

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	2397400132		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム北名古屋徳重 1階		
所在地	愛知県北名古屋市長徳重大日48番地		
自己評価作成日	平成30年10月 1日	評価結果市町村受理日	平成31年 1月31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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JivvosyoCd=2397400132-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【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	愛知県名古屋市長左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	平成30年10月24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)】

開設して間もなく、様々な利用者様の受け入れや対応に追われた1年でした。認知症状にあったケアはまだまだ十分ではなかったと思いますが、事故もなく、利用者様の朗らかな笑顔が、成果でもあると思います。今後はサービスの質の向上に着手すると同時に、様々な楽しい時間の提供をしていきたいと思っています。いつでも気軽に、どこへでも出かけられるような、自由な時間が過ごせるホームにしていきたいと考えています。

【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)】

開設一年を迎え、利用者の安定や安全を第一に据えて取り組んだ結果、利用者が落ち着いて過ごせる環境が整った。グループホーム未経験の新人職員が多く、管理者は利用者本位の支援を指導してきた。職員は利用者の思いに沿った支援を身に着け、利用者とともに笑顔で穏やかに暮らすホームに成長してきた。管理者は「まだまだこれから」と目標を高く掲げ、職員と共に「利用者本位」を追求していく心づもりでいる。
 利用者が、自宅にいるかのように過ごせるホームを目指している。地域包括支援センターや市・高齢福祉課からは、対応が困難な利用者の受け入れ依頼や地域のサロン会での講師の依頼があり、密な協力体制が作られている。運営推進会議でのその助言はホームの運営に活かされている。

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)	○	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)	○	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	法人の理念については理解を深めているが、事業所においては今後、運営理念をみんなで作り実践していく	法人理念を事務所に掲示し、毎朝の申し送り時に唱和している。職員は法人の目指すところを理解し、日常のケアに反映させている。管理者は、ホーム独自の理念を今年度職員と共に作る考えである。	
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	近隣には商業施設が多い為、頻回なかかわりはないが、店や喫茶店などには徐々に声を掛けて下さる関係が出来てきた。	自治会に加盟し、会長は運営推進会議に参加している。近隣の保育所からは敬老会の招待があり、近く小学校で認知症サポーター養成講座を開催する予定がある。開設から1年、近隣からの声掛けが増えてきた。	
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	市内のボランティアさん向けに認知症についての啓発セミナーや認知症サポーター養成講座の実施をしている。今後も活動を増やしていきたい。		
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	開催回数がまだ4回でもあり、ご家族やご本人の参加の働きかけは出来ていない為今後の課題と考えています。	自治会長、民生委員、市職員、地域包括支援センター職員が参加し、今年度は4回開催した。事故報告も含め、ホームの現状を細かく報告し、ホーム新聞を用いて活動報告している。参加者からの意見や助言も多い。	家族や利用者の参加がないことを管理者は課題と考えており、参加が得られるよう、参加呼びかけの取り組みの継続を望みたい。
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	地域包括支援センター方々のご協力を得ながら、困っている住民に対しての相談している。	開設以来、市・高齢福祉課、地域包括支援センターの両者と連携を密にし、利用者の受け入れ相談や講座の開催、サロン会講師の依頼を受けている。生活保護受給者の利用があり、市保護課との連携もある。	
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	法人で決められた研修と2か月に1度のチェックを行っている。新規入居者の帰宅願望がある為玄関は施錠している。	法人研修と、2ヶ月毎に全体会議で不適切チェックシートを活用した話し合いの時間をとり、着実に理解を深めている。介護経験の少ない職員もあり、管理者は日常から職員への指導を行っている。身体拘束・虐待防止委員会も立ち上げられた。	
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	法人で決められた研修と2か月に1度のチェックを行っている。職員同士が注意し合える環境を整えていきたいと考えています。		

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	職員の研修参加の機会を順番に作っていきたいと考えています。		
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	契約には時間をかけて説明を行っておりませす。また、不明な点はいつでもお問い合わせ頂けるようお願いしております。		
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	1年に1度、ご家族アンケートを実施して、結果によっては改善している。	家族の来訪は頻回で、その都度利用者の状況を報告し、意見や要望を聞き取っている。エリア全体で開催する行事には家族も参加している。ホーム便りに加え個別の状況報告を毎回発行し、好評を得ている。	
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	1ヶ月に1度の全体会議にて不明な点や確認しておきたい事の質問をし確認する様にしています。	月1回の全体会議で、事故報告の共有や虐待・拘束の勉強会を行い、利用者のケアについて話し合っている。管理者は職員との会話を多く持つように心がけ、職員からは備品の要望や様々な気づきが提案されている。	
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	希望するシフトには柔軟に対応していますが、給与水準については満足しているとは思えません。11月より新給与制度によりキャリアアップを期待しています。		
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	スキルや入社時期に応じた研修をエリアで実施していますが、全員がまだ参加は出来ていません。		
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	2ヶ月に1度の交流会を行っております。情報交換が出来るともよい時間となっております		

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	なるべく要望などを聞き出せるように努めていますが、まだ入居が間もない方については、早く慣れて頂けるように支援していきたい。		
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	細かい事でも報告は心がけていますが、迅速ではないと感じる事がありますので、今後の課題としていきたい。		
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	入居が適切かどうか、入居することによりダメージなども鑑み見極めております。		
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	暮らしを共にする関係を築くのは、もう少し接遇やサービス業であることを自覚してからだと考えておりますので、もう少し後になります。		
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	家族の不安等、一緒に考えて、利用者様とご家族の良好な関係が続くように、働きかけは行っています。		
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	来ていただいている方もいらっしゃいましたが、お互いが恒例となり交流がだんだんと減っていく気がします。気軽に着て頂けるように声掛けはしております。	近隣に住んでいた知人、教師だった利用者には元生徒が訪ねて来ている。かつての町内会の仲間と定期的に飲み会に出かけたり、家族支援で馴染みの場所や家族の行事に出かける利用者もいる。	
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	利用者様同士は良好な関係ですが、一部男性利用者様が嫌いな方がいらっしゃるのので、空間に配慮しています。		

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	対象者がいません		
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	細かいところでも、ご本人の希望は優先する様にしています。	意向の表出できる利用者は多く、可能なことは即実行している。表出が困難な利用者は目線を合わせ、その様子や日頃から口に出している言葉から推測している。掴んだ情報は申し送りノートで共有している。	
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	入居時にご家族に情報提供して頂いたり、アルバムを持参して頂いています。		
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	職員が得た情報は小まめに共有し合っている		
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	介護計画の実施記録が十分でない。実施していても記録がないところもある。	週1回担当職員がモニタリングを行い、家族意見を反映させ、利用者も参加する担当者会議を開き、3ヶ月毎に計画を見直している。利用者の発した言葉をニーズに据え、個別支援に則った計画が作られている。	計画と記録が連動していない部分が見受けられる。経験の浅い職員もいるため、今後のスキルアップに期待したい。
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	変化があれば記録には書いているがそれが介護計画の見直しに活かされているかは疑問		
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	訪問マッサージや通院によるリハビリなど、様々な事業所やクリニックと連携している		

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
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	地域の資源がまだ発掘されていないので今後の課題とする。		
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	往診時には十分な時間をもって医師は利用者様の話を聞くなど、また何かあればすぐに連絡できる体制は整えられている。	月2回、協力医の往診には看護職員が立ち会い、急変時にも対応している。週1回の訪問歯科の往診では、口腔チェックと治療が行われている。馴染みのかかりつけ医や専門科の受診は原則家族対応としている。	
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	実施している。		
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。	入院時には同行し、状態説明や退院についての意向は伝えている。また入院したら定期的にお見舞いにも行き看護師と情報交換している。		
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	今後実施していきます。	医療行為が発生しない限り、看取りまで行っていくとの方針を、入居時に説明している。ホーム協力医もその方針を理解している。経験の浅い職員が多く、管理者はケースごとに指導しながら体制を整えていく考えである。	
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	定期的(年に1度)は実施できるように法人で決めてあります。問うホームについては年末に実施の予定です。		
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	今後の課題です。	今年度は夜間想定で通報、避難誘導の防災訓練と消防設備の確認を行った。次回訓練には消防署が立会う予定となっている。非常食は3日分の備蓄と、その他に乾物や缶詰を数日分を備えている。	

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
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	ドアを開ける時やトイレの開閉時には必ず ノックをするなど、プライバシーや尊厳を大 切に心がけています。	利用者と職員との信頼関係を第一の優先事 項と考え、人生の先輩として言葉使いに注意 している。利用者を否定せず、何がしたいの かを推測して笑顔で過ごせるよう支援してい 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	ご自分から発信して下さる方もいらっしゃ いますが、そうでない方については、こちら から察する様にしていきたいと考えていま 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	希望に沿って支援しています。		
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	寝ぐせは直したり、ブラシで髪を整えたり、 洗顔後の保湿などの支援は行っておりま 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、利用者と職員が一緒に準備 や食事、片付けをしている	お刺身などの提供に制限がありますが、外 食先などでは好きなものを食べて頂く機会 を設けています。	栄養管理がされたメニュー表が専門会社か ら送られてきて、それに沿って調理専任職員 が買い出しや調理を行っている。利用者は、 盛り付けや配膳、下膳、食器洗い、食器拭き 等を行っている。	
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	1日1600カロリーの献立にそって栄養摂取し ています。水分についても計量し、不足して いる方には飲みやすいものを提供していま 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	毎食後の口腔ケアを実施しています。		

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
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	なるべくトイレで排泄が出来るように定期的に声かけをしたり、布パンツを使用して頂いたりして支援しています。	排泄面で自立している利用者が多く、見守りに徹することが多い。支援が必要な利用者には会議や申し送りで支援方法を話し合い、失敗がないよう努めている。必要に応じて夜間も声掛けすることがある。	
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	乳酸菌を提供したり水分摂取量の確保をし、便秘予防に努めていますが、下剤を人での利用者様もいます。		
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	ご本人が入りたい時間に合わせて入浴して頂いています。	一日おきに午後入浴を基本とし、希望があれば毎日の入浴にも可能な限り対応している。一人ずつ湯を入れ替え、入浴剤を自分で選んで楽しむ利用者もいる。同性介助や入浴拒否には柔軟に対応している。	
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	お好きな時間に寝て頂けるように配慮しています。		
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	まだ十分理解していないので今後の課題です。		
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	ご自分で好きな時にお部屋で過ごしたり、お部屋でおしゃべりして頂いておりますがまだまだ不十分。		
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	散歩に抱掛けれない時は中庭に出たり、買い物など要望に応じて外出支援しています。	近くの公園や神社に日々散歩に出かけ、時には喫茶店でモーニングを楽しんでいる。定期的にエリアの合同行事が開催され、家族も利用者と共に参加している。開設1年を迎えてホームの状況も安定し、ホームでの企画外出にも取り組めるようになった。	

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	ホームの預かり金としては保管はしない方向ですが、ご自分で財布を管理している方は、ご自分で管理ができております。		
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	ご本人より希望があればいつでも電話はかけて頂いています。		
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	ちょっとしたスペースを設け、座ったりおしゃべりを楽しんだりする空間を作っています。掲示物などには季節を感じて頂けるように配慮しています。	リビングは明るく清潔が保たれ開放的であり、家具の配置など安全面にも配慮されている。華美過ぎない季節の飾りは、会話のネタとなっている。壁のホワイトボードに、日付を記入することを日課としている利用者もいる。	
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	座る位置を特定せずに自由に腰かけて頂いていて会話を楽しんでいただいています。		
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	ご家庭で使っていたものやアルバムを持参して頂いたり、しています。	自宅の部屋が丸ごと引っ越してきたかのような居室があったり、文箱や衣文かけなど使い慣れた品が持ち込まれている。床に直接布団を敷いて休む利用者もいて、それぞれの思いに沿った支援が行われている。	
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	ご自分で出来る事は行って頂いています。が今後認知症の進行に伴い工夫が必要になってきたときにスタッフが対応でき様にスキルアップが必要です。		

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	2397400132		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム北名古屋徳重		
所在地	愛知県北名古屋市長徳重日48番地		
自己評価作成日	平成30年10月 1日	評価結果市町村受理日	平成31年 1月31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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=2397400132-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【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	愛知県名古屋市長左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	平成30年10月24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)】

開設して間もなく、様々な利用者様の受け入れや対応に追われた1年でした。認知症状にあったケアはまだ十分ではなかったと思いますが、事故もなく、利用者様の朗らかな笑顔が、成果でもあると思います。今後はサービスの質の向上に着手すると同時に、様々な楽しい時間の提供をしていきたいと思っています。いつでも気軽に、どこへでも出かけられるような、自由な時間が過ごせるホームにしていきたいと考えています。

【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
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)	○ 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: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	法人の理念については理解を深めているが、事業所においては今後、運営理念をみんなで作り実践していく		
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	近隣には商業施設が多い為、頻回なかかわりはないが、店や喫茶店などには徐々に声を掛けて下さる関係が出来てきた。		
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	市内のボランティアさん向けに認知症についての啓発セミナーや認知症サポーター養成講座の実施をしている。今後も活動を増やしていきたい。		
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	開催回数がまだ4回でもあり、ご家族やご本人の参加の働きかけは出来ていない為今後の課題と考えています。		
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取り組んでいる	地域包括支援センター方々のご協力を得ながら、困っている住民に対しての相談している。		
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	法人で決められた研修と2か月に1度のチェックを行っている。新規入居者の帰宅願望がある為玄関は施錠している。		
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	法人で決められた研修と2か月に1度のチェックを行っている。職員同士が注意し合える環境を整えていきたいと考えています。		

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	職員の研修参加の機会を順番に作っていきたいと考えています。		
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	契約には時間をかけて説明を行っております。また、不明な点はいつでもお問い合わせ頂けるようお願いしております。		
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	1年に1度、ご家族アンケートを実施して、結果によっては改善している。		
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	1ヶ月に1度の全体会議にて不明な点や確認しておきたい事の質問をし確認する様にしています。		
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	希望するシフトには柔軟に対応していますが、給与水準については満足しているとは思えません。11月より新給与制度によりキャリアアップを期待しています。		
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	スキルや入社時期に応じた研修をエリアで実施していますが、全員がまだ参加は出来ていません。		
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	2ヶ月に1度の交流会を行っております。情報交換が出来るともよい時間となっております		

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	なるべく要望などを聞き出せるように努めていますが、まだ入居が間もない方については、早く慣れて頂けるように支援していきたい。		
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	細かい事でも報告は心がけていますが、迅速ではないと感じる事がありますので、今後の課題としていきたい。		
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	入居が適切かどうか、入居することによりダメージなども鑑み見極めております。		
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	暮らしを共にする関係を築くのは、もう少し接遇やサービス業であることを自覚してからだと考えておりますので、もう少し後になります。		
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	家族の不安等、一緒に考えて、利用者様とご家族の良好な関係が続くように、働きかけは行っています。		
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	来ていただいている方もいらっしゃいましたが、お互いが恒例となり交流がだんだんと減っていく気がします。気軽に着て頂けるように声掛けはしております。		
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	利用者様同士は良好な関係ですが、一部男性利用者様が嫌いな方がいらっしゃるのので、空間に配慮しています。		

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	対象者がいません		
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	細かいところでも、ご本人の希望は優先する様にしています。		
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	入居時にご家族に情報提供して頂いたり、アルバムを持参して頂いています。		
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	職員が得た情報は小まめに共有し合っている		
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	介護計画の実施記録が十分でない。実施していても記録がないところもある。		
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	変化があれば記録には書いているがそれが介護計画の見直しに活かされているかは疑問		
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	訪問マッサージや通院によるリハビリなど、様々な事業所やクリニックと連携している		

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
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	地域の資源がまだ発掘されていないので今後の課題とする。		
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	往診時には十分な時間をもって医師は利用者様の話を聞くなど、また何かあればすぐに連絡できる体制は整えられている。		
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	実施している。		
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。	入院時には同行し、状態説明や退院についての意向は伝えている。また入院したら定期的にお見舞いにも行き看護師と情報交換している。		
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	今後実施していきます。		
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	定期的(年に1度)は実施できるように法人で決めてあります。問うホームについては年末に実施の予定です。		
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	今後の課題です。		

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
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	ドアを開ける時やトイレの開閉時には必ず ノックをするなど、プライバシーや尊厳を大切 に心がけています。		
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	ご自分から発信して下さる方もいらっしゃ いますが、そうでない方については、こちら から察する様にしていきたく考えていま 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	希望に沿って支援しています。		
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	寝ぐせは直したり、ブラシで髪を整えたり、 洗顔後の保湿などの支援は行っておりま 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、利用者と職員が一緒に準備 や食事、片付けをしている	お刺身などの提供に制限がありますが、外 食先などでは好きなものを食べて頂く機会 を設けています。		
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	1日1600カロリーの献立にそって栄養摂取し ています。水分についても計量し、不足して いる方には飲みやすいものを提供していま 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	毎食後の口腔ケアを実施しています。		

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
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	なるべくトイレで排泄が出来るように定期的に声かけをしたり、布パンツを使用して頂いたりして支援しています。		
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	乳酸菌を提供たり水分摂取量の確保をし、便秘予防に努めていますが、下剤を人での利用者様もいます。		
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	ご本人が入りたい時間に合わせて入浴して頂いています。		
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	お好きな時間に寝て頂けるように配慮しています。		
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	まだ十分理解していないので今後の課題です。		
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	ご自分で好きな時にお部屋で過ごしたり、お部屋でおしゃべりして頂いておりますがまだまだ不十分。		
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	散歩に抱掛けれない時は中庭に出たり、買い物など要望に応じて外出支援しています。		

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
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	ホームの預かり金としては保管はしない方向ですが、ご自分で財布を管理している方は、ご自分で管理ができております。		
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	ご本人より希望があればいつでも電話はかけて頂いています。		
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	ちょっとしたスペースを設け、座ったりおしゃべりを楽しんだりする空間を作っています。掲示物などには季節を感じて頂けるように配慮しています。		
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	利用者様の関係性を配慮し、テレビやソファを2か所に接しするなどし、配慮しています。		
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	ご家庭で使っていたものやアルバムを持参して頂いたり、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	ご自分で出来る事は行って頂いています。が今後認知症の進行に伴い工夫が必要になってきたときにスタッフが対応でき様にスキルアップが必要です。		