをしている。	

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
13		○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づくり、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	社協主催で地域向けの講義を他の施設様と行ったり、防災についての会議を行っている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
14		○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	ご本人様を尊敬し、経験談を傾聴しながら、出来る事を一緒に、手伝って頂く。		
<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>					
15	(11)	○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	短時間になってしまいますが、ご自宅へ帰って家族と過ごして頂いたり、職員と買い物へ行き好きなものを見て買って頂くといったいろいろな支援をしております。	コミュニケーションが難しい利用者や、言葉の少ない利用者に対しては、日常の様子やふとした会話から把握したり、目的のある提案をして利用者が意思表示しやすいようにしたりと、工夫している。利用者の希望に対して「できない」と言わず、できる範囲を検討し叶えるよう努めている。	
16	(12)	○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、ご家族・医師・看護師・包括と連携し、計画を作成している。	介護計画は利用者の意向を踏まえ、家族や職員の意見を聞き、計画作成担当者が作成している。家族には丁寧に状況を説明し、希望や意見を確認している。医師や看護師、歯科衛生士など多職種の意見も反映している。	
17	(13)	○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	介護記録の確認とスタッフとの会話、申し送りノートを活用してユニット会議での話し合いを行っています。	タブレットを使用し記録の入力をしている。血圧を測定するとそのままデータが蓄積され、状態変化がわかりやすくなっている。受診時には、データを提示することで、日々の状況がわかりやすく、健康に関する情報提供が適切にできている。	
18	(14)	○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	居室で食事を希望される方は居室で、受診が必要な方は、ご家族様に相談して、出来ない時は対応させて頂いています。	生活保護の申請支援や病院受診の支援も、必要や希望に応じ対応している。自立支援に力を入れ、毎朝の散歩や廊下での歩行訓練を行っている。理学療法士が個別にアドバイスをしたり、音楽をかけたり、楽しみながら取り組めるよう工夫している。	

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
19		○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	緊急時は、災害時には協力して頂けるよう努める。 災害時の福祉避難所の協定を結びました。		
20	(15)	○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	ご本人様、ご家族様の意向で希望のかかりつけ医で対応している。入院が必要と考えられる場合は主治医より紹介状書いて頂く。	かかりつけ医の選定は利用者の意向に沿うようにしている。現在は、利用者のほとんどがホームの協力医をかかりつけ医としており、日常的な健康管理や、急な体調変化にも迅速な対応ができる体制となっている。	
21	(16)	○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、十分に医師の説明を受け、必要に応じて介護計画の変更を行い、頻繁に面会を行い関係を深める。	入院時には早い段階から病院と連携し、これまでのホームでの様子や健康状態を伝え、退院に向けて、利用者との関りが途切れないよう努めている。退院前カンファレンスに参加し、早期受け入れができる体制を整えている。	
22	(17)	○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	ご家族様・医師・看護師・ホーム側とで話し合いの場を設け、事業所で出来ることを話し合い、最後は病院へ搬送する場合と看取りケアを行う。	今年度、入居10年を超えた100歳の利用者の看取り介護を行った。医師、看護師の協力のもと、利用者がより良い最期を迎えられるよう支援に努めている。看取り期には、いつでも家族が面会できるよう配慮している。	
23		○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	応急処置や初期対応の訓練は定期的に行ってはいるが、全員は実践力は身につけていない。		
24	(18)	○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回消防訓練を実践しており、消防署の指導の元、夜間想定、日中想定と各1回づつ避難訓練を行っている。	岐南町と協定を結び、福祉避難所に指定されている。避難訓練時に避難所の中学校までいろいろなルートで歩き、避難時にどのようなリスクがあるのか確認している。地域と連携し、町内の施設間で協力体制を構築している。	

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>					
25	(19)	○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	目上の人に対するマナー、敬語で会話する。行動を起こすときには、まず声掛け、居室に入る際はノック、トイレに入っているときはプライバシーを尊重する為ドアを閉める。	居室やトイレはノックをするなど、基本的な配慮を徹底している。大きな声で声掛けをせず、敬語で会話することを原則としながら、日常的な会話では親しみのある言葉を用いるなど、使分けを意識している。	
26		○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	毎朝、当日着る衣類の選択、ご飯の固さ加減、お茶の種類、嗜好品等々ご本人の希望で行っています。		
27		○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	食事、入浴等、予定は立てていますが、ご本人様の気分次第で居室での食事、入浴日の変更等多々あります。		
28	(20)	○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	食事形態はもちろん、本人の意向をお聞きした上で、その都度対応している。おはぎやいなり寿司等、利用者様も一緒に手伝って頂いている。毎月行事にて季節感あるメニュー提供をしています。	希望によりパン食の提供を行っている。個々の好みに合わせた味つけなど、利用者に美味しく食べてもらう工夫をしている。定期的な血液検査から栄養状態を把握し、必要に応じ付加食品を活用している。	
29		○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	栄養士による、栄養管理に沿って食事をつくることにより、栄養が偏らないようにしている。アレルギーなどには別メニューで提供している。またプロテインやミロでたんぱく質を増やして提供を毎食時行っている。		
30	(21)	○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	毎食後本人の能力に応じ、口腔ケアを行っている。出来ない人には介助にて行っている。 週2回歯科に往診をしてもらい口腔内の確認、対応について助言をもらっている。	月2回の歯科医師の訪問と、週2回の歯科衛生士の訪問指導がある。口腔トレーニングとしての早口言葉や、歌を歌う個別メニューは利用者に好評を得ている。日々の口腔ケアは、歯科医師から専門的な助言をもらいながら実践している。	

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
31		○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向けた支援を行っている	尿意がある人は、早めに誘導行い出来るだけトイレにて排泄して頂く。		
32		○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、個々に応じた入浴の支援をしている	一応は計画を立ててはいるが、利用者様の希望で午前浴だったり、午後浴だったり、昨日入った事も忘れ今日も入浴、汚染の為急遽入浴して頂いたり、と個々に沿った支援を行っている。		
33		○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	お好きなテレビを観て頂いたり、写真や飾り物を楽しんで頂いたり、安心して過ごして頂けるよう支援しています。		
34	(22)	○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	薬の情報、残薬チェック表確認し把握できるように努めています。	高齢者体験により、薬を手に乗せる感覚が認識しにくいと知ったことをきっかけに、小さな紙コップを活用して口に入れる服薬支援をすることで、薬の落下予防を図っている。薬剤師の協力も得ながら、服薬事故ゼロを継続している。	
35	(23)	○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	花の水やり、調理の手伝い、食器洗い、テーブル拭き等興味のある物を強制ではなく、やりたい時だけ、手伝って頂いています。オーナーさから畑の一角をお借りして畑仕事も行っていただいております。	ホーム内での清掃活動として、テーブルを拭く人、モップをかける人など、それぞれに役割を持ち、無理なく行っている。花の水やりや、ちぎり絵作り、ぞうきんを縫うなど、それぞれの余暇活動を楽しんでいる。	
36	(24)	○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支援している	スタッフと散歩や外出支援(買い物や食事)、に出かける。ご家族がこまめに連れ出される人もいるが、中々来て下さらない人も多く、外出を拒否される人、イベント外出も、人込みを嫌がられる人、等々で全員の希望どうりには中々出来ていない。	買い物に行き日用品や衣類、お菓子を見て選ぶ楽しみや、行きつけの喫茶店に行きたいときにすぐに行ける準備を常にしている。外出することを億劫に感じている人もいるため、少しでも外に出て気分転換してもらえよう、誘い方も工夫している。	

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
37		○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	お金に関しては金銭事故を防ぐため、お小遣い制度を廃止した。その為こちらが管理することになっている。		
38		○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	手紙を書くことは中々出来ないが年賀状などはこちらでレクを通してご家族様に届けられるようにしている。電話は掛けることも、受けることも自由に行っている。個人的に携帯を持っている人もいる。		
39	(25)	○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	玄関先へは季節に合わせた花を植えたり、廊下フロアへは掲示物を作成して掲示を行い、居心地よく落ち着ける空間を作っている。	ホーム内の清掃はこまめに行い、生活臭が残らないように気を配り、心地よく暮らせる環境の整備に努めている。共有空間では利用者が様々な活動を行うため、動線確保などにも配慮し、過ごしやすい空間となるよう工夫している。	
40		○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	共同空間では、お気に入りの、廊下の椅子に座って、気が合う者同士会話が弾む時も、ソファーに座ったり、自室でゆっくりテレビ見て過ごされる。それぞれ好きな場所で過ごされている。		
41		○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	使い慣れたなじみのタンス、好みの道具、座り慣れている椅子で、安心して過ごして頂いています。		
42		○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	トイレや浴室はわかりやすいように絵や文字を大きく目立つようにする。また転倒を少なくできるよう物の配置を工夫するなどの対応をしている。		

### 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	2190600011		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム岐南		
所在地	岐阜県羽島郡岐南町徳田7丁目73番地-1		
自己評価作成日	令和5年11月5日	評価結果市町村受理日	令和6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	<a href="https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2190600011-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2190600011-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	令和5年11月28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)】

運動、栄養、水分を中心とした自立支援ケアを行い、その人らしい生活を送れるように支援を行っています。  
 その人の身体状態によって、個別の運動メニューを作成して実施、また、外出の機会を作り、散歩、買い物等も行っていきます。  
 外出出来ない時にも季節感を感じてもらえるように施設内の展示物にも力を入れております。  
 2年間職員が1人も離職をしていない為、顔なじみの関係で安定したケアの提供が出来ていると思えます。

#### 【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)】

#### 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
43 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:15)	<input type="radio"/> 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	50 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:8,9)	<input type="radio"/> 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
44 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:14,27)	<input type="radio"/> 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	51 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人が訪ねて来ている (参考項目:2)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度ある 3. たまに 4. ほとんどない
45 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:27)	<input type="radio"/> 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	52 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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:3)	<input type="radio"/> 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
46 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:25,26)	<input type="radio"/> 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	53 職員は、生き活きと働けている (参考項目:10,11)	<input type="radio"/> 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
47 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:36)	<input type="radio"/> 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	54 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	<input type="radio"/> 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
48 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:20)	<input type="radio"/> 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	55 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	<input type="radio"/> 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. ほとんどいない
49 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:18)	<input type="radio"/> 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	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業理念をつくり毎日の申し送りに唱和している。		
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	地域の行事には出来るだけ参加するようにしている。月に1~2回程度。		
3	(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	ホームの近況報告・行事内容やご利用者様への取り組みの報告を行い、意見を頂くことで向上に努めている。現在は合同で岐南町内の施設様とも一緒に行う日もある。		
4	(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	運営推進会議にも毎回参加して下さり、ホームの実情も分かって、入居者様の紹介や、他ホームとの関係づくりもご指導も頂いております。		
5	(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	会社の管理の元マニュアルに沿って研修を行っている。普段の業務の中でも不適切なケアは行わない様指導している。		
6	(6)	○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	普段より虐待・不適切なケアを行わないよう研修指導しています。2ヶ月に1回「虐待・不適切なケアチェックシート」を提出しています。		

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
7		○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	年に一度は資料を基に、研修を行い理解できるよう努めている。		
8		○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・解約・改定の時、重要事項の説明を十分時間をかけて行い、不安や疑問を尋ね、理解して頂くようにしている。		
9	(7)	○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	ご家族様へのアンケートや面会時に直接お会いした際に意見や要望を聞き、運営に反映できるようにしている。		
10	(8)	○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、全体会議や各ユニットでカンファレンスを行い、要望や提案を聞いたり、個人別に面談を行って、反映するようにしている。個人面談は最低でも月2回実施しています。□ □		
11	(9)	○就業環境の整備 代表者は、管理者及び職員個々の努力や実績、勤務状況を把握するとともに、職員が向上心を持って働けるよう、ワーク・ライフ・バランスに配慮した職場環境や就業条件の整備に努めている	キャリアパス制度によって決められた基準、項目を達成すると、給与に反映されるようになっている。		
12	(10)	○職員を育てる取組み 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	月に1度ホーム内の会議の場にて、毎月異なる内容の研修を行い、知識や意識を身につける機会を確保している。社外の基礎研修、実践者研修などでスキルアップをしてもらえるよう助言をしている。		

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
13		○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づくり、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	社協主催で地域向けの講義を他の施設様と行ったり、防災についての会議を行っている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
14		○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	生活をしていくうえで困難なことの支援は行っているが、残存機能を活かしつつ、可能なことは会話をしながら一緒に行ってもらって、信頼関係を築けるようにしている。		
<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>					
15	(11)	○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	短時間になってしまいますが、ご自宅へ帰って家族と過ごして頂いたり、職員と買い物へ行き好きなものを目で見えて買って頂くといったいろいろな支援をしております。		
16	(12)	○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、ご家族・医師・看護師・包括と連携し、計画を作成している。		
17	(13)	○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	介護記録の確認とスタッフとの会話、申し送りノートを活用しています。また、ユニット会議で職員間の話し合いの場を設けています。		
18	(14)	○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	居室で食事を希望される方は居室で、受診が必要な方は、ご家族様に相談して、出来ない時は対応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
19		○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	緊急時は、災害時には協力して頂けるよう努める。 災害時の福祉避難所の協定を結びました。		
20	(15)	○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	ご本人様、ご家族様の意向で希望のかかりつけ医で対応している。入院が必要と考えられる場合は主治医より紹介状書いて頂く。		
21	(16)	○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、十分に医師の説明を受け、必要に応じて介護計画の変更を行い、頻繁に面会または電話を行い関係を深める。		
22	(17)	○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	ご家族様・医師・看護師・ホーム側とで話し合いの場を設け、事業所で出来ることを話し合い、最後は病院へ搬送する場合と看取りケアを行う。		
23		○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	応急処置や初期対応の訓練は定期的に行ってはいるが、全員は実践力は身につけていない。		
24	(18)	○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回消防訓練を実践しており、消防署の指導の元、夜間想定、日中想定と各1回ずつ避難訓練を行っている。		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
25	(19)	○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	ご利用者それぞれに敬意を持った話し方、接し方をすること、トイレや入浴、個人の居室の中で対応の際にはプライバシーを尊重した介護を行っている。		
26		○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	ご本人がご自分の思いや希望を伝えて頂けるような、日々の接し方、話し方を職員が行い、信頼できる関係性を築けている。		
27		○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	1日の大まかな流れはあるが、その日のご利用者の希望によって随時予定を変更して対応している。帰宅要求がある方はその都度外に出る機会を作っています。		
28	(20)	○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	一人一人に合わせて食事形態や提供方法を行っている。準備や片付けなど可能な方には、役割としてお手伝いをお願いしている。 毎月の行事で季節感あるメニュー提供をしています。		
29		○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	栄養士による、栄養管理に沿って食事をつくることにより、栄養が偏らないようにしている。アレルギーなどには別メニューで提供している。またプロテインやミロでたんぱく質を増やして提供を毎食時行っている。		
30	(21)	○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	毎食後本人の能力に応じ、口腔ケアを行っている。出来ない人には介助にて行っている。 週2回歯科に往診をしてもらい口腔内の確認、対応について助言をもらっている。		

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
31		○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向けた支援を行っている	時間が空いている方へは声掛けをしてトイレ誘導を行い、トイレでの排泄ができるよう支援を行っている。		
32		○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、個々に応じた入浴の支援をしている	一応は計画を立ててはいるが、利用者様の希望で午前浴だったり、午後浴だったり、昨日入った事も忘れ要望があったら今日も入浴、汚染の為急遽入浴して頂いたり、と個々に沿った支援を行っている。		
33		○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	寝付けない際は居室だけではなく、フロアで過ごしていただくこともしている。テレビを観て眠くなるまで過ごしていただくなどの対応もしている。 体が冷えている人には足浴やホットタオル、湯たんぽをご準備しています。		
34	(22)	○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	薬の情報、残薬チェック表確認し把握できるように努めています。		
35	(23)	○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	毎月ごとに季節のレクや行事、ご利用者ごとに散歩や外出または役割としての家事など一人一人に合わせた支援を行っている。		
36	(24)	○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	外へ出られるのを拒否される方もいるが、外出の好きな方は散歩や買い物での外出の機会を設けている。距離が歩けない方は、ゴミ捨てや水やりなどの役割で外に出てもらっている。		

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
37		○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	お金に関しては金銭事故を防ぐため、お小遣い制度を廃止した。その為こちらが管理することになっている。		
38		○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	ご本人様の希望によってご家族から直接電話を頂く、または耳が遠かったり話すことが難しい方の場合にはスタッフが一緒に電話をしている。年賀状などレクで準備しやり取りができるようにしている。		
39	(25)	○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	玄関先へは季節に合わせた花を植えたり、廊下フロアへは掲示物を作成して掲示を行い、居心地よく落ち着ける空間を作っている。		
40		○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	家具や物の配置はお一人お一人に自由に決めて頂きそれぞれが居心地よく過ごせるようにしている。		
41		○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	使い慣れたなじみのタンス、好みの道具、座り慣れている椅子で、安心して過ごして頂いています。		
42		○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	トイレや浴室はわかりやすいように絵や文字を大きく目立つようにする。また転倒を少なくできるような物の配置を工夫するなどの対応をしている。		