

1 自己評価及び外部評価結果

(ユニット名 いこいの家)

事業所番号	0673000519		
法人名	株式会社互恵		
事業所名	グループホーム「ママ家」		
所在地	山形県鶴岡市常盤木字関口103-3		
自己評価作成日	令和3年 11月 9日	開設年月日	平成 15年 5月 1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)】

- 介護業務以外を業務委託するなどして、介護職員が時間的余裕を持って入居者との関りが持てるようにすることで入居者が安心して家庭的な雰囲気や快適な暮らしができるようにしています。
- パソコンを利用した独自の記録システムを使用することで、入居者の個別的な記録を作成し、それを活用し入居者が満足できるような生活支援サービスが提供できるようにしています。

※事業所の基本情報は、公表センターページで検索し、閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 <http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/>

【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)】

※1ユニット目に記載

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	協同組合オール・イン・ワン		
所在地	山形市検町四丁目3-10		
訪問調査日	令和3年12月3日	評価結果決定日	令和3年12月13日

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
55	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	62	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)
56	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:18,37)	○ 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	63	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)
57	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目: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	64	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)
58	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:35,36)	○ 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	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
59	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:48)	○ 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
60	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:29,30)	○ 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	67	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
51	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	○ 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		

山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載しま

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	
I. 理念に基づく運営						
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏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	互いに認め合い感謝し合い恵み合える関係「互恵」を法人の企業理念として「お客様ニコニコ、家族もニコニコ、おかげさまで私たちもニコニコ」の為に職員一人一人が入居者の為に何ができるのかを考え、話し合い、実践をしています。			
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	コロナ禍により地域とのかかわりを持つことが出来ていませんが、以前にあった地域のごみ拾いの時期には施設単体ではありますが施設周辺のごみ拾い活動などを行っています。			
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	高校や小学生を対象とした認知症サポーター講座等に講師派遣を行っています。法人として惣菜宅配事業で1300食以上/月を一人暮らしの方に提供し地域貢献を心がけて取り組んでいます。	/		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取組み 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	コロナ禍により会議を開催できていません。			
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	櫛引地域情報交換会へ参加し、市担当者や包括支援センター担当者との情報交換や相談、受け入れにも取り組んでいます。			
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、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかける工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	基本理念の下に身体拘束や施設施設錠を行わないサービスを継続し提供しています。また、身体拘束委員会を中心に3か月毎にチェックシートを活用した点検や事例を基に検討会を行っています。直接的な身体拘束にあたらぬ精神的な身体拘束についても十分に考えたケアの実践を行っています。			

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
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	身体拘束委員を中心に虐待防止チェック表による点検を行ったり、ユニットミーティング等で話し合う事で虐待防止について徹底を図っています。		
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	家族等の代理人が遠方にあるケースが増えてきている事や財政管理上の問題から実際に活用している人もおります。		
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	相談面接の時点から重要事項説明書を基にして説明し疑問や不安に対し答えるようにしています。また契約締結や解約の際にも同様に説明をして理解・納得いただけるよう対応しています。特に医療が必要になった場合の対応や急変時の対応については十分に理解して頂けるようにしています。		
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並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	来所持に状況報告や要望等も伺うようにしています。状況報告もありのままの様子を話す事を心掛け、互いになんでも話せる関係性や気軽に立ち寄れる場所になっています。		
11		○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	ユニット会議にて意見や要望を伺い反映できるように努めています。		
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	自己評価、業務評価の他相談助言に対する職員配置を行っています。処遇改善加算Ⅰの対応をして職員の給与水準や色々な労働環境の改善と向上を図っています。		
13	(7)	○職員を育てる取組み 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	指導・相談スタッフを置いて、仕事上の悩みの相談やケアの指導を行っています。また、ユニットミーティングでは具体的なケア方法の点検や目標も含めてスキルアップできるよう努めています。		

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	
14	(8)	○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つくり、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組みをしている	グループホーム連絡協議会や地域情報交換会にて同業者との交流会や会議に参加しています。同業者との交流で気づきや新たな発見もありサービスの質の向上に役立っています。			
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援						
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	相談面接時の聞き取り、訪問調査時の不安や要望をフェースシートに記載し、情報の共有と統一した対応を行うことで本人の安心を確保できるようにしています。特に初期の混乱や不安への対応は家族からも協力をいただき対応を行っています。			
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	相談面接時や訪問面接時に要望や不安を受け止め、丁寧に説明し納得してサービスが利用できるようにしています。月々の報告を行う他随時の電話での情報提供で互いに話し合える対応を行っています。			
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	相談面接や訪問面接時に支援の必要性を把握し当事業所で出来る事、出来ない事を説明しています。その中でサービスの選択を相談者自ら選択できるように例を上げて説明するようにしています。			
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	共に生活するものとして役割活動を支援しています。また、自己の重要感満たすだけでなく共同生活者皆に認められるような場を設けるようにして感謝の言葉や肯定的な言葉を掛けるようにしています。			
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	月々の状況報告や必要に応じて電話での相談や報告を積極的に行っています。			
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	コロナ禍により外出や面会が行えない状況でした。電話や手紙が来た際には、その話題を基に関係が保たれるよう努めています。			

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	
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	随時の個々の状況に応じて共同生活が楽しく過ごせるようにユニットミーティング時に話し合い配慮した支援に努めています。			
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	契約終了後でもひつようとする情報提供を行っています。			
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						
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	お客様ニコニコを基に本人の希望、要望等の訴えに耳を傾け、理解し情報を共有しながら支援できるように努めています。			
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	家族や家族以外の面会者やケアマネージャーから情報を収集し入居者の意向へ反映できるよう対応しています。			
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	パソコンに個別の情報を記録することで状態を把握するようにしています。それを基に毎日のユニットミーティング時に情報を共有し支援に反映しています。パソコンのほかには各項目ごとにファイル化し状態を随時把握できるようにしています。			
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	担当者が評価したものを、ミーティングで意見を聞き、家族の意向も取り入れた介護計画となるようにしています。また、個々のニーズとは何かを考慮し本人の満足感を大切に寄り添った介護計画となるよう努めています。			
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	日々の観察から気づきや工夫をユニットミーティング時に報告し職員間で共有し実践しています。			

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	
28		<p>○地域資源との協働</p> <p>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</p>	<p>コロナ禍により屋外での活動や参加が難しい状況でした。施設内でのイベントを開催する事で楽しめる環境作りに努めています。</p>			
29	(11)	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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</p>	<p>本人や家族の希望を尊重したうえで、緊急時の体制や家族の協力の可能性を検討し、医療機関の選定を行っています。</p>			
30		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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</p>	<p>介護職員は日々のバイタルチェックや観察で気づいたことを看護師に相談、報告を行っています。管理者は看護師と情報交換し健康の把握に努め個々の入居者の健康管理や適切な受診や看護を受けられるようにしています。</p>			
31		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、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。又は、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。</p>	<p>入院医療機関に対し施設での情報を提供するほか、入院医療機関先と情報交換や家族と話し合いを随時行い、入退院がスムーズに行えるようにしています。</p>			
32	(12)	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>施設入所時に本人、家族の意向を伺い、事業所の方針を説明しています。また、重度化した場合や終末期の施設サービス提供の限界を示したうえで管理者は協力医、看護師、家族と話し合いにより方針を決定し対応を行うようにしています。</p>			

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	
33		○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	緊急時の対応方法を記載して見えるところに掲示しています、初期対応ができるように各場面に応じて随時指導助言を行っています。			
34	(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	防災委員を設置し定期的に避難誘導訓練を行っています。			
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
35	(14)	○一人ひとりの人格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	入居者への言葉遣いや対応の仕方、人権尊重の必要性や関わり方を話し合い、人格の尊重やプライバシーの尊重を意識して支援しています。			
36		○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	傾聴の姿勢を常に念頭におき、入居者の思いを引き出し能力に応じた自己決定を促すよう支援しています。			
37		○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	食事や入浴、余暇活動など基本的な日課は本人のペースを尊重しながら個別的に時間の調整を行い、サービスを提供しています。			
38		○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	本人の好きな服を着たり、化粧をしたり、散髪や毛染めなどの対応を行っています。			
39	(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	季節の食材を提供したり、下処理や漬物をしたりすることで季節を感じたり楽しめる工夫を行っています。盛り付けの工夫や能力に応じて食事の下ごしらえや準備などを行っています。			

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	
40		○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	個々の状態に合わせて食事や水分を提供しています。また、嚥下機能や咀嚼力、好みに応じて食事形態を変えて提供しています。			
41		○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	食後毎にうがい、歯磨きを行い口腔内の清潔保持に努めています。また、随時口腔内や義歯の点検も行っています。			
42	(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向けた支援を行っている	なるべくオムツ類の多用しない方針で排泄の間隔の把握を行い、それに応じた対応を行っています。また、羞恥心へ配慮することでトイレでの自立を支援するよう対応しています。			
43		○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	チェック表を活用し随時の下剤服用の他、なるべく下剤を服用しなくても排泄を促せるよう運動を取り入れたり、水分量の把握と対応を行っています。			
44	(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、事業所の都合だけで曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	入居者の希望を取り入れながら声掛けの工夫や本人の好みに合わせた湯加減等工夫しながら支援しています。			
45		○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	空調や採光に配慮したり、本人の馴染みの物を置くなど環境整備を行い、ゆったりと過ごせる環境作りを行っています。			
46		○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	薬の目的や副作用を理解できるようファイル化しいつでも確認できるようにしています。入居者の状態把握と情報共有を行い、必要に応じて看護師へ報告、相談を行っています。			

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	
47		○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	生活歴や日常生活の様子から個々で出来る事を把握し役割活動やレク活動に取り入れています。			
48	(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。また、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	天気の良い日には施設周辺を散歩したり、日光浴を行う事で気分転換や外気に触れる機会を作っています。季節によってはドライブに出かけるなど楽しみが持てるように支援しています。			
49		○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	自己管理できる方には現金を所持してもらい嗜好品や必要な物を購入できるよう支援しています。			
50		○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	職員の支援を受けて自由に使えるようにしています。手紙のやり取りや年賀状の作成、必要に応じて職員が代筆を行うなどの対応を行っています。			
51	(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	採光、空調、季節に応じた飾りつけを取り入れ居心地のよい環境作り、毎日の清掃、消毒により清潔感がある空間が保たれるよう対応しています。			
52		○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、居室、屋外ベンチ等、隣ユニット、事務所の自由な行き来を取り入れ入居者が自分のペースで生活できるよう支援しています。			

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
53	(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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居者の馴染みの物や好みの物を配置しゆつたりと過ごせる環境作りに努めています。昼夜共にリビングから居室廊下が見渡せる構造で安全面に配慮した作りになっています。		
54		○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」や「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	全体をバリアフリーにして、必要な箇所には手摺を設置するほか、転倒リスクが高い方には離床センサーを活用して自由度を高めながら安全性を高める工夫も行っています。		