

### 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	1071100356		
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社		
事業所名	グループホームひばり		
所在地	安中市原市3-6-20		
自己評価作成日		評価結果市町村受理日	

※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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	サービス評価センターはあとらんど		
所在地	群馬県高崎市八千代町三丁目9番8号		
訪問調査日	令和5年10月11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)】

<p>ご家族様との関りを大切に、毎月行事の様子などを伝えるための手紙の送付を行っている。また、コロナ禍で面会が制限され内部の様子が見えないことの心配が少しでも軽減されるよう、行事やレクの写真の送付を毎月行っていた。面会制限が解除された後も、ご家族様からKP以外の面会に来られない家族に見せたりしたいとの継続の要望があり、引き続き継続している。</p>
---

【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)】

<p>コロナ禍が続き、不安な思いをしている家族への情報提供に努めている。医療情報や行事の参加状況・日常の様子や翌月の予定を個別にまとめた報告書に写真を添え、毎月郵送している。個別の情報提供は家族に好評で、10月には面会制限も解除になったが、遠方の家族にも利用者の様子を知らせる事ができるので継続してほしいとの要望があり、継続を決めている。7月から直接開催となった運営推進会議にはほとんどの家族が参加している事から、家族との関係を重視した取り組みが、信頼関係に繋がっていることがうかがえる。季節の行事やお楽しみ食事会・日々のおやつにも工夫をし、利用者と職員が一緒に楽しんでいる。また、安全な生活を支援するため、職員で検討しながら、浴槽や居室の使い方の工夫や災害自主訓練を毎月行っている。</p>
--

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している (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	職員会議で復唱している	利用者が安心して生活できる支援の提供を理念の柱にしている。理念について考える会議を開催し、不適切な支援がないか注意しあっている。	
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	遠足マラソンの応援に行ったり、鳥追い祭りでは山車駐車場までまわしてもらうなど交流ができるようにしている	コロナ禍では地域との付き合いは難しいが、地域行事とのつながりは続いている。回覧板がまわってくる。地域住民が行うハーモニカ演奏の来訪を計画している。	
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	区長さん、民生委員さんにはひばり通信を郵送している		
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	現状報告を行い、ご意見を伺っている	2か月ごとに開催している運営推進会議は、7月以降書面開催から直接開催になった。事業所からの報告や参加者との意見交換、テーマをもとに討議を行っている。家族の参加が多い。	
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	会議の日程を案内し参加いただいている	行政への報告や情報交換は、法人の担当課長が行っている。介護保険の更新申請は家族が行っている。認定調査の立ち合いは支援している。家族が立会うこともある。	
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	定期的に職員会議の中で議題にし話し合っている	身体拘束委員会や虐待防止委員会を定期的に行っている。スピーチロックについて、ゆっくり話しかける事や語尾を上げた話し方に気を付け、会議のテーマにあげ学習している。玄関の開錠は検討したが、現在は難しいと判断している。	玄関の開錠については、実施できる時間について引き続き検討をしてはいかがか。
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	職員会議の中で虐待防止について学び、対応の難しいことは意見交換を行っている		

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
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	職員会議の中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	入居前に重要事項を説明し一緒に確認して頂き、それから契約している。改定の際も口頭やTELにて説明し、理解を頂いてから同意を頂いている		
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	支払い時などに話を伺い、ご意見があったものは苦情処理簿などで職員・本社で共有し改善に努めている	家族には日常の様子をはじめ受診状況や事業所の予定を写真を添えて毎月個別に報告している。利用者の要望は記録に残し、支援方法を検討している。	
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	正職員が書いている業務日報の中で出てきた意見などを会議で反映している	業務日報に記載された意見や日常の中で出される意見を会議の中で話し合っている。	
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	勤務時間や夜勤回数、月2回の希望休以外の都合など極力個人の都合に合わせ対応している		
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	毎月の職員会議で研修を行っている		
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	市のサービス調整会議や安中ケアマネの会にできる限り参加し、安中市の研修には職員も参加するようにしている		

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
<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	初期は戸惑いがないか日常の援助を通じて把握するように努めている		
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	契約時や作成時に家族に直接要望をお聞きしている		
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	見学の時から家族の悩みを聞き入れ、入居の順番になったら速やかに連絡している		
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	生活歴から今まで行ってきたこと、今できる事を一緒に考え実践している		
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	面会希望があれば対応し、月末の手紙に日々様子の写真を同封し郵送している		
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	面会希望があれば対応している	新規の入居者には、使い慣れた物の持参を伝えている。安心して生活できるよう食事量や嗜好などを考慮した対応を工夫している。10月からは面会制限も解除となり、居室での面会も自由になっている。	
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	皆で行うレクリエーションの他、参加されない方には個別のレクリエーションや体操を提供している		

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
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	ご家族の了解が得られた方には、退所後の施設へお伺いしていたが、コロナへ配慮し自粛している		
<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>					
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	日常生活の中の会話で本人の気持ちを伺うようにしている	日常生活の中で、利用者の思いを確認している。管理者がケアマネジャーを兼務しており、計画に反映させている。	
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	入居が決まった際ご家族やご本人に詳しく伺い支援に役立てている		
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	申し送りノートや口頭で伝達を行い、確認後は印鑑を押してもらい伝わり漏れがないようにしている		
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	ケアマネを中心に話し合い、本人や家族の意向も反映しプランを立てている	介護計画について、会議の中で家族や利用者の意見、職員の意見を確認している。毎月モニタリングを行い、担当者会議を開いて3か月ごとに計画を見直している。	
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	日々ケアや特変などはケア記録に記入。ケアの見直しについては職員会議にて意見を出し合っている		
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	状況の変化に応じて対応策を話し合いその都度ケアの方針を決めている		

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	区長さん、民生委員さんにはひばり通信を郵送している		
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、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	入居時にかかりつけ医の確認や医療連携の話をし、本人や家族が望む医療を受けられるようにしている	入居時にかかりつけ医の受診と協力医の往診について説明し、選択してもらっている。かかりつけ医の受診は家族支援になっている。希望者は歯科往診を受けられる。	
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	医療連携の看護師とは連携ノートを活用し情報共有に努め、特変時随時連絡し指示を仰いでいる。往診時には極力同席してもらっている		
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。	入院中は電話にて経過を伺い、状態説明では家族の依頼があれば同席させて頂いている。退院の許可が出たら速やかに対応している		
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	支払い時や手紙などで体調の変化をお伝えし、看取り開始時には看護師同席にて十分説明している	指針に沿った説明を行っている。直近2年間でも看取りの支援を経験している。支援経験後には反省会を行い、今後に生かせるよう検討課題を確認した。	
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	マニュアルを基に、職員会議で定期的に確認している		
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	日中想定避難訓練は毎月、夜間想定訓練は年1回行っている	夜間想定火災総合訓練を2回(1回は消防署立会い)の他、救命救急も含め毎月自主訓練を実施している。ハザードマップ上の指定はない。食料品を中心に2日分の備蓄をしている。法人本部からの支援も受けられる。	

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	生活歴を踏まえその人に合った声掛けを行っている	利用者の状況に応じ、安定して過ごせるよう共用空間や居室の利用を進めている。入浴や排泄の介助の際には羞恥心に配慮している。	羞恥心や自尊心に配慮した支援として、異性介助になる際には、声掛けを行い、利用者の意向を確認してはいるかがか。
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	季節ごとに食べたい物を聞いたり、おやつを選んでいただくような機会を作っている		
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	個々の生活のリズムを尊重し、場合によってはその日の業務を変えて対応している		
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	自分でできない方は介助し、行事によっては化粧をしてもらっている		
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	食べたい物の要望を聞いたり、季節の行事に取り入れている	週3回は食材が届くが他は職員が買い物をし、食事を提供している。テーブルクロスや食食用マットも交換し、食事が楽しみになる様、敬老会や夏祭り・おやつバイキング等の行事食やおやつ作りに工夫を凝らしている。	
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	食事量、水分量をその都度記入し、トータル量を把握できるようにしている。個人の咀嚼・嚥下能力に応じ形態を変えたり、トロミ剤を使用している		
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	ご自分でできない方は介助し、ケアの難しい方や本人・家族から要望のある方には歯科往診を受けて頂いている		

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	定時誘導の他、排尿回数や量の多い方は排泄表を参考に適宜誘導を行っている	利用者の状況に合わせた排泄介助を夜間帯を含めて支援している。	
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	起床時には乳製品、隔日で昼食にもち麦ごはんを提供している		
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	週6日入浴日を設け、原則1日3人までとしその日の体調や気分を尊重しゆっくり入れる工夫をしている	入浴の時間は状況で午前や午後になる。週2回は入浴を支援している。浴槽が大きい為、安全に配慮した支援を工夫している。	入浴を楽しみしている利用者もいる事をふまえ、利用者が選択できる場面として、予定日でなくても、入浴の案内の声掛けをしてはいかがか。
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	本人の体調や希望に合わせて、着床離床時間を調整している。豆電球を好まれない方はセンサーライトを使用している		
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	往診結果、薬情報、医療連携ノートに目を通し、確認印を押し、伝え忘れを防いでいる		
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	生活歴を踏まえお手伝いいただく方や、それまでの趣味を楽しんでいただけるよう支援している		
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	家族の希望で外出・外泊される方もおり、職員とのドライブは時々行っている	コロナ禍でも少人数でドライブに出かけ、近所の花を見に出かけていた。散歩は坂道が事業所周辺にあり出かけていない。	健康面の配慮や気分転換に、日常的に外気に触れる時間も取り入れてはいかがか。

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	現在お持ちになっている人はいないが、要望があれば家族に許可を頂いて所持していただくことは可能		
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	携帯電話をお持ちの方には充電が無くなっていないか確認の声掛けをしている		
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	壁飾りなどは毎月担当者が季節に合わせて貼り替えている	利用者が季節を感じられる様、毎月壁紙を変えたり、掲示物を変えている。日めくりカレンダーを利用者の見やすい所に掲示している。	
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	話をされる方向土席の配置をしている。居室で過ごされる方にはソファーなどを用意している		
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	入居の際家具など持ち込めることを案内している	使い慣れた馴染みの家具や日用品を自由にそろえてもらえる様、入居時に説明し、居室づくりをしてもらっている。利用所の状況により安全面に配慮して、布団やセンサーを活用してもらっている。	
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	トイレや浴室等掲示を大きくしている		