

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	2190102679		
法人名	(株)アバンセライフサポート		
事業所名	グループホーム こころ岐阜		
所在地	岐阜県岐阜市栄新町3-100		
自己評価作成日	令和5年3月12日	評価結果市町村受理日	令和5年4月20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	https://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2190102679-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	令和5年3月27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)】

新型コロナウイルスの影響で、生活が一変してしまいましたが感染予防に配慮し、少しでも楽しみを持って頂ける生活を送って頂ける様、努力を続けています。情勢を見ながら少しずつ元の生活に近づけるよう努めていきたい。

【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)】

【コロナ禍により電話ヒアリングでの調査を実施した】
 コミュニティバスでのアクセスが良く、家族が訪問しやすい場所に立地している。静かな住宅街の一角に位置し、近くの公園への散歩や喫茶店での時間を楽しんでいる。毎年長良川で打ち上げられる花火もホームの窓から見る事ができ、馴染みのある環境の中で過ごすことができる。
 墓参りなど、馴染みの場所に家族と出向き、馴染みの関係の継続を支援している。コロナ禍の中でも、家族との繋がりを大切にしており、家族と一緒に過ごせる時間を作るように工夫している。
 職員は、利用者の安全を最優先としつつも、充実した日々が過ごせるよう、知恵を出し合いながら、チームワークの良さでコロナ禍を乗り越えようとしている。

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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4) ○
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) ○	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12) ○
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) ○	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 ○
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) ○	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 ○
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) ○		

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	企業理念・行動指針・全施設のスローガンを事務所内に掲示しています。地域の一員としその人らしく暮らせるよう、実践に繋げています。	毎月の職員会議で理念の読み合わせを行い、振り返りの機会を設けている。年度初めにはエリアマネージャーも会議に参加し、足並みを揃えて1年間の支援をスタートさせている。	
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	近隣の小学校の“こども110ばんのいえ”を継続しております。	近隣の学校から、教師と生徒が年に1回挨拶にきており、コロナ禍で積極的な交流ができない中でも繋がりを継続している。自治会の活動に参加し、ごみ収集の当番が回ってきた時には職員が対応している。	
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	新型コロナウイルスが感染拡大が進行している現状でも進められる方法を模索しております。		
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	今年度もFAXにて報告しております。	現在は書面開催となっており、運営の状況等を報告するのみとなっている。対面開催を再開した時には、民生委員や自治会長にも参加してもらい、活発な意見交換の場となるようにしていく予定である。	対面開催ができていなかった間に、疎遠になっている地域代表の方たちに改めて声をかけ、会議への参加を促していくことを期待したい。
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取り組んでいる	生活保護を受給されている方もあり、生活福祉課の担当者とは細目に連絡を取り合っています。包括支援センター主催で行われる、交流会や会議は、今年度は一度開催されました。第2と連絡を取り出席しております。	市の担当者とは、事故報告やコロナ禍の中での対応等に関する相談をして助言を得ている。地域包括支援センターとは、情報交換するなどしてよい関係性を築いている。	
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	社内研修を年に1度受講し、身体拘束をしないケアの実践を理解しケアに活かしております。また、玄関の中からは付き添いの方と出られ、外からは自由に入って頂けるようになっています。	身体拘束適正化委員会は定期開催の他に、対応に困ったことが生じた際にも臨時開催し、安全の確保に配慮しながら検討している。スピーチロックに関しては、日常的に職員同士で気を付けており、不適切ケアに繋がらないよう努めている。	
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	社内研修を年に1度受講し、職員一人一人が自分自身だけでなく、他の職員の言動にも注意し、虐待防止に努めています。		

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
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	必要のある方には、入居前に地域包括支援センターや市役所と連絡を取りながら支援を行っています。		
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	契約時、契約書・重要事項説明書に従い、ゆっくりと不明な点がないか確認しながら、口頭で説明しています。利用料改定時には、文章でお知らせし同意を頂いています。		
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	昨年末に新型コロナウイルスのクラスターが発生した際、本社に様々なご意見を頂きました。そのご意見から検討する機会を設け、反映されています。	コロナ禍で、家族との連携の取りづらさを実感している。家族と話ができる機会に意見を聞き、職員間で共有している。本社が実施する家族アンケートであつめた意見は、真摯に受け止めて改善に努めている。	
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	管理者は直接、もしくは会議にて提案を聞き、検討できる場を設けています。	職員は、お互い様の気持ちで働きやすい職場となるよう、様々な改善提案を出している。管理者だけでなく、エリアマネジャーにも相談できる体制となっており、気が付いたことは積極的に発言している。	
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	女性が多く活躍する職場であり、管理者は職員一人一人の状況を把握し、働きやすい職場環境・条件になるよう努めています。昨年度より、海外からの技能実習生の受け入れを開始に伴い、細やかな環境整備に努めています。		
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	社内外の研修を計画的に受講しています。また、資格取得の際のサポートも行っています。		
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	新型コロナウイルスが感染拡大が進行している現状でも進められる方法を模索しております。		

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
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	入居前に必ず事前面談を行い、本人から話を聞いたり、家族やケアマネジャー・施設の方からも情報を得ています。また、お試し入居の案内も行っています。		
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	事前に見学に来られた時や事前面談の際に、現在一番困っている事を聞き、安心感を持って頂ける様務めています。		
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	事前面談の際に得た情報を元に、必要とされるケアの内容を検討し、提供しています。入居後も、状態に応じてケアの内容を変更し対応しています。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者の生活歴や現在の状況を踏まえ、作業を一緒に行っています。レクリエーションや行事も一緒に参加しております。		
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	グループホームでの様子や体調面について、随時お伝えしております。病院受診等、家族の協力が必要と思われる時には、願いますようにしています。		
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	今年度も外出や面会の制限があり、以前の様には行えませんが、少しでも寂しい思いや孤立感を抱かれない様努めています。	面会制限のため、以前から面会に来ていた友人には会えていない状況になっている。馴染みの場所には積極的には出向いていないが、お墓参り等には家族の協力で行っている。	
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	コミュニケーションを取ることが難しい方もおられますが、トラブルが少ないよう配慮しながら支援しています。		

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
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	他界され退去される方が多くおられますが、必要に応じ、相談や支援を行い、繋がりを大切にしていきたいと思います。		
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	本人・家族の意向を聞いて、得た情報を職員間で共有し、思いに添えるよう努めています。また、会話が困難な方は、動作や表情の観察を行っています。	利用者の言葉に耳を傾け、思いを汲み取るようにしている。言葉で上手く伝えられない場合には、ジェスチャーや筆談で思いを聞いている。思いの実現は、職員で共有して可能な限り対応している。	
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	事前面談の際に、本人や家族から話を伺い、これまでの暮らしが把握できるよう努めています。居室には使い慣れている置かれる方もおられます。		
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	職員間での情報の共有を行い、日々の状態を観察し、看護師や主治医との連携を行っています。		
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	本人主体の介護計画となる様、本人・家族の意見を参考に、各担当者が他の職員や看護師、ケアマネと話し合い、モニタリングを行っています。	家族の意向や、職員が定期的に行うモニタリングの結果を総合的に判断し、訪問看護にも相談して介護計画を作成している。日々の支援が介護計画に沿って実施できているか、常に確認して記録に残している。	
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	記録は詳細に記入し、Ipadで職員は自由に確認できるようになっています。		
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	利用者一人一人のニーズに応えられるよう、ご家族の状況に合わせ、インフォーマルサービスも取り入れています。		

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
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	以前の様な取り組みができるようになると思っております。		
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	医療面に不安を感じられる方が多い為、内科医・精神科医・歯科医の往診を受けています。病院受診が必要な際は、家族と相談し受診の支援を行っています。	利用者の希望に沿い、かかりつけ医を決定している。ホームの協力医は24時間対応が可能であり、薬剤師にも薬の相談をすることができるなど、適切な医療が受けられる体制を整えている。	
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	状態のちょっとした変化や、気付いた事を看護師に伝える事により適切な対応ができ、今後おこりうる状態の予測を、介護職員に提供し利用者が安心して必要な看護が受けられるよう支援しております。		
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。	入院時には介護サマリーを持参し、退院時には看護サマリーを受け取っています。入院中は家族や地域連携室の相談員と連絡をとり、早期退院へ向け情報交換を行っています。		
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	入居時に、重度化や終末期の対応について説明し同意を得ております。重度化した場合には、主治医と家族が話し合える場を作り、方針を共有しています。		
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	事故報告書を作成し、職員間で共有しています。急変時のマニュアルを、いつでも確認できるよう事務所に掲示してあります。		
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	管轄の消防署・防災会社の協力の元、年2回の通報訓練・初期消火訓練・避難訓練を行っています。	消火訓練には利用者も参加し、消火器の使い方を学んでいる。避難訓練を実施し、気づいた課題はその都度対応策を検討している。大規模災害時には、法人内の複数の施設が互いに協力できるようになっている。	地域の消防団にも協力が得られるよう依頼し、連携が取れる体制を構築することを期待したい。

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	利用者一人ひとりの生活のペース・価値観を尊重し、自尊心を傷つける事の無いよう、言葉かけに配慮しています。	利用者のプライベート空間である居室に入る時は、必ずノックや声掛けをし、許可を得てから入室している。入浴介助やトイレ支援には、同性介助にも配慮している。	
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	利用者主体の生活を送って頂ける様、気持ちを引き出せるような言葉掛けや、表情から意図としている事を感じ取れるよう、働きかけています。		
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	意思表示が困難な方も多く、表情や体調等を読み取りながら支援を行っています。		
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	本人の好みに合ったおしゃれが楽しめるよう、支援しています。家族の方に化粧品をお願いすると、以前より使用されていた商品を準備して下さいます。		
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	食事は外部に依頼しています。月に1度ずつ、手作り昼食・おやつを開催し、リクエストに応じた物を作り、提供しています。	食事の形態は、利用者個々の状況に合わせて対応している。月に1回は手作り昼食を実施し、利用者のリクエストに応えたメニューを提供している。おやつでは、食べるだけでなく、作る楽しみも味わっている。	
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	栄養のバランスや水分不足にならないように、健康状態や体重を把握し、必要に応じ、刻み・ペースト・粥・とろみ食を提供しています。		
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	毎食後の口腔ケア以外に、希望や状態に応じて、歯科医師・歯科衛生士の往診を依頼される方もおられます。		

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
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	一人ひとりの状態に応じて、全介助・半介助・一部介助・声掛けにてトイレ誘導を行っています。尿意や便意の無い方も同様にトイレ誘導を行っています。	できる限りトイレでの排泄が継続できるよう支援している。排泄の記録を積み重ね、統計を取って状況変化等を確認している。職員からの意見を参考に、適切な排泄用品を選定して利用者の負担を減らしている。	
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	制限のない方には、水分摂取を勧めています。排泄表で確認し、主治医の指示のもと、下剤・座薬を使用しています。		
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	安全を重視して、曜日・時間帯は決まっていますが、特に寒い冬場はゆっくりとくつろいで入浴できる様心がけています。時々、夜に一人で入られる方がおられます。	機械浴を導入し、身体機能が低下しても湯船に浸かってもらえるようにしている。お気に入りのシャンプーを使い、入浴時間を楽しんだり、気分転換に入浴剤を使うこともある。	
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	高齢の方が多く、日中に休養を取り入れられる方もおられます。夜間の電気の明るさなど、本人の希望に沿って調節しています。		
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	薬の管理を委託している薬局の薬剤師より、薬の情報を得、副作用を含め理解できるよう努力しています。薬に飲み忘れ・誤薬がないよう、服薬介助時に確認を行っています。		
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	一人ひとりの生活歴や趣味を把握し、役割を持ち趣味を楽しめるよう努めています。朝のティータイムには、お好みの飲み物を飲まれています。		
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支援している	天候の良い日は散歩に出掛けられるよう工夫しております。	天候の良い日には、近くの公園や庭園まで散歩して、季節の移り変わりを感じている。個別支援で気分転換のドライブをしたり、近所のドラッグストアで買い物をするなど、コロナ禍でも外に出る機会が持てるようにしている。	

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
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	ほぼ全員の方が、家族に管理をお願いされております。		
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	希望時には介助にて電話を使用されていません。また、携帯電話を持たれ自由に連絡を取られる方もいらっしゃいます。		
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	フロアで過ごされる利用者も多く、季節感のある花や気温等に配慮をしています。庭の畑で野菜を育てています。	電話ヒアリングのため、見学なし。	
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	気の合う方と楽しめる空間を提供できるよう、ストレスなく居心地の良い環境作りに努めています。		
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	家具や必要な家電の持ち込みは自由に行っています。居室内の配置も本人や家族と相談し、安全に居心地の良いよう配慮しています。	電話ヒアリングのため、見学なし。	
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	居室には必要に応じてポータブルトイレを置かれています。2階・3階の居室の窓には、転落防止のバーが取り付けられています。階段には転落防止のために扉が設置してあります。		

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	2190102679		
法人名	(株)アバンセラライフサポート		
事業所名	グループホーム こころ岐阜		
所在地	岐阜県岐阜市栄新町3-100		
自己評価作成日	令和5年3月12日	評価結果市町村受理日	令和5年4月20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)】

新型コロナウイルスの影響で、生活が一変してしまいましたが感染予防に配慮し、少しでも楽しみを持って頂ける生活を送って頂ける様、努力を続けています。情勢を見ながら少しずつ元の生活に近づけるよう努めていきたい。

※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	https://www.kajikensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhou_detail_022_kani=true&JizyosyoCd=2190102679-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【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)】

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	令和5年3月27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	
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) <input type="radio"/>	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) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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) <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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 <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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 <input type="radio"/>
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) <input type="radio"/>	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	企業理念・行動指針・全施設のスローガンを事務所内に掲示しています。地域の一員としその人らしく暮らせるよう、実践に繋げています。		
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	近隣の小学校の“こども110ばんのいえ”を継続しております。		
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	新型コロナウイルスが感染拡大が進行している現状でも進められる方法を模索しております。		
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	今年度もFAXにて報告しております。		
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	生活保護を受給されている方もあり、生活福祉課の担当者とは細目に連絡を取り合っています。包括支援センター主催で行われる、交流会や会議は、今年度は一度開催されました。第2と連絡を取り出席しております。		
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、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	社内研修を年に1度受講し、身体拘束をしないケアの実践を理解しケアに活かしております。また、玄関は中からは付き添いの方と出られ、外からは自由に入って頂けるようになっています。		
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逃されることがないよう注意を払い、防止に努めている	社内研修を年に1度受講し、職員一人一人が自分自身だけでなく、他の職員の言動にも注意し、虐待防止に努めています。		

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
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	必要のある方には、入居前に地域包括支援センターや市役所と連絡を取りながら支援を行っています。		
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	契約時、契約書・重要事項説明書に従い、ゆっくりと不明な点がないか確認しながら、口頭で説明しています。利用料改定時には、文章でお知らせし同意を頂いています。		
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	昨年末に新型コロナウイルスのクラスターが発生した際、本社に様々なご意見を頂きました。そのご意見から検討する機会を設け、反映されています。		
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	管理者は直接、もしくは会議にて提案を聞き、検討できる場を設けています。		
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	女性が多く活躍する職場であり、管理者は職員一人一人の状況を把握し、働きやすい職場環境・条件になるよう努めています。昨年度より、海外からの技能実習生の受け入れを開始に伴い、細やかな環境整備に努めています。		
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	社内外の研修を計画的に受講しています。また、資格取得の際のサポートも行っています。		
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	新型コロナウイルスが感染拡大が進行している現状でも進められる方法を模索しております。		

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
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	入居前に必ず事前面談を行い、本人から話を聞いたり、家族やケアマネジャー・施設の方からも情報を得ています。また、お試し入居の案内も行っています。		
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	事前に見学に来られた時や事前面談の際に、現在一番困っている事を聞き、安心感を持って頂ける様務めています。		
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	事前面談の際に得た情報を元に、必要とされるケアの内容を検討し、提供しています。入居後も、状態に応じてケアの内容を変更し対応しています。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者の生活歴や現在の状況を踏まえ、作業を一緒に行っています。レクリエーションや行事も一緒に参加しております。		
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	グループホームでの様子や体調面について、随時お伝えしております。病院受診等、家族の協力が必要と思われる時には、お願いするようにしています。		
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	今年度も外出や面会の制限があり、以前の様には行えませんが、少しでも寂しい思いや孤立感を抱かれない様努めています。		
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	コミュニケーションを取ることが難しい方もおられますが、トラブルが少ないよう配慮しながら支援しています。		

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
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	他界され退去される方が多くおられますが、必要に応じ、相談や支援を行い、繋がりを大切にしていきたいと思っております。		
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	本人・家族の意向を聞いて、得た情報を職員間で共有し、思いに添えるよう努めています。また、会話が困難な方は、動作や表情の観察を行っています。		
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	事前面談の際に、本人や家族から話を伺い、これまでの暮らしが把握できるよう努めています。居室には使い慣れている置かれる方もおられます。		
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	職員間での情報の共有を行い、日々の状態を観察し、看護師や主治医との連携を行っています。		
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	本人主体の介護計画となる様、本人・家族の意見を参考に、各担当者が他の職員や看護師、ケアマネと話し合い、モニタリングを行っています。		
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	記録は詳細に記入し、Ipadで職員は自由に確認できるようになっています。		
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	利用者一人一人のニーズに応えられるよう、ご家族の状況に合わせ、インフォーマルサービスも取り入れています。		

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
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	以前の様な取り組みができるようになると思っております。		
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	医療面に不安を感じられる方が多い為、内科医・精神科医・歯科医の往診を受けています。病院受診が必要な際は、家族と相談し受診の支援を行っています。		
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	状態のちょっとした変化や、気付いた事を看護師に伝える事により適切な対応ができ、今後おこりうる状態の予測を、介護職員に提供し利用者が安心して必要な看護が受けられるよう支援しております。		
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。	入院時には介護サマリーを持参し、退院時には看護サマリーを受け取っています。入院中は家族や地域連携室の相談員と連絡をとり、早期退院へ向け情報交換を行っています。		
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	入居時に、重度化や終末期の対応について説明し同意を得ております。重度化した場合には、主治医と家族が話し合える場を作り、方針を共有しています。		
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	事故報告書を作成し、職員間で共有しています。急変時のマニュアルを、いつでも確認できるよう事務所に掲示してあります。		
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	管轄の消防署・防災会社の協力の元、年2回の通報訓練・初期消火訓練・避難訓練を行っています。		

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
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	利用者一人ひとりの生活のペース・価値観を尊重し、自尊心を傷つける事の無いよう、言葉かけに配慮しています。		
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	利用者主体の生活を送って頂ける様、気持ちを引き出せるような言葉掛けや、表情から意図としている事を感じ取れるよう、働きかけています。		
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	意思表示が困難な方も多く、表情や体調等を読み取りながら支援を行っています。		
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	本人の好みに合ったおしゃれが楽しめるよう、支援しています。家族の方に化粧品をお願いすると、以前より使用されていた商品を準備して下さいます。		
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	食事は外部に依頼しています。月に1度ずつ、手作り昼食・おやつを開催し、リクエストに応じた物を作り、提供しています。		
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	栄養のバランスや水分不足にならないように、健康状態や体重を把握し、必要に応じ、刻み・ペースト・粥・とろみ食を提供しています。		
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	毎食後の口腔ケア以外に、希望や状態に応じて、歯科医師・歯科衛生士の往診を依頼される方もおられます。		

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
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	一人ひとりの状態に応じて、全介助・半介助・一部介助・声掛けにてトイレ誘導を行っています。尿意や便意の無い方も同様にトイレ誘導を行っています。		
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	制限のない方には、水分摂取を勧めています。排泄表で確認し、主治医の指示のもと、下剤・座薬を使用しています。		
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	安全を重視して、曜日・時間帯は決まっていますが、特に寒い冬場はゆっくりとくつろいで入浴できる様心がけています。時々、夜に一人で入られる方がおられます。		
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	高齢の方が多く、日中に休養を取り入れられる方もおられます。夜間の電気の明るさなど、本人の希望に沿って調節しています。		
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	薬の管理を委託している薬局の薬剤師より、薬の情報を得、副作用を含め理解できるよう努力しています。薬に飲み忘れ・誤薬がないよう、服薬介助時に確認を行っています。		
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	一人ひとりの生活歴や趣味を把握し、役割を持ち趣味を楽しめるよう努めています。朝のティータイムには、お好みの飲み物を飲まれています。		
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支援している	天候の良い日は散歩に出掛けられるよう工夫しております。		

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
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	ほぼ全員の方が、家族に管理をお願いされております。		
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	希望時には介助にて電話を使用されていません。また、携帯電話を持たれ自由に連絡を取られる方もいらっしゃいます。		
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	フロアで過ごされる利用者も多く、季節感のある花や気温等に配慮をしています。庭の畑で野菜を育てています。		
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	気の合う方と楽しめる空間を提供できるよう、ストレスなく居心地の良い環境作りに努めています。		
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	家具や必要な家電の持ち込みは自由に行っています。居室内の配置も本人や家族と相談し、安全に居心地の良いよう配慮しています。		
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	居室には必要に応じてポータブルトイレを置かれています。2階・3階の居室の窓には、転落防止のバーが取り付けられています。階段には転落防止のために扉が設置してあります。		