

# 1 自己評価及び外部評価結果

(別紙4)

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2490700438		
法人名	株式会社 W		
事業所名	ういるグループホーム飯高		
所在地	三重県松阪市飯高町森2126-1		
自己評価作成日	令和5年12月30日	評価結果市町提出日	

※事業所の基本情報は、介護サービス情報公表システム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="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&amp;JigvosyoCd=2490700438-00&amp;ServiceCd=320">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&amp;JigvosyoCd=2490700438-00&amp;ServiceCd=320</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会		
所在地	津市桜橋2丁目131		
訪問調査日	令和6年1月17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)】

外出レク等において四季折々の変化を感じられるように定期的に行っている。嚙下を促すための運動を毎日取り組んでいる。福祉用具の販売に従事していた職員がおり、福祉用具の取り扱いがきちんと行っている。

## 【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)】

連なる山々に囲まれ、自然豊かな環境の中で利用者が心静かに穏やかに暮らされている。利用者の希望で散歩にも頻回に出かけ、2ヶ月に1回の外出行事では季節の花等を目当てに出かけており、おやつを増やしてほしいという要望にはおやつレクを行い、利用者とともにおはぎやお好み焼きやホットケーキを作って楽しみを提供しており、事業所の取り組みが、温かくほのぼのとした事業所の雰囲気作り出している。

## 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、生き活きと働けている (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させている (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)	○	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+)- + (Enter+)- 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	理念は理解しているものの、一部職員は感情を優先してしまうことがある。	「ありのままに、その人らしく」という理念は、玄関・事務所・各フロアに掲示され、どうすれば自宅のような暮らしができるか？という事を常に念頭に置いて支援を行っている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	運営推進会議を活用し地域とのつながりを持っている。	土地柄なのか、親戚ではないが親しい付き合いをしていた人達から面会の要望がある。コロナ禍以降、地域行事への参加はないが、自治会長と話し合っ、夏祭りへの参加を検討している。	
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	地域との交流はコロナなどの影響もあり出来ていない。		
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	2か月に1度の運営推進会議を通しサービスの向上に努めている。	2ヶ月に1度、運営推進委員会を開催し、ヒヤリハットや事故報告、身体拘束の状況等の報告を行う。2ヶ月に1回の外出行事の見所となる行先を地域の方に教えてもらっている。	
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	現時点でのつながりは薄く今後の課題である。	市役所等は遠く、近い関係を築くのは難しいが、近くの第三包括支援センターには、人事異動時の報告を行ったり、空室が発生したときの案内や相談を行っている。利用者紹介のあった機関担当とは、利用者の状況等確認を行っている。	

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
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	出来ている。万が一拘束を行う場合には身体拘束委員会を開き同意を得ている。	事業所の玄関は施錠がなされており、スピーチロックについての浸透も課題となっているが、毎月の全体会議で身体拘束防止委員会からの状況の報告があり、3か月に1回関係事業所の委員長が会議を行い、拘束の同意や経過、終了時期等について検討を行っている。	玄関の施錠が行われており、利用者が自由に出入りできない状況にある。解錠すれば危険が伴うのは必定だが、常にどうすれば施錠せずに安全に過ごせるかを検討してもらいたい。
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	出来ている。		
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	出来ている。		
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	自己評価としては出来ている。要所所で質問が無いかを聞いている。		
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	家族の意見を聞いてはいるが、すべての反映は出来ていない。	利用者からおやつを増やして欲しいとの要望があるため、おやつレクでお好み焼きやホットケーキを作って食べたりしている。家族からは面会時等に意見を聴取しており、外泊の要望があるが日帰り帰宅にとどめてもらっている。	
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	ユニット会議などで聞いており、出来る限り反映できていると考えている。	要望には、できるだけ聞ける環境を作り、シフトの希望に対しても手厚く対応を行っている。利用者ケアについての要望については必要に応じてケアマネ等と相談を行って対応もするが、緊急性のある要望に対しては迅速に対応している。	

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
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	年に2回の自己評価を使った個別面談を行い、向上心を持てる環境を整えている。		
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	法人内研修などを行い環境を整えている。		
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	勉強会等参加したいと考えてはいるものの、現状参加できていない状況である。		
<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	おおむね出来ている。		
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	管理者の交代などもあり引継ぎ当初のご家族に対しては十分ではないと感じているが、新規の方につきましてはおおむね出来ている。		
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	管理者の交代などもあり引継ぎ当初の家族に対しては十分ではないと感じているが、新規の方につきましてはおおむね出来ている。		

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
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	暮らしを共にする関係を築けるように努める。		
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	家族と情報共有を行いながら本人の思いを聞き取るようにしている。		
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	努めている。	家族の協力を得てお墓参りに行ったり、面会に来られる方についてはオープンに対応しており、できるだけ馴染の方との関係が途切れないよう努めている。	
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	努めている。		
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	こちらから何かをすることは少なく、関係性は希薄になっている。		
<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	出来ている。	入居前の調査で本人と家族から家庭での暮らしを聞き取り、職員と情報を共有している。1/3位の方が意思の伝達が難しく、家族から聞き取ったり、拒否か受容されているかを表情等で職員がくみ取って対応している。	

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
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	出来ている。		
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	出来ている。	家族の要望を反映してケアマネが介護計画を作成し、フロア会議で介護職員で検討して、ケアマネに報告している。モニタリングは各職員で担当を決めてモニタリングを実施しようと取り組んでいる。	
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	出来ている。		
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	出来ている。		
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	診療所への通院、地元の八百屋にお米を届けて頂いている。また地域の名所へのドライブレクも行っている。		

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
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	出来ている。必要に応じ、往診なども対応して頂いている。	緊急時にでも、すぐに対応してもらえるため入居時に説明を行い、了承の上でほとんどの方が嘱託医に変更しているが、家族対応で総合病院や皮膚科、眼科等受診が行われている。	
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	看護職とのかかわりは薄いですが、現在パート雇用の方が看護師免許を所持しており助言をいただいている。		
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	出来ている。		
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	おおむね出来ている。	入居時に本人・家族に重度化した場合等についての希望を確認し、胃瘻や吸痰等の医療行為がなければ、対応できることを伝えている。嘱託医は急な事があれば夜間でも往診が可能で、自然の流れで最期を迎えたいという希望の方も多い。	
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	十分ではないが出来ている。		
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	避難訓練などは出来ているものの、地域との協力には課題が残る。	年に2回避難訓練を行い、消防署の指導を受けたり、夜間想定訓練も実施し、緊急時の職員連絡網も作成している。また、市から障害のある方の避難先としての協力施設の依頼を受けている。	

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>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	十分ではないが出来ている。	利用者一人ひとりを人生の大先輩として尊敬の念を忘れないよう心掛け、居室に入る時はノックをして声掛けをしてから、入室するようにしている。排泄・入浴介助時に異性介助を嫌がられる方がいるため、同性と交代するよう努めている。	
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	十分ではないが出来ている。		
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	おおむね出来ているが、職員によっては業務を優先してしまう傾向の方がいるのも課題。		
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	おおむね出来ている。		
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	出来ることは行って頂いているものの、いつもできているわけではない。	季節感が感じられる献立に取り組み、2ヶ月に1回はお好み焼きやおはぎなどを利用者と共に作って楽しむおやつレクを実施している。また、食事の配膳や下膳も出来る方には手伝ってもらっている。	
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	法人内で活用してるメニュー表を使用しバランスの取れたメニュー構成で、食事形態は個人個人に合わせている。		



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
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に、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	毎食後に口腔ケアを行い、また数名の方に関しては歯科医、歯科衛生士が毎月指導に来ていただいている。		
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	出来ている。	基本的にはトイレが自立できるよう支援したいと考え、立ち上がりが困難な人には2人対応で介助を行っている。夜中にもトイレに行く人が9人おり、センサーで見守ることで安全にトイレの介助が出来るよう取り組んでいる。	
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	排便状況に応じて、乳製品などの使用を考えている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	おおむね順番に入浴して頂いているが、本人の意向や体調、バイタルなどに合わせ決めていく。	本人の意向や体調等に合わせて、おおむね1日3人、午前中に入浴を実施しているが、夜間の入浴希望はない。利用者の家族が冬至の頃に柚子を持参されたため柚子湯に入り、季節感を楽しめた。	
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	出来ている。		
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	出来ている。		

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
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	出来ている。		
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	行えている。また2か月に1度ドライブレクを行っている。	利用者より散歩の希望があり、特に秋頃は職員が数名ついて毎日のように散歩に出掛けていた。2ヶ月に1回実施のドライブレクでは春は桜やなんじゃもんじゃ、夏はアジサイ、秋は紅葉や花の木、冬は山茶花等見所も多く、多種多様に楽しめている。	
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	当ホームでは利用できる場所が無い為、所持金を持ち込まないようにして頂いている。		
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	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	行っている。	玄関の装飾は月変わりで調査時には辰の貼り絵とお雛様飾り、フロアには七福神の壁飾りや利用者が創作した編み物のお雛様、行事の写真が賑やかに飾られ、明るいフロアには日向ぼっこができるソファもあり、木の梁の見える天井の下で和やか過ごせる工夫がなされている。	
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	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
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	行っている。	使い慣れた家具を持ち込み、布団を好む人は布団対応ができ、位牌を持参している人もあり、猫を飼っていた利用者は猫のぬいぐるみを持参して抱いて寝る事で安眠ができる等、居心地よく過ごせる工夫を行っている。	
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	行っている。		