

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	4470201072	
法人名	社会福祉法人 豊心会	
事業所名	和幸苑グループホーム望み	
所在地	大分県別府市亀川東町20番14号	
自己評価作成日	評価結果市町村受理日	令和2年4月10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	福祉サービス評価センターおおいた
所在地	大分県大分市大津町2丁目1番41号
訪問調査日	令和2年2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)】

食事は三食手作りで提供している。ご本人の状態に合わせて、食事形態だけでなくおかずも変更することもある。また、地域とのかかわりを積極的に持てるようにし、共助関係になるように努めている

【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)】

・事業所は地域住民に理解・協力が得られており、職員も地域の協力者として活動している。
 ・重度化した利用者が安心して過せる様、食事や日々の声かけ等工夫されている。
 ・協力医がかかりつけ医となり往診してくれ、日常の健康管理や気軽に重度化の助言等受けられる。
 ・住宅地の中ではあるが静かでのんびり過せる環境にある。

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 ↓該当する項目に○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	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	理念のもと地域の方々と関係性を大切にしている。また、地域の防災士や自治会の一員として活動している。	地域密着の意義をふまえた理念が作られており、地域の方々との日常的な関わりを通じ緊急時の協力関係も築かれ、実践につなげている。	
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	自治会の行事に参加したり防災訓練を一緒に行っている。	地域の防災士として訓練に参加したり、自治会の行事にも連絡を取りながら一員として関わり交流している。	
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	防災訓練のボランティアをお願いしたり、認知症の方の症状を伝えることで理解につながるよう努めている。		
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	2か月に1度市役所・自治会長・老人会長・地域包括支援センター職員とともに運営推進会議を開催している。自治会と一緒にできることを話している。	2ヶ月に一度、市役所、自治会、老人会、地域包括センター職員で運営推進会議を開催し意見を出してもらい、サービス向上に活かしている。	
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	別府市役所高齢者福祉課の担当職員が推進会議に参加してくれている。ヒヤリハットや事故報告とともに利用者の状況報告も合わせて行い意見を聞いている。	運営推進会議には毎回市役所の高齢者福祉課の担当職員が出席、相談、助言、情報の提供を受けている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「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	職員全体で身体拘束を行わないように取り組んでいるが、歩行状態が不安定で動きがみられる利用者様が転倒・転落骨折の可能性もあり、できるだけそばにいるように努めている。	職員間で身体拘束をしないケアの実践を常に心がけ利用者に対し見守り、寄り添って支援に努めている。	
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逃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	別府市主催の研修会などに参加し勉強している。		

事業者名:和幸苑グループホーム望み

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	以前は後見制度を利用していた方がいたが、現在はいない。必要時は支援できるようにしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約または改定等の際は、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	契約時に説明し同意を得られるようにしている。面会時も疑問や不安があればこたえられるように努めている。		
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	家族などの意見が出れば、推進会議などで伝えられるようにしている。	家族の面会の折に運営推進会議の内容や利用者の様子を伝えながら要望等を聞き、運営に反映させている。	
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	時々、グループホーム内で会議を開き職員の意見を聞ける機会を設けている。	必要に応じ会議を開き状況変化等の意見や提案を聞き、情報を共有しながら支援に反映させている。	
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	向上心のある職員には、資格取得の推奨を行っている。		
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	研修や、資格取得の試験が受けられるよう勤務の調整や配慮を行っている。		
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	市内のグループホームで連絡協議会を作り、定期的に研修を通じて他の事業所や多職種との交流が図れるようになっている。		

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	契約前に自宅や病院などに会いに行き、少しでも本人や家族の話が聞けるように努めている。		
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	申し込み時に、今困っていることや気になることを聞いたり、グループホームでの生活を伝えている。		
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	ご本人や、家族の状況なども考慮し自宅での生活が可能な方は、そのまま包括支援センターや居宅事業所などに繋ぐこともある。		
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	互いが共同しながら穏やかに生活できるよう場面づくりや関りを持っている。		
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	ご本人の状態を、毎月家族に手紙で伝えている。面会時などは、家族と一緒に過ごせる時間も大切にしている。		
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	家族以外でも、なじみの方との面会や関りを大切にしている。	近所の方や運営推進会議の委員の方等が散歩の途中声かけしてくれるなど関係が途切れない様支援に努めている。家族以外の友達も尋ねてくれている。	
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	利用者同士の関りや関係性がうまくいくように、心身の状態や気分なども観察している。		

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	特養や、病院に入院した利用者様の面会に行くこともある。		
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	日々のかかわりの中で把握できるように努めているが、なかなか希望が出なかったり困難な場合は家族の希望も入れ検討している。	日々のかかわりの中で利用者、家族の思いや希望を把握し、思いを組み日々の支援に努めている。	
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	入所前にご自宅を訪問したり、周りの方に生活歴などを聞き取るようにしている。		
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	個々の生活リズムやできることなど職員同士で把握に努めている。		
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	アセスメント等職員が意見交換をして本人が自分らしく暮らせるよう介護計画を作成に努めている。	アセスメントを含め職員で意見交換しながら利用者の課題に沿い、現状に即した介護計画が作成されている。	
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	食事摂取や水分、排泄等身体状況もありのままに記録している。		
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	通院や送迎など必要な支援を柔軟に行っている。		

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
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	地域の保育園の園児や中学生の職場体験福祉学生のボランティアの受け入れもしている。		
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	本人や家族が希望するかかりつけ医に受診している。家族状況に合わせて職員も受診などに付き添いし連携を図ることも多い。	協力医が掛かりつけ医となり往診を受けている。日常の健康管理や重度化に関して助言を受け、一人ひとりの希望を大切に支援がされている。	
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	バイタル測定の記録も毎日かかりつけ医に報告し連携を図っている。状態によってはかかりつけ医の看護師に相談することもある。		
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。	入院が決定した時には、病院Drや家族と相談し早期退院ができるよう情報提供と面会に行くようにしている。		
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	契約時に説明を行うとともに、状況に合わせての対応をかかりつけのDrや家族との話し合いを持ちながら終末期などは対応している	契約時に説明し、利用者の状況に合わせて重度化や終末期の方針を共有し、思いに寄り添った支援に努めている。	
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	急変時や事故発生時はマニュアルにそって対応している。又、かかりつけ医に相談できる関係性を築いている。		
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	防災訓練を定期的に行うとともに、地域との連携を密にすることで協働できるような体制作りに努めている。	火災訓練は年2回で(1度は消防署)避難訓練を行い、自治会との合同訓練では地域住民の協力支援も整っている。	

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
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	本人の気持ちを考え、自己決定しやすい声掛けや対応になるよう努めている。	一人ひとりの人格を尊重し、穏やかな対応を心がけ、本人の気持ちに寄り添った声かけや対応に努めている。	
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	自らの発言がうまくできない利用者様は職員が表情や動きなどでできるだけ本人の意向に沿えるよう努めている。		
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	出来ること出来ないことの個人差があるため、本人のペースに合わせて過ごせるように対応している。		
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	白髪染めなど本人や家族の希望でホームで行うこともある。又髭剃りをしてもらうため、近くの理容室に行くこともある		
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	野菜の皮むきをを一緒にしてもらうこともある。食事の好みなどは職員ができるだけ把握し食事が楽しみになるように努めている	3食とも事業所で手作りし、旬の食材を利用し食欲が出る様工夫されている。食事介助の方もいるが、皆自然に受け入れている。	
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	できるだけ、利用者様個々の状態に合わせた食事になるように努めている。小食の利用者様は栄養状態に合わせて補食もできるようDrとの連携も行っている。		
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	食後の口腔ケアの声掛けを行い、上手にできない方は介助している。		

事業者名:和幸苑グループホーム望み

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	個々の生活リズムやできることなど職員同士で把握に努めている。	個々の排泄チェック表を基に定期的な声かけや誘導で、自立に向けた支援を行っている。ポータブルを居室に設置している方もいる。	
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	歩行ができない利用者様が多いため、椅子に座ったままの体操などは行っている。食事でも食物繊維やの摂取や水分補給も積極的に行っている。		
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	個々の状況に合わせて湯加減や入浴時間の調整を行っている。入浴が苦手な利用者様は、時間を変えて声掛けを行うこともある。	本人の希望も取り入れているが週3回、午後の入浴を基本にし、タイミングを見ながら気持ち良く入浴出来る様支援している。	
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	日中活動時間はできるだけ増やすようにしているが、夜間なかなかゆっくり眠れない方もいるため状況に応じて昼寝もしていただいている。		
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	処方箋などはいつでも確認できるようにしている。服薬は利用者様に合わせて介助や見守りを行っている。		
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	個々の力が発揮できるようできることの手伝い等お願いしている。		
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	散歩や日光浴などは本人の体調に合わせて支援している。	年齢が高齢化しており日常的な外出支援が厳しくなっているが天候の良い日はテラスに出たりと外気を感じられる様支援に努めている。	

事業者名：和幸苑グループホーム望み

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	事業所でお金は管理しているが、小銭程度は自己管理している利用者様もいる。		
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	現在自分で電話を入れたいという希望はないが、以前は自室に電話を置いており毎日家族と話していた利用者様がいた。		
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	日中はフロアで過ごされる方が多い。台所の料理の音や匂いが感じられる作りになっている。	日中は広々とした共有空間でソファに座り会話したりTVを見るなど各々がゆったり過している。台所の音や匂いを感じられる空間にもなって、和やかな居心地の場になっている。	
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	ソファで好きな場所に座って過している方が多い。		
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	居室にはなじみのものを持ってきていただいたりしている。ご本人が使い慣れているカレンダーや鏡を置いてある居室もある。	本人が居心地良く過せる様、状況に合わせタンス、ベッドの位置を変えたり外の景色が見えるように工夫されている。家族の写真や絵も飾られている。	
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	名前を大きく張ることでご自分の居室や、トイレ浴室などもわかるようにしている。		