

# 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	2170400499		
法人名	有限会社夢家族		
事業所名	グループホーム夢家族・三ツ柳(第一)		
所在地	岐阜県羽島市正木町三ツ柳字2丁野184		
自己評価作成日	令和1年10月15日	評価結果市町村受理日	令和2年1月27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="http://www.kairgokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2170400499-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">http://www.kairgokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2170400499-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと
所在地	岐阜県各務原市三井北町3丁目7番地 尾関ビル
訪問調査日	令和1年12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>外観、内装、厨房改修ですっきりと明るくて開放感のある施設になりました。H29.6月より始めている絵本の朗読は現在も継続中。利用者様も職員も楽しみの一つです。ホームの横の畑にはオーガニックコットンの栽培を開始、時々利用者様も綿の掴み取り体験を楽しんでいます。</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>事業所は、日頃から行政や地域の人とコミュニケーションを図り、信頼関係の構築に努力している。利用者は、オーガニックコットンの栽培や絵本の朗読など、職員と一緒にすることも楽しみの一つになっている。職員は、法人内外の研修に積極的に参加し、介護技術の向上に努め、医師や訪問看護師の協力体制の下、終末期ケアにも取り組んでいる。同法人グループホーム事業所の職員や利用者との交流も盛んに行いながら、防災・レクリエーション・接遇・介助向上の合同委員会を開催して、法人全体のサービスの質の向上と共に、利用者が安心して楽しく過ごすため、様々な工夫をしている事業所である。</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 ↓該当する項目に○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、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している (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票(第一)

[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	毎日の朝礼・夕礼時の申し送りや、月1回のミーティング時スタッフ一同で理念を音読し課題を話し合い共に取り組んでいる	共有スペースに理念を提示し、ミーティング時及び申し送りの際に、声に出して唱和することで意識づけを行っている。日々、利用者が安心して暮らせるよう支援し、実践につなげている。	
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	区長より町内の広報や行事のお知らせを頂いている。運営推進会議の時ホームの新聞や行事の写真を見て頂き交流している	事業所は、利用者と共に地域活動に参加したり、回覧板や文書で事業所の行事案内をし、地域住民を招くなどして地域交流を深めている。音楽療法のプログラムには、毎回、地域から10名位の参加がある。	
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	散歩、秋祭り、音楽療法、消防訓練、年1回のイベント地域の方々利用者様の家族共に「感謝祭」等活かしている		
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	自治会長、区長、民生委員、福祉課、包括支援センター長、利用者様のご家族、NPO法人と共に意見交換しコメントを頂き支援向上に取り組んでいる	運営推進会議は行政・民生委員・家族など、多くの参加があり、参加者からの情報提供をサービスの向上に活かしている。会議後には、運営推進会議議事録を玄関に掲示し、誰でも閲覧できるようにしている。	
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取り組んでいる	2カ月に1回介護相談員の方(2名)来所。市町村の訪問もあり利用者との近況報告に取り組んでいる	市の担当者と連絡を密にし、入居の相談を受けたり、状況によっては警察や医師とも連携して、助言を得ながら利用につなげるなど、協力関係にある。共用スペースには、介護相談員を顔写真入りで紹介したものを掲示し、利用者が安心できるよう工夫している。	
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	身体拘束の研修に参加。ミーティング時ケアマネジャーと共に委員会を行いケアに取り組んでいる	運営推進会議や身体拘束委員会で報告と検討を行っている。職員は、事業所内外の研修に参加したり、日々のケアを振り返り、身体拘束について理解を深めている。安全服の使用については、排泄コントロール帳で確認しながら、過度な支援に繋がることのないよう、短時間で解除できるよう取り組んでいる。	
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	研修に参加しケアのあり方接し方日々の見守りケアマネジャーと共にミーティングで話し合い防止に努めている		

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	個々の必要性を話し合い活用できるよう支援している(2カ月に1度NPO法人の方来所あり)		
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	不安や疑問を個々の立場に立ち文書読み上げ理解納得を図っている		
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	運営推進会議へ参加された時や電話、面会時意見や要望等を聞き取り組んでいる	事業所は、利用者・家族との信頼関係作りを努め、年1回、家族アンケートを実施している。家族には、面会時や電話、メール等でも運営状況を伝え、通信や利用者別の生活便りで利用者の近況報告を送っている。	
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	月1回ミーティングや毎日の朝礼夕礼時の申し送りに課題を話し合い現場で生かしている	管理者と職員は互いに意見を言える関係であり、申し送り時や月1回のミーティング、本社に送る業務日誌にも、職員が自由に記入できる欄を設けている。代表との茶話会も隔月に開催されている。厨房専属職員の雇用により、介護職員が、ゆとりを持ってケアを行えるようになっていく。	同法人のグループホーム事業所との合同委員会が中心となり、相互に助言や支援の工夫を話し合い、サービスの質の向上につなげている。今後も、合同で活動することの利点を活かし、職員からの意見等も運営に反映されることを期待したい。
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	代表者は職員処遇への反映や向上心を持って働けるよう職場環境を整え努めている		
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	介護の基本のCDや冊子を作製。それに基づき筆記試験や実技を実施。すべての職員が質の向上に向けられるよう進めている		
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	進んで交流に取り組んでいる		

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
<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	本人の要望や意見を聞き解決すべき課題を把握し安心できるようより良い関係づくりに努めている		
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	家族の要望や意見をこまめに記録したり電話等で対応しよりよい関係づくりに努めている		
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	必要とされている支援を見極め安心して暮らせるように対応に努めている		
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	理念に基づきより良い関係を築いている		
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	本人と家族の絆を大切にしながら電話や面会時に連絡状況報告し共に支えていくよう築いている		
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	馴染みの方と電話があれば出かけ外食したりして楽しまれている	家族や知人・近隣住民の訪問がある。家族の訪問が困難な利用者には、家族が直接、ボランティアに依頼して外出したり、地域住民の協力を得て馴染みの場所に出かけている。また、本社の職員が利用者の希望する所へ同行して外出する事もある。	
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	共に支え合えるよう工夫し楽しい雰囲気づくりに努めている		

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
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	必要に応じ暮らし方の継続性等に支援し努めている		
<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>					
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	家族や利用者本人の思いや希望、意向を受け入れ話し合っていく取り組みをしている	職員は、利用者との日々の関わりの中で、思いや意向を把握している。意思表示が困難な利用者の場合には、表情を注意深く観察し、思いを推測しながら、職員間で情報を共有している。また、家族や今まで関わりのあった人からも情報を得て、支援につなげている。	
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	本人とも話を聞いたり家族の面会時やアルバムの中から暮らし方を聞きサービスに努めている		
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	日々の申し送り、個人記録、口頭、見守り、観察に努めている		
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	ケアマネジャー全職員でミーティング等で意見交換し課題を検討し作成している	職員会議の中で、モニタリングを行い、個別支援についても、家族からの意見を参考にして検討し、次の介護計画につなげている。医師や訪問看護師からの医療情報も反映させ、個々のニーズにあった計画作りを行っている。	
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	日々の個人記録、朝礼、夕礼の申し送り、毎月1回のミーティングでケアマネージャーと共に見直しに生かしている		
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	買い物同伴、代行通院、生き生きサロン、法要、家族様の告別式への支援にも取り組んでいる		

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	町内の秋祭り、敬老会、喫茶店、消防訓練、美容院など楽しむことができるよう支援している		
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	2週間に1回主治医の往診、代行通院等常に医療が受けられるよう支援に努めている	契約時に、かかりつけ医について説明し、家族の希望を確認している。現在、利用者は協力医を主治医とし、月2回の往診を受けている。他科へ受診の際は、看護師が病状を記載した文書を、家族または同行職員に渡し、結果の報告を受け、医療情報を共有している。	
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	電話メール等で24時間体制で連携し個々の利用者が適切な受診や看護が出来るよう努めている		
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	情報の共有やケアについての話し合いを家族や訪問看護と共に関係づくりに努めている		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入所時に終末期のあり方について家族・本人等と話し合い同意書を頂いている。家族や医療関係者等と連携し支援に取り組んでいる	契約時に、重度化や終末期の方針を説明している。状態に変化があった場合、その都度、本人・家族の意向を確認している。緊急時の対応方法については、医師・看護師から学び、本人・家族が望む終末期支援を行えるよう取り組んでいる。	
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	ホームでの研修、外部研修、救急訓練の実施に取り組んでいる		
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回防災訓練の実施。令和元年10月より防災委員会を立ち上げチームを作りを築いている	年2回、防災訓練を実施している。地域全体で利用者の安否確認が出来るよう、入口にタオルをぶら下げるなど、地域との協力体制作りを努めている。法人として防災委員会を設置し、想定外の災害対策についても検討している。	

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>					
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	利用者一人一人の性格や身体状況、日々の体調の把握。職員全員がプライバシーを大切にし居室のドアをノックしたり声掛けし対応している	職員は、日々のケアの中で、利用者のプライバシーを損なう言葉遣いや対応を行っていないかを確認し合っている。声の大きさや表現方法についても、利用者の性格や状況に配慮するよう心がけている。定期的に研修を行い、試験を実施することで、ケアの質の向上につなげている。	
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	日々の生活の中で本人の思い聞き出し決定が出来るよう努めている		
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	利用者本位への姿勢、日々の体調、気分に合わせてその人らしい暮らしに沿って支援している		
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	四季に合った服装、要望があれば家族の方と買い物や2カ月に1度髪染め美容院へ出掛けれるよう支援している		
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	季節に合った料理、誕生日イベント等食事が楽しむことができるよう支援している	厨房のリフォームにより、衛生的で効率良く使用できるようになり、厨房専属職員が利用者の好みやイベントに合わせて、季節に合った献立を作り、調理している。朝食は、これまで通り、職員が利用者の様子が確認できる台所で調理している。	
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	日々の体調状況を把握し個人記録にも水分や食事の摂取量をチェックしその人に応じた支援をしている		
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	食事や就寝前には口腔ケア口腔洗浄の声掛け、歯医者への受診にも努めている		

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
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	その人に合った排泄支援を行っている(2名の方排尿排便のパウチ交換あり)	利用者のパターンを把握し、排泄コントロール帳を作成している。利用者一人ひとりに合った声かけと誘導を行い、排泄の自立を支援している。全職員がストーマケアの研修を受けており、排泄障がいを持つ利用者の対応も適切に行っている。	
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	オリジナルの排泄ノートを作成し色分けシールを貼り、申し送り、朝礼・夕礼で確認。オリゴ糖、散歩、下剤で取り組んでいる		
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	その人の身体状況をチェックしたりバイタル測定、本人の要望で無理強いない個々に沿った支援をしている(夏週3冬週2)	入浴支援は、法人のマニュアルに基づいて、安全に浴槽に入れる福祉用具も活用しながら、統一したケアを行っている。終末期で入浴できない場合は、本人・家族に説明し、医師・看護師指導の下、手浴・足浴や清拭を行っている。	
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	個別に合わせ居室内でテレビやラジオつけて休息場として眠れるよう支援している(ペットボトルに水分補給する方もいる)		
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	主治医、看護師と連携し情報交換し記録。変化があれば即主治医へ確認に努めている(薬局とも連携)		
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	商工会議所で行われるイキイキ体操クラブへ参加される方、塗り絵、散髪、喫煙(1日4本)1名職員による絵本の朗読の支援をしている		
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	職員や家族と一緒に買い物や喫茶店、外食に出かけることが出来るよう支援している	事業所周辺を散歩したり、近くの喫茶店へ出掛けている。職員で対応できない場合は、本社からの応援がある。近隣住民の協力を得て、外出することもある。また、事業所の隣にある畑で、オーガニックコットンを栽培しており、畑の様子を観に行くことが利用者の楽しみになっている。	

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
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	希望があれば買い物に行ったり家族へ電話し届けて頂いたり代行支援もしている		
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	家族へ電話の要望があれば支援している。毎日、息子様より電話があり歌を歌ってあげられてる場面もある		
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	テレビ、カラオケ、雑誌、パズル、写真、季節物の生け花、手作りポスター、厨房も広く明るくなり居心地よく過ごせるような工夫をしている	共用のスペースは、車椅子利用者が自操で移動しやすいよう、テーブルや家具を配置している。居間の壁には、利用者が座った時に見やすい位置に、行事の写真や作品を掲示し、職員は、行事の写真を見ながら、回想法を取り入れて会話に加わったり、利用者同士が交流できるよう雰囲気作りに努めている。	
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	居室には机、TV 思い出のアルバム仏壇、ラジカセ、絵本読んだり居場所の工夫をしている		
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	入所前から使い慣れたものの持ち込みの相談(シルバーカー等)しながら過ごせるよう、家族写真を飾ったり工夫している	事業所の周辺には田畑があり、居室の窓から景色を眺め、季節を知ることができる。昔から使用していた筆筒を持ち込み、筆筒の中も、利用者が自身で着替えることができるよう、整理整頓している。家族の写真や手紙を掲示し、落ち着いた過ごせるよう工夫している。	
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	安全性を考えトイレやリビング、浴室には手すりをつけてあり自力で車いすを操作しトイレ使用。残存機能を大切に自立した生活が送れるよう工夫している		

### 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	2170400499		
法人名	有限会社夢家族		
事業所名	グループホーム夢家族・三ツ柳 (第二)		
所在地	岐阜県羽島市正木町三ツ柳字2丁野184		
自己評価作成日	令和1年10月26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	
----------	--

【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 ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと		
所在地	岐阜県各務原市三井北町3丁目7番地 尾関ビル		
訪問調査日	令和1年12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)】

職員が積極的に利用者様へ話しかけ、声掛けをし、利用者様同士の会話を促し、昔の話、今日の天気の話など声を出す・動く事などに力を入れています。
---

【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)】

--

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 ↓該当する項目に○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)	<input type="radio"/>	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)	<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
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)	<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	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)	<input type="radio"/>	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)	<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	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)	<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)	<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	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	<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
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)	<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	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	<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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:30,31)	<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	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	<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、安心して暮らしている (参考項目:28)	<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票(第二)

[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	毎朝、朝食時に夢家族フィロソフィー(理念)を復唱し毎日再確認をしています。		
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	運営推進会議や音楽療法時は地域の方に参加いただき、子供神輿等年に数回交流をしています。		
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	運営推進会議時に地域の代表の方へ現状報告や対応実例など報告しています		
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	地域の代表者、行政等も参加していただき現状報告等定期的に行っています		
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	事故発生時は報告書の提出や生活保護者のサポートなど常に連絡を取り合っています		
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	ミーティング時に身体拘束委員会にて意見をし職員が認識しています		
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	常に第三者から声をきくようにし声のかけ方、接し方など定期的実践講習を行う		

岐阜県 グループホーム夢家族・三ツ柳

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	現在数名の方が活用し家族等の相談にも活用しています		
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	高齢者家族との契約時にはアンダーライン等で目立つようにし理解に努めています		
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	過去に家族様、利用者様が口頭で意見を言われ安全上問題がなければ即反映しています		
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	月1回のミーティング、もしくは職員ミーティング等で話し合い管理者は日頃から耳を傾けています		
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	処遇改善加算を明確化し不備な点は労務士と相談し就業規則等を整備しています		
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	夢家族内で4つの委員会を立ち上げ職員主体の下で研修を共有・実践しています		
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	岐阜県のグループホーム、協議会や認知症と家族の会に出席して意見交換等を行っています		

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
<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	ケアマネ・ご家族様・市役所等と交え聞き取りをしっかりと行いプラン等へも反映させています		
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	聞き取り重視でプラン等に反映させています		
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	利用者様の生活歴、既往歴を元にケアマネ・管理者・利用者様・御家族様・積極的に話し合います		
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	プラン上できる事はご自身で極力行ってもらい、職員はできない部分をお手伝いさせてもらうという意識でいます		
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	積極的にご家族様に連絡し利用者様と外出、外泊をうながし実践しています		
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	友人や知人には随時面会を可能とし外出等も安全上問題なければ支援しています		
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	一番力を入れていて、毎日、歌・散歩・等にて関わりを持つようにしています		

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
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	亡くなられた後もお葬式に参列させて頂いたりしています		
<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	常に本人、家族様の要望・希望を受け入れ、安全上などを最も重視させていただきます		
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	常に本人、ご家族の要望・希望を受け入れ、安全・健康を考慮しています		
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	聞き取り内容等に変化があった場合は修正し利用者様の現状にそったプラン作りに努めています		
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	月1回のミーティングで話し合い常に実践しています。また、ご家族様にも報告させていただきます		
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	極力細かいことも記録し申し送り等で職員間の共有をしています		
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	本人やご家族様の希望、要望にて職員の配置上安全確保に留意し協力対応しています。		

岐阜県 グループホーム夢家族・三ツ柳

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	一人一人では難しいですが皆で散歩し地域とふれあいをし、年5回程度の音楽療法で地域とかかわっています		
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	実践しています		
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	実践しています		
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、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	二次病院のケースワーカー等と連携し定期的に連絡をやりとりしています		
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	実践しています		
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	ミーティング時や訪看来社時に話し実演を行っています		
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	避難訓練等年2回実施。さらに防災委員会を立ち上げました。		

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>					
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	定期的に夢家族のテキストを使い試験、実践研修をおこなっています		
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	日々の声掛け、会話、動作で判断・実践・実行している。		
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	基本は好きなように過ごしてもらっています。		
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	極力厚着等に注意し本人が着たい服を着用して頂いています		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	現在は配食サービスの為四季折々の食事が楽しめメニューが更に豊富になりました		
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	調理師の作った料理の為カロリー、バランス等が正確に把握できる。やわらかさ等は調節しています		
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に、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	実践しています		

岐阜県 グループホーム夢家族・三ツ柳

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	室内でポーター等は設けず自尿に心掛け見守り重視の支援をさせていただいています		
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	排尿をチェックし運動、薬等で調節		
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	入浴日は決まっていますが、本人の意見を確認し入浴しています。入浴をされない時は清拭をおこなっています。		
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	実践しています		
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	月1回のミーティング時に話し合ったり職員同士で共有実践しています		
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	日常的な簡単な仕事を利用者様に手伝ってもらったりしています		
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	第一にご家族様に協力させていただいています。本人の希望でもご家族様希望で無理な場合もあります		

岐阜県 グループホーム夢家族・三ツ柳

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	室内で金額確認を徹底し管理する場合があります。嗜好品や床屋へは本人が希望したときに支援しています		
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	ご家族様、友人等積極的に話をつなぎ会話してもらいます。手紙や年賀状も本人へ届くよう支援しています		
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	居間に関しては季節の掲示物を飾り、季節感に心掛けています。浴室・トイレ等は安全に心掛けています		
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	フロアーのソファで会話したり居室でご家族様と会話できるよう心がけています		
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	男性の部屋は殺風景になりがちなので注意し、フロアーで会話を楽しまれる方が多いので配慮しています		
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」「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	食事、入浴、排せつは極力見守り介助に徹し、職員は安全面も考慮しつつ最小限の介助に努めています		