

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	4290201120		
法人名	有限会社RAIMU		
事業所名	グループホームほほえみ	ユニット名	そら
所在地	長崎県佐世保市萩坂町1750-1		
自己評価作成日	2020年2月日	評価結果市町村受理日	2020年月日

※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://ngs-kaigo-kohyo.pref.nagasaki.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般財団法人 福祉サービス評価機構		
所在地	福岡市中央区薬院4-3-7 フローラ薬院2F		
訪問調査日	2020年3月18日	評価確定日	2020年3月23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)】

認知症介護指導者である代表者を中心に、地域での暮らしが継続していけるよう、地域住民の方々、協力医療機関などのご協力をいただきながら、日々理念である「らしく いきよう むげんに」を念頭に認知症ケアに取り組んでいる。

【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)	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)	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)	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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生き活きと働けている (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)	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)	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、その時々々の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)		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	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	どうしたら理念に基づいたケアができるかを勉強会での課題として取り上げたり、毎月の会議やカンファレンスでも話し合う場を設けている。また、日々の申し送りでも、理念に基づいたケアが出来ているかに関して気づき等を話し合っている		
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	地域の行事には、入居者様とともに積極的に参加を行い、地域の方との交流を行っている		
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	地域の交番のおまわりさん、民生委員さんや商店の方々の理解を得ながら、散歩支援や買い物支援、入居者の困りごとの対応等の支援が頂けている		
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	地域の住民の方より地域性を学び、外出等のきっかけとなっている。また、施設での生活や行事などのアドバイスも頂いている		
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	法人代表者が、市からの依頼で様々な形で高齢者支援に携わっている		
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	身体拘束は実施していない。定期的な勉強会の開催や伝達研修、または会議でも議題として取り上げている。今年度はスピーチロックをテーマに勉強会を行った		
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	勉強会の開催や、会議でも定期的に議題として取り上げ、身体的虐待はもちろん、言葉による虐待や性的虐待についても知識を深め、防止・廃絶に努めている。また、虐待に至る前の不適切なケアから発見、改善に取り組んでいる。		

自己	外部		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	成年後見人の方との連携は取れている。三か月に一度程度の訪問時や、電話や手紙等で近況報告を行い、後見人にも情報を伝えている		
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	入居前に契約の内容説明を管理者が丁寧に行い、入居者様やご家族様にご理解ご納得を頂いている		
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	運営推進会議の他、日々の入居者との会話や家族とのやり取りの中で、出来るだけ多くの意見を頂けるように努めている。入口のスペースにご意見を頂けるようご意見箱を設置している		
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	職員会議やカンファレンスの場で職員の意見や提案を聞いたり、毎日の申し合わせの際にも職員が意見を出しやすい雰囲気づくりを行っている。また、定期的に面談を行い、職員の意見を聞く機会を設けた		
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、定期的にホームに出向き、職員へ意欲が向上するような言葉かけをしている		
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	勉強会の内容や開催日程は代表者が調整している。勉強会担当者は職員に振り分けられ、内容や資料作成を管理者と相談しながら職員自ら行っている。今年度はケアの実践にテーマをおいて、勉強会を行った		
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	代表者は、研修や地域交流会への参加を管理者だけではなく、職員への参加も促して、交流会や外部研修などの参加の機会も増えてきている		

自己	外部	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	入居前のご自宅訪問や事前の面会で、アセスメントを実施して困っている事や、不安、要望等を本人から聞き出している。入居後も1対1で職員が寄り添い不安の軽減に努めている		
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	入居前のご自宅訪問や事前の面会で、アセスメントを実施して困っている事や、不安、要望等を本人から聞き出している。入居後こまめな電話連絡や面会時等に情報交換を行い、不安感の軽減に努めている		
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	事前に面談でご自身やご家族から得た情報や、アセスメントを基に、必要に応じたサービスの提供を行っている		
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	菜園の世話や日曜大工、家事の手伝いなど、入居者が得意な事や今までやってきたことを日課として取り組んでいただく事で共同生活の中で大切な役割を担われている		
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	ご家族には面会時等に様子の報告を行い、ケアのアドバイスやご意見を頂いている。花見行事や敬老会、誕生日会などへの参加もみられている。また、協力病院での検査の付き合いや、協力病院以外の受診をご家族にお願いしている		
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	本人やご家族との会話の中で出てきた話題などを基に、馴染みの人や場所との関係性が途切れることがないように努めている		
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	入居者は日々の生活の中でお互い声を掛け合ったり、誕生日会や外出を一緒にされたり良好な関係が保たれている。コミュニケーションが難しい入居者に関しては職員が間に入ることでトラブルを未然に防いでいる		

自己	外部	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	長期入院などの理由で退居された方に関してはお見舞いに行ったり、ご家族と連絡を取り関係性を継続できるようにしている。また、ご家族にお手紙を出し近況をお尋ねしている		
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	日々の関わりの中で、会話や行動を通じて希望、意向を読み取り、把握に努めている。また、入居時に担当のケアマネジャーに確認したり、特にご家族への聞き取りを入念に行っている		
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	入居前に生活歴や馴染みの暮らし方について、特に入念に聞き取りを行い、生活環境の把握に努めている。入居時には入居前に近い環境で生活ができるよう馴染みのものを持って来て頂く様家族にお願いしている		
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	管理者、職員が口頭で伝えあう他、経過支援記録、申し送り帳などを活用して現状の把握に努めている。また、月に一度のユニット会議やカンファレンスの場でも話し合いを行っている		
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	日々の関わりの中で一人ひとりがより良い暮らしが実現できるように勉強会・会議等で話し合いを行っている。その上で日々の関わりの中でご本人やご家族から思いや要望を取り入れるように努め、介護計画に反映させている		
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	経過支援記録にて個別の記録を作成している他、職員申し送り帳にて職員で情報を共有できるようにしている。また毎朝両ユニット合同で申し合わせを行い情報共有に努めている。それらで出た気づき等を介護計画に反映させている		
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	行事やイベントの際には、入居者に希望を尋ね、外出先や食事内容に反映させるようにしている。ご本人やご家族からの要望・ニーズには常に「どうすれば実現できるか」を念頭において考えるようにしている		

自己	外部	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	食材の買い出しで馴染みの店に買い物に行ったり、リハビリの送迎や薬局へ薬を取りに行く際にも、散歩を兼ねて入居者と一緒に外出するようにしている		
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	入居者様・ご家族が希望される病院を受診できるように支援している。受診の際は近況を書面にて報告できるように支援している		
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	ホームの看護師や協力医療機関の看護師と、日々の介護の中での気づきや不安点などを相談しながら、適切に受診や看護に繋げている		
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。	入院後はできるだけお見舞いを行い、ご本人の病状の把握や、SWやご家族と情報交換を行い、早期の退院に向けて準備・調整を行っている。ご家族とも連絡と取りながら、不安感の解消に努めている		
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	重度化や終末期、看取りと状態の変化があった際には、その都度、ご家族の意向の確認を行いご本人・ご家族の意向に沿った支援を提供できるようにしている。主治医にも指導、助言を頂き、入居者の状態に応じた支援を提供している		
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	勉強会や外部研修への参加、消防署に依頼してAED講習を行っている。ホームの看護師からの指導等を実施している		
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日常的に防火管理及び消火、避難訓練等を実施することにより、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 また、火災等を未然に防ぐための対策をしている	訓練は定期的実施できている。また、1Fの事業所と合同で消防訓練を行う事により実践的な訓練を行う事ができた。水害時にはフロアを緊急避難場所として開放できる様に準備している		

自己	外部	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	入居者の尊厳を損なわないように、個々が言葉遣いに気をつけて声掛けを行っている。また、プライバシーに配慮して他者の前では声のトーンを落としたり、必要に応じて居室で会話を行うように配慮している		
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	出来る限り、一人ひとりが個人のペースで生活できるように努めている。外出や行事の計画を入居者と一緒に行ったり、日常生活においても、常に入居者に希望を尋ねるように心がけている		
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	その時々の入居者の様子や希望に合わせて、入居者の支援を最優先するように努めている。職員間でその都度話し合い、時間調整を行う事で、業務優先にならないように努めている		
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	ご本人や家族と相談しながら、入居者の好みに合わせた、身だしなみやおしゃれが出来るように努めている。外出の際には、ご家族が外出着の準備をされたり、職員が手伝い化粧等もされている		
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	会話や話題の提供を行いながら、食事中はもちろん、食事作りや後片付けにおいても楽しい雰囲気の中で取り組めるように支援している。調理やメニューの相談を入居者に行う事で、食事に対して興味を持って頂いている		
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	一人ひとりの好みや摂取量の把握はもちろん、体調や状態に合わせて、食材を刻んだりミキサー食による食事提供を行い、栄養や水分補給ができる様に支援を行っている。また、本人が食べやすい様に自助具などの提案や食器の素材や色にも気を使っている		
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	食後は職員が傍に付き、口腔ケアを行っている。最初は入居者自身で磨いて頂き、磨き残しがある場合には職員が磨きなおしを行っている。虫歯の有無や痛みの確認、舌苔などの状態把握に努めている		

自己	外部		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	清潔を保ち、気持ちよく排泄して頂くため、排泄パターンを把握して、その人にあった下着やリハパン、おむつをご本人・ご家族と相談の上で使用して頂いている。		
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	食物繊維が多く取れるような食事の提供や適度な運動の促しを行っている。また、一人ひとりの排便パターンを把握して、便秘の症状がみられるときは乳製品の提供を行い早期の解消を心がけている。		
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ず、個々にそった支援をしている	基本的には2～3日に1回の入浴を実施しているが、倦怠感や不快感に配慮しながら、希望に応じて、日にちや時間の調整を行っている		
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	寝具類などはなるべく馴染みのあるものを使用している。眠れない方には無理強いをせず、飲み物などを提供してリラックスしてから休んで頂いている		
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	薬に関する情報提供書やお薬手帳を各ユニットに配置していつでも確認出来る様にしている。変更があった際には、変更の経緯を経過支援記録や申し送り帳に記入して周知を図っている		
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	これまでの生活習慣や生活歴から、それぞれの入居者にあった楽しみを提供している。日々の生活の中からも、入居者の要望や性格の把握に努め、常に楽しみを持って生活が送れるように心がけている		
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支援している	ご本人が行きたい場所や外食の希望を聞いて実現できるようにご家族に相談したり連携して支援を行っている。医療的な注意が必要な場合には医師や看護師に相談を行ったり、看護師の同行をお願いしている。日常的な散歩を実施している		

自己	外部	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	個人の希望に応じていつでもお金が使えるように対応している。また、希望や不安がある時は、所持金を見てもらうことで安心して頂いている。ホームで預かることを説明する事で安心感を持たれている		
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	定期的にご家族と携帯電話で連絡を取られ、近況報告をされている。職員は傍につき電話操作のお手伝いを行っている		
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	温度や湿度を調整して、過ごしやすい環境づくりに努めている。テーブルの上や入口に季節の花を飾り、季節を感じて頂いている。トイレや浴室には場所がわかるように案内を掲示している		
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	畳スペースやソファ、また、ベランダや入口に椅子を設置して、気の合う同士がくつろげる空間を作っている		
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	入居前の説明にて、使い慣れた家具や寝具を継続してお使い頂けることをお伝えして、思い出の家具や使い慣れた寝具で居心地よく過ごされている		
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	フロアや厨房から居室全体を見渡せることができ見守りしやすい環境となっている。トイレや浴室の入口などに入居者がわかりやすいように案内を掲示している		