

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	3390500043		
法人名	株式会社 アメニティサービス社		
事業所名	グループホーム あいあい		
所在地	岡山県笠岡市白石島455番地		
自己評価作成日	令和2年2月28日	評価結果市町村受理日	

※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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3390500043-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社One More Smile		
所在地	岡山県玉野市迫間2481-7		
訪問調査日	令和3年3月16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)】

瀬戸内海の島という環境の中で、ゆっくり、のんびり過ごしていただけるように努めています。新鮮な海の幸や、地元で採れる野菜などを使い、食べる楽しみも支援するよう心掛けています。

【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)】

旅館業を営んでいた頃からの「おもてなしの心」が引き継がれ「ゆっくり、のんびり過ごしていただく」という理念に添った支援を実践している。利用者は風光明媚な自然環境、島の良好な人間関係の中で馴染みの職員に囲まれ、その人らしく生活を送っている。地域住民の見守りや協力もあり、束縛の無い自由な暮らしを継続している。地域の人達からの要望で、一旦中断していた配食サービスを再開した。新鮮な食材を使った食事は地元の高齢者にも喜ばれている。利用者にとっても美味しい食事は楽しみの一つとなっている。ショートステイの受け入れも行い、地域で必要とされる役割を担い、地域の理解と支援も得られた事業所である。職員は利用者にとっての最善を考え、何を求めているかを探り、日々の支援に取り組んでいる。利用者本位の視点は職員のヒアリングからも感じ取ることができた。

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	玄関ホールはもとより、職員の常に目に留まるところに掲示し、確認できる様にしている。	「おもてなし」や「思いやり」の心を理念に挙げている。「グループホームとの役割は」と自らに問いかけ、入居者一人ひとりを尊重した支援ができていのかどうかを確認し、認識の共有を図っている。	
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	自然な形で交流出来ている。	利用者は島にある唯一の店で買い物をする事もある。その店から買った品物を教えてくれたり、金額が足りない時は「つけ」にしてくれたり、後で連絡をくれる。郵便局職員が様子を知らせてくれる事もあり、地域の人達の見守りや協力の体制が整っている。	
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	積極的な取り組みは、不十分だが、相談をもちかけられれば、丁寧に対応している。		
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	今年度は新型コロナウイルスの感染予防のため、7月に1回開催したが後半は全て中止している。	2か月毎に市に中止の報告書を提出した。運営推進委員には葉書で状況を知らせている。通常の会議では市職員、中学校長等、地域住民の参加が多く昼食を共にし、わきあいあいと会議を進行している。	
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	今年度は指定更新の年だったのでいろいろ指導していただきました。	今年度は指定更新の年だった為、確認の必要もあり、直接出向いて相談することが多かった。市の推進事業で紹介された学習療法に取り組み、現在も継続し成果を上げている。	
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	身体拘束委員会を持ち年に1回以上は研修を行っている。必要が生じた場合にその都度話し合いを行い取り組んでいる。	管理者は危険だからと利用者の行動を制限するのではなく、回避策を考えるのが仕事であると日々伝え、職員の意識を変えてきた。束縛や禁止口調を避け、利用者が自由に暮らしていけるように、申し送りノートで心構えや解決策を伝えている。	
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	スタッフ全員が事ある度に虐待、身体拘束についての話し合いを行い、お互いに注意喚起をしている。		

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
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	個々に必要性がある場合には支援をする。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	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	行っている。	電話やラインで報告し、家族からの要望も聞きとるようにしている。コロナ禍で面会ができない状況が続いているが、家族から利用者に「家族の写真を見せて欲しい」と要望があり、ビデオ通話や動画も活用している。	
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	問題が起こるとミーティングを行い意見や提案を活かせるよう取り組んでいる。	変化の度に話し合い、職員からの報告で食事量、栄養補助食品の検討等を行っている。管理者は申し送りノートからも、職員意見をくみ取るようにしている。夜間帯の不安点があれば現場に入り、問題が小さな内に解決できるように努めている。	
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	努めている。		
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	進めている。		
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	積極的に取り組んでいる。		

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
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	スタッフ全員が常に連携をとりながら努力している。		
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	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	話し合いを十分行い、対応している。		
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	築いている。		
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	何かあればご家族に連絡をし報告や相談を行っている。		
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	努めている。	島内に住んでいた利用者はこれまで通り、買い物、郵便局、美容院等の馴染みの場所に出かけている。島外から来た利用者には、電話や手紙のやり取りを支援し、馴染みの人達との関係性が継続できるようにしている。	
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	利用者同士が関わりを持てる時間帯の設定や行事等の参加を促進している。		

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	努めている。		
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	スタッフ間で必要に応じて意見交換している。	一番大切な事柄であると認識している。ゆっくり、のんびり自分らしく生活できるようにと、利用者本位の支援を検討している。業務優先の職員都合であってはならないと、常に利用者中心の考え方に修正し、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	利用者との会話の中で情報を聞き出せるように努めている。		
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	個人記録を記入する事で把握できるようにしている。		
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	日々モニタリングが出来る様に個人記録に掲載している。	記録は4日分ずつ1表にまとめ、すべてが把握できるようになっている。介護計画の短期目標やサービス内容も明記されており、モニタリングを活かし状況確認をしている。3か月ごとにモニタリングし、変化の都度作成している。	問題があればミーティングの機会を設け話し合っているが、定例会議は行われていない。継続的な会議でカンファレンスを兼ねて話し合い、計画を意識した支援に繋げて欲しい。
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	実践している。		
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	その時々々のニーズに応じ話し合いを持ち柔軟な対応をしている。		

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
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	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、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	現在、島には常駐の医師がおられないので、本土から月に2回往診に来ていただいている。	本人や家族の希望する医療機関での受診を支援している。コロナ禍で受診の機会が減っているが、動画を送り、専門医の指示を受けたり、薬の調整をしてもらったりしている。週1回の訪問看護があり、医療面での安心に繋がっている。	
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	支援している。		
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。	連携に努めている。		
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	入居時に説明、同意を頂く様にしている。重度化が進んだ場合に家族の意向を確認している。	終末期の支援の経験を積み、本人や家族のニーズをくみ取りながら取り組んでいる。コロナ禍の中の11月、孫に泊まってもらうことができ、安心して最期の時を迎えた利用者がいた。緊急時には夜間でも主治医が渡船で来てくれている。	
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	定期的な訓練は出来ていないが、それぞれの実践力で対応している。		
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	築けている。	今年度は防災設備の点検と同時に、避難訓練を行った。職員の中に島の消防団員が2名おり、地域との協力関係も築けている。災害時の避難マニュアルも作成し、食料や水の備蓄もしている。	

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	努めている。	言葉かけや態度に気を配り、慣れ合い過ぎないように注意を促している。一人ひとりの意思や人格を尊重し、禁止言葉を使わないようにしている。明確な意思を持って外出しようとするのは「徘徊とは言わない」ことを職員間の共有認識としている。	
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	行っている。		
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	行っている。		
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	スタッフの中で美容師の資格者が居るので定期的にカットをしている。パーマや毛染めなど美容院への外出支援も行っている。		
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	準備と一緒にできる利用者がほとんどいない現状である。 片付けができる方はおられるので、一緒に行っている。	季節の食材を使い、バランスの良い家庭料理を提供している。冷凍の魚は使用せず、高齢者が好む献立を考えている。朝食はパン、お粥、ご飯と好みに合わせて選択することができる。三度の食事を日課の確認として、献立表にサインする人もいる。	
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	行っている		
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	毎食後ではないが毎日行っている。		

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	行っている。	一人ひとりの能力や習慣に合わせて、個別の支援をしている。時間を見計らってトイレ誘導し、気持ちの良い排泄に繋げることもある。職員間で話し合い、排泄用品の検討を行っている。日中はパット類を使用せず、紙パンツで過ごす人が多い。	
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	取り組んでいる。		
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	予定はあるが本人の希望等に柔軟な対応を行っている。	ゆっくり入浴できるように、一日2~3人の入浴を目安にしている。水虫対策として足マットは一人ずつ交換し、清潔保持に努めている。保湿に留意し、それぞれの状態に合わせて乳液、ワセリン等の保湿剤を用意し、皮膚の乾燥を防いでいる。	
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	行っている。		
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	スタッフの見える位置に処方内容等掲示し確認しながら、服薬支援をしている。		
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	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	支援している。	全員での外出行事はないが、受診や散歩で外に出る機会を作っている。浜辺に出て気分転換を図ったり、島内に自宅がある利用者は、自宅に戻ったり、買い物に出かけたりしている。外に出ることを禁止せず、自由に出かけられるように見守り体制の強化に努めている。地域住民の協力も得られている。	

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	支援している。		
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	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	行っている。	快適に過ごすことができる温度・湿度に気を配り、観葉植物を配置するようにしている。掃除の徹底を図り、基本的な掃除の仕方やポイントを挙げている。事務所内に掲示し、職員一人ひとりが確認し、清潔で気持ちよく過ごせる空間づくりを心がけている。	
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	行っている。		
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	工夫している。	畳をフローリングに変え、ベッドを置いている。テレビやこたつ等を持ち込んでいる利用者もいる。食事を運んでもらい居室で食べる利用者が多く、自分の部屋として寛いで過ごすことができる居室になっている。	
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	工夫している。		