

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	2490700438		
法人名	株式会社 W		
事業所名	ういるグループホーム飯高		
所在地	三重県松阪市飯高町森2126-1		
自己評価作成日	令和4年12月20日	評価結果市町提出日	令和5年3月28日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報公表システム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.kaizokensaku.mhlw.go.jp/24/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&JizyosvoCd=2490700438-00&ServiceCd=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
所在地	津市桜橋2丁目131
訪問調査日	令和 4 年 1 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)】

- ①外への散歩では、四季折々の変化が目を楽しめる為休憩時間などの取り方を工夫し散歩時間を設けている
- ②嚥下を促すための運動を日課で取り入れている。
- ③福祉用具の販売などに従事していたスタッフが在籍している為福祉用具の取り扱いがきちんと行える

【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)】

当事業所は昨年4月にそれまでの松阪市社会福祉協議会から現運営法人に事業主体が替わったもので、正職員も全て入れ替わり地域にも不慣れで戸惑う部分もあったが、1年近くを過ごす間に徐々に慣れ4月からは自治会の正式加入を検討している。事業所の開設場所は松阪市西部を東西に走る国道166号線にほど近い山間の住宅地にあり、利用者数2ユニットで14人に対し管理者以下職員19人が「ありのままに、その人らしく」の事業所理念の通り利用者本位の日常生活支援を行っている。現在はコロナ禍で外出もままならない状況であるが、やがて訪れるであろうコロナ終息に向けて怠ることなく準備を進めている事業所である。

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)	○	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	理念は理解しているが、ごく一部の職員は感情を優先してしまう場面がある。	運営法人の理念をそのまま事業所の理念としており、玄関・事務室のほか各ユニットにも掲示し、内外にその姿勢を示している。職員には運営法人での研修のほか現場での対応時に、管理者がケースバイケースで指導説明しており、実践につなげている。	
2	(2)	三重県松阪市飯高町森2126-1 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	運営推進会議をうまく活用していないことも関係してくるがうまく出来ていない	昨年4月にそれまでの松阪市社会福祉協議会から事業を引き継いだもので、未だ地域とは協力・連携ができていない。運営法人もその必要性は充分認識しており、まずは自治会の一員になることを目指し、自治会側でも前向きに検討してもらっている。	グループホーム事業を展開する上において地域との良好な関係は必須であり、まず地域の一員として役割を果たすことを示し、事業所の立場を説明して自治会に正式に入会等されるよう期待する。
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	地域との交流もコロナの影響で出来ていない		
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	運営推進会議の運用そのものがうまく出来ていなかった	昨年4月の事業開始であること、またコロナ禍であることから活動らしいことは殆ど出来ず、5月に報告文書を配布し、11月に対面での会議を行ったのみである。今後、自治会への加入を進めるのに合わせ地域関係者に働きかけて継続的な開催を目指している。	
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に取り組んでいる	令和4年4月からの運営で市町村とのつながりが薄かったため今後の課題	市の担当窓口は飯高振興局の市民課であり、介護保険関係を始め各種報告に月1回は訪れている。最近では事業継続計画における地域とのあり方、状況把握の手法等で貴重なアドバイスを受けており関係は良好である。	
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	出来ている。万が一行う場合については身体拘束委員会を開き必ず同意などを得ている。	運営法人のマニュアルに基づいて2カ月に1度職員研修会を、またヒヤリハット会議に合わせた勉強会をそれぞれ実施している。最近ではスピーチロックに対する研修会も計画しており、拘束防止に係る事業所及び職員の意識は高い。	
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	出来ている		

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	出来ている		
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	出来ていると思うが、果たして詳細に至るまでできているのかが不安である。		
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	仕組みはあるがうまく運用できていないと思う	基本的には面会時などに直接話を聞くことが最良と思うが、コロナ禍で面会そのものができていない。以前、全利用者家族に意見を表明できる方策のあり方について訊いてみたがこれも捗々しい成果は得られず、面会の再開と併せ今後の課題と考えている。	家族意見の聴取に最も適した機会は面会時であるが、コロナ禍の現状を踏まえズームや窓越しなど事業所に合った面会方法を検討されたい。またこちらからの発信として「事業所だより」的なものを作り意見交換のきっかけとされることを期待する。
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	徐々にできてきていると思うが十分ではない	職員意見は会議や現場の中で出されることが多いが、正職員の全てが新しく着任した者ばかりで環境に慣れておらずこれまで試行錯誤を繰り返してきた。前経営者のシステム等を参考に現状との整合を考えて行くこととしている。	
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			
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	法人内研修を進めている又個々のスタッフに応じた個別対応も行っている		
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	勉強会などには参加していきたいと考えているが勤務調整が難しい		

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
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	十分ではないができています		
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	引継ぎ当初のご家族に対しては十分でないかもしれないが、新規利用者についてはおむね出来ている		
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	引継ぎ当初のご家族に対しては十分でないかもしれないが、新規利用者についてはおむね出来ている		
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	Win/winの関係が気付けるように努力している		
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	ご家族との情報については共有しながら本人への思いなども聞き取るようにしている		
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	努めている	殆どの利用者と前経営者の時から勤めている臨時職員が共に事業所近辺の出身であり、もともとの馴染んだ関係を支援に活かしている。また行きつけの美容院が事業所まで迎えに来てくれたり、訪問美容に来てくれたり少しずつではあるが関係継続と支援に努めている。	
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	努めている		

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
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	現在のところ死亡での退所者なのでご家族が遠方の方も多かつながりは薄くなっている		
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	出来ている	殆どの利用者との意思の疎通が可能であるが、前経営者からの利用者情報の申し送りがなくこの点苦慮している。しかし、以前から努めているパート職員は利用者によく話しており、その情報を新しい職員と共有して支援に努めている。	
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	出来ている		
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	出来ている		
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	出来ている	介護計画は以前からのものを尊重しながらケアマネージャーがモニタリングを行い、カンファレンスを経て計画決定している。なお関係者の意見としては家族を始め医師・知人、また入居前の事業所等からも聞くこともあり利用者本位の計画づくりである。	
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	出来ている		
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	出来ている		

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	診療所への通院と食材を届けに来てくれる八百屋さんの出入りにとどまっている		
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	出来ている必要に応じ往診対応もして頂ける	殆どの利用者が事業所の協力医にかかっており、特に大きな問題のある人はいないが24時間の緊急対応の約束を得ている。歯科についても協力医が隔月で訪問診療に来ている他、毎月口腔ケアで歯科衛生士が来ており、医療的に厚い支援となっている。	
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	看護職とのかかわりは薄い(ない)		
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。	出来ている		
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	十分ではないが出来ている	終末期支援は実施していく方針であり、昨年は1名の看取り実績があった。職員教育としては法人制定の指針を配り理解と研鑽を促しているが、緊急対応を始め関係知識の習得を目的に、対面による研修会を行うべく計画中である。	
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	十分ではないが出来ている		
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	十分ではないが出来ている 忠司地域との協力体制については課題である	地震などの自然災害からの火災を想定して、毎年2回、避難・初期消火・通報等の訓練を実施している。今後は自治会との共同や消防署の指導を仰ぐことを目指して働きかけを予定している。備蓄は3日分程度の水・非常食等のほか、衛生用品や非常用ライトなどを揃えている。	

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	十分ではないが出来ている	居室のドアは常に閉まっていることを確認し、無意識に開けっ放しになっているトイレドアに注意するなど、本人の気付かないところでの配慮を行っている。本社では年1回接遇等に関する研修会を実施しており、職員の代表が参加し後に伝達研修を行っている。	
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	十分ではないが出来ている		
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	スタッフの構成によってむらがある為今後の課題		
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	十分ではないが出来ている		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	出来ることは一緒に取り組んでいるが毎日できているわけではない	食事は3食とも職員交代で手作りしている。献立は運営法人が利用している配食業者のものを参考に管理者が立てており、利用者のリクエストにもできる限り対応している。利用者の3分の1は介助が必要であるが、そのほかは職員の見守りの中で自力で食べており、和やかな食事風景となっている。	
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	法人内で活用しているメニュー表を共有し、バランスの取れたメニューと個々の食べやすい形状にするなどの支援をしている		
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	毎食後の口腔ケアを行い、数名の方に関しては歯科医や歯科衛生士が毎月指導に来ていただいている		

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	行っている	排泄の状況は利用者の3分の2がほぼ自立しておりトイレで済ませているが、職員は管理表を共有し誘導・見守りを行っている。3人ほどは夜間のみポータブルトイレを利用しているが、転倒等これまで特に問題は出ていない。排泄支援は総じて良好に進められている。	
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	食事の中に、食物繊維などを入れたり工夫している		
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	曜日などはおおむね決めてはいるが利用者の様子や希望に応じて臨機応変に対応している	入浴は週2回午前中に実施している。設備としては個室であるが車椅子の利用者が多くリフト浴での対応となっている。お風呂を楽しむとする利用者が多く、入浴中の音楽や柚子湯などの節気等に応じた特別仕立ての湯は利用者に喜ばれている。	
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	行っている		
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	行っている		
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	行っている		
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	行って頂きたいが現在ご家族も躊躇される	コロナ禍の現状、外出といっても敷地周辺への散歩程度であるが、隣接する事業所の畑に花を植えこれを見に行くなど、少しでも外気に触れられるよう工夫の中で支援している。コロナ明けを見据えて今春の桜見物を計画しており、これが上手いけば徐々に計画を広げていく予定である。	

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	当ホームではなかなか利用できる場所が無い ため所持金を持ち込んでいただかないようにしている。		
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	行っている		
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	行っている	2ユニットに対応している玄関ホールの正面に前面ガラス張りの事務室があり、訪れるお客や利用者を見守っている。ホールから折り畳み式のドアを開けての廊下は幅広く、車椅子が充分に行き交える。リビング兼食堂も同様に広く造られており天窓からの外光と相まって明るく開放的で利用者は日中の大半をここで快適に過ごしている。	
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	行っている		
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	行っている	居住スペースとしては約6.7畳とやや広く、ベッド・エアコン・据付タンス・洗面台が備え付けられており、ここにテレビやじゅうたん、普段使っていた椅子などが持ち込まれ各利用者なりの個性ある空間が作られている。毎日の掃除は主に職員が行っており清潔に保たれている。	
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	行っている		