

1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2890100353
法人名	株式会社 愛ホームサービス
事業所名	グループホーム愛 魚崎北町
所在地	兵庫県神戸市東灘区魚崎北町2丁目3-4
自己評価作成日	令和6年12月13日
評価結果市町村 受理日	令和6年12月31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.wam.go.jp>

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人CSオウツ
所在地	兵庫県加古川市加古川御船屋177-10
訪問調査日	令和6年12月22日

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	項目	取り組みの成果	
		↑該当するものに○印	↑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2/3くらい 2. 利用者の1/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない
57	利用者や職員が、一緒にゆったり過ごす場面がある (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
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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行ききたいところへ出かけたい (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 3. 利用者の1/3くらい 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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
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 (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 3. 家族の1/3くらい 4. ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	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
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. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらい 3. 職員の1/3くらい 4. ほとんどいない
66	職員は、生き生きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらい 3. 職員の1/3くらい 4. ほとんどいない
67	職員から見ると、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらい 3. 家族等の1/3くらい 4. ほとんどできていない
68	職員から見ると、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 3. 家族等の1/3くらい 4. ほとんどできていない

【第三者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)】

【優れている点】日々の生活において本人のしたいことや思いを尊重した取り組み。囲碁をされる利用者様や「お師匠さん」と称した利用者様との関わりなど利用者様と職員が協働しながら和やかな生活への取り組み 地域連携室を1階に設け地域交流の場となっている【工夫点】
①管理者会議では輸読会等開催し事業所が目指すサービスの在り方「感謝の気持ち」を保持
②地域活動の情報を集め「区内一斉清掃」など利用者や職員と一緒に参加している。③年間教育計画を策定し実践している。④介護計画作成のため計画作成担当者はケア記録やモニタリングシートを活用し現状に即した計画を作成している。

【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)】

利用者や家族の意向にそった支援を常に心がけています。ケアプランにおいて、その人らしい活動や、現状の利用者の活動意欲に合わせたアクティビティを制作し、集中できる時間を大切にできるように考えています。日常生活においては、食事盛り付け、片付け、洗濯物干し、清掃等の家事活動をこころと連携し協力して行える体制を整えています。医療面においては医師、看護師、薬剤師、歯科医師と連携し介護職員が主体的に利用者や家族に安心していただけるよう支援します。最後まで暮らせる生活の場所と利用者家族に安心していただけるよう支援します。

自己評価および第三者評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー) です。〕

自己評価 第三者	項目	自己評価		外部評価		
		実践状況	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	愛ホームサービスの理念に基づき管理者と職員は共有し実践につなげている。	グループ会長が信頼している稲盛氏の本を月1回輪読会を行うなど参加者で読み上げ理念の共有につなげている。			
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	運営推進会議、及び自治会のお知らせから地域参加行事には積極的にご利用者様に参加していただいている。参加状況をご家族様にお伝えしている。	運営推進会議、及び自治会のお知らせによりもちつきや介護リフレシア教室を開催し地域参加行事には積極的に利用者様に参加してもらっている。			
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	地域行事に参加して、交流することで活かすことが出来ている。				
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	運営推進会議での意見をサービス向上に活かし、毎回の報告時に評価を頂いている。	運営推進会議には民生委員や婦人会等参加を得て「あんしんすこやかセンター」等行政とも開催日を共有している。事故報告やヒヤリハットは会議で報告している。	ヒヤリハット数も多く報告されています。ヒヤリハットの数値を月毎の推移を見える化を図るためグラフ化し掲示板など活用しましょう。		
5	(4) ○市町村との連携 市町村担当者や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、あんしんすこやかセンターへの定期的な訪問と連絡、地域活動への参加において協力関係を築いている。	神戸市の実地指導やセンターの活用などを行い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協力関係を築くように取り組んでいる。			
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「介指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	神戸市の指導の下、年2回の高齢者虐待防止研修時に同時に学んでいる。 ・具体的な行為・身体拘束をすることによる弊害 ・身体拘束をせずに行うケア等	神戸市の集合研修の下、年2回身体拘束をしないケアに取り組んでいる。			
7	(6) ○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注意を払い、防止に努めている	神戸市の指導の年2回高齢者虐待防止研修を実施している。 集合研修で、職員同士の討論を大切にして	神戸市の指導の年2回高齢者虐待防止研修を実施し虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている。			

自己 第三者	項目	自己評価		外部評価	
		実践状況	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	(7) ○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に支援している	利用中に法的判断等権利擁護に関する判断の必要性が出てきた場合は関係者と連携する準備が出来ている。	成年後見制度の活用対象者はいない。利用中に法的判断等権利擁護に関する判断の必要性が出てきた場合は意志や看取り時是指針と同意書にて確認している。		
9	(8) ○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	入所前面談、契約の締結時に説明を行うとともに、常時疑問点等確認し、お応えできるように心掛けています。	入所時の説明で看取りの説明を実施している。		
10	(9) ○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	運営推進会議への参加を毎回促している。家族が施設への連絡先を設定し、何時連絡しても適切な返答が出来るようにしている。	運営推進会議への参加が1名が続いている。家族の参加を呼び掛けている。		
11	(10) ○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	毎月、リーダー会議とフロア会議を開催し、目標などの進捗管理、現状の報告や提案を代表者に行い、よりよい運営に反映させている。	月1回フロア会議及びリーダー会議を開催し事前に議題を提示している。LINEなども有効活用している。参加できない職員には書面参加をすすめている。運営上の会議では、管理者会議を設け職員の意見を聞く機会としてい		
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	代表者は昇給や臨時手当等、職員の頑張りに対しての評価を心掛けたり、職員間の懇親の場の設定を勧める等、より良い職場となるように努めている。			
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	年間教育計画を策定し実践している。			
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、ネットワーキングや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させるべく取り組みをしている	管理者が神戸市東灘区内のGH連絡会に参加し、交流・意見交換を行えるよう図らっている。			

自己第三者	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	
15	Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援 ○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を努めている	本人の困っていることや要望について、継続した課題評価を行い、ケアに繋がられ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、関係づくりを努めている	家族の思いや不安について傾聴し、共感的態度で接するよう努めている。 ラインでのやり取りが手軽で効果的だと、一部のご家族様からは評価頂いている。			
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	法人内の他サービスの利用も視野に入れながら、対応を考えるようにしている。			
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	それぞれの方の出来ることはして頂けるように支援し、利用者と職員が一緒に過ごす協力関係及び、生活を実現している。			
19	○本人と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	利用者を共に支える立場として、職員と家族で情報を共有しつつ、本人の生活の支援に取り組みよう心に掛けています。 選択をする際はご家族様も巻き込んでいます。			
20	(11) ○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	面会時間をフリーにしている。(令和5年4月より) ラインの顔みせ通話を行っている。	事業所を利用して今までの生活の延長線であるよう、地域社会との関わりを継続できるように支援している。知人や友人や仲間たちが訪れます。買い物に出かかけると顔なじみの店員さんから声を掛けてもらいます。一人ひとりの生活習慣を尊重し取り組んでいます。		
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が同士の関係が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者同士の横の関係を大切にしている。 良好な関りが維持できる座席の設定に配慮している。 一人の時間を大切に出来るように配慮している。			

自己 第三者	項目	自己評価	実践状況	外部評価	次のステップに向けて期待したい内容
		実践状況			
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	相談があれば守秘義務を考慮しながら対応する。			
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	(12) ○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	日々の生活において、本人にしたいことや思いを聞きとっている。自分の意見を率直に離せない方は、生活状態を鑑みてケアに活かしている。	日々の関わりの中で声を掛け、そのように暮らしたいかの把握に努めている。職員全員が一人ひとりの思いや意向について関心をほらい確認するようにしている、朝夕には過ごし方や本人の状態について申し送りを行う。その方にどのような変化があるか把握し理解に努めている。		
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	本人や家族にこれまでの生活について聞きとっている。あらゆる生活場面でご本人のコーピング能力や楽しみ方などをその都度確認している。			
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	それぞれの方の生活の仕方や個性・能力を見極め、それらを職員間で共有している。			
26	(13) ○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	計画作成担当者を中心に、定期的なカンファレンスや、紙面によるモニタリングチェックにより、介護職員の意見を集約し、よりよい介護計画の作成に役立てている。	日頃の関わりの中で意向を聞き、職員には毎日短期目標の実践状況についてチェックを行っている。その状況を評価して計画作成に役立てている。職員の気づきや状態変化については申し送り内容から見直しなど検討している。職員全員で意見交換しモニタリングに基づいて計画作成している。		
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	個別のケア記録やモニタリングチェックを行い、介護計画の見直しに活かしている。			
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	法令順守する中で利用者の生活状況や家族の意向に合わせ、臨機応変に対応し、出来る限りその方のニーズに対応出来るように検討している。			

自己 第三者	項目	自己評価		外部評価	
		実践状況	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	川井公園 横屋公会堂 横屋神社 子供世代の方との関わりで活気を感じる。			
30	(14) ○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	家族の協力も得ながら、本人・家族の納得した形で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となっている。週1回訪問診療のため医師の訪問が行われている。利用者は月2回診察を受けている。24時間主治医との連絡できる体制が整備されている。皮膚科など通院希望時には家族付き添いを基本としているが難しい場合など自費サービスとして通院介助を提供できる。		
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	看護師訪問日に前回訪問日からの利用者の生活状況及び往診情報を報告している。訪問日はその情報をもとに看護業務にあたってもらい、看護師が残した記録は介護職と医師とで共有している。	入院によるダメージを極力防ぐために主治医の指示を仰ぎながら取り組んでいる。救急搬送の場合は、「情報提供表」を提供している。すべての利用者作成している。入院後1週間ほどで入院先地域連携室に連絡し退院に向け準備を行う、どこまで回復したら戻れるか家族と共に回復状況等情報交換しながら速やかな退院支援に結び付けている。		
32	(15) ○入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。	入院時には、医師、看護師、マネジメントシヤルワーカーとの連携を大事にしている。利用者の療養状況に合わせて適切な対応ができるように協働している。	入院によるダメージを極力防ぐために主治医の指示を仰ぎながら取り組んでいる。救急搬送の場合は、「情報提供表」を提供している。すべての利用者作成している。入院後1週間ほどで入院先地域連携室に連絡し退院に向け準備を行う、どこまで回復したら戻れるか家族と共に回復状況等情報交換しながら速やかな退院支援に結び付けている。		
33	(16) ○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、看取り指針にそって支援している。主治医からの説明や本人・家族の思いを大事にし、こととして出来ること・出来ないことを説明し、本人への支援について一緒に考えるようにしている。	契約時には「意志確認書」を作成し本人、家族の意向を踏まえ同意を得る。状況変化に応じて段階的に説明し話し合いながら取り組んでいる。できるだけ早い段階で話し合い、看取りを迎えた時は医師、職員が密に連携を図り安心して納得のいく最期を迎えられるよう取り組んでいる		
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	入社時研修において初期対応、応急手当を指導し、定期的に教育を行っている。 基本、急変、事故発生時は管理者に連絡を入れてもらう。			
35	(17) ○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	運営推進会議において地域の避難場所の把握と利用の仕方を確認している。 地域との連携の強化を図れるよう心掛けている。	運営推進会議で地域の避難場所の把握と利用の仕方を確認し備蓄は3日分アルファ米、水、長期保存や水を準備している。	備蓄品の有効期限管理のため「物品管理表」など作成実施が望まれる。	

自己 第三者	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	ご本人の希望、ご家族様の希望に基いて、能力を勘案し、お金を持って頂くとともに、使用して頂くようにしている。			
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	定期的にテレビ電話が出来るよう支援している。 自身の携帯電話をお持ちの方には、家族と話すように支援している。又、年賀状、暑中見舞い等を家族へ出せるように支援している。			
52	(23) ○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、	共用空間の温度や明るさ等、利用者に確認しながら、対応することで不快にならないように心掛けています。又、テーブルに花を飾り、その季節を感じて頂けるように工夫している。	共用の空間は温度や明るさ等、利用者に確認しながら、温度や明るさ等、利用者に確認しテーブルに花を飾り、その季節を感じて頂けるように工夫している。		
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	ソファの配置や椅子の配置を考え、居場所づくりを検討している。			
54	(24) ○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	利用時にはこれまで使われていたものを持ち参頂けるようにお願いし、居室内が居心地よくなるように気を付けている。	居室あるいは泊まりの部屋は本人や家族と相談し居室内が居心地よく過ごせるように配慮をしている。		
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	建物内はバリアフリーである。又、トイレの場所がわかりやすい等工夫している。			