

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	2190500211		
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各務原鶴沼朝日		
所在地	岐阜県各務原市鶴沼朝日町3丁目154番地		
自己評価作成日	平成30年2月8日	評価結果市町村受理日	令和1年5月7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/21/index.php?action=kouhyou_pref_search_list_list=true
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1
訪問調査日	平成31年 2月19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)】

毎日レクリエーション、体操を実施しております。気候の穏やかな日には散歩に出かけたりします。また、外出支援にも取り組んでおり、ランチに出かけたりもします。
個別ケアにも力を入れており、特に年1回の作品展ではご利用者と居室担当やケアマネージャーなどがその人にあった作品を考え、一緒に制作活動に取り組むなどその人らしさを考え個別ケアを実践しております。

【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)】

ホームは利用者の今までの暮らしの継続に努め、地域、家族、馴染みの関係を大切に利用者の理解を深め、利用それぞれの思いに沿う支援の実践に取り組んでいる。
地域の盆踊りには毎年利用者とは出かけ、地域は事業所のために席を確保し、会場で出会う利用者の知人と楽しく交流する機会としている。歌好きの利用者が多く、地域で開催のNHKのど自慢の収録の機会には、利用者と観覧して歌を楽しんだ。現在、利用者の喜びとなるよう、地域のバンド活動のグループにホームでの演奏を働きかけている。野菜作りの好きな利用者は、苗や種の購入から収穫まで世話をすることを楽しんでいる。
利用者の普通の暮らしの継続を、職員一丸となり取り組む誠実な事業所である。

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	実施しております。毎日の朝礼・夕礼の他、月1回のホームミーティングで唱和をしています。	法人理念をホーム内に掲示し、毎日唱和している。管理者は理念を独自の年度目標に落とし込み、職員会議を通じて実践に反映するよう話し合いを重ねている。	
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	実施しております。地域の行事に利用者様、スタッフ共に参加しております。昔からの馴染みの床屋に入居後もかよっています。	地域の夏祭りに利用者とは出かけ、利用者の知人と再会し、楽しく交流している。幼稚園児の訪問を受け、歌のプレゼントに利用者は笑みを浮かべている。中学校の福祉体験学習を定期的に受け入れ、協力している。	幼稚園の窓口担当者の交替から今後の交流は白紙の状態にある。早期に新任担当に働きかけ、交流の関係を継続するよう望みたい。
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	実施しております。認知症サポーター養成講座を地域で開催しております。また、キャラバンメイト養成講座の講師をしております。11月には認知症高齢者声掛け訓練を鶴沼朝日町で実施しました。		
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	実施しております。会議中にホーム内での事故、ヒヤリ・ハットを報告させていただきご助言をいただいております。利用者様代表も参加いただきホームでの生活を話していただいております。	運営推進会議に、家族、地域、行政の参加を得ている。地域の行事情報の提供を受け、参加を検討している。事故防止については、行政の助言を参考に実践に活かしている。写真を駆使した会議資料は分かり易い。	
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	ホーム運営について不明な点などは担当窓口を確認しております。事業所協議会などで交流を図っています。11月に開催した認知症高齢者声掛け訓練では行政と連携しております。	市の担当者が運営推進会議に参加し、有益な情報を提供している。市主導の認知症に関する研修の講師を職員が務めた。『認知症高齢者声掛け訓練』では、認知症の高齢者役を職員が担当して協力した。	
6	(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	実施しております。「不適切なケア・身体拘束確認チェックシート」を活用して自身のケアを振り返り、毎月エリア内で身体拘束廃止委員会を開催しております。また、ホーム内研修で身体拘束・虐待を実施しております。	「拘束廃止委員会」を毎月開催し、内容を職員会議に周知のうえ防止に努めている。また、職員の振り返りと勉強会の機会を年に各6回設け、拘束をしない支援に取り組んでいる。	
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	実施しております。「不適切なケア・身体拘束確認チェックシート」を活用して自身のケアを振り返り、毎月エリア内で身体拘束廃止委員会を開催しております。また、ホーム内研修で身体拘束・虐待を実施しております。		

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	ホーム内研修でプライバシー保護と権利擁護について研修を実施しております。		
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	契約時には書面の説明をしてご納得いただいたのちにご署名・ご捺印をいただいております。		
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	ご意見箱を設置し、ご記入いただける環境を整えております。 いただいたご意見は、運営推進会議で報告する機会を設けております。	家族の訪問時や電話を使い、利用者の様子や状態の変化を詳細を伝え、家族の意見を確認している。年2回の家族会、ホーム行事への家族参加等、多くの交流の機会を設けて利用者、家族の意見を集めている。	
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	年に1回従業員満足度アンケートを実施しております。 適宜スタッフ面談を実施し、意見や思いを確認しております。	管理者はホームの年度目標を『風通しの良いホームづくり』と定め、毎月開催の職員会議に目標を諮って意識を統一している。職員は日常的に気兼ねなく意見を表し、利用者本位の支援に一丸となって取り組んでいる。	
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	適宜面談を実施し、職員の思いや意見を確認しております。		
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	ホーム内研修、エリア内研修、事業部内研修を実施しております。 各機関から研修案内が届いた際にはスタッフに回覧し受講を勧めております。		
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	市内の介護事業所協議会や管轄包括支援センターの活動に参加しております。 また、日頃の訪問営業の際に情報交換をしております。		

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
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	入居間もない利用者様に対してはスタッフから積極的にコミュニケーションを図り、信頼関係構築に努めております。また、入居前の初回面談の際には出来るだけ多くの情報を収集するよう努めております。		
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	入居間もない利用者様のご家族に対して電話などで近況を報告したりして関係構築に努めております。入居前の初回面談の際には本人の困り事の他にご家族の困り事も把握するよう努めております。		
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	ケアマネージャーや計画作成担当者が初回介護計画書を振り返り、最適なサービスを提供できるように様子観察をしたり、聞き取りを行っています。		
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	利用者様を介護の対象という見方ではなく、一緒に生活する一人の方と捉え対応しております。 グループホームは「家」とであるとスタッフに話しております。		
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	介護計画書を作成する際にご家族の意向を確認しております。 また、面会に来ていただきやすい環境を整える様に努めております。		
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	入居後も馴染みの店や地域の人と関係が継続できるように外出の機会を設けております。	利用者の遠縁にあたる親戚の訪問を受けている。地域の夏祭りにで知人と再会し、談笑している。市の試み『男組み』は、女性に比べて交流機会の少ない男性に交流の場を設け、利用者はそこで友人と交流している。	
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	日常の様子観察から利用者間の関係を把握し、孤立しないようにスタッフが間に入ってコミュニケーションを図っています。仲の良い方同士は食事の席を近くにしたり配慮しております。		

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
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	退去後お困りの時には連絡していただけるようにお伝えしたり、転居先施設に訪問したりしております。		
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	計画作成担当者や居室担当者が日頃から聞き取りを行っております。困難な場合はご家族から聞き取りを行ったり、生活歴から推察しております。	職員は利用者に寄り添い、会話、表情、そして難聴の利用者には筆談で、思いや意向の把握に努めている。把握した内容は申し送りや会議に報告し、職員間で共有している。	職員不足の状態にあり、把握した思いや意向の記録の仕組みはあるが徹底していない。職員の充足とともに、漏れのないよう記録の精度を高め、共有するよう一考願いたい。
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	計画作成担当者や居室担当者が日頃から聞き取りを行っております。困難な場合はご家族から聞き取りを行っております。ケアマネジャーが作成するフェイスシートをスタッフ間で共有しております。		
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	計画作成担当者や居室担当者が日頃から聞き取りを行っております。困難な場合はご家族から聞き取りを行っております。把握した情報はユニットミーティングなどで共有しております。		
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	毎月のユニットミーティングで介護計画更新の方に対してモニタリングを行っております。	介護計画は利用者、家族の意見を確認の上、職員の意見交換を行い、3ヶ月毎と状態変化の都度見直している。介護計画はADLと『その人らしい』思いの両面を捉え、利用者のニーズに合わせ柔軟に作成している。	
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	介護日誌や申し送りノートを活用し、情報共有をしております。		
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	ホーム内でサービスが完結しないよう、社会資源を活用する為に介護計画の中に盛り込んでいます。運営推進会議などで自治会の情報を把握しております。		

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
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	ホーム内でサービスが完結しないよう、社会資源を活用する為に介護計画の中に盛り込んでいます。		
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	かかりつけ医と連携し、本人及び家族が納得できる医療を提供する為に適宜専門の医療機関に受診しております。	かかりつけ医は利用者、家族の希望医として。ホームの協力医以外のかかりつけ医も月2回往診している。協力医は訪問看護師、薬剤師と連携し、24時間体制を敷いて利用者の健康管理に努めている。	
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	週1回の訪問看護の際は事前に書面にまとめておき、訪問時には指示を受けられるように支援しております。		
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、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。	入院時には病院に情報提供し、入院中には最低でも3日に1回は病院を訪問し病状確認、病棟看護師と連携をとっています。		
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	入居時に重度化指針について説明し同意を得ています。また、看取り介護の研修を実施しております。現在看取り介護の方が1名みえます。	入居時に、家族にホームの看取りの指針を説明している。看取りの受入れについては、医療関係者の協力を確認しており、利用者の重度化に際しては家族、医療関係者を交えて、適切な対応について話し合うこととしている。	
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	ホーム内研修で急変時の緊急対応について研修しております。		
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	ホーム内研修で災害時の対応を研修しております。 運営推進会議に自治会と連携を図っています。	年2回消防署の立会いを受け、昼夜想定での消火、通報、避難訓練を行い、消防署の助言を得ている。職員はADL操作、救急救命講習に参加し、有事に備えている。	地域消防団の協力を得ている。地域の災害訓練に参加するなど、交流の機会を増やし、互いに協力する関係を築くよう期待したい。

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	実施しております。「不適切なケア・身体拘束確認チェックシート」を活用して自身のケアを振り返っております。スタッフ同士でお互いの声掛けに気になる事があればその場で指摘するようにしております。	職員は丁寧な声掛けに努め、利用者のペースや判断を何より大切にしている。何事も利用者に選択の機会を作り、利用者の誇りを損なわないよう、利用者の納得を得て支援している。	
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	職員が決定しないように複数の選択肢を利用者様に提案し、自己決定できるようにしております。		
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、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	利用者様のニーズを尊重するよう、日頃から聞き取りを行っています。		
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	更衣の際には着る服をご自身で選んでいただいております。起床時には洗面台に女性ならブラシ、男性なら髭剃りを準備しご自身で整容できるようにしております。		
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	配膳や下膳について利用者様が出来る事についてはやっております。お菓子づくりをスタッフと一緒にやる時もあります。	冷凍食材専門業者の食材を温め、ホームで米を炊き、味噌汁を準備して栄養のバランスを考えた食事を提供している。行事として外食、ホーム内バーベキュー、流しそうめん、バイキングランチ等を企画している。	
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	食事摂取量、水分摂取量について毎日把握しております。		
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	毎食後声掛けをして口腔ケアを行っております。出来ない方については誘導や一部介助など必要に応じて介助しております。		

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
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	なるべくオムツを使用しなくてもいいように、適宜声掛けをして排泄を促しています。	自立排泄の利用者の多いことから、無用な支援を避け外で見守り、排泄状態の記録に努めている。入居時、下着の汚れの散見された利用者が朝の着替えを習慣化し、心地良さを感じることで汚れを改善している。	
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	排便について毎日確認し、日頃から腸のマッサージをしたりしています。身体を動かしたり適度な運動をする事なるべく薬を使用しない自然排便を促しております。		
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	お湯の温度など好みに合わせて対応しております。基本的な時間は決まっておりますが、なるべくニーズに添えるように柔軟に対応しております。	週3回の入浴を支援している。入浴を楽しめるよう入浴剤の使用、希望の湯温・入浴時間に柔軟に対応している。利用者が入る気持ちにならない時は無理強いせず、声掛けに工夫したり日を変えて支援している。	
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	日中でも休みたい時に休めるよう、夜間は良眠していただけるよう個別に対応しております。		
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	医療機関・提携薬局と連携し薬の情報は最新のものが閲覧できる場所に設置しております。		
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	無理のない範囲で出来る事はやっていたり、出来るよう役割を提案しております。個別の能力を活かしていただけるよう生活歴から役割を提案しております。		
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。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	日常的に散歩などの外出をしております。季節ごとに遠方にも外出しており、ご家族も参加できるように案内しております。	気候を考慮し、周辺の散歩を外気に触れる気分転換の機会としている。初詣、ショッピングモール、花見、外食、喫茶店、行きつけの床屋、地域の夏祭り、利用者それぞれに合う個別外出に力を注いでいる。	

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	買い物の際には支払いは本人にさせていただく等、出来る事はさせていただくように支援しております。		
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	日頃から要望の聞き取りをしておりますので、電話したいや手紙を書きたいといった要望があれば職員が仲介役となり対応しております。		
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	壁面づくりなど飾り付けは利用者様とスタッフの共同製作したものであり、季節感を感じていただけるように工夫しております。慌ただしい雰囲気を出さないようスタッフはフロア内を走らないよう落ち着いて歩くよう心掛けています。	利用者、職員の掃除を毎日行い、ホーム内は清潔な空間である。リビングに対面式のオープンキッチンを設け、職員はキッチンからリビング、居室エリアを見渡すことができる。ホームは、安全・安心を確保した構造である。	
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	席の配置は馴染みの関係が築けるよう配慮しております。 ご自身の席以外にソファを設置し好きな場所で過せるよう配慮しております。		
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	これまで使い慣れた家具や写真などをお持ちいただいております。その中で安心・安全に過せるようクッション材などを使用しております。	居室には、利用者、家族希望の家具を配置している。テレビ、CDラジカセ、家族写真、遺影、置時計、加湿器、スキンクリーム、携帯電話と自由に持ち込んでいる。作りつけの収納庫を設け、整頓された居室が多い。	
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	薬や危険物については鍵のかかる場所で保管をしていますが、利用者様が使われるものについては利用者様が使いやすい場所に保管しております。		

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	2190500211		
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各務原鶴沼朝日		
所在地	岐阜県各務原市鶴沼朝日町3丁目154番地		
自己評価作成日	平成30年2月8日	評価結果市町村受理日	令和1年5月7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/21/index.php?action=kouhyou_pref_search_list_list=true
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成31年	2月	19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>毎日レクリエーション、体操を実施しております。気候の穏やかな日には散歩に出かけたりします。また、外出支援にも取り組んでおり、ランチに出かけたりもします。 個別ケアにも力を入れており、特に年1回の作品展ではご利用者と居室担当やケアマネージャーなどがその人にあった作品を考え、一緒に制作活動に取り組むなどその人らしさを考え個別ケアを実践しております。</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> </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	実施しております。毎日の朝礼・夕礼の他、月1回のホームミーティングで唱和をしています。		
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	実施しております。 地域の行事に利用者様、スタッフ共に参加しております。 昔からの馴染みの床屋に入居後もかよっています。		
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	実施しております。認知症サポーター養成講座を地域で開催しております。また、キャラバンメイト養成講座の講師をしております。11月には認知症高齢者声掛け訓練を鶴沼朝日町で実施しました。		
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	実施しております。会議中にホーム内での事故、ヒヤリ・ハットを報告させていただきご助言をいただいております。利用者様代表も参加していただきホームでの生活を話していただいております。		
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	ホーム運営について不明な点などは担当窓口を確認しております。事業所協議会などで交流を図っています。11月に開催した認知症高齢者声掛け訓練では行政と連携しております。		
6	(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	実施しております。「不適切なケア・身体拘束確認チェックシート」を活用して自身のケアを振り返り、毎月エリア内で身体拘束廃止委員会を開催しております。 また、ホーム内研修で身体拘束・虐待を実施しております。		
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	実施しております。「不適切なケア・身体拘束確認チェックシート」を活用して自身のケアを振り返り、毎月エリア内で身体拘束廃止委員会を開催しております。 また、ホーム内研修で身体拘束・虐待を実施しております。		

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	ホーム内研修でプライバシー保護と権利擁護について研修を実施しております。		
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	契約時には書面の説明をしてご納得いただいたのちにご署名・ご捺印をいただいております。		
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	ご意見箱を設置し、ご記入いただける環境を整えております。 いただいたご意見は、運営推進会議で報告する機会を設けております。		
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	年に1回従業員満足度アンケートを実施しております。 適宜スタッフ面談を実施し、意見や思いを確認しております。		
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	適宜面談を実施し、職員の思いや意見を確認しております。		
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	ホーム内研修、エリア内研修、事業部内研修を実施しております。 各機関から研修案内が届いた際にはスタッフに回覧し受講を勧めております。		
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	市内の介護事業所協議会や管轄包括支援センターの活動に参加しております。 また、日頃の訪問営業の際に情報交換をしています。		

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
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	入居間もない利用者様に対してはスタッフから積極的にコミュニケーションを図り、信頼関係構築に努めております。また、入居前の初回面談の際には出来るだけ多くの情報を収集するよう努めております。		
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	入居間もない利用者様のご家族に対して電話などで近況を報告したりして関係構築に努めております。入居前の初回面談の際には本人の困り事の他にご家族の困り事も把握するよう努めております。		
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	ケアマネージャーや計画作成担当者が初回介護計画書を振り返り、最適なサービスを提供できるように様子観察をしたり、聞き取りを行っています。		
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	利用者様を介護の対象という見方ではなく、一緒に生活する一人の方と捉え対応しております。 グループホームは「家」であるとスタッフに話しております。		
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	介護計画書を作成する際にご家族の意向を確認しております。 また、面会に来ていただきやすい環境を整える様に努めております。		
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	入居後も馴染みの店や地域の人と関係が継続できるように外出の機会を設けております。		
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	日常の様子観察から利用者間の関係を把握し、孤立しないようにスタッフが間に入ってコミュニケーションを図っています。仲の良い方同士は食事の席を近くにしたり配慮しております。		

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
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	退去後お困りの時には連絡していただけるようにお伝えしたり、転居先施設に訪問したりしております。		
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	計画作成担当者や居室担当者が日頃から聞き取りを行っております。困難な場合はご家族から聞き取りを行ったり、生活歴から推察しております。		
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	計画作成担当者や居室担当者が日頃から聞き取りを行っております。困難な場合はご家族から聞き取りを行っております。ケアマネジャーが作成するフェイスシートをスタッフ間で共有しております。		
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	計画作成担当者や居室担当者が日頃から聞き取りを行っております。困難な場合はご家族から聞き取りを行っております。把握した情報はユニットミーティングなどで共有しております。		
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	毎月のユニットミーティングで介護計画更新の方に対してモニタリングを行っております。		
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	介護日誌や申し送りノートを活用し、情報共有をしております。		
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	ホーム内でサービスが完結しないよう、社会資源を活用する為に介護計画の中に盛り込んでいます。運営推進会議などで自治会の情報を把握しております。		

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
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	ホーム内でサービスが完結しないよう、社会資源を活用する為に介護計画の中に盛り込んでいます。		
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	かかりつけ医と連携し、本人及び家族が納得できる医療を提供する為に適宜専門の医療機関に受診しております。		
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	週1回の訪問看護の際は事前に書面にまとめておき、訪問時には指示を受けられるように支援しております。		
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、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。	入院時には病院に情報提供し、入院中には最低でも3日に1回は病院を訪問し病状確認、病棟看護師と連携をとっています。		
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	入居時に重度化指針について説明し同意を得ています。また、看取り介護の研修を実施しております。現在看取り介護の方が1名みえます。		
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	ホーム内研修で急変時の緊急対応について研修しております。		
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	ホーム内研修で災害時の対応を研修しております。 運営推進会議に自治会と連携を図っています。		

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
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	実施しております。「不適切なケア・身体拘束確認チェックシート」を活用して自身のケアを振り返っております。スタッフ同士でお互いの声掛けに気になる事があればその場で指摘するようにしております。		
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	職員が決定しないように複数の選択肢を利用者様に提案し、自己決定できるようにしております。		
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、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	利用者様のニーズを尊重するよう、日頃から聞き取りを行っています。		
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	更衣の際には着る服をご自身で選んでいただいております。起床時には洗面台に女性ならブラシ、男性なら髭剃りを準備しご自身で整容できるようにしております。		
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	配膳や下膳について利用者様が出来る事についてはやっております。お菓子づくりをスタッフと一緒にやる時もあります。		
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	食事摂取量、水分摂取量について毎日把握しております。		
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	毎食後声掛けをして口腔ケアを行っております。出来ない方については誘導や一部介助など必要に応じて介助しております。		

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
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	買い物の際には支払いは本人にさせていただく等、出来る事はしていただくように支援しております。		
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	日頃から要望の聞き取りをしておりますので、電話したいや手紙を書きたいといった要望があれば職員が仲介役となり対応しております。		
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	壁面づくりなど飾り付けは利用者様とスタッフの共同制作したものであり、季節感を感じていただけるように工夫しております。慌ただしい雰囲気を出さないようスタッフはフロア内を走らないよう落ち着いて歩くよう心掛けています。		
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	席の配置は馴染みの関係が築けるよう配慮しております。 ご自身の席以外にソファを設置し好きな場所で過せるよう配慮しております。		
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	これまで使い慣れた家具や写真などをお持ちいただいております。その中で安心・安全に過せるようクッション材などを使用しております。		
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」「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	薬や危険物については鍵のかかる場所で保管をしていますが、利用者様が使われるものについては利用者様が使いやすい場所に保管しております。		