

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	1090900034		
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社		
事業所名	グループホームふゆざくら		
所在地	群馬県藤岡市浄法寺1814-6		
自己評価作成日	2021/9/10	評価結果市町村受理日	

※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	サービス評価センターはあとらんど		
所在地	群馬県高崎市八千代町三丁目9番8号		
訪問調査日	令和3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)】

1.利用者様自身ができる無理のない手伝い(テーブル拭き、食器拭き等) 2. 季節に合わせた食事の提供 3. 誕生会の開催と祝膳の実施
--

【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)】

食材を調達し、食べ慣れた献立を職員が手作りで提供している。調理の音や匂いは、利用者の想像力と期待感を高め、食欲が増進し、身体が食事を受け入れる準備を始め、スムーズな呑込み、消化促進の助けとなる。利用者にとって食事は一番の楽しみであり、健康、長寿に繋がる最も大切なものといえる。手作りを続ける事業所の熱意がうかがえた。また、一人暮らし、高齢になると誕生日を祝ってもらい機会も少なくなるが、特別な日として祝膳を用意し、長生きの喜びを皆で分かち合っている。このような温かい支援を率先しているのがホーム長で、穏やかな人柄、ゆっくりとした話し方は、利用者にとってわかり易く、利用者のペースを大切にしている環境に繋がっている。ホーム長、職員が力を合わせて、利用者がいきいきと生活できる支援に取り組んでいる様子がうかがえた。

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)	○	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	ホーム内の目につく場所に掲示している。職員会議では必ずみんなで唱和し実践につなげている。	理念にある「いきいきとした生活を支援する」ため、入職時には、利用者とのコミュニケーションが大切であること、普段の支援の中で利用者が何を求めているかを知ることが指導し、唱和も続けている。	
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	昨年に続きコロナ禍の為外出もできず、すべての行事が中止となっているので繋がりがほとんど持っていない。	通学路にあり、登下校時に小学生と手を振り合ったり、地域の「かけこみの家」となっている。回覧板や地域に住むホーム長が情報を得て、地域の一員となるよう努めている。	
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	日々の施設内の行事報告などは書面にて行っている。		
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	定期的に書面にての報告を行っている。	現在は書面開催としている。利用者状況、入退所報告、活動報告、行事予定等をまとめた議事録を隔月で家族、区長、民生委員、行政に送付している。	
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	担当課長が定期的に出向き状況を伝えている。運営推進会議録を届け意見を伺っている。	法人の課長が担当し、市担当者と連携を図っている。また、ホーム長、ケアマネジャーが認定調査の立会いをしている。	
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	職員会議にて、定期的に勉強会を開いて学んでいる。身体拘束適正化委員会を実施している。	近所から防犯上玄関は施錠したほうが良いとの指摘があるが、体制を整えば換気も兼ねて、朝から夕方迄開錠している。スピーチロックについてはホーム長が日常的な気付きの必要性を伝えている。	
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	上記同様に同じ。職員同士が意識して利用者様に関わっている。		

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
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	1名の利用者様が利用している。職員は職員会議でも学んでいる。		
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	契約時の説明時点で納得してもらっている。後々必要な場合には説明をしている。		
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	コロナ禍でもある為、電話でお伺いする事が多い。	毎月の利用料支払い時に利用者の様子を伝えている。電話やLINEでも話をするが、要望は特に聞かれない。利用者は家族と話をしたいという希望があり、電話をかけてみることを伝えている。	
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	少人数ではあるが、職員会議や連絡ノートを活用している。	職員は連絡ノートで情報を共有しているが、その中でケアの仕方等について意見や提案があれば試行し、その後実践に活かされている。職員が抱えるストレスについても取り上げ、検討している。	
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	各々が目標を持ち業務に関わり、また迷ったり困った時には相談を受けている。		
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	施設内での研修開催。		
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	他の施設との交流があり、得た情報などは職員全体で共有し、日々の活動に活かしている。		

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
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	利用者様の訴えに耳を傾け、記録に残し全員で共有している。		
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	情報提供書の把握と、ご家族様と話しやすい関係づくりに全員がとめている。		
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	CM、NS、職員全体の意見を職員会議に反映し、ご家族の意向を理解する。		
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	出来ること、出来ないことへの理解とともに、ご本人の立場になった考えに基づき同じ目線の高さでの対応をする。感謝を伝える。		
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	ご家族と情報の交換や関係づくりを大切にし、ご本人を大切にする気持ちを共有する。		
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	コロナ禍の為オンライン面会を活用。または電話を活用。	コロナ禍前は家族と外食に出かけていたが、現在はオンラインや窓越しで面会をしている。携帯電話で友人と連絡を取ったり、姪御さんから宅急便が届く利用者の関係継続支援に努めている。	
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	共通の話題やお手伝い(作業)を提供することでともに過ごす時間をつくるよう努めている。		

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	いつでも電話や相談があれば対応し、ホーム来苑も対応している。		
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	日常生活のリズム、親族や友人からの情報をふまえ、会議などで支援を考える。	週1回ケアマネジャーが体調はどうか、こちらの暮らしはどうかを尋ね、利用者の意向把握に努めている。また、家族から生活歴や昔の様子を聞き、親子の繋がりを大切にする計画に繋げている。	
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	ご家族やご本人からの情報を職員全体で共有している。		
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	申し送り、個人記録を活用し全体で共有している。		
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	定期的な会議、カンファレンス、日々の申し送りなどで全体で共有、話し合い、良いサービスを心掛けている。	毎月職員がモニタリングをし、3ヶ月ごとに見直しをしている。その際、カンファレンスを開き、付け加えたい家族からの要望があれば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	日々の情報を記録に残し、申し送りを行っている。会議での話し合いに繋げている。		
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	外出不可の為、買い物などは職員またはご家族にお願いしている。		

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	コロナ禍の為、地域の行事には参加できていない。		
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	入所時に確認し、選択して頂いている。 入所後は、NSと連携を図り、主治医へ情報提供している。	現在1名はこれまでのかかりつけ医を継続し、他の利用者は月2回協力医の往診を受けている。専門医への受診は家族が付添い、歯科は必要に応じて訪問診療を依頼している。	
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	ちょっとした事でも連絡や相談をしたり、連携ノートを活用している。		
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。	電話連絡などを密にしている。		
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	ご家族の希望に沿って、主治医、ナース、ホームで話し合いを重ねている。	法人の指針に則って、家族の希望があり、協力医の判断により協力が得られれば、職員も加わりチームを組んで看取りを実施する。3、4年前にも事例があり、ホーム長、職員も経験している。	
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	職員会議にて、定期的に勉強会を開いて学んでいる。		
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	月1で自主避難訓練を行い、年二回消防署立ち合いの避難訓練も実施している。	現在、消防署の立会いはないが、夜間の火災を想定した年2回の自主避難訓練と通報訓練を同時に実施している。また、毎月自主訓練も行っている。カップ麺、水、米、排泄用品等を備蓄している。	

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	尊厳について職員会議にて追及し話し合っている。感謝の意を念頭に対応を心掛けている。	トイレ誘導の声の掛け方、入室時のノック等利用者の尊厳に配慮した支援を心がけている。異性介助の際は利用者に了解を得たり、ホールでの会話はプライバシーを損ねないように配慮している。	
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	日々利用者様との関りを大切にし、話しやすい関係作りに努力している。		
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し、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	意向や体調に十分な配慮を心掛けた支援を全体でつとめている。		
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	衣類のコーディネート、カットの来苑など支援している。		
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	季節感のあるメニュー作り、本人の希望や味付けを心掛けている。食器拭きなどできる作業はほぼ毎回お願いをする。(数名いるため交代で行う)	普段から利用者が食べたい物の話をしているので、それを献立に反映させている。コープから食材を購入している。誕生日には本人の好きな物に赤飯、煮物を付けた祝膳を作り提供している。	
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	個々に合わせた食事(量など)や水分量など、実施記録を参照する。		
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	職員が仕上げチェックを行っている。		

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
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	日中はトイレ誘導とともに排泄パターンを(実施記録)参照し声掛けを行っている。	排泄はいつまでもトイレで、という思いで支援にあたっている。夜間はパットのサイズ替えをしたり、リハパンをおむつに変えて対応している。自立者であっても汚れには求めに応じた支援をしている。	
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	運動(リハビリ)の他、バランスの良い食事作りを提供している。		
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	入浴の順番を考え、落ち着いて入浴できる環境づくりを行っている。	月、火、木、金曜日を入浴日とし、同じ回数になるようにしている。予定日以外の利用者にも「入りたい人はいませんか。」と聞くようにしている。最近は入浴を嫌がる人が多くなっている。	コロナ禍により外出も制限がある中で、もう1日程度入浴日を増やし、実施の時間帯も工夫し、利用者が入浴を楽しむ機会を設けてみてはいかがか。
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	体調やその日の気温も考え、室内の温度調整を行う。希望者には着床するが、日中は必要以上に休まないよう対応。		
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	本人に説明したりする。場合によって調整できる薬は事前にナースに報告、相談する。		
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	職員の行事担当があり、計画し実践している。		
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	コロナ禍でもあるため外出は出来ないが、日々の関りを大切にしている。	コロナ禍で職員との買い物や家族との外食等に行けない状況にあるが、利用者同士で中庭を散歩したり、職員に誘われて敷地内に出ている。居室からベランダにも出られるようになっている。	気分転換のため1~2人で散歩やドライブに行ってみる等、個別対応でできることから工夫して、外出する機会を作ってみてはいかがか。

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	現在1名様を対象。		
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	希望があればいつでも電話使用が出来る。また、携帯所持の方もいる。		
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	トイレ掃除をこまめにしたり、洗濯など清潔感のある環境づくりを重視している。	共用空間には1日の献立を書いた黒板があり、テーブルには季節の花の一輪挿しを飾っている。生活臭や感染予防のため換気を心がけ、居心地よく過ごせるよう清潔感のある空間となっている。	
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	一人になりたい時は、自由に居室に行ったり、ホールのソファをいつでも利用できる。		
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	馴染みのある家具などが居室内に置いてあったり、気の合う者同士の席の工夫をしている。	テレビや寝具、小物があり、ベッドの枕元には取り易いよう日用品を置き、生活の場としての空間作りをしている。朝の掃除の際に換気し、日中は居室のドアを開けたままで空気の入替えをしている。	
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	ホーム内バリアフリーと電灯の配置。トイレの案内をわかりやすく表示している。		