

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	2372201059		
法人名	株式会社 オフィスシンセリティ		
事業所名	グループホームやまと紅葉館 1F		
所在地	愛知県一宮市大和町馬引字横手15番の1		
自己評価作成日	令和 元年11月25日	評価結果市町村受理日	令和 2年 3月19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_022_kani=true&JivogvoCd=2372201059-00&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	愛知県名古屋市区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和 元年12月13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)】

一番近くにいる家族のような存在でありたいと『生涯家族』の理念の下、利用者の日々の変化に気づき、利用者の思いに沿った支援、専門職からの指示・助言を頂き、医療面・介護面で安心安全の介護に努めています。

【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17年目を迎えた市内最古のホームで、高齢者介護の草分け的存在である。法人理念に掲げた「生涯家族」を実践するため、利用者中心の支援が続いている。特に、系列3ホームが合同で開催する「やまと秋祭り(昨年までは夏祭り)」は10余年の歴史があり、利用者・家族、地域住民から祭り開催を待ち望む存在となった。今年は「萩原太鼓(一宮市萩原町を中心に活動する和太鼓演奏団体)」の出演を始め、みたらし団子、しるこ、金魚すくい、ヨーヨーなどを出店し、約3時間に亘る地域に根差した催し物が開催された。
昨年、主菜調理を外注化し、ホームでは米飯と汁物の調理に特化したため、栄養管理の充実と職員の負担軽減に繋がりが、介護に従事する時間的余裕が生まれた。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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"/> 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)	<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"/> 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)	<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)	<input type="radio"/> 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)	<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、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 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"/> 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している (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"/> 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)	<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	礼節と尊厳をもって接し、一番近くにいる家族のような存在でありたいと「生涯家族」という言葉を理念とし、利用者本位のサービスに努めている。	法人理念に掲げた「生涯家族」の実践のため、利用者を中心とした支援が続いている。理念を、玄関入口の目に留まりやすい所に掲示して職員への浸透を図り、家族同然の雰囲気で見守っている。	理念はホーム運営の拠り所であるため、職員とのミーティングなどで確認し合うことを期待したい。
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	町内のお祭りの際には、子供会による子供獅子の訪問を受けたり、月に2回ハーモニカのボランティアに来て頂いている。	系列3事業所合同で開催する「やまと祭り」が恒例となり、地域が待ち望む存在になった。地域住民へは無料招待券を渡し、参加を呼び掛けている。写真からは、利用者・家族も祭りを楽しんでいる様子が窺えた。	
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	毎年開催している夏祭りは地域の方も楽しみにされており、地域の方と利用者や事業所の交流の場となっている。今年は、暑さを考慮し、夏祭りから秋祭りへ変更し開催した。		
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践、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	運営推進会議の中で利用者の日常をプロジェクターを用いて報告し、意見をもとに地域への周知・サービスの向上に努めている。	偶数月に地域包括支援センター職員、町内会長、利用者家族、法人幹部などを招いて開催している。報告と併せて、自己評価や外部評価結果、目標達成計画等も報告しており、毎回活発な意見交換を行っている。	目標達成計画の進捗状況を報告するとともに、達成困難な状況になった場合には助言を求めることも期待したい。
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	市の担当者には運営推進会議の中で制度の説明や相談など依頼し助言を頂いている。	運営推進会議に毎回地域包括支援センター職員が出席し、運営の状況は行政に伝わっている。生活保護受給者の受入れがあり、市福祉課とも連携している。市主催の年3回の施設部会の研修にも出席している。	
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	身体拘束をしないよう見守りや声掛けを強化している。緊急やむを得ず実施する場合の確認手続き等は社内で研修を行っている。	身体拘束防止委員会を、3ヶ月毎に開催している。法人本部主催で適宜研修を行っており、スピーチロックに関しても意識付けを図っている。現在拘束を必要とする利用者は無く、内扉は施錠しているが玄関は開放している。	
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	具体的にどのような事が虐待となるのかを確認し、虐待防止を意識付け各自が防止に努めている。		

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	利用者の中に保佐人が付いている方があり、協力しながら支援している。		
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	丁寧な説明を行い、個々の立場に立って解りやすく説明している。また後日発生した疑問、問題点などの問い合わせにもその都度対応している。		
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	意見、不満、苦情を引き出せるように利用者との関わり方には配慮し、家族との会話の中での思いをミーティング等で話し合い対応している。また、申し送りノート等活用し職員が周知している。	外出支援の要望には、買い物の付き添いで応えている。健康管理面の質問・要望をメールで寄せられることが多くなったため、携帯電話のショートメールサービスを利用し、可能な範囲で応えている。	
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	月に一度、職員ミーティングを行っている。その他管理者と本部とのミーティングがあり意見交換の場を設けている。年に二回職員の個人面談を行っている。	毎月ユニット単位で、全職員とのミーティングを行っている。管理者と法人幹部との面談も別に行われている。職員から、トイレ介助の改善や車椅子の置き方(夜間は居室の外へ置く)などの意見が出され、実現した。	
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	人事考課を行い、各自が向上心を持って働けるように職場環境の改善に努めている。		
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	勉強会や外部研修への参加で、知識向上、職員間での情報の共有に努めている。今年より、オンライン動画研修が導入され、職員の個々の時間にあわせて受講できるようになった。		
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	グループ企業内の事業所との交流や協力のもと、サービスの向上に努めている。		

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
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	入所時に、本人の生活歴、好み等を出来るだけ聞いて個々のコミュニケーションをとっている。		
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	家族の希望・悩みを聞き、家族の要望に沿った対応を心掛けている。担当に限らず職員全員が利用者の状態を周知し、対応できるようにしている。		
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	協力医療機関を含む多職種と連携し、本人や家族が納得できるような対応に努めている。		
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	人生の先輩として敬意を表しながら、お互いが大切な「家族」になれるよう自分らしく楽しく過ごして頂けるよう努めている。掃除・洗濯物のたたみ等、本人にも出来ること、やりがいのあることを一緒に行っている。		
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	面接時や電話等で、利用者の生活を共に支援していく関係を保つよう努めている。また、お便り等で利用者の状況を報告している。		
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	個々に出来る限りの協力、支援を行っている。	ホーム近くのコンビニが馴染みの場所になっており、希望者には散歩を兼ねて付き添っている。カラオケ店やレストランを馴染みにしている利用者の想いを叶えた例もある。友人や近所の人の来訪は歓迎している。	
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、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	利用者の主体性を大切にして利用者間の意思疎通を図る手伝いをし互いが良好な関係をとれ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	必要に応じ連絡し、相談や支援に努めている。		
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	その人らしく暮らしていけるよう支援をし、一人ひとりの思いや希望に沿えるよう「気づき」を見つけたらケースきろくに記入し、職員全員で共有するよう努めている。	声の掛け方に工夫し、思いや意向の聴き取りに努めている。利用者の思いは介護記録に書き留め、職員間で共有している。また、毎朝行う夜勤者と日勤者の申し送り時にも伝えている。	
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	家族から利用者の生活歴・趣味・入所の経緯などを伺いながら本人の話を聞き情報収集に努めている。		
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	朝の申し送りや、カンファレンスで話し合い職員同士の情報の共有に努めている。また、連絡帳を活用している。		
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	現状の維持、家族の意向を確認し無理のない範囲での介護計画を作成している。	介護計画作成前に、職員、ケアマネジャー、家族を交えて担当者会議を開き、意見交換を行っている。記録の「生活シート」を集約して分析し、次期計画に反映させている。概ね、3ヶ月または6ヶ月毎に見直している。	
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	個別チェック表を作成し、変化など随時対応できるように努めている。		
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、その時々にも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・家族の状況に応じて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	町内会や子供会の協力により、地域の祭りの参加や子供たちと触れ合う機会を設けている。また、ボランティアによる音楽会等を実施している。		
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し、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	連携医による定期的な往診があり、家族へ受診結果を報告している。かかりつけ医の選択は自由であり連携医以外の受診は家族の協力を得ながら行っている。	協力医の往診は毎月2回あり、臨時の要望にもその都度応じてくれる関係にある。訪問看護師は週1回来訪しており、24時間体制にある。他の専門医の皮膚科、歯科、眼科も希望すれば往診を受けられる。	
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	訪問看護ステーションとの契約により、医療連携体制の下で、訪問時には相談やアドバイスを受けている。		
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。	入院による心身のダメージ、ストレスや負担を軽減するために家族と相談しながら医療関係者との相談の場を設けている。		
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、事業所の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	入院時や重度化する前に、都度本人や家族と話し合い、意向を確認している。重度化した場合や重い病気であることがわかった時など、本人・家族・職員・医師等と相談しながら方針を共有している。	重度化した場合に備え、「重度化指針」に基づいて「看取り同意書」を取り交わしている。職員は看取りに関する研修を受け、看取りの手順を心得ている。協力医及び看護師の協力を得て、直近の半年で2名の看取りを行った。	終末期を迎えた利用者がある場合の職員配置には、過重負担にならないような工夫を望みたい。
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	緊急時の対応を実習するとともにミーティングなどで話し合っている。対応方法に関しては個々に違う為、その方に合った対応の仕方を確認できるよう用意している。		
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	年二回の避難訓練と消防設備点検を行っている。水害時の場合は、階上への避難訓練を行っている。	毎年2回避難訓練を実施し、水害想定では垂直避難として1階から2階へ移動することで搬送訓練にもなった。夜間想定も行っており、職員への緊急連絡を伝言ゲーム形式で試み、意思疎通の難しさを体感している。	

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
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	人生の先輩である利用者へ丁寧な言葉遣いを用い、常に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声掛けや対応を心掛けている。	人格・誇り・プライバシーを損ねないよう、細心の配慮の下に、丁寧な言葉遣いや穏やかな話し掛けを心掛けている。呼び名は「苗字にさん」を基本にしているが、本人の様子から名前で呼ぶこともまれにある。	
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	自己決定できるような声掛け、アプローチを大切にしている。		
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	一人ひとりの生活リズムやその時に本人がしたいと思っていることを大切にしている。		
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	希望に合わせて、理美容院の利用を支援している。		
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	利用者の状態に合わせて、刻み食・ミキサー食などの対応をしている。また、一人ひとりの嗜好に合わせて提供している。	昨年主菜は調理済みの宅配サービスを利用し、米飯と汁物はホームで調理している。刻み食やミキサー食は、ホームで対応している。正月やクリスマスなどの行事食は、系列のホームで調理して提供している。	
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	一人ひとりに合わせた支援を行っている。水分量は個別にチェックし、一日の摂取量を確保できるよう努めている。		
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	口腔ケアの重要性を理解し、本人の能力を活かしながら行っている。義歯の手入れも十分行っている。		

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
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	個々の排泄パターンを把握しトイレ誘導している。汚れた場合は羞恥心やプライバシーを損ねないよう速やかに対応している。	自立している利用者は数名いるが、殆どの利用者は介助が必要である。声掛け・誘導、着衣の脱着、排泄に適した姿勢介助など、羞恥心に配慮して支援している。排泄中の扉・カーテン閉じは徹底している。	
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	排泄表を活用し、一人ひとりのペースに合わせた運動を勧め、身体を動かす働きかけに取り組んでいる。		
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	入浴時間はおおよそ決まっている。一人ひとりのタイミングに合わせて入浴して頂いている。	家庭用ポリバスを設置し、毎日入浴を基本にしている。体調不良でない限り、週3回は入浴している。浴槽が跨げなくなった場合は、シャワー浴となる。入浴剤を使用して季節感を出し、入浴の楽しみとしている。	
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	日中においては、個々の状況に合わせ声掛け、誘導し休んで頂いている。昼夜逆転にならぬよう配慮している。		
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	処方薬の説明書を見て理解に努めている。飲み忘れや誤薬を防ぐ為、薬の袋に毎日の日付を書くなど薬に対する意識を高める対応に努めている。		
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	一人ひとりの『昔取った杵柄』を把握し日常的に活かしている。家事など得意分野や楽しみなど活用できる場面を見出すよう配慮している。		
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	天候の良い日は散歩に出かけたり、日用品や嗜好品の買い物に出かけるなど、積極的に外出支援に努めている。	コンビニエンスストアやカラオケ店など、ホーム周辺への外出は、個別見守り支援をしている。誕生日会には近くのスーパーマーケットのフードコートに向いて、それぞれ好みの食事を楽しんでいる。花の季節には、ユニット単位で花見に出掛けている。	

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	お小遣い帳を作成しており、所持金の確認を行っている。買い物や外出時に自分で支払いが出来る場を提供している。		
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	家族の協力を得ながら、手紙のやり取りや、電話の希望があれば、プライバシーに配慮しながら、個別に対応している。		
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	季節の掲示物を作成したり、花や緑を置き、色のある生活、季節感を楽しんでいる。	リビング・通路などの天井や壁面には、季節に合わせた飾り付けが施されている。訪問時、壁・天井には手作りのクリスマス飾りが下がっており、季節が感じられる。交通量の多い道路に面してはいるが、不快な騒音・振動は感じられない。	
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	フロアにソファを置き、くつろげるよう工夫している。		
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	使い慣れた家具など本人と家族の希望に合わせている。	ベッド、小型の整理ダンス、テレビ、空調機器が備え付けられた居室は、広くはないが使い慣れた生活用品が持ち込まれ、生活感が感じられる。居室壁面には、郷土の地図や家族の写真、自撮り写真が掲示してある。	
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	手すりの設置や家具等の配慮を、その人に合わせて対応している。		

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	2372201059		
法人名	株式会社 オフィスシンセリティ		
事業所名	グループホームやまと紅葉館 2F		
所在地	愛知県一宮市大和町馬引字横手15番の1		
自己評価作成日	令和 元年11月25日	評価結果市町村受理日	令和 2年 3月19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.kaipokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2372201059-00&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	愛知県名古屋市区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	令和 元年12月13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)】

一番近くにいる家族のような存在でありたいと『生涯家族』の理念の下、利用者の日々の変化に気づき、利用者の思いに沿った支援、専門職からの指示・助言を頂き、医療面・介護面で安心安全の介護に努めています。

【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) ○	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と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、安心して暮らさせている (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	礼節と尊厳をもって接し、一番近くにいる家族のような存在でありたいと「生涯家族」という言葉を理念とし、利用者本位のサービスに努めている。		
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	町内のお祭りの際には、子供会による子供獅子の訪問を受けたり、月に2回ハーモニカのボランティアに来て頂いている。		
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	毎年開催している夏祭りは地域の方も楽しみにされており、地域の方と利用者や事業所の交流の場となっている。今年は、暑さを考慮し、夏祭りから秋祭りへ変更し開催した。		
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	運営推進会議の中で利用者の日常をプロジェクターを用いて報告し、意見をもとに地域への周知・サービスの向上に努めている。		
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	市の担当者には運営推進会議の中で制度の説明や相談など依頼し助言を頂いている。		
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	身体拘束をしないよう見守りや声掛けを強化している。緊急やむを得ず実施する場合の確認手続き等は社内研修を行っている。		
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	具体的にどのような事が虐待となるのかを確認し、虐待防止を意識付け各自が防止に努めている。		

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	利用者の中に保佐人が付いている方があり、協力しながら支援している。		
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	丁寧な説明を行い、個々の立場に立って解りやすく説明している。また後日発生した疑問、問題点などの問い合わせにもその都度対応している。		
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	意見、不満、苦情を引き出せるように利用者との関わり方には配慮し、家族との会話の中での思いをミーティング等で話し合い対応している。また、申し送りノート等活用し職員が周知している。		
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	月に一度、職員ミーティングを行っている。その他管理者と本部とのミーティングがあり意見交換の場を設けている。年に二回職員の個人面談を行っている。		
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	人事考課を行い、各自が向上心を持って働けるように職場環境の改善に努めている。		
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	勉強会や外部研修への参加で、知識向上、職員間での情報の共有に努めている。今年より、オンライン動画研修が導入され、職員の個々の時間に合わせて受講できるようになった。		
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	グループ企業内の事業所との交流や協力のもと、サービスの向上に努めている。		

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
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	入所時に、本人の生活歴、好み等を出来るだけ聞いて個々のコミュニケーションをとっている。		
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	家族の希望・悩みを聞き、家族の要望に沿った対応を心掛けている。担当に限らず職員全員が利用者の状態を周知し、対応できるようにしている。		
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	協力医療機関を含む多職種と連携し、本人や家族が納得できるような対応に努めている。		
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	人生の先輩として敬意を表しながら、お互いが大切な「家族」になれるよう自分らしく楽しく過ごして頂けるよう努めている。掃除・洗濯物のたたみ等、本人にも出来ること、やりがいのあることを一緒に行っている。		
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	面接時や電話等で、利用者の生活を共に支援していく関係を保つよう努めている。また、お便り等で利用者の状況を報告している。		
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	馴染みの方が面会に来られた際また来て頂けるような環境づくりに努めている。		
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	利用者の主体性を大切にして利用者間の意思疎通を図る手伝いをし互いが良好な関係をとれ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	必要に応じ連絡し、相談や支援に努めている。		
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	日常生活やコミュニケーションを通じ、本人の思いや希望を把握している。また、意思疎通が出来ない方は家族に相談しながら、本人の意向に沿うよう努めている。		
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	家族から利用者の生活歴・趣味・入所の経緯などを伺いながら本人の話を聞き情報収集に努めている。		
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	連絡帳や記録の特記欄を利用し一人ひとりの情報を職員が共有できるようにしている。		
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	本人、家族の思いを反映するよう現状をよく把握し、よりその人らしく、楽しく暮らしていく介護いかくの作成に努めている。		
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	個別チェック表を作成し、変化など随時対応できるように努めている。		
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、その時々にも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・家族の状況に応じて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	町内会や子供会の協力により、地域の祭りの参加や子供たちと触れ合う機会を設けている。また、ボランティアによる音楽会等を実施している。		
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	連携医による定期的な往診があり、家族へ受診結果を報告している。かかりつけ医の選択は自由であり連携医以外の受診は家族の協力を得ながら行っている。		
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	訪問看護ステーションとの契約により、医療連携体制の下で、訪問時には相談やアドバイスを受けている。		
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。	入院による心身のダメージ、ストレスや負担を軽減するために家族と相談しながら医療関係者との相談の場を設けている。		
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、事業所の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	本人や家族の意向を大切に、医師と相談しながら方針を決めている。 終末期ケア等について、事前確認書で家族に確認をとっている。		
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	緊急時の対応を実習するとともにミーティングなどで話し合っている。対応方法に関しては個々に違う為、その方に合った対応の仕方を確認できるよう用意している。		
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	年二回の避難訓練と消防設備点検を行っている。水害時の場合は、階上への避難訓練を行っている。		

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
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	人生の先輩である利用者へ丁寧な言葉遣いを用い、常に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声掛けや対応を心掛けている。		
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	自己決定できるような声掛け、アプローチを大切にしている。		
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	一人ひとりの生活リズムやその時に本人がしたいと思っていることを大切にしている。		
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	希望に合わせて、理美容院の利用を支援している。		
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	利用者の状態に合わせて、刻み食・ミキサー食などの対応をしている。また、一人ひとりの嗜好に合わせて提供している。		
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	一人ひとりに合わせた支援を行っている。水分量は個別にチェックし、一日の摂取量を確保できるよう努めている。		
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	口腔ケアの重要性を理解し、本人の能力を活かしながら行っている。義歯の手入れも十分行っている。		

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
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	個々の排泄パターンを把握しトイレ誘導している。汚れた場合は羞恥心やプライバシーを損ねないよう速やかに対応している。		
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	排泄表を活用し、一人ひとりのペースに合わせた運動を勧め、身体を動かす働きかけに取り組んでいる。		
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	入浴時間はおおよそ決まっている。一人ひとりのタイミングに合わせて入浴して頂いている。		
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	日中においては、個々の状況に合わせ声掛け、誘導し休んで頂いている。昼夜逆転にならぬよう配慮している。		
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	処方薬の説明書を見て理解に努めている。飲み忘れや誤薬を防ぐ為、薬の袋に毎日の日付を書くなど薬に対する意識を高める対応に努めている。		
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	日々の生活に張り合いを見つけ楽しみ、その人らしい暮らしが出来るように支援している。		
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	一人ひとりの希望に沿って戸外に出掛けている。喫茶店や買い物以外でも、誕生日等個別に外出支援を行っている。		

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
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	お小遣い帳を作成しており、所持金の確認を行っている。買い物や外出時に自分で支払いが出来る場を提供している。		
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	家族の協力を得ながら、手紙のやり取りや、電話の希望があれば、プライバシーに配慮しながら、個別に対応している。		
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	季節の掲示物を作成したり、花や緑を置き、色のある生活、季節感を楽しんでいる。		
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	フロアにソファを置き、くつろげるよう工夫している。		
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	使い慣れた家具など本人と家族の希望に合わせている。		
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	手すりの設置や家具等の配慮を、その人に合わせて対応している。		