

# 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	4090400245		
法人名	社会福祉法人 年長者の里		
事業所名	グループホーム白銀		
所在地	福岡県 北九州市小倉北区白銀二丁目11番4号		
自己評価作成日	平成28年1月13日	ユニット②	

※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。

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/40/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/40/index.php</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 アーバン・マトリックス 福祉評価センター		
所在地	福岡県北九州市戸畑区境川一丁目7番6号		
訪問調査日	平成28年1月29日	評価結果確定日	平成28年3月31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)】

小倉の中心地に近く、豊富な地域資源があります。また地域開発で、商業施設や資料館なども増え利便性もよくなりました。年々利用できる施設が増え、レクリエーションや地域への行事参加も活発になりました。ご入居者の希望やご家族の思いや要望に応える事が出来ように日々、工夫をしています。必要な支援をご家族と共に検討相談しながら、ゆとりのあり生活の支援をこころがけています。西館の開設もあり多くの方が利用されています。連携を取ながら地域住民への配慮も心がけ福祉施設としての役割も果たし、地域に根付いた施設づくりを目標にしています。

## 【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)】

## 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	
58	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:25,26,27)	○	1. ほぼ全ての利用者の	65	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:9,10,21)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
59	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:20,40)	○	1. 毎日ある	66	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:2,22)	○	1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				4. ほとんどない
60	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	○	1. ほぼ全ての利用者が	67	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				4. 全くいない
61	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:38,39)	○	1. ほぼ全ての利用者が	68	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
62	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:51)	○	1. ほぼ全ての利用者が	69	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
63	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:32,33)	○	1. ほぼ全ての利用者が	70	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
64	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、安心して暮らしている (参考項目:30)	○	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					
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	毎日の申し送りの時間に基本理念を唱和している。事業所・職員のモットーを理解し、日々のケアに実践している。		
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	地域交流サロンの活動を中心に地域住民の方がボランティアでの訪問があったり、地域行事に参加している。		
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	介護保険制度や他の相談も気軽に出来る様に地域へ声をかけている。医療機関からの問い合わせも相談、見学など地域に向けて発信している。		
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	推進会議で、サービスへの取り組み状況や内容の報告し、サービスの向上に意見を募っている。		
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に取り組んでいる	推進会議に地域包括センターの方に参加していただき、意見交換を行っている。		
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	身体拘束委員が中心となり毎月の定例会でグループホームでの身体拘束について認識を深めている、身体拘束ゼロを基本に人権侵害、人間尊重を理念とし入居者が自由な生活を送れる様に支援行っている。		
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	毎月の定例会にてグループホームにおける虐待について日々の振り返り、業務の見直し、どのような行為が虐待につながるのか話し合いをし、研修を受けたりし日常的に取り組んでいる。		

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
8	(6)	○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	成年後見人制度についてパンフレット等を参考に、ご家族には契約時に説明し、職員は定例会で学ぶ機会を設けている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	見学の時点から必要な説明を行い、契約時には重要事項説明書で再度詳しく説明を行っている。契約後も不安な点や不明な事がないか面会時に尋ね理解を得ている。		
10	(7)	○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	オンブズマン委員会(第三者委員会)があり、意見箱や委員に直接意見や要望が届くようにしている。推進会議や家族会でも意見や要望を頂き、委員会で定期的に検討会を設けている。		
11	(8)	○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き取る機会を設け、反映させている	定例会の前日までに、職員から意見や提案を聞き取る工夫をしている。		
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	法人で、個々の就業状況等の把握が出来る様に報告連絡を実施している。面談等で各自の就業に対する意欲や要望を聴き、働きやすい環境の整備に努めている。		
13	(9)	○人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	募集や採用に関して、性別や年齢での制約は行わず、本人の働く意欲や目的などライフスタイルなど話し合い相談に応じている。就労でのスキルアップの支援も行っている。		
14	(10)	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	法人で「高齢者の人権と尊厳を護る職員声明」及び基本理念を掲げ、啓発活動に取り組んでいる。		

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
15		○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	職員の介護技術や就労状況を把握をし、必要な研修の受講や学びの場を提供している。定例会で他の職員に研修での内容を報告をしている。		
16		○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	法人、グループ会社内でグループホームの情報交換や運営に関する話し合いの場を作っている。グループホームの連絡会の見学や懇談会に参加し、サービス向上に努めている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
17		○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	ご家族の見学当初から、本人の状態、医療面の状況など聞き取り、どのような対応が安心できるか検討を重ねながら、関係づくりに努めている。		
18		○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	見学の段階から不安や困っている事、要望を何度もうかがう様にしている施設の対応で不安な事が無いようにその都度理解いただける様な関係づくりを行っている。		
19		○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	本人・家族の話を聞き取り、必要とするサービスを見極め、説明を行い対応が必要な場合は同時に他のサービスの提案を調整等を行っている。		
20		○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	日々の暮らしに工夫を凝らし、入居者のやりがいや役割を見つけられるように支援を行っている。		
21		○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	日常での介助や支援で効果が見られた場合の事を家族に伝え、共に支えていける様に支援を行っている。		
22	(11)	○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	家族の面会に本人の希望する所や、会いたい方の情報を伺い、活動に活かす事が出来る様に支援を行っている。		

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
23		○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	レクリエーションでの活動を通じ、作業を共にする事で、コミュニケーションが取れている。複数で同じ遊びをする事で関わり合いをもちお互いの思いやる言葉もあっている。		
24		○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	サービスを終了しても介護サービスについての相談問い合わせもあっている。季節のあいさつや、他の施設や病院への面会にも出かけて、交流を継続している。		
<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>					
25	(12)	○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	本人の希望や意向を伺い、意思疎通の困難な方は、生活するうえでの言動に気を付けて、意向をくみ取り、意思の把握に努める。		
26		○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	以前の生活の在り方や、サービスの利用状況や医療情報を家族、介護支援専門員から聴き取り、情報収集に努めている。		
27		○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	24時間の過ごし方を記録し、心身の状況や情報の把握に努めている。		
28	(13)	○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	介護計画についての評価をし、モニタリングを行っている。次の介護計画への課題を担当者会議で関係者と話し合い、検討をしている。		
29		○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	毎日の状態を記録し、月末に評価している。定例会で認知症専門ケアでの話し合いを行って、介護計画の見直しに活かしている。		

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
30		○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	本人や・家族の暮らしに変化や突然の出来事に柔軟に対応できるようにしている。他のサービスへも柔軟に支援を行っている。		
31		○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	小倉地区の豊富な地域資源を活用して。生活の中に新たな楽しみを見出せるように支援を行っている。		
32	(14)	○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	緊急時の医療機関の把握と、受診が必要な場合は、かかりつけ医、訪問看護へ報告連絡を行い、近隣の医療機関への受診の支援をし適切な治療を受けられるように支援を行っている。		
33		○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	一週間の入居者の状態を記録し、訪問看護の健康チェック時に報告している。受診の必要がある場合は指示を受け速やかに対応し支援を行っている。		
34		○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。	入院時は、出来るだけ面会をし、状態の把握に努めている。家族や医療機関との連携をとり、施設としての対応を示し、関係づくりを行っている。		
35	(15)	○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	契約時に重度化・看取りへの意向書で確認を行っている。病状に変化見られるたびに家族と話し合いで、意向の確認をし、かかりつけ医、訪問看護と連携をとっている。		
36		○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	緊急時の病院の把握と、事故対応マニュアル、緊急連絡先など定例会、夜勤勤務時に確認し、応急処置も実践する事で対応できるようにしている。		

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
37	(16)	○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	法人、小倉北連絡会、西館東館で災害時の訓練を行い、避難経路や火災時の対応方法について確認をしている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
38	(17)	○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	法人の基本理念を基本とし、尊厳のある支援をこころがけている。マナー研修で言葉使いや態度を学び、プライバシーを損なわないように対応を行っている。		
39		○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	日常会話に本人の思いや意向が言葉として発しており、自己決定が出来る様な対応に努めている。		
40		○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	生活習慣を把握し、その人らしい毎日が過ごせるように支援を行っている。		
41		○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	その日の天気や気分で洋服を選んで頂いている。外出時はアクセサリーを付けたり、髪のお手入れに美容院へ出かけたりしている。		
42	(18)	○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	食事の準備、下膳などお手伝いされている、食事の献立を知らせ好きな物の話などして、食事楽しくなるようにコミュニケーションをとっている。		
43		○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	食事量、水分量を記録し、かかりつけ医に報告している。状態に応じた栄養量を確保している。		

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
44		○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	訪問歯科の診察を受けている、口腔内の環境を整備し衛生的に口腔内のケアやリハビリをうけている。議事の洗浄し清潔に保っている。		
45	(19)	○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	一日の排泄を記録し個々の排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行っている。パットの使用に関しても常に見直しをし、おむつゼロに近づくように支援を行っている。		
46		○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	排便の記録を取り、体調に影響がない様に排便を促し、食事、水分量のチェックし、運動も行いスムーズに排便があるように支援している。		
47	(20)	○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	入浴は午後の時間からになったいるが、日にちや時間は本人の希望に添うようにしている。本人からの申し出や必要時は入浴支援を行っている。		
48		○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	夜間は、居室の室温の確認、快適な環境になるようにしている。居室の灯りも本人の好みなども聴き対応している。		
49		○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	お薬情報で処方薬の効能、副作用を確認し、服薬支援も注意し行っている。薬の変更時は変化に注意し、何かあればかかりつけ医、訪問看護に連絡報告を行っている。		
50		○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	以前の生活、楽しみしていた事、自分の役割など、家族から聴き取り、得意な事好きな事が今の生活に活かせるように支援を行っている。		

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
51	(21)	○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	お誕生日の日や本人の希望に沿って外出支援を行っている。家族の協力も得ながらレクリエーション活動につなげている。地域行事にも積極的に参加している。		
52		○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	定期的な受診や簡単なお買い物がある時お金を使う事もあるが、家族管理の方が多く本人もお金への理解が困難になっている。		
53		○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	固定電話1名、携帯電話4名が所持しているが日常的には使用していない、難聴で聞こえなかったり、電話したことを忘れていたりする。事業所に連絡ある時は取り次ぎし支援を行っている。		
54	(22)	○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	季節季節の飾り付けを入居者と共に行っている、共有部分も清潔を保ち、悪臭や不快な環境にならないように5S活動を実施し、職場巡回も行い環境整備を行っている。		
55		○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	自分の時間が過ごせる空間づくりを心がけている。テーブル席も定位置があり、入居者同士の関係づくりにもなっている。		
56	(23)	○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	居室には自宅あったものを置き、使い慣れた物がある事で、自分の部屋として心地よく過ごせるように支援し、動線も考慮し動きやすいように工夫している。		
57		○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	グループホーム作りは何処に何があるのか分かりやすくなっている。居室のドアは同じ作りだが、入浴室、トイレ、洗濯室なども覚えていく。		