

### 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	2376000317		
法人名	医療法人翔友会		
事業所名	グループホームおり姫 西		
所在地	愛知県額田郡幸田町大字大草字山添15		
自己評価作成日	令和元年 9月26日	評価結果市町村受理日	令和元年10月29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	<a href="http://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;VivogvoCd=2376000317-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">http://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;VivogvoCd=2376000317-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

#### 【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	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
聞き取り調査日	令和元年10月15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)】

御家族様に利用者様がレクリエーションや普段の様子を写真に収めた手紙を定期的に送り利用者様の日常をすこしでもご理解いただけるよう力を入れている。また、手紙にはあまり文章を用いず写真を主に掲載し様子が分かりやすくするために工夫している。  
 外出に関しては訴えのあった利用者や声掛けして行きたいと言われた利用者様を連れて行きたい所へお連れしている。また、訴える事ができない利用者様に関しては定期的に企画された外出で出掛けられるよう配慮している。  
 配薬ロボを導入し調剤薬局との連携をとり誤薬を減らし利用者には安全に服薬でき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)】

◎軽減要件適用事業所  
 今年度は「軽減要件適用事業所」に該当しており、外部評価機関による訪問調査を受けておりません。したがって、今年度の公表は以下の3点です。  
 ①別紙4「自己評価結果」の【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点】と「自己評価・実践状況」 ②軽減要件確認票 ③目標達成計画

### 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、生き生きと働けている (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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	正面玄関に理念を掲げ常に見る事ができる状態にしており職員と理念を共有し理念を元実践に繋げている事ができている また、毎月の全体会議にて参加者全員で運営理念を読み上げ、理念を共有できている		
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	地元中学生の職場体験の受け入れ、定期的な地域ボランティアの方に参加して頂いている		
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	おれんじカフェを開催し地域包括と連携して認知症の理解と地域の人々との交流を図っている		
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	隣に同法人の施設があり合同で開催している会議では福祉課の方や地主の参加があり情報や御家族様からの質問も受け付けておりそこで得た情報を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取り組んでいる	運営推進会議には役場の福祉課の方の参加もありその都度情報の交換等行っている		
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	毎月行う全体会議で職員に対する研修を年2回の身体拘束に関する研修と年4回の身体拘束廃止撤廃のための検討会を開いて職員と身体拘束をしないケアに取り組んでいる		
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	数カ月に一度職員からアンケートをとり職員の不満に思っている事や悩み等いち早く気付きストレス等で虐待に繋がらないように防止に努めている		

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
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	日常生活自立支援事業、成年後見人制度について現状学べていないので今後学ぶ機会を持ち支援に活かせるようにしたい		
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	契約の解除後はお手紙を送らせていただき、不安や疑問があれば連絡していただくよう伝える		
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	運営推進会議を家族会としても活用し、利用者にも参加をお願いしている。利用者、家族の意見を聞き事業所内では、全体会議を通じて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	全体会議やアンケートで意見を取り職員からの意見を参考にし取り入れる機会を作っている		
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	職員が働ける時間や曜日を把握し本人からの意思も尊重し無理の無いような勤務を組んでいる		
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	介護のスキルアップを目指し職員には研修に参加して日々の介護に活かせるように研修への参加を進めている 毎月の全体会議の時間の中で研修を行っている		
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	連絡協議会中三河ブロック交流会に参加している。同法人内にいくつかの事業所があり、職員の異動等で学びサービスの質の向上に繋げている		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	本人の訴えや些細な行動にも気を配り本人が少しでも安心できるような環境を作り安心して頂けるような関係を作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	契約前の見学面談時に家族にも聞き取りを行っている 家族に近況を報告したり面会に来られた際にも近況報告を行っている		
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	本人と御家族様が希望する支援と今現在必要なサービスを職員同士でも話し合いをし本人が必要なサービス提供に努めており必要ならマッサージ等施設以外でのサービス利用も提供している		
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	よりよい関係ができるように集団や個別対応で支援していくように努めている		
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	面会時等の機会を大切に近況報告等を行い双方の意見を交換している		
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	本人の知り合いがいるお店に行き買い物をしたり地元のお祭りに参加して頂いて関係が途切れないよう支援している		
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	利用者同士でうまくコミュニケーションが取れない方などは職員が間に入り、利用者同士の関わり合いを持てるよう支援している		

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	退所された利用者様の御家族様も夏祭りに参加して頂くなど必要に応じて連絡を取り相談事など可能な限り支援に努めている		
<b>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</b>					
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	個別の支援プランにより一人ひとりの希望、要望、意向の把握に努めている		
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	入居時の本人情報や面会時にご家族に伺い、またご本人との会話の中から把握していこうと努めている		
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	日々の生活の中で出来る事出来ない事を把握し本人の持っている力に応じた生活を送って頂いている		
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	全体会議を通じ話し合いの場を作ったり面会時に家族へ近況報告を行ったり変化のあった利用者の家族に電話での報告とその対応を伝え介護計画に反映させている		
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	毎日記録をとり気付いた事等は全体会議にて職員同士で共有し見直しなどの話し合いをして実践に活かしている		
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	日常のサービスだけではなく本人からのニーズに対応できるよう柔軟な支援を行っている		

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	近隣のお店に利用者をお連れして買い物に行ったり本人の希望で喫茶店に行く時は事故の無いように計画を立て楽しんで頂く支援を行っている		
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	入居前からのかかりつけ医がある利用者は本人と家族の意向が無ければそのままかかりつけ医は変えずに馴染みの病院で診て頂いている		
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	看護師は週に2回出勤しており、職員は気づき等を伝え、必要な医療が迅速に受けられるよう支援している		
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。	入院先の担当看護師や相談員と連携をとり情報交換を迅速にできるように努めている また、退院が近くなった際も病院側からの近況報告と看護サマリーを作成して頂き退院した後も安心した生活を送れるように病院関係者との関係作りを行っている		
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	重度化された際は御家族と十分な話し合いを行い理解して頂き今後事業所でどういった生活を送って頂くか方針を話し合いを行っている		
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	定期的には行っていないが時間のある時に職員同士で危険のある方について話し合いをして緊急時に対応できるようにしている		
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	年2回の防災訓練と消火訓練を行っている。夜間想定訓練も取り入れ昼夜問わず安全に避難できる方法を身に付けている 隣の施設とも連携を取り緊急時にお互いに連携が取れるよう話し合いも行っている		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	何気ない一言から相手を傷つけてしまう事もあるので対話する際は相手を尊重し誇りやプライバシーを損ねないよう気を付けている		
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	本人から訴えがあった時は選択肢を多くし過ぎず無理なく自己決定ができるようお声掛けさせていただいている		
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	個人のペースを優先して訴えがあった際は手を付けている業務をいったん止めて利用者本人の要望を優先して聞くように努めている		
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	スタッフと一緒に洋服選びをしてその人らしい身だしなみができるように努めている。夏祭り等大きな行事がある際は本人の要望を聞いてお化粧品をしておしゃれをして頂いている		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	準備はスタッフが主体で行っているがお皿拭きやテーブル拭きをお手伝いして頂き、出来る方には食器の片付けも利用者様本人で片付けて頂いている		
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	外部からの食事発注により安定した栄養バランスを確保できている。また食事量、水分量や様子などを記録にとり、その方に適した食事を提供することに努めている。		
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	毎食後口腔ケアを行い口の中を清潔に保てるよう努めている。本人が磨いている場合も終わった後にチェックし磨き残しが無いように努めている		

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
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	排泄チェック一人一人の排泄した時間を表に記載している。重度化し、立位が取れない利用者についても、二人で介助し極カトイレでの排泄に努めている		
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	外気浴時の散歩等で腸が動くように促している。牛乳を珈琲と一緒に飲んで頂いて排便を促すようにしている 水分補給にカルピスを飲んで頂いている 数日便秘の続く方には医師からの下剤や整腸剤を処方して頂いている		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	基本的な曜日や時間帯を決めてはいるが本人が入りたいと要望があればその時の職員の数等を考慮して入浴が可能な時は入浴ができるようにしている		
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	自分で判断できる方は本人のペースで休息をとって頂いて、そうでない方は状態を見ながら日課に沿って居室で臥床して頂いて対応できるように努めている		
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	配薬ロボを導入し極力誤薬飲み過ぎ等を減らすように努めている。服薬の際は日付時間本人の名前を職員と利用者に見視で確認して頂いて誤薬の無いように努めている。		
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	カラオケが好きな方にはレクや大きな行事の際唄って頂いて楽しんでもらっている。外へ買い物へ行きたいという方には職員と同行し近くの薬局やスーパーへ欲しい物を買に行き気分転換になるよう支援をしている		
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	真夏や真冬はなかなか外出に連れていけないが玄関先に出て暑い日は日陰での日光浴や寒い日には車からは降りないがドライブをして室内から出来るだけ出て日光に当たって頂くように支援している。		



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	本人の希望に応じて金銭の所持管理をして頂いて買い物の際も自分のお金で買い物をして頂いている		
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	本人の掛けたい所にまず職員が連絡を取り話したい人へ代わって頂いてから本人とお話して頂いている		
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	季節ごとにレクで作った貼り絵や外出や行事での写真を廊下やフロアに張り出している。また写真は利用者と選別して本人が気に入った写真を選び一緒に切り抜いて貼り出している		
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	正面玄関にベンチを、外には一人掛けの椅子と数人が座れる長椅子を配置し、利用者によっては、外や飾ってある作品を眺めゆったり過ごしている屋内ではフロアにあるソファに腰かけてゆっくりTV鑑賞できる空間がある		
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	居室内に本人様が昔から使っていた馴染みのある物や自宅の部屋に置いていたものなどを置いて安心して暮らせるようにしている。またペットもご自身で飼う事ができるなら居室と一緒に生活する事も可能		
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	室内では自身の居室の目印になるように顔写真を貼り本人の居室と認識していただけるようにしている		

### 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	2376000317		
法人名	医療法人翔友会		
事業所名	グループホームおり姫 東		
所在地	愛知県額田郡幸田町大字大草字山添15		
自己評価作成日	令和元年 9月26日	評価結果市町村受理日	令和元年10月29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	<a href="http://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;VivogvoCd=2376000317-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">http://www.kaisokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;VivogvoCd=2376000317-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

**【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	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
聞き取り調査日	令和元年10月15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)】**

御家族様に利用者様がレクレーションや普段の様子を写真に収めた手紙を定期的に送り利用者様の日常をすこしでもご理解いただけるよう力を入れている。また、手紙にはあまり文章を用いず写真を主に掲載し様子が分かりやすくするために工夫している。  
外出に関しては訴えのあった利用者や声掛けして行きたいと言われた利用者様を連れて行きたい所へお連れしている。また、訴える事ができない利用者様に関しては定期的に企画された外出で出掛けられるよう配慮している。  
配薬ロボを導入し調剤薬局との連携をとり誤薬を減らし利用者には安全に服薬でき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)】**

◎軽減要件適用事業所  
今年度は「軽減要件適用事業所」に該当しており、外部評価機関による訪問調査を受けておりません。したがって、今年度の公表は以下の3点です。  
①別紙4「自己評価結果」の【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点】と「自己評価・実践状況」 ②軽減要件確認票 ③目標達成計画

**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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	正面玄関に理念を掲げ常に見る事ができる状態にしており職員と理念を共有し理念を元実践に繋げている事ができている また、毎月の全体会議にて参加者全員で運営理念を読み上げ、理念を共有できている		
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	地元中学生の職場体験の受け入れ、定期的な地域ボランティアの方に参加して頂いている		
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	おれんじカフェを開催し地域包括と連携して認知症の理解と地域の人々との交流を図っている		
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	隣に同法人の施設があり合同で開催している会議では福祉課の方や地主の参加があり情報や御家族様からの質問も受け付けておりそこで得た情報を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	運営推進会議には役場の福祉課の方の参加もありその都度情報の交換等行っている		
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	毎月行う全体会議で職員に対する研修を年2回の身体拘束に関する研修と年4回の身体拘束廃止撤廃のための検討会を開いて職員と身体拘束をしないケアに取り組んでいる		
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	数カ月に一度職員からアンケートをとり職員の不満に思っている事や悩み等いち早く気付きストレス等で虐待に繋がらないように防止に努めている		

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
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	日常生活自立支援事業、成年後見人制度について現状学べていないので今後学ぶ機会を持ち支援に活かせるようにしたい		
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	契約の解除後はお手紙を送らせていただき、不安や疑問があれば連絡していただくよう伝える		
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	運営推進会議を家族会としても活用し、利用者にも参加をお願いしている。利用者、家族の意見を聞き事業所内では、全体会議を通じて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	全体会議やアンケートで意見を取り職員からの意見を参考にし取り入れる機会を作っている		
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	職員が働ける時間や曜日を把握し本人からの意思も尊重し無理の無いような勤務を組んでいる		
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	介護のスキルアップを目指し職員には研修に参加して日々の介護に活かせるように研修への参加を進めている 毎月の全体会議の時間の中で研修を行っている		
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	連絡協議会中三河ブロック交流会に参加している。同法人内にいくつかの事業所があり、職員の異動等で学びサービスの質の向上に繋げている		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	本人の訴えや些細な行動にも気を配り本人が少しでも安心できるような環境を作り安心して頂けるような関係を作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	契約前の見学面談時に家族にも聞き取りを行っている 家族に近況を報告したり面会に来られた際にも近況報告を行っている		
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	本人と御家族様が希望する支援と今現在必要なサービスを職員同士でも話し合いをし本人が必要なサービス提供に努めており必要ならマッサージ等施設以外でのサービス利用も提供している		
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	よりよい関係ができるように集団や個別対応で支援していくように努めている		
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	面会時等の機会を大切に近況報告等を行い双方の意見を交換している		
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	本人の知り合いがいるお店に行き買い物をしたり地元のお祭りに参加して頂いて関係が途切れないよう支援している		
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	利用者同士でうまくコミュニケーションが取れない方などは職員が間に入り、利用者同士の関わり合いを持てるよう支援している		

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	退所された利用者様の御家族様も夏祭りに参加して頂くなど必要に応じて連絡を取り相談事など可能な限り支援に努めている		
<b>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</b>					
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	個別の支援プランにより一人ひとりの希望、要望、意向の把握に努めている		
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	入居時の本人情報や面会時にご家族に伺い、またご本人との会話の中から把握していこうと努めている		
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	日々の生活の中で出来る事出来ない事を把握し本人の持っている力に応じた生活を送って頂いている		
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	全体会議を通じ話し合いの場を作ったり面会時に家族へ近況報告を行ったり変化のあった利用者の家族に電話での報告とその対応を伝え介護計画に反映させている		
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	毎日記録をとり気付いた事等は全体会議にて職員同士で共有し見直しなどの話し合いをして実践に活かしている		
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	日常のサービスだけではなく本人からのニーズに対応できるよう柔軟な支援を行っている		

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	近隣のお店に利用者をお連れして買い物に行ったり本人の希望で喫茶店に行く時は事故の無いように計画を立て楽しんで頂く支援を行っている		
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	入居前からのかかりつけ医がある利用者は本人と家族の意向が無ければそのままかかりつけ医は変えずに馴染みの病院で診て頂いている		
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	看護師は週に2回出勤しており、職員は気づき等を伝え、必要な医療が迅速に受けられるよう支援している		
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。	入院先の担当看護師や相談員と連携をとり情報交換を迅速にできるように努めている また、退院が近くなった際も病院側からの近況報告と看護サマリーを作成して頂き退院した後も安心した生活を送れるように病院関係者との関係作りを行っている		
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	重度化された際は御家族と十分な話し合いを行い理解して頂き今後事業所でどういった生活を送って頂くか方針を話し合いを行っている		
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	定期的には行っていないが時間のある時に職員同士で危険のある方について話し合いをして緊急時に対応できるようにしている		
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	年2回の防災訓練と消火訓練を行っている。夜間想定訓練も取り入れ昼夜問わず安全に避難できる方法を身に付けている 隣の施設とも連携を取り緊急時にお互いに連携が取れるよう話し合いも行っている		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	何気ない一言から相手を傷つけてしまう事もあるので対話する際は相手を尊重し誇りやプライバシーを損ねないよう気を付けている		
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	本人から訴えがあった時は選択肢を多くし過ぎず無理なく自己決定ができるようお声掛けさせていただいている		
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	個人のペースを優先して訴えがあった際は手を付けている業務をいったん止めて利用者本人の要望を優先して聞くように努めている		
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	スタッフと一緒に洋服選びをしてその人らしい身だしなみができるように努めている。夏祭り等大きな行事がある際は本人の要望を聞いてお化粧品をしておしゃれをして頂いている		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	準備はスタッフが主体で行っているがお皿拭きやテーブル拭きをお手伝いして頂き、出来る方には食器の片付けも利用者様本人で片付けて頂いている		
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	外部からの食事発注により安定した栄養バランスを確保できている。また食事量、水分量や様子などを記録にとり、その方に適した食事を提供することに努めている。		
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	毎食後口腔ケアを行い口の中を清潔に保てるよう努めている。本人が磨いている場合も終わった後にチェックし磨き残しが無いように努めている		



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
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	排泄チェック一人一人の排泄した時間を表に記載している。重度化し、立位が取れない利用者についても、二人で介助し極カトイレでの排泄に努めている		
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	外気浴時の散歩等で腸が動くように促している。牛乳を珈琲と一緒に飲んで頂いて排便を促すようにしている 水分補給にカルピスを飲んで頂いている 数日便秘の続く方には医師からの下剤や整腸剤を処方して頂いている		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	基本的な曜日や時間帯を決めてはいるが本人が入りたいと要望があればその時の職員の数等を考慮して入浴が可能な時は入浴ができるようにしている		
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	自分で判断できる方は本人のペースで休息をとって頂いて、そうでない方は状態を見ながら日課に沿って居室で臥床して頂いて対応できるように努めている		
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	配薬ロボを導入し極力誤薬飲み過ぎ等を減らすように努めている。服薬の際は日付時間本人の名前を職員と利用者に見視で確認して頂いて誤薬の無いように努めている。		
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	カラオケが好きな方にはレクや大きな行事の際唄って頂いて楽しんでもらっている。外へ買い物へ行きたいという方には職員と同行し近くの薬局やスーパーへ欲しい物を買に行き気分転換になるよう支援をしている		
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	真夏や真冬はなかなか外出に連れていけないが玄関先に出て暑い日は日陰での日光浴や寒い日には車からは降りないがドライブをして室内から出来るだけ出て日光に当たって頂くように支援している。		

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	本人の希望に応じて金銭の所持管理をして頂いて買い物の際も自分のお金で買い物をして頂いている		
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	本人の掛けたい所にまず職員が連絡を取り話したい人へ代わって頂いてから本人とお話して頂いている		
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	季節ごとにレクで作った貼り絵や外出や行事での写真を廊下やフロアに張り出している。また写真は利用者と選別して本人が気に入った写真を選び一緒に切り抜いて貼り出している		
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	正面玄関にベンチを、外には一人掛けの椅子と数人が座れる長椅子を配置し、利用者によっては、外や飾ってある作品を眺めゆったり過ごしている屋内ではフロアにあるソファに腰かけてゆっくりTV鑑賞できる空間がある		
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	居室内に本人様が昔から使っていた馴染みのある物や自宅の部屋に置いていたものなどを置いて安心して暮らせるようにしている。またペットもご自身で飼う事ができるなら居室と一緒に生活する事も可能		
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	室内では自身の居室の目印になるように顔写真を貼り本人の居室と認識していただけるようにしている		