

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	1090200377		
法人名	ケアサプライズ株式会社		
事業所名	グループホームはくば		
所在地	高崎市上並榎町95-6		
自己評価作成日	令和3年6月14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3年9月21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)】

コロナ感染症予防の為外出が制限されているので季節に応じたホーム内で出来る行事を増やし毎日の生活に変化があるように工夫しています。
ご家族様や利用者様に接する時の言葉がけなどの接遇にも充分に気をつけて対応しています。

【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)】

職員は、利用者への丁寧な言葉がけや自尊心に配慮した支援を心掛けている。利用者が表現しやすいように、パンフレットを見ながら食べ物の希望を聞いたり、飲み物の希望やレクリエーションの参加希望を聞いている。入浴支援の場面では、浴槽までの移動時はバスタオルを羽織ってもらったり、排泄時の支援でもプライバシーを重視した支援を行っている。利用者が思い思いに居室と共用空間で自由に過ごしている様子や職員の細やかな支援の様子から、穏やかなホームの雰囲気がかがえる。

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 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と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
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	毎朝、職員で理念を唱和しておりケアをする時に理念を意識して対応する事を心がけている。	新入職員には理念を説明している。朝の申し送り時に理念を唱和している。管理者は、笑顔で支援することで職員が理念を意識している様子を確認している。	
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	コロナ禍で地域の方との交流があまりないが近所の清掃活動は実施している。	元来地域との交流は少ないが、コロナ禍でも区長との関係性は継続されており、回覧板も時々回ってくる。今後は感染症の学習会等と呼び掛けたいと考えている。	地域の特色や要望をふまえ、コロナ禍でもできる取り組みを検討し、実践に繋げることに期待したい。
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	運営推進会議や広報誌を通して情報発信している。		
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	現在はコロナ感染防止として運営推進会議の開催を中止している。	現在はコロナ禍のため、2か月ごとに書面開催にしている。毎回テーマを設け、学習資料も用意している。参加予定者に報告書を配布している。	
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	事業所担当者を中心に連絡をとっている。	行政には、ホーム長と連携している法人の担当課長が報告や連絡をしている。	
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	玄関の鍵は開錠している。身体拘束マニュアルを職員で熟読している。	年1回の法人が行う勉強会で身体拘束マニュアルを確認し、3カ月に一度身体拘束防止委員会を開催している。スピーチロックにならないよう、職員は気を付けている。	
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	職員同士で不適切なケアがないかどうか常時話し合っている。		

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	職員会議等で学ぶ機会を作っている。		
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、重要事項説明書でホーム内のことを説明して不安や疑問点を確認している。そして理解・納得をして頂いている。		
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	意見書の設置や希望に応じてご家族様と面談の機会を設けている。全体としては法人が年に一度の無記名アンケートを行っている。	利用者には日常的な要望や介護計画の見直しの際に希望を確認している。家族にも同様に確認しているが、看取りの要望以外は意見は少ない。	
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	コロナ感染症防止の為職員会議は出勤者のみで行い出席できない職員に対しては個別で意見を聞き反映させている。	職員は個々に管理者と連絡ノートやメモで気づいたことを伝えている。管理者はそれぞれに対応するとともに申し送りをし、意見を支援に生かしている。	
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	残業がないように業務見直しなどを工夫している。希望休や有給休暇を取りやすいように努めている。		
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	業務以外の事を担当制にしているが職員の負担にならないように努めている。ケアの対応など話し合いをして統一できるようにしている。		
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	地域密着型連絡協議会への参加を行なうなど交流する機会を作っている。		

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
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	サービス開始前にご本人と面接をして状態を把握している。		
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	サービス開始前にホームの様子を説明している。ご家族様とも十分に相談しながら安心してホームで生活できるように支援している。		
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	アセスメントを充分にして状態に応じたサービスが出来るように努めている。		
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	日常生活の中で本人のできる事はして頂いている。		
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	新聞を定期的に発行したりご家族様にホームでの生活の様子を伝えている。		
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	ご家族様、友人などに面会できるようにしている。	利用者がホームの生活に馴染めるよう、自己紹介や生活歴をふまえた声掛けを行っている。家族とのつながりを大切に、家族が持ってきたノートに日記を書いている利用者もいる。	
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	利用者様同士でオセロゲームを楽しんだり時々席替えをして交流が深まるような支援を実践している。		

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	必要時には相談や支援が出来るようにしている。		
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	職員との会話の中で利用者様の思いなどを引き出せるようにして寄り添うケアを実践している。	職員は、利用者の思いや変化を日常生活を通して把握し、カンファレンスで共有している。家族からは来所時や電話で情報を確認している。	
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	ご家族様や本人に情報を聞き出すようにしている。		
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	毎日バイタル測定をしてその日の体調を職員が全員把握して状態に応じて対応している。		
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	本人やご家族様、看護師などに意見を聞き職員で話し合い介護計画を作成している。	毎月行う職員会議で情報を交換し、月に1度モニタリングを行っている。アセスメントは3ヶ月に1度の計画の見直しの際に行っている。	
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	個別支援記録表やケア記録に記入して状態を把握して職員が情報の共有ができるように努めている。		
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	本人や家族の状況を踏まえて状況に応じた支援が出来るよう心がけている。		

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
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	地域のお店で買い物をしてホームの存在を知ってもらえるように努めている。		
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	毎月1回主治医が往診している他相談や助言を頂いている。	入居時に受診について説明し、選択してもらっている。現在は全員が協力医が主治医となっている。専門医の受診は家族支援としている。歯科は訪問歯科を利用している。	
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	疑問点は医療連携看護師に相談して週1回の訪問時にもわかるように情報や気づきなど看護ノートに記入し連携が図れるように努めている。		
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。	入退院時にはご家族様や病院のソーシャルワーカーと連絡を取り合い情報交換している。		
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	看取りについては支援体制ができているので希望があれば受け入れ準備をする。	家族からは看取りの支援の希望も出されており、事業所としては協力医の体制を整えれば支援する方向である。現在は整っておらず、実施に至っていない。	
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	日頃から職員同士で緊急時の対応などについて話合っている。		
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	毎月1回自主訓練をし年2回消防署の立ち合い訓練をしている。	コロナ禍のため消防署の立ち合いの訓練は実施できないが、毎月自主訓練は行っている。缶詰や水等の3日間分の備蓄や排泄用品のストックがある。	毎月行っている訓練を一步進め、自主訓練の反省点や改善点を検討し、次回の訓練で実践に活かしてみたいかがか。

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	丁寧な言葉かけを意識して工夫をしている。対応が職員同士統一ができるように努めている。	笑顔と丁寧な言葉かけを心掛け、馴れ合いや上から目線の口調にならないように気を付けている。排泄時や入浴時には羞恥心に配慮した対応を意識している。	
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	利用者様の希望を取り入れている。		
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	人それぞれのペースに合わせて一日過ごして頂いている。		
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	季節に応じた服装をして頂いている。		
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	利用者様には配膳や下膳のお手伝いをして頂いたり献立を説明したりしている。	週4日は業者の食材を利用している。3日はパンフレットを利用者と見ながら希望を取り入れたメニューにしている。飲み物はコーヒーなど3種類用意している。家族が持参する差し入れも楽しみとなっている。	
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	毎食後、食事。水分量を記入している。食事形態の工夫などもしている。		
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	1人ずつ声掛けして口腔ケアの介助・見守りを実践している。		

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
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	一人一人の排泄状況を把握して定期的に声掛けをしたり日中夜間とも出来る限りトイレで排泄して頂くようにしている。	排泄支援はトイレで行っている。排泄の体制を取ってもらった後は職員は退室し、ブザーで知らせてもらったり、着替えは袋に入れて持ち運びをしている。	
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	毎日適度な運動を取り入れて身体を動かしているまた牛乳やヨーグルトなどの提供や必要に応じて薬の服用等を実践している。		
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	入浴日以外でも必要時は入浴できるようにしている。入浴の時間を楽しんで頂いていけるように時にはしょうぶ湯などの提供をしている。	1日3人を目安に午後、入浴支援をしている。入浴の順番は平等にしている。バラやしょうぶ湯の希望が利用者から出されることもある。	入浴は週2回が定着しているが、バラやしょうぶ湯の希望もあり、入浴を楽しみにしている事も考慮し、毎日入浴はできるというアナウンスをしていただきたい。
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	食後は居室で休んで頂いたり夜間は静かな環境で安眠できるように支援している。		
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	職員同士で薬の目的や副作用、用法、用量について確認合っている。服用後の症状も医師や看護師に報告している。		
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	出来る事のお手伝いをして頂いたり、一人一人新聞や雑誌を読まれたりして頂いている。		
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	コロナ禍で外出できないのでデッキで食事をしたり風景のビデオを見てもらったり楽しんで頂いている。	コロナ禍で外出支援は行っていないが、駐車場内での散歩やデッキを利用して外気浴をしている。デッキで会話をしたり昼食を楽しむこともある。	

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
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	利用者様の必要な物はお預かり金から支払い月末に会計報告書を作成してご家族様に確認して頂いている。		
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	ご家族様と電話で会話している。		
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	常時、清潔であるように心がけて壁飾りなど季節感がわかるように工夫している。	室温や天候に配慮しながら15分おきに換気をしている。利用者が見やすいようカレンダーや時計を配置している。季節の花や行事の写真を飾っている。	
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	居室で過ごしたい方は過ごして頂いている また時々席替えをしたりして雰囲気を変えて利用者様同士でなじみの関係ができるように努めている。		
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	本人や家族様に見学時、入居時に本人の馴染みの物を持参することの重要性について話をして理解協力を得られるようにしている。	ベットやエアコンは居室に設置されている。タンスやテレビ、化粧品などの日用品の他、家族の写真や花を飾っている利用者もいる。	
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	手すりの活用や居室・トイレに張り紙をしてわかりやすいように工夫している。		