

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	2392000440		
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豊橋牛川薬師町(ひだまりユニット)		
所在地	愛知県豊橋市牛川薬師町8番4		
自己評価作成日	令和5年8月31日	評価結果市町村受理日	令和5年11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	https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhvu_detail_022_kanistrue&UjrvosyoCd=2392000440-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 愛知評価調査室
所在地	愛知県新城市黒田字大岡132番地2
訪問調査日	令和5年9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)】

コロナが落ち着き、面会再開し、ご家族様との対面面会や外出や外泊も許可、地域の行事にも参加できるようになりました。月1回の行事も継続イベントを行っています。今年からは地域のイベントにも参加しているので、地域の交流も増やしていきます。

【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)】

4年ぶりとなる事業所秋祭りの開催を控え、無料券を添付したチラシ150枚を用意して近隣へ配布し回覧でも周知しています。久しぶりの大きな催しに、準備を進める日常にも活気が滲む中、開設当初から入居する利用者の重度化が進み、長年寄り添ってきた職員に「最期までここで」という意識が生まれ、初めての看取りに取組んでいます。医療体制が整っていても、心もとない夜勤職員に「不安なら行くよ」と近所の職員が駆けつける日もあり、通夜には職員が揃ってお別れに出向いています。責任をもって全員で向き合った看取りは、チームへの信頼と明日のケアへの勇気として息づき、活力になっています。

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)
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)
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)
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)
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
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
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
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	地域の方々に周知して頂けるよう、散歩等の機会を増やし入居者様のペースに合わせ生活して頂いております。	法人理念は事務所に掲示し、朝礼と夕礼で読み上げています。毎月の会議や研修では理念に立ち返った話し合いがなされ、「私たちができること」として意見を交わす中、利用者一人ひとりのペースを尊重した職員の言動から、管理者は理念の浸透を感じています。	
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人として日常的に交流している	入居者様をお連れし、地域のイベントに8月に参加。障害者施設、すたあとの夏祭り。かき氷や、シアターを鑑賞される。	4年ぶりとなる事業所秋祭りの開催を控え、ポテトやフランクフルト、ヨーヨーなどすべて無料としたチラシ150枚を用意し、近隣への配布と回覧で周知しています。当日午後には町内会の祭りもあって大勢の来客が予想され、久々の大きな催しに準備の会話も弾みます。	
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	運営推進会議にて、包括、自治会、民政委員、ご家族様と意見交換の場に行っています。今年の7月より施設にて対面開催を再開。		
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	自治会行事等は今は自粛で行っていませんが情報交換はできています。	7月の通常開催では初めての顔合わせとなるメンバーもいて、自己紹介をはじめ運営推進会議の目的と意義の説明をおこなっています。書面での報告が続いていましたが、対面での質疑応答で明確な回答が得られることから、相互理解が進んでいます。	
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に取り組んでいる	広域連合の方々と、日ごろから連絡は取らせて頂いており、事業所の実情はお話しております。	事業所運営に係る事務手続きはじめ運営推進会議への出席や議事録等、都度確認をおこなって指示を仰いでいます。運営推進会議には地域包括支援センター職員の出席があり、今年度の運営指導における指摘事項には、行政指導に従って速やかに改善しています。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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、スタッフへのチェックシート等定期的に行っています。研修により知識を蓄積を基礎に実践し身体拘束ゼロに向け取り組んでいきます。	3ヶ月毎の身体拘束廃止委員会では、職員が記すチェックシートを分析して事業所の課題を掴み、協議の上、方針を統一してケアに臨んでいます。また、研修ではグループワークを通し、職員の声かけによって変わる利用者の気持ちを推し量って実践に活かしています。	
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	研修、チェックシート、注意喚起を定期的に行っております。		

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
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	ホーム会議では研修はしていますが活用の機会は現在ありません。		
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	必ず管理者が時間をかけ読み合わせ等行っております。		
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	玄関先に意見箱を設置したり、ご家族様アンケート、運営推進会議の意見等フィードバックし改善・改良を行なっています。	運営推進会議の通知と議事録を毎回発送して運営の透明性を図るとともに、面会時にも意見、要望を聴取しています。コロナ5類移行となった暁にも面会要件の緩和に応じられない法人の考えを丁寧に説明しつつ、「人数制限なし」となった折にはすぐに電話でその旨を伝えています。	
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	会社にてスタッフアンケートが行われております。結果は管理者に知らされ改善策の提起を求められています。	職員都合でなく「利用者を中心にした生活」というブレのない視点から出る意見も活発で、重度化が進む中、利用者の状態に見合った業務フローに改善されています。個人面談は3ヶ月毎としていますが、必要と思われる時は逃さず管理者から声をかけて実施しています。	
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	キャリアパスや段位制度が毎年充実していきます。		
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	会社のブログ等で研修を通じて配信や書面による資料が定期的に配られています。また、資格制度も毎年充実されております。3か月に1度スタッフ1人ずつ面談を行っています。		
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	RUN伴は開催できない状況です。メールにて状況報告は行っております。		

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
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	常に1人1人入居者様と関わりを持ち、声掛けし顔見知りになれるようにスタッフに指導しています。		
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	入居初期には家族様に面会や電話で小まめに様子をお伝えしています。		
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	施設内での必要な支援の見極めは行っていますが他のサービスの利用は現在ないです。		
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	花の植え替えや草取りなど入居者様と一緒にこなすようにしています。		
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	面会が多いホームですのでスタッフが様子をしっかりと伝えるようにしています。現在は面会再開しています。		
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	来訪される方々がまたお越し頂けるように、スタッフも声掛けし色々なお話を聞くようにしています。	「面会は予約制、相談室または玄関で」としていますが、人数制限解除の知らせに親戚一同10人での来所もあり、対面で会える喜びの音が響きます。週2回踊りの稽古を続ける人や、自宅で家族と一日過ごし、「疲れたからもう帰りたい」と事業所に戻るエピソードもあります。	
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	なるべく全体的にお話ができるように席を決めたり、居室で過ごす方には小まめな訪室をし、お話をする時間を設けています。		

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
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	契約終了後も様子を伺いに電話連絡をしたり、訪問させて頂いております。		
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	会議で話し合いながら個々のケアを話し合っています。	利用者担当を定め、それぞれがサービス担当者会議資料、「ひだまり・めぐり新聞」を作成しています。紙面の「ご様子」「健康面」「精神面」欄には、こまやかな観察による本人の思いや意向が綴られ、介護計画へ具現化されています。	
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	面会に来られたご家族様等に少しずつお話を聞いています。		
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	記録や申し送りで情報共有しています。		
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	本人様の状況をスタッフ、ご家族、に話を聞き、必要に応じて主治医からも意見を頂いています。	日課計画表に記載している具体的援助と方法は記録にも反映されており、サービス担当者会議は管理者をはじめ医師、看護師、介護支援専門員、介護職員による多職種で検討しています。また、生活機能向上連携加算を算定し、3ヶ月ごとに進捗状況が評価されています。	
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	介護記録用紙、日報、申し送りノートの活用でスタッフに共有し、会議で話し合いながら介護計画を行なっています。		
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	サービス計画は基本行動の指針であり、日々変わるご本人様やご家族様の要望によりサービスを提供しています。		

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
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	入居者様自身の出身地などを回想し把握することで幼少時を思い出したり、外出等で今住んでいる地域の良さを感じて頂いております。		
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	基本は月2回の訪問診療で協力医に来て頂き、必要時は別の病院へご家族様を連携しながら受診に行っています。	全員が協力医に変更し、訪問診療には看護師または管理者が立ち会って往診ノートに記録しています。家族への報告は、急を要する場合は電話で知らせていますが、特に変わったことがない限り、事業所通信の「身体のご様子」欄に診療結果を記載しています。	
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	直接雇用のナースが勤務されています。24時間体制で連絡とり、必要時は受診介助に行かれています。		
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	市内の病院に訪問したり、電話にて良好な関係を築いております。		
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	重度化やその後の方向性について十分に説明させて頂いております。	開設当初からの入居で暮らしに寄り添ってきた利用者の重度化には、「最期までここで」という職員の思いが募り、初めての看取りに取り組んでいます。心もとない夜勤職員には「不安なら行くよ」と近所の職員が駆けつける日もあり、通夜には職員が揃ってお別れに出向いています。	
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	事故対応の研修を随時行っております。消防等からの指摘は現在ありません。		
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	災害については運営推進会議の課題になっております。ホームの裏は崖がある。避難地の把握を会議にてスタッフと話し共有しています。	地域防災計画、ハザードマップの情報を活用し、迅速な避難のための計画を作成しています。施設内の垂直避難も含めた利用者ごとの避難方法や避難経路を定めた訓練とともに、台風による長期停電の経験からランタンの準備や圧力鍋を使った調理も実践しています。	地域との連携も視野に入れ、引き続き安全な避難のための情報収集と訓練がおこなわれることを期待いたします。

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
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	研修を随時行うとともに、会議でも議題となっております。管理者により指導しています。	センサー反応からの度重なる訪室に不快感を示す利用者には、家族と相談の末、訪室の記録とともにしばらくはドア越しの様子をうかがって見守ることに承諾を得ており、安否確認を優先するだけでなく、利用者のプライバシーを尊重した取組みが考慮されています。	
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	本人様の要望を尊重しています。何を希望されているのか傾聴し共有しています。		
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	入居者様がフロア・居室それぞれで自由に過ごされています。		
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	髭剃り・爪切り・整容等本人の希望に沿って支援しています。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	好き嫌いを把握し自由に選択できるように調整しています。	調理専任職員2名による手作りで提供され、入居の際には青魚や納豆などアレルギーや嫌いなものを聞き取って献立に反映しています。さらに「細かく切っても食べにくい」「軟らかくて美味しい」といった利用者の様子や声を鑑み、一人ひとりの食への満足度を高めています。	
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	入居者様の体系や、希望も入れながらその方に合った分量を提供しています。		
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、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	入居者様の習慣に合わせて支援しています。		

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
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	定期的に声掛け、誘導しています。本人様の行動を把握しています。	排泄トラブルの原因を食生活や運動不足、筋力低下といった側面に着目しています。栄養面からは体力を維持するためにアルブミン値を上げることが目標とし、腹筋や骨盤底筋に働きかけ、腸の蠕動運動を刺激する散歩や全身運動を取り入れて、自立に向けた支援をおこなっています。	
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	排便の間隔を把握し便秘がちな方には水分を多めにとって頂いております。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	体調に合わせて3日に1回のペースで入浴して頂いております。	一人ひとり湯を替え、緑、ピンク、檜、柚子など複数の入浴剤から好みのものを選び、「今日の入浴剤の色は～」「香りは～」など喜々とした会話が飛び交う入浴場面です。自立度も高く、毎朝の一番風呂を習慣として浴室に直行する人もありますが、リスク対応も併せて話合っています。	
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	本人様の意思を尊重し休みたい時は休息できるように支援しています。		
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	フロアに処方箋を置き主治医や薬剤師からの注意事項等も見合わせています。		
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	1人1人家事等役割を決め、協同して頂いています。		
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	天気のいい日には日光浴や散歩に出かけています。	長い人では川沿いを30分ほど歩く壮健な人もおり、体力に応じた散歩コースを職員と一対一で出かけています。ドライブでは混み合う場所や時間帯を避け、桜や菖蒲、紫陽花、藤、コスモスなど年間行事に組み入れて四季を堪能しています。	

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
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	月1回移動スーパーが来られ皆様買い物を持っています。		
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	入居者様本人への電話は随時繋いでいます。希望者は電話かけたり、携帯所持の方もいます。		
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	廊下の掲示物(写真)で季節感を出したり、出掛け先の写真を定期的に変えています。	フロアごと利用者とともに季節感ある壁面作りに取り組んでいます。感染予防策として窓だけでなく天窓を開放して換気をおこない、シフトによる清掃分担に加え、夜勤帯では曜日ごとに「ごみ箱」「ガラス・窓拭き」「洗濯室、洗濯機」と清掃箇所を定め、清潔な環境を守っています。	
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	入居者様の性格などに配慮して席等の配置を考えています。		
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	ご自宅で使用されていたものを持ってきていただき居室で使用して頂いています。	暮らしの一部となっていたテレビやラジオで夕食後のひと時、穏やかに眠りにつくまでの時間を過ごす人もいます。また、お気に入りのぬいぐるみを傍らに置いて寝る人や、安定感のあるテーブルを設置することで、伝い歩きしやすく、転倒しにくい環境に整える配慮もあります。	
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	バリアフリーで段差はないものの、歩行は自由にしていただいています。居室札など分かり易いように工夫しています。		

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	2392000440		
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豊橋牛川薬師町(ぬくもりユニット)		
所在地	愛知県豊橋市牛川薬師町8番4		
自己評価作成日	令和5年8月31日	評価結果市町村受理日	令和5年11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	https://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhvu_detail_022_kanistrue&UjrvosyoCd=2392000440-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社第三者評価機構 愛知評価調査室
所在地	愛知県新城市黒田字大岡132番地2
訪問調査日	令和5年9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)】

コロナが落ち着き、面会再開し、ご家族様との対面面会や外出や外泊も許可、地域の行事にも参加できるようになりました。月1回の行事も継続イベントを行っています。今年からは地域のイベントにも参加しているので、地域の交流も増やしていきます。

【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)】

4年ぶりとなる事業所秋祭りの開催を控え、無料券を添付したチラシ150枚を用意して近隣へ配布し回覧でも周知しています。久しぶりの大きな催しに、準備を進める日常にも活気が滲む中、開設当初から入居する利用者の重度化が進み、長年寄り添ってきた職員に「最期までここで」という意識が生まれ、初めての看取りに取組んでいます。医療体制が整っていても、心もとない夜勤職員に「不安なら行くよ」と近所の職員が駆けつける日もあり、通夜には職員が揃ってお別れに出向いています。責任をもって全員で向き合った看取りは、チームへの信頼と明日のケアへの勇気として息づき、活力になっています。

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
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	地域の方々に周知して頂けるよう、散歩等の機会を増やし入居者様のペースに合わせ生活して頂いております。		
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人として日常的に交流している	地域の行事は新型コロナウイルスが発生してから全て中止となっています。		
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	運営推進会議にて、包括、自治会、民政委員、ご家族様と意見交換の場に行っています。現在は書面開催です。		
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	自治会行事等は今は自粛で行えていませんが情報交換はできています。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	広域連合の方々と、日ごろから連絡は取らせて頂いており、事業所の実情はお話しております。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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、スタッフへのチェックシート等定期的に行っています。研修により知識を蓄積を基礎に実践し身体拘束ゼロに向け取り組んでいきます。		
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	研修、チェックシート、注意喚起を定期的に行っております。		

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
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	ホーム会議では研修はしていますが活用の機会は現在ありません。		
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	必ず管理者が時間をかけ読み合わせ等行っております。		
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	玄関先に意見箱を設置したり、ご家族様アンケート、運営推進会議の意見等フィードバックし改善・改良を行なっています。		
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	会社にてスタッフアンケートが行われております。結果は管理者に知らされ改善策の提起を求められています。		
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	キャリアパスや段位制度が毎年充実していきます。		
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	会社のブログ等で研修を通じて配信や書面による資料が定期的に配られています。また、資格制度も毎年充実されております。3か月に1度スタッフ1人ずつ面談を行っております。		
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	RUN伴は開催できない状況です。メールにて状況報告は行っております。		

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
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	常に1人1人入居者様と関わりを持ち、声掛けし顔見知りになれるようにスタッフに指導しています。		
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	入居初期には家族様に面会や電話で小まめに様子をお伝えしています。		
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	施設内での必要な支援の見極めは行っていますが他のサービスの利用は現在ないです。		
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	野菜の手入れや草取りなど入居者様と一緒にこなすようにしています。		
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	面会が多いホームですのでスタッフが様子をしっかりと伝えるようにしています。現在は面会制限中		
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	来訪される方々がまたお越し頂けるように、スタッフも声掛けし色々なお話を聞くようにしています。		
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利用者が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	なるべく全体的にお話ができるように席を決めたり、居室で過ごす方には小まめな訪室をし、お話をする時間を設けています。		

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
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	契約終了後も様子を伺いに電話連絡をしたり、訪問させて頂いております。		
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	会議で話し合いながら個々のケアを話し合っています。		
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	面会に来られたご家族様等に少しずつお話を聞いています。		
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	記録や申し送りで情報共有しています。		
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	本人様の状況をスタッフ、ご家族、に話を聞き、必要に応じて主治医からも意見を頂いています。		
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	介護記録用紙、日報、申し送りノートの活用でスタッフに共有し、会議で話し合いながら介護計画を行なっています。		
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	サービス計画は基本行動の指針であり、日々変わるご本人様やご家族様の要望によりサービスを提供しています。		

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
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	入居者様自身の出身地などを回想し把握することで幼少時を思い出したり、外出等で今住んでいる地域の良さを感じて頂いております。		
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	基本は月2回の訪問診療で協力医に来て頂き、必要時は別の病院へご家族様を連携しながら受診に行っています。		
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	直接雇用のナースが勤務されています。24時間体制で連絡とり、必要時は受診介助に行かれています。		
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	市内の病院に訪問したり、電話にて良好な関係を築いております。		
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	重度化やその後の方向性について十分に説明させて頂いております。		
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	事故対応の研修を随時行っております。消防等からの指摘は現在ありません。		
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	災害については運営推進会議の課題になっております。ホームの裏は崖がある。避難地の把握を会議にてスタッフと話し共有していません。		

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
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	研修を随時行うとともに、会議でも議題となっております。管理者により指導しています。		
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	本人様の要望を尊重しています。何を希望されているのか傾聴し共有しています。		
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し、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	入居者様がフロア・居室それぞれで自由に過ごされています。		
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	髭剃り・爪切り・整容等本人の希望に沿って支援しています。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	好き嫌いを把握し自由に選択できるように調整しています。		
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	入居者様の体系や、希望も入れながらその方に合った分量を提供しています。		
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、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	入居者様の習慣に合わせて支援しています。		

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
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	定期的に声掛け、誘導しています。本人様の行動を把握しています。		
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	排便の間隔を把握し便秘がちな方には水分を多めにとって頂いております。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	体調に合わせて3日に1回のペースで入浴して頂いております。		
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	本人様の意思を尊重し休みたい時は休息できるように支援しています。		
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	フロアに処方箋を置き主治医や薬剤師からの注意事項等も見合わせています。		
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	1人1人家事等役割を決め、協同して頂いています。		
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	天気のいい日には日光浴や散歩に出かけています。		

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
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	月1回移動スーパーが来られ皆様買い物をされています。		
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	入居者様本人への電話は随時繋いでいます。希望者は電話かけたり、携帯所持の方もいます。		
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	廊下の掲示物(写真)で季節感を出したり、出掛け先の写真を定期的に変えています。		
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	入居者様の性格などに配慮して席等の配置を考えています。		
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	ご自宅で使用されていたものを持ってきていただき居室で使用して頂いています。		
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	バリアフリーで段差はないものの、歩行は自由にしていただいています。居室札など分かり易いように工夫しています。		