

# 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	1275000097		
法人名	有限会社 たすけあい		
事業所名	グループホーム たすけあい		
所在地	千葉県香取市岩部1056-1		
自己評価作成日	平成31年1月7日	評価結果市町村受理日	平成31年2月28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.kaigokensaku./12/index.php">http://www.kaigokensaku./12/index.php</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 ライフサポート楽楽		
所在地	千葉県旭市口1004-7	TEL	0479-63-5036
訪問調査日	平成31年1月23日		

出来る限りの個別対応を重視し、利用者の要望や、思いを汲み取る様に日々のコミュニケーションを図り面会時には家族とのかわりを持ち情報収集を図りながらより良いケアに取り組めるよう努力している。日々の食事メニューについては以前より経営者が畑を作っているため、丹精込めた野菜等を使用し、提供しています。保存食作りや普段の食材の仕分けなど利用者様と一緒に作ったりして自分たちで関わったメニューを楽しみにしながら食しています。最近では長く入所され90歳近くになる方や、最高94歳の方も利用されているため、なかなか外出も消極的になってしまう方も居る為、ホーム内で楽しめる様にテーブルセッティングをしていたり目先を変えての楽しみ方を増やしているところです。

## 【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)】

利用者様が高齢になっており、出かける回数は減っているが室内でも楽しめるようにインターネット等を活用している。近所の方からいただく苺や柚子等での保存食造りは利用者様と一緒に作り毎年恒例行事になっており、家族には写真付きで近況を報告し、意見は面会に来た時に聞くようにし、遠方の家族にはメールを使い意見を聞くようにしている。以前の評価で指摘された部分を改善しており、職員の施設を良くするという意欲が向上している。

## 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)	○ 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、生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	リビングの見える所への掲示し意識付け出来る様にしている	共有のフロアーに掲示し、常に見えるようにしている。職員には会議で伝えるようにしており、新人にはマンツーマンで伝えるようにしている。	
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	各個人研修への参加や、地域行事への参加、クリスマス会等を通し交流を行える様に取り組んでいる	地域行事への参加はもちろん施設行事では子供会にも参加してもらえるようになった。	
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	地域の行事への参加くらいでなかなか活かできていない		
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	年に4回以上を目標にかかげ実施し、話し合いホームでの現状を報告し取り組んでいる	年4回は開催している。次は年6回を目指しているが、まんねり気味になっている為どう解消するか考察中である。	
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	地域密着の会議への参加や必要時に役所との連絡や相談を持ち掛け協力関係を築いている。	役場は同じ方が担当しており連携はとれている。交番との関係も密になり、定期的に巡回がある。	
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	基本的には日中の施錠はしていない。対象になる職員へは応募を伴う研修に参加しスキルアップを図っている	内部研修は行い、外部への研修も積極的に参加している。どうしても行う場合は話し合いを十分とるようにし、できる限り拘束しない取り組みをしている。	
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	毎年の社内研修や外部研修やカンファレンスにより情報収集に努めながら防止に努めている		

[評価機関]

特定非営利活動法人ライフサポート楽楽

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	社内研修や外部研修にて対応出来るよう取り組んでいる		
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	入所時の家族の疑問等を理解し説明を行い納得してもらえる様取り組んでいる		
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	運営会議を通し役所の参加、地域の方の参加を促し取り組んでいる	面接に来た方とは話し合いをしたり、遠方の家族とはメールなどで意見を聞くことにより、全家族から意見を聞いている。	苦情対応が書面で残していないので書面で残し、全職員の確認がわかる工夫を期待します。
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	ケアカンファを通しここに職員の意見を吸い上げる様に取り組んでいる	職員間では意見が出ており、管理者にも言える環境ではある。外部講師を依頼する計画がある。	今後は職員も運営に関しての知識が必要となるので、計画的な勉強会を期待します。
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	代表者が主となり取り組んでいる		
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	外部研修や会社からの研修はなかなか対象になるものが少なく個々にまかせているため努力が必要		
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	外部研修や年1回地域交流会の機会はあるも決まった人になってしまう為取り組みを向上させていきたい		

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>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	利用開始時、個別対応を職員も心がけコミュニケーションを図る様に取り組んでいる		
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	利用開始時の家族からの話を聞き取り面会時でも利用者様の状況報告を伝えながらかわりを持ち関係作りに努めている		
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	利用開始時によく聞き取りしながら情報収集に取り組んでいる		
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	毎日個々に話を聞きコミュニケーション図ることで関係を築いている		
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	面会時や必要に応じ家族と話をしながら支えていく環境作りをしている		
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	家族以外の面会や、ボランティアの方々の交流や地域行事を通し支援に努めている	地域行事に参加することにより、馴染みの方との交流は継続している。友人・親戚の訪問も続いており、友人と電話で交流している方もいる。家族には写真付きで報告をしている。	
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	常に職員が個々の関係性に配慮しながら取り組んでいる		

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
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	退所後も入院先への訪問や様子を伺う機会を作る様に努めている		
<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	出来るだけ個別の対応に努めている	なるべく個別対応としており、買い物支援等を行っている。何かある場合は家族にも協力してもらったり意見を聞き対応している。	
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	会話の中に取り入れながら本人とのコミュニケーションを取り必要に応じ家族からの聞き取りにて把握することに努めている		
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	ご本人それぞれ安心できる環境作りに努めている		
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	ケアカンファレンスや個々に職員に意見を求めたりしながら取り組んでいる	本人・家族の意見を聞き、職員とは会議で話し合い計画をたたえている。定期的に見直しも行い、書類は見やすいように変更している。	
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	日々取り組んでいる		
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	その時の状況にて対応している		

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	個別にて必要な方には訪問マッサージを取り入れたり体調の維持向上に努めている		
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	定期受診や必要に応じ往診依頼をしたり訪問歯科も取り入れたりしながら支援している	往診をしてもらったり、家族が送迎したり職員の場合は家族へ報告している。歯科検診も行うようになった。薬局と連携をし薬の管理をしてもらっている。	
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	常勤にて看護師を配置している為常に相談をしながら支援している		
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。	入院時になるべく早期に退院できる様、連携を図りながら行っている		
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	状況に応じ家族との密な話し合いや相談を受けながら取り組んでいる	終末期への対応は入所時に説明をし、変化のあった場合は家族に連絡・相談をしている。看取りは行っており、職員の研修を行いマニュアル作成はしてある。	
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	社内研修や外部研修において身に付けられ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	社内研修や日々の訓練を行いながら意識付けする様に努めている	ハザードマップを確認し現実問題は話し合っている。備蓄は3日分あるが全てIHなので停電の時の対応も話し合っている。避難訓練は消防の立ち合いを依頼している。	

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	個々それぞれの状況を把握しながら対応している	フロアにいるときなどは席の配慮をしたり部屋の暖簾を使用し、部屋を開けても見られない配慮をしている。声掛けにも気を付けている。	
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	個別の対応にて行っている		
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	本人のペースに合わせながら支援している		
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	要望をなるべく聞き取り支援している		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	個々それぞれの嗜好を把握しながら出来ることは行ってもらいながら支援している	畑の野菜を使ったり、一緒に保存食を作っている。季節のメニューを入れる事を心掛け新作も定期的に出している。利用者と一緒に出来ることを積極的に考えている。	
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	その時それぞれの状況を確認しながら対応している		
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	必要に応じ介助や訪問歯科を取り入れ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
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	個々それぞれに対応しながら行っている	排泄パターンの把握を心掛け、声掛け誘導や体操は行っている。パットの変更などはあるが自立までに至っていない。	
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	排便チェックを確認しながらコントロールし取り組んでいます		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴の順番や本人の状況に応じ対応するようにし、毎回入浴剤を入れたりしながら気分よく過ごしてもらえるように努めている	入浴の曜日は決まっているが、要望があれば対応できるようになっている。入浴剤も種類を色々変えたりしている。足浴なども実施しており入浴拒否もない。	
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	個々それぞれの状況に応じ支援している		
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	日々職員が確認し看護師との相談をしながら支援に努めている		
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	日々個々に情報収集しながら努める様にしてている		
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	その時の利用者様の要望にて買い物に出かける事もあり時々外食の支援には取り組んでいる	行事のお出かけは行っている。外食は近場までだが、行けるように計画している。買い物支援は要望があれば支援を行っている。	

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
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	買い物に行く利用者へは把握しながら使用してもらい支援している		
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	必要に応じ連絡できる環境に支援している		
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	それぞれの居場所が居心地よく過ごせるよう配慮している	フローアーには季節の物を飾り、生花も飾っている。利用者には清掃を手伝ってもらい清潔を心掛けている。インターネットに繋ぎTVまねりを解決したり月を見せて室内で月見を行うなど工夫をしている。トイレにはインテリアシールを張りオシャレに工夫している。	
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	リビングにてのそれぞれの居場所の配慮をしている		
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	こだわりがある利用者様も居る為本人が居心地よく過ごせる様に努めている	居室担当がおり管理している。基本は本人が使っていた物を使用している。シーツ交換は2週間に1回行っている。壁などに飾り等がなく少し殺風景な部分もあるので対応を考えている。	
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	トイレの場所や席等は自ら把握してもらえり様な環境作りには努めている		