## 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	2373000906			
法人名	株式会社ひかりサービス			
事業所名	グループホームジョイア永覚新館			
所在地	豊田市永覚町欠畑20番地1			
自己評価作成日	平成30年9月13日	評価結果市町村受理日	平成31年1月17日	

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

62 な支援により、安心して暮らせている

(参考項目:28)

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市熱田区三本松町1	3番19号	
訪問調査日	平成29年12月25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)】

今年は地域交流に力を入れてます。近所の事業所との交流を今行っています。いろいろな連 携を取れる足懸りにしていきたいと考えています。また近所の方より野菜や手作りの楯を頂き 今度教えて頂く計画もあります。認知症カフェにも積極的に出かけてお話しをさせて頂いてい ます。地域資源の活用を課題に取り組んでいます。

【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)】

٧.	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	↓該	取り組みの成果 当するものにO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)	<ul><li>1. ほぼ全ての利用者の</li><li>2. 利用者の2/3くらいの</li><li>○ 3. 利用者の1/3くらいの</li><li>4. ほとんど掴んでいない</li></ul>	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)	0	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 〇 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)	0	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 〇 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)	0	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 〇 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、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	0	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 〇 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	0	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 〇 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	0	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
	利用者は、その時々の状況や要望に応じた柔軟	1. ほぼ全ての利用者が 〇 2. 利用者の2/3くらいが			_	

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	外		自己評価	外部評価	<u> </u>
己	部	項 目	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.E	里念し	こ基づく運営			
1		〇理念の共有と実践 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。	朝礼時に毎朝理念を唱和しています。職員 の中にも「利用者様の穏やかな生活」という 言葉は共有されています。		
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。	野菜を隣の畑の方より頂いたり、散歩の時 に近所の方が花や野菜を利用者様に直接 手渡してくれます。野菜の育て方も教えて頂 いています。		
3		活かしている。	地域の認知症カフェに利用者様と参加しお話しを通して発信している。また運営推進会議の時など認知症ケアについてのお話しをさせて頂いている		
4	, ,	〇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。	2ヶ月に1度運営推進会議を開催している。 運営状況や事故報告などを議題に話し合い いろいろな意見を頂きサービス向上に活か している		
5	, ,	〇市町村との連携 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。	市役所の方へは、分からない事を聞いた り、相談したり、事故報告の時など、助言を 頂いている		
6		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。	新館は構造上死角になってしまう為玄関に 施錠がしてある。身体拘束の研修や身体拘 東未実施減算会議を開き職員全員に啓蒙し 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注意を払い、防止に努めている。	毎年、事業所全体で虐待の聞き取りを行っている。不適切ケアの段階で指導し施設長にも報告を行っている。研修も年に2回行い職員全体で把握し防止に努めている		

自	外	項目	自己評価	外部評価	<b>1</b>
自己	部		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		援している。	現在この制度を利用されている方はみえないが、勉強する機会を持ちたいと考えている		
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。	契約時には時間をかけて説明し理解を得ている。法改正の時なども十分に説明し同意 書も頂いている。家族様の質問やご不明な 点にもお答えしている。		
		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。	場でご家族様からの意見も頂き反映している。外部評価機関のアンケートからの意見 も反映している		
11	(7)	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。	職員の意見にも耳を傾けている。常勤職員 は職場の改善などを毎月あげていて代表者 も目を通している。いい面が職場に反映でき ている。毎月の会議の時にも意見は出てい て事務局と共有している。2カ月1回は代表 も会議に参加している		
12		条件の整備に努めている。	福利厚生に会社は力を入れている。リフレッシュ休暇などがあり職場環境は以前より改善されている。給料面も個々の年齢・実績・就労期間等を加味してくれている。職員も意見を出しやすい環境にある		
13		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。	管理者やリーダーは会社の研修に参加し現場に反映している。新入社員も1年をかけて研修に取り組んでいる6つの研修カリキュラムがあり職員全員が参加できるようになっている		
14		〇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。	管理者は他事業者との交流や意見交換ができる場があるが、職員には機会がないので現状の課題になっている。社協の研修に参加できるといいと思う		

自己	外	項目	自己評価	外部評価	<b>I</b>
己	部	惧 日 	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 .3	えから	:信頼に向けた関係づくりと支援			
15		安心を確保するための関係づくりに努めている。	実地調査の時に本人の要望や日常の生活 習慣、趣味などを聞いて不安のない生活が 送れるよう努めている、入居後でもその都度 ご家族様から情報を頂きよい関係作りに努 めている		
16		〇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。	ご家族様の困っている事や不安に思っている事などをお聞きしサービス向上につなげ 初期プランに組み込んでいる。またこまめに 連絡を取り合いよい関係作りに努めている		
17		〇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。	その時に求めているニーズに対応するよう している年2回アセスメントを取りその時々 で対応もしている。特養などの申し込みも提 案している		
18		〇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。	常にご利用者様と生活をしている事を念頭におき孤立する事なく良い関係を構築している。職員と1人1人の関係作りは良好である。帰りの挨拶は「お疲れさま」や「帰る」と言う言葉は使わないようにしている		
19			毎月の手紙でご利用者様の状況をご家族 様にお伝えし面会の時等に相談させて頂 き、家族様と共に利用様のケアについて話 し合いをもっている。認知症の勉強会の中 で大切な家族様を預かっている事を強く伝 えている		
20		○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。	利用者様の古くからの知人が訪ねてこられる事があるが、利用者様が忘れている事が 多い。馴染みの喫茶店にはいっている		
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。	1人1人が孤立しないよう職員が間に入っているが、口論になってしまう事もある。食器 拭き等協力して行える事を増やしていき支えあえるようにしていきたい		

自	外	項目	自己評価	外部評価	<b>ш</b>
自己	部		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。	現状、身内の方が遠方な事もあり、退去後 の関係作りは難しい。		
		人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメン	<b>F</b>		
23	(9)	〇思いや意向の把握 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。	1人1人の生活スタイルにあった支援をしている。ご自分の居場所を大切にしている。その方の思いも都度変わるので、常に気にかけてカンファレンスを開き検討している		
24		〇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。	これまでの生活歴や利用していたサービス 等をアセスメントの時にご家族様に聞き情報 として把握に努めている。職員全員がアセ スメントを回覧する事になっている		
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。	出来る事、出来なくなってしまった事を把握 し本人の有する力を発揮してもらっている。 新館は心身の状態に波がある方がみえる のでその日の過ごし方が日々変化している		
26	(10)	〇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ィアを反映し、現状に即 した介護計画を作成している。	日頃の関わりの中から利用者様の情報は 共有するように努めている。また面会時に 家族様からの要望も聞きプランに挙げてい る。永覚ではセンター方式のシートを使い介 護計画に反映している。		
27		実践や介護計画の見直しに活かしている。	支援経過記録を個別に作り、小さな事も記入するようになっている。職員は出勤時に支援経過記録をみて情報を把握しケアに活かしている。ケアプラン実施記録に毎月のモニタリングを記入し介護計画に活かしている		
28		〇一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、その時々に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。	その都度新たな課題について対応できるように取り組んでいる。訪問看護など必要なサービスを取り入れている		

自	外	項目	自己評価	外部評価	<u> </u>
自己	部	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	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		〇地域資源との協働 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。	1人1人の地域資源の活用は現在は難しくなっているが、事業所を取り巻く地域資源の活用は今年は力を入れて取り組んでいる。近くの作業所や図書館・永覚公民館・神社や包括支援センターと連携を取っている		
30		る。	主治医とは、常に連携を図り適切に医療が 受けられるように努めている。看取りの時も あらかじめお願いをしている。看護師との連 携も図り異常があった場合は早期受診に繋 げている		
31		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。	経過支援記録を中心に介護職員が持っている情報は看護師とも共有し受診につなげている。看護師からのアドバイスも介護現場に活かしている。訪問看護が入っているので、常に連携をとり状態把握に努め家族様共有している		
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。	体調不良時には、主治医に相談し早期に適切な医療が受けられるよう入院し、また退院に向けても病院関係者ソーシャルーワーカーと密に連携を取り早期退院につなげている		
33		○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。	看取りや重度化した場合の事は契約時に説明している。永覚で看取りと言われた方が5 名見える為家族様と話しあい納得し同意書 を頂いた。状態が変化した場合等は主治医 や看護師に指示を仰いでいる		
34		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。	救命の為の蘇生法は職員全員に伝わって いない。会社でできるといいと思うので働き かけていきたい。		
35		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	避難訓練は年2回実施している。夜間を想定した訓練のシュミレーションは夜勤に従事する職員に管理者から伝えいる。水害については永覚は心配ない。近くの事業所にも避難訓練参加を呼び掛けている		

自	外	項 目	自己評価	外部評価	īi l
自己	部		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
		人らしい暮らしを続けるための日々の支援			
36	(14)	〇一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。	利用者様に対しての声かけは1人1人の尊厳やプライバシーに配慮し行えているが、忙しくなるときつい声掛けがある事が課題になっている管理者がその都度指導している		
37			自己決定を尊重しているが、出来ない方が 増えてきている。2つの選択肢から決めて頂 いたりしている		
38		〇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。	「髪の毛が気になるから床屋にいきたい」等の声を拾い、行きたい時に行けるよう支援している。 やりたい事ができるよう支援していきたい		
39			朝は全員分の顔拭きタオルを用意し、職員が髪の毛を整え、整容に努めている。男性利用者様は毎朝、髭剃りも行っている。ネックレスや指輪等をされている方も多くおしゃれには気を配っている		
40	(15)	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	利用者様の希望メニューを聞いて作ったり、 得意料理を一緒に作ったりしている。利用者 様から「これ洗うよー」とか「これ持ってく ねー」など声をかけて下さるのでこれからも 続けていきたい		
41		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。	水分チェックが必要な方・お茶が好きではない方に対してリンゴジュースやポカリ等で補水を促している。水分量や食事量は申し送りをしている。終末期で栄養の足りていない方は主治医よりエンシュアが出ている		
42		〇口腔内の清潔保持 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、個々に合った口腔ケアをおこなっている。スポンジを使用している方もいる。できない方は、こちらでお手伝いさせて頂いている。うがいのみの方もみえる		

自己	外	項目	自己評価	外部評価	ш
	部		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)	〇排泄の自立支援 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。	トイレでの排泄を行っている。看取りの方の		
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。	乳製品やフルーツをメニューに多く取り入れている。柔らかい食事や水分を多くとって頂いて個々に応じた対応をしている。体操等も朝とお昼に行っているが、便秘の方は下剤を服用されている		
45	(17)	〇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。	2人介助の方もその方の体調にあわせて入 浴して頂いている。早く出られる方・長湯の 方・個々で対応を行っている		
46		〇安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じ 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。	新館は眠たくなった方から居室に戻られる。 眠れない方はリビングでテレビをみて過ごさ せている。その方のタイミングで居室に行か れる		
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。	定期に処方される物以外は理解出来ていない。薬情等を見て把握できるよう努めたい。 飲む事の出来ない方にはゼリーを使って服 用して頂いている		
48		〇役割、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。	利用者様には、それぞれ役割りがあり自信を持ってやって頂いてる。コーヒーが好きな方はドリップ式のコーヒーを一緒に頂いたり、パンが好きな方は買い物に行っている		
49	(18)	〇日常的な外出支援 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。	床屋の帰りに喫茶店に行ったり、ランチに出かけたりしている。家族様の働いている服屋 に出かけて買い物を楽しまれる事もある		

自	外		自己評価	外部評価	<b>T</b>
自己	部	項目	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		〇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カに応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	買い物の際は、お財布を利用者様に渡して本人様にお支払をして頂いている。個人でお金を持つ事で安心される方もいる		
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。	家族様から電話がかかってくるので、本人 様と変わり話して頂いている。手紙のやり取 りは年賀状のみ行っている		
52		〇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。	共有空間は、乱雑にならないよう配慮している。トイレの表示が見にくい為蛍光テープで書いてある。またレイアウトを変更し広く感じられるようにした		
53		〇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。	新館は狭い為1人になれる所がない。玄関 のスペースを活用出来たらと考える		
54		〇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。	る。ピンクが好きな方は、カーテンも変えて		
55		〇一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。	物をあまり置かないようにしている。居室が 分からない方には、引き戸に飼い犬の写真 が貼ってあり目印になっている。		