

### 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	0270201874		
法人名	社会福祉法人つがる三和会		
事業所名	グループホーム城西		
所在地	青森県弘前市茜町2丁目1番地18		
自己評価作成日	令和元年11月1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	公益社団法人青森県老人福祉協会		
所在地	〒030-0822 青森県青森市中央3丁目20番30号 県民福祉プラザ3階		
訪問調査日	令和元年12月2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>法人内に様々な事業所があり、重度化した場合特別養護老人ホームなど利用できるサービスがある。 地域に学校やショッピングセンター、レストラン棟があり、様々な行事を行っている。 市の中心部に近く、市役所や病院へのアクセスも良い。</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>同一建物に、居宅介護支援事業所・デイサービスセンター・訪問介護事業所、隣に特別養護老人ホームが建設され、法人内で充実されている。法人全体で地域の夏祭りに力を入れ開催している。近隣に小学校があり、運動会や学習発表会の見学に出かけたり、児童の職場体験で密な交流がなされている。2階・3階と2ユニットであり、室内は清掃が行き届き、居室内にあるトイレや洗面台もとてもきれいな環境で過ごされている。リビングの窓から山が一望でき、皆が思い思いの場所で過ごされている。</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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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: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	何か課題にあたった場合は、理念を振り返りそれに沿った対応をするように心がけている。	開設当初からの理念である。その時々の職員と共に現状に即しているか見直しされている。ケアの方針やサービスを提供するうえでベースになっており、申し送り時等に確認している。	
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	地域の小学校との交流があり、職場体験に来てもらったり、運動会や学習発表会へ招待されたりしている。	近隣の小学校の学習発表会への招待や作品の提供を行ったり、法人主催の夏祭りに招いたり、介護の現場体験を兼ねたふれあい交流を受け入れている。又、神社の祭りやゴミ拾いへ参加し、地域の一員として交流を図っている。	
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	運営推進会議を通じて、町会長の方へ認知症についての情報等を発信している。		
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	委員の皆様が非常に積極的に意見をくださるので、取り入れられることは取り入れている。	2ヶ月毎に開催され、積極的な意見交換がされている。運営推進会議のメンバーで、他法人の事業所を見学に出かけたり、介護専門用語に関する質疑応答を受け、理解に努めている。レクリエーションに関する意見があったことで、デイサービスセンターへの訪問にも参加し、アクティビティに繋がっている。	
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	電話やメール、窓口にて連絡をとり協力体制を築いている。	適宜必要な状況時に確認できる関係性が確立されている。また、入居希望者の住所と地域密着型サービスの提供に関して助言を受けている。	
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	禁止行為を理解し、夜間以外は施錠しないケアを実践している。	身体拘束はなく、法人全体のマニュアルやグループホーム独自の指針・マニュアルを基に理解を深め、3ヶ月に1回、身体拘束廃止委員会を開催し、勉強会を実施している。玄関の施錠は無く、センサーで対応し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
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	内部勉強会と、身体拘束廃止委員会を定期的に開催し、虐待防止の知識を深め、虐待防止に努めている。		

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	直接的に制度を活用はしていないが、勉強会は実施し学ぶ機会を設けている。		
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	十分な説明を行い、不安点の解消に努めている。		
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	面会時などに要望、相談されている。意見箱も設置し、意見を募っている。	面会時等に声を掛けたり、意見を抽出しやすい雰囲気を中心掛、積極的に取り組んでいる。活動的な外出支援や、リハビリの充実等の意見が聞かれ、前向きに検討されている。	
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	職員会議や随時、意見を聞けるようにしている。	毎月のグループホーム単独の会議や法人全体の会議・運営会議等、各種会議の場や通常業務の中でも聞く姿勢を整え、業務の見直しに反映されている。	
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	人事考課を取り入れている。		
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	外部研修・内部研修ともに実施している。		
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	法人の親睦会を通して交流の機会を設けている。		

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>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	本人の希望、要望を聞き不安を解消できるような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	家族の希望、要望を聞き不安を解消できるような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	相談時に、グループホーム利用を前提に話を進めるのではなく、本人にふさわしいサービスを見極め、アドバイスすることもある。		
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	生活の知恵や様々な体験談等を聞かせてもらうなど、職員も利用者から学ぶことが多い。		
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	家族と協力しながら、本人が望む環境を提供できるよう努めている。		
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	気軽に面会に来られるような雰囲気作りを大切にしている。家族と協力し、外出支援をしている。	面会時間の幅を設けたり、手続き等も不要にして誰でも面会に来やすい雰囲気を作っている。入居前から利用していた理容院の継続利用や、住んでいた家の確認等の外出支援をしている。	
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	利用者同士の交流の機会が持てるよう、職員が間に入り調整したり、座席の場所を工夫するなどして、孤立状態が無いように配慮している。		

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	退居後でも、要望があればできる範囲でアドバイス等の支援をする。		
<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	本人とコミュニケーションをとり、希望・意向の把握に努めている。本人本位で検討している。	入居者とコミュニケーションをとり、日常的な会話の中から希望や意向の把握に努めている。	会話の中から把握した希望や意向を表す様式や手段の選択を模索し、実践している内容を明確に表記ができる事に期待したい。
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	入居前に必ず把握するようにしている。		
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	毎日観察し、状況を把握している。		
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	各関係者と話し合い計画を作成している。	毎月の会議に担当者会議を実施している。基本は1年毎に見直ししているが、状況に変化があった際は、現状に即した介護計画を作成している。	把握された希望や意向を表現する様式や手段の選択に苦慮されている。実践している内容を明確に表記ができる事に期待したい。
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	ケース記録を作成し見直しに活かしている。		
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	新しいニーズがあれば、否定するのではなく、家族と協力し、解決できるような姿勢をとっている。		

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
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	地域の小学校との交流があり、職場体験に来てもらったり、運動会や学習発表会へ招待されたりしている。		
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	家族と協力しながら適切な医療が受けられるよう支援している。	入居時に意向の確認を行い、本人・家族の納得を得られるようにしている。入居前のかかりつけ医受診者もあり、家族の協力を得ながら継続できている。困難時は、職員が代行し、入居以降も適切な医療が受けられるように連携を図っている。	
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	巡回看護師に情報を伝え、アドバイスを受けられる体制を整えている。		
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、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。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。	入院した際は、まめに病院関係者や家族と連絡をとり情報の把握に努めている。		
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	家族と連絡を取り合い、事業所で可能なことと不可能なことを説明し、本人に適切な環境にいられるよう支援している。	入居時に「看取り・重度化の指針」をもとに説明している。変化する本人・家族の思いに寄り添いながら臨機応変な支援ができています。	
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	勉強会を実施し、緊急時対応ができるように努めている。		
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	毎年訓練を実施し、災害時対応ができるよう努めている。地域住民代表者にも協力を依頼している。	1階のサービスセンターと合同の訓練も実施している。運営推進会議出席者でもある地域住民の協力も得られるようになり、避難訓練の「見学」から始まり、避難入居者の見守り役をして頂いている。	入居者・職員の安心・安全の為、訓練の実施計画を立案・実践され、全職員が閲覧・イメージ出来る事に期待したい。

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
<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	常に尊厳を保持できるような声掛けをすようにしている。	法人全体のプライバシー保護に関するマニュアル「コンプライアンスルール」をグループホームでも併用しており、勉強会を開催して理解を深めている。職員も優しい声掛けが出来ている。	
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	本人に希望を聞いてから支援するようにしている。		
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	できる限りで、本人の希望通り過ごせるよう配慮している。		
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	その人の能力に応じて、望むおしゃれができ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	能力に応じて、テーブル拭きや食器拭きをしてもらう役割づくりをしている。	法人の給食センターで一括調理している為、食材に触れる機会はないが、テーブル拭きや、食器の後片付け等の役割作りがされている。入居者と共に職員が食事をし、さり気ない見守り・声掛けがされ、穏やかな雰囲気での食事時間である。	
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	食事や水分量が適切に摂取できるよう記録をつくり把握している。		
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	毎食後能力に応じた口腔ケアを行っている。		

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
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向けた支援を行っている	排泄表等を活用し、排泄パターンを把握し排泄の自立に向けた支援を行っている。	タブレットを駆使しながら排泄管理を行い、トイレでの排泄に心掛け、自立支援に取り組んでいる。おむつ外しに至ったという成果も出ている。	
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	水分摂取や運動、主治医への相談等個々に応じた予防に取り組んでいる。		
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、個々に応じた支援をしている	完全に希望通りではないが、希望に応じ入浴順を調整している。	温泉を引いている為、入浴時間の余裕があり、最低でも週2回、要望により、週3回の入浴や時間の選択等が出来る状態になっている。	
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	本人のペースで休息できるよう支援している。		
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	薬局と連携し、薬の内容を把握しやすいようにしている。常に状態を観察し、変化の把握に努めている。		
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	できる限りで、本人の希望する趣味等の時間がもてるよう支援している。		
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。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	できる範囲で希望にそって外出できるよう家族と協力し支援している。	個々の外出希望等に関しては、家族対応が基本であるが、計画的に全員で外出したり、近隣へのドライブ等も状況に応じながら支援している。	

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
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	能力に応じて、お金を持つことが出来るよう支援している。		
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	希望があれば電話や手紙のやり取りを出来るようになっている。		
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	作りが白を基調に統一されている。また、季節に応じた飾りつけをするなど居心地の良い空間になるよう配慮している。	建物内の清掃が行き届き、掘り炬燵式のこあがりりが印象的な憩いの場となっている。また、天井の高さや広さも居心地が良い空間になっている。	
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	昼寝スペースやテレビスペースなどがある。		
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	家族と連携し、本人になじみのあるものを継続して使えるよう支援している。	家族の協力を得ながら馴染みのあるものや好むものを持参して頂いている。居室内にトイレ・洗面台も完備され、家具調ベッドも違和感なく、空間に溶け込んでいる。	
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」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	バリアフリーになっており、手すりを設置するなど自立して動きやすいつくりになっている。		