（別紙4）　　令和　4　年度

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	3370107686		
法人名	有限会社スマイルハンズ		
事業所名	グループホームえがおの家		
所在地	岡山県岡山市北区加茂476番地1		
自己評価作成日	令和4年10月31日	評価結果市町村受理日	令和　年　月　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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=3370107686-00&PrefCd=33&VersionCd=022

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	株式会社One More Smile
所在地	岡山県玉野市迫間2481-7
訪問調査日	令和4年11月17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）】

笑顔に満ちた安らぎのある暮らしの実現
介護される方とご家族の願いを実現するために、グループホームえがおの家では、入所された方お一人おひとりが、自由で快適な笑顔に満ちた生活が送れるように、家庭的な雰囲気を大切にしながら、小規模・少人数定員で、行き届いた介護に努めます。
わたしたちは、ここで暮らす方に、笑顔あふれる楽しいわが家と呼んでいただけるような環境づくりを行っています。地域密着型の介護サービスを提供するという原点に立ち返り、地域に開かれた事業所づくりを目指しています。地域の人たちに気軽に立ち寄ってもらえる雰囲気づくりを心掛けています。

【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）】

職員は、利用者が希望する事は叶えてあげたいとの思いで支援に努めている。家族も、外出や外食に連れ出してくれている。また、リハビリを兼ね、トイレは時間が掛かっても歩いて行ってもらっている。利用者の状態や習慣、有する力、希望など個々の状況に応じて支援に取り組んでいる。家族アンケートでも、「リハビリのお陰で歩けるようになった」「私も年老いたらこんなホームに入居したいと思う」と感謝の言葉が書かれてあった。理念のもと利用者本位の支援がなされている。
先月看取りを行った際、寝たきりの利用者が寂しくないよう、こまめに声を掛けに行ったり、扉を開けて皆の声が聞こえるようにしていた。最期の日は、職員に感謝の言葉を掛けてくれた。家族から、霊柩車が事業所の前を通ると教えてもらい、庭から手を振り最期の別れを行い、家族からも大変喜ばれた。

Ⅴ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	
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
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
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
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
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
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
62	利用者は、その時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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
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
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
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
66	職員は、活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
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
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

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 実践状況	外部評価 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
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	認知症の高齢者が、家庭的な環境のもと、安心して、人間としての尊厳のある生活を営むことができるように努め「入居者が主人公」を貫きます。というグループホームえがおの家の理念を共有し、実践しています。	管理者は、毎月の職員会議の場で理念実践として一人ひとりに対し愛情を持って接して欲しいと伝えている。職員も、利用者の思いに寄り添い支援をしている。	
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	地域の町内会にも加入していて、地域に人たちとの交流があり、学校行事やグループホームの行事を通じて、積極的に交流しています。社会科見学などで岡山市立加茂小学校児童との交流があるが、令和2年度及び令和3年度、令和4年度は、コロナ禍のため、交流が中断していますが、コロナ禍が下火になれば、再開します。	町内の清掃活動に参加している。日常的に地域の人と挨拶を交わしたり話をしたり、収穫した野菜をおすそ分けして交流を心掛けている。利用者が転んだ際、近所の人が直ぐに駆けつけて助けてくれたこともある。	
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	町内会役員や民生委員の人たちを通じてグループホームの役割をお知らせするなど認知症への理解を求めています。同じ小学校学区内や中学校学区内など近隣からの入居者が近年増加しています。		
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	会議は、グループホームの運営に活かしています。参加メンバーの日程は開催曜日を変えるなどの工夫をしながら、多くの意見を聞くように心がけていましたが、令和2年2月からはコロナ禍のために、文書での在宅開催となっているが、今後は対面で開催を考えています。	運営推進会議は、文書形式を併用して開催している。委員である地域包括支援センター、町内会長、元会長、家族の代表等に直接資料を渡して事業所の様子を説明し、意見を後日もらっている。	
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	市とは、入所状況を市のホームページで公開していただくことや運営上の相談等により、協力関係を築ように取り組んでいます。担当の地域包括支援センターとの連携強化に務めています。	空き情報を伝えたり年末の挨拶等に出向いたりする等、連絡を密にとっている。地域包括支援センターには、運営推進会議の資料を持参し、毎回意見とともに地域包括支援センターだよりや見守り最新情報などを送付してくれる。	
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	取り組んでいます。身体拘束排除（適正化）指針を定めるとともに、研修やホーム会議等のあらゆる機会を通じて身体拘束をしない介護への理解を深めています。適正化対策検討委員会（会議）は3か月に1度定期的に開催しています。	職員会議の後に、身体拘束についての勉強会を実施し共通認識を図っている。言葉による拘束にも気を付けるよう話し合いをしている。転倒防止対策として、センサーマットの使用の提案も挙がるが、利用者の行動の抑制になるとの考えから使用はしていない。	
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注意を払い、防止に努めている	研修やミーティング等のあらゆる機会や日常の教育的指導により、理解と徹底に努めています。虐待防止委員会を設け、開催している。虐待防止責任者を定めています。		

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
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	研修記録を読み返す等、理解に努め、権利擁護の必要性を認識し、成年後見が必要な場合には支援を行っています。		
9		○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	図っている。介護報酬単価改定に伴う利用者負担の変更に際しては、毎回家族に変更内容を文書で通知しています。直近の介護報酬改定に伴い、報酬改定に伴い利用者負担の変更が生じた際にも、家族への周知を図り、文書で通知しています。		
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	家族の方の面会・訪問時にはできるだけ意見や希望を聞くように努め、意見や希望をグループホームの運営に反映させているが、コロナ禍のために直接意見を聞く機会が減少しているので電話を積極的に活用しています。また、グループホームの玄関カウンターにご意見箱を置き、ご意見を集める努力をしています。	主人公である利用者には、在宅での生活と同じように自由に過ごしてもらいたいと考えている。消灯時間は決めているが、ホールで過ごしたい利用者が多いので、無理に居室へ誘導はしていない。病院から、利用者の負担を考えるとリハビリパンツに変更した方が良いとの提案があったが、家族から布パンツを継続して欲しいとの要望があり、そのまま布パンツの対応をしている。	
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	定期的なミーティング及び随時の話し合いや仕事上の悩み相談に応じるなど、従業者から積極的に意見を聞く機会を設け、グループホームの運営に反映させています。	管理者は、自ら職員に話しかけコミュニケーションを図っている。お茶の時間などは、管理者とゆっくり話しをする機会となり、困っていることなどを気軽に相談する事ができる。	
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	就業環境の改善に関する提案の機会を設ける等しながら、改善に努めています。		
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	これまで該当者を認知症実践者研修へ順次参加させるなどして、後継者の育成にも努めています。		
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	他の介護事業者やグループホーム設置・運営者との意見交換を積極的に行い、サービス向上に努めています。		

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
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	ご利用者本人との傾聴や会話を積極的行うなどして、交流に努め、ご利用者の不安感を取り除き、安心して過ごせるように努めています。		
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	入居前及び入居時には家族への連絡を積極的に行い、気軽に相談を受けるようにしながら、家族との信頼関係の構築に努めています。		
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	努めています。		
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	築いています。		
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	日ごろから家族との連携を密に取り、信頼関係を築いています。利用者及びその家族に対し，サービスの内容及び提供方法について分かりやすく説明しています。		
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	努めています。	利用者の帰りたい思いを汲み取り、家族へ協力を依頼し実家に連れて行ってもらっている。また、職員が利用者と一緒に自宅を訪れることもある。毎週、利用者に会いに来てくれる家族もいる。	
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	レクリエーション等を通じての交流に努めています。ご利用者の皆さん、日中はおおむねホールでご一緒に仲良く、楽しく過ごされています。		

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
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	努めています。		
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	努めると共に検討しています。	声掛けを頻繁に行い、思いを汲み取るようにしている。暴言を吐く時は、傍らに寄り添い話をしっかり聞いている。居室で突然泣き出し、出て欲しいと言われれば、扉の隙間から見守りをしている。	
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	努めています。		
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	努めています。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご本人の希望やご家族のご意向を反映した介護計画を作成しています。	介護計画は、6か月毎に見直しをしている。モニタリングを実施し、目標の達成度の評価を行い、支援の見直しの必要があるかどうかを職員会議で検討している。家族には、訪問時や電話で要望を尋ねている。	
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	活かしています。		
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	取り組んでいます。		

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
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	支援しています。ボランティア活動を受け入れているが、令和2年度から令和3年度ではコロナ禍のために減少しました。今後は、コロナウイルス感染症の影響を見極めて、ボランティア団体を積極的に受け入れます。		
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	支援しています。定期受診への同行やかかりつけ医の往診の受け入れ等を行っています。	家族の希望するかかりつけ医の継続支援をしている。利用者と家族のかかりつけが同じ医師の場合は、医師からも直接利用者の様子を伝えてくれている。	
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	積極的に支援しています。定期的に受診を行っています。また、訪問診察の際に同行する看護師には状態を伝える取り組みをしています。		
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。	関係医療機関や主治医との連携は緊密に行っています。		
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	取り組んでいます。	入居時に看取りの方針について説明をしている。重度化した場合、利用者や家族の意向をふまえ医師、職員が連携を取り、今後の方針を話し合っている。先月看取りを行った。寂しくないよう、こまめに声を掛けたり扉を少し開けて、声が聞こえるようにしていた。最期の日も、職員に感謝の言葉を掛けてくれた。	
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	身に付けています。		
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	避難訓練などを通じて身につける共に地域との関係を築いています。避難計画（洪水編）を作成し、市へ届け出ています。	事業所は、足守川に近いため、火災訓練だけではなく水害時の訓練にも力を入れている。車椅子の誘導は、利用者にも手伝ってもらっている。	水害の際の避難について、水位が何メートルの場合に必要なのか等、再確認を期待する。

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	人格を尊重し、プライバシーの保護に注意をはらっています。	人生の先輩である利用者から、学ばせてもらっているとの姿勢で支援をしている。研修でも言葉かけについて学んでいる。利用者に声を掛ける時は、さん付けで呼んでいる。	
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	利用者の希望を聞くようにしています。		
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	支援しています。		
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	ご本人のご希望を聞きながら、理美容の機会を設けるなどにより支援しています。		
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	片付けています。	利用者の楽しみである食事にも力を入れている。利用者に食べたい物を尋ね、食後は感想を聞いている。利用者の希望を取り入れながら、献立を考えて食事を提供している。季節の物や食べ親しんだ物を献立に加えるようにしている。	
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	一人ひとりの栄養摂取、水分摂取に注意しながら、支援しています。		
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	本人の力に応じた口腔ケアをしています。		

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
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	行っています。	トイレでの排泄を大切にしながら、利用者の状態に合わせ、パットやリハビリパンツを使用している。時間を見計らってトイレへ誘導をしているので、パット交換の頻度も減少している。日中はリハビリを兼ね、時間が掛かってもトイレへ誘導をしている。	
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	取り組んでいます。		
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	支援しています。	車椅子の利用者も二人介助で、入浴支援をしている。シャワーでしっかりと体を温めてから洗うようにしている。脱衣が面倒だと感じる利用者もいるので、本人のペースで脱いでもらい、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	支援しています。		
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	努めています。		
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	支援しています。季節季節の行事やお誕生日会などを行っています。芸能慰問のボランティアも受け入れていますが、令和2年度及び令和3年度、令和4年度はコロナ禍のためにやむを得ず制限しています。		
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	支援しています。	気候が良い日は、気分転換と五感刺激の機会として、庭のベンチで日光浴をしている。ドライブに出かけ気分転換を図っている。家族が、実家や外出に連れて行ってくれることもある。	

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	支援しています。		
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	ご家族に電話をしてもらったりしています。		
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	ご利用者がグループホームで居心地良く過ごせるように工夫しています。庭には季節の花を植えています。	床は、滑りにくい木材を使用し転倒防止対策となっている。壁もシンプルで柔らかい色合いにしている。室内でも日光浴をして欲しいとの考えから、天窓もある。使用済みのパットも、屋外で一時保管しているので、尿臭もほとんど無い。	
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	工夫しています。		
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	工夫しています。	使い慣れた物を持ち込んでもらっている。こまめに布団も干し、清潔を保っている。自分で書いた絵を飾る等、居心地よく過ごせる工夫をしている。	
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	工夫しています。 利用者一人ひとりが，家事の役割を持って日常生活を送れるようにしています。		

（別紙4）　　令和　4　年度

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	3370107686		
法人名	有限会社スマイルハンズ		
事業所名	グループホームえがおの家		
所在地	岡山県岡山市北区加茂476番地1		
自己評価作成日	令和4年10月31日	評価結果市町村受理日	令和　年　月　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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JigyosyoCd=3370107686-00&PrefCd=33&VersionCd=022

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	株式会社One More Smile
所在地	岡山県玉野市迫間2481-7
訪問調査日	令和4年11月17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）】

笑顔に満ちた安らぎのある暮らしの実現
介護される方とご家族の願いを実現するために、グループホームえがおの家では、入所された方お一人おひとりが、自由で快適な笑顔に満ちた生活が送れるように、家庭的な雰囲気を大切にしながら、小規模・少人数定員で、行き届いた介護に努めます。
わたしたちは、ここで暮らす方に、笑顔あふれる楽しいわが家と呼んでいただけるような環境づくりを行っています。地域密着型の介護サービスを提供するという原点に立ち返り、地域に開かれた事業所づくりを目指しています。地域の人たちに気軽に立ち寄ってもらえる雰囲気づくりを心掛けています。

【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№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	
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
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
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
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
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
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
62	利用者は、その時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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
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
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
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
66	職員は、活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
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
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

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 実践状況	外部評価 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
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	認知症の高齢者が、家庭的な環境のもと、安心して、人間としての尊厳のある生活を営むことができるように努め「入居者が主人公」を貫きます。というグループホームえがおの家の理念を共有し、実践しています。		
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	地域の町内会にも加入していて、地域に人たちとの交流があり、学校行事やグループホームの行事を通じて、積極的に交流しています。社会科見学などで岡山市立加茂小学校児童との交流があるが、令和2年度及び令和3年度、令和4年度は、コロナ禍のため、交流が中断していますが、コロナ禍が下火になれば、再開します。		
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	町内会役員や民生委員の人たちを通じてグループホームの役割をお知らせするなど認知症への理解を求めています。同じ小学校学区内や中学校学区内など近隣からの入居者が近年増加しています。		
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	会議は、グループホームの運営に活かしています。参加メンバーの日程は開催曜日を変えるなどの工夫をしながら、多くの意見を聞くように心がけていましたが、令和2年2月からはコロナ禍のために、文書での在宅開催となっているが、今後は対面で開催を考えています。		
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	市とは、入所状況を市のホームページで公開していただくことや運営上の相談等により、協力関係を築ように取り組んでいます。担当の地域包括支援センターとの連携強化に務めています。		
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	取り組んでいます。身体拘束排除（適正化）指針を定めるとともに、研修やホーム会議等のあらゆる機会を通じて身体拘束をしない介護への理解を深めています。適正化対策検討委員会（会議）は3か月に1度定期的に開催しています。		
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注意を払い、防止に努めている	研修やミーティング等のあらゆる機会や日常の教育的指導により、理解と徹底に努めています。虐待防止委員会を設け、開催している。虐待防止責任者を定めています。		

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
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	研修記録を読み返す等、理解に努め、権利擁護の必要性を認識し、成年後見が必要な場合には支援を行っています。		
9		○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	図っている。介護報酬単価改定に伴う利用者負担の変更に際しては、毎回家族に変更内容を文書で通知しています。直近の介護報酬改定に伴い、報酬改定に伴い利用者負担の変更が生じた際にも、家族への周知を図り、文書で通知しています。		
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	家族の方の面会・訪問時にはできるだけ意見や希望を聞くように努め、意見や希望をグループホームの運営に反映させているが、コロナ禍のために直接意見を聞く機会が減少しているので電話を積極的に活用しています。また、グループホームの玄関カウンターにご意見箱を置き、ご意見を集める努力をしています。		
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	定期的なミーティング及び随時の話し合いや仕事上の悩み相談に応じるなど、従業者から積極的に意見を聞く機会を設け、グループホームの運営に反映させています。		
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	就業環境の改善に関する提案の機会を設ける等しながら、改善に努めています。		
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	これまで該当者を認知症実践者研修へ順次参加させるなどして、後継者の育成にも努めています。		
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	他の介護事業者やグループホーム設置・運営者との意見交換を積極的に行い、サービス向上に努めています。		

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
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	ご利用者本人との傾聴や会話を積極的行うなどして、交流に努め、ご利用者の不安感を取り除き、安心して過ごせるように努めています。		
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	入居前及び入居時には家族への連絡を積極的に行い、気軽に相談を受けるようにしながら、家族との信頼関係の構築に努めています。		
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	努めています。		
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	築いています。		
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	日ごろから家族との連携を密に取り、信頼関係を築いています。利用者及びその家族に対し，サービスの内容及び提供方法について分かりやすく説明しています。		
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	努めています。		
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	レクリエーション等を通じての交流に努めています。ご利用者の皆さん、日中はおおむねホールでご一緒に仲良く、楽しく過ごされています。		

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
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	努めています。		
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	努めると共に検討しています。		
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	努めています。		
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	努めています。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご本人の希望やご家族のご意向を反映した介護計画を作成しています。		
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	活かしています。		
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	取り組んでいます。		

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
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	支援しています。ボランティア活動を受け入れているが、令和2年度から令和3年度ではコロナ禍のために減少しました。今後は、コロナウイルス感染症の影響を見極めて、ボランティア団体を積極的に受け入れます。		
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	支援しています。定期受診への同行やかかりつけ医の往診の受け入れ等を行っています。		
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	積極的に支援しています。定期的に受診を行っています。また、訪問診察の際に同行する看護師には状態を伝える取り組みをしています。		
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。	関係医療機関や主治医との連携は緊密に行っています。		
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	取り組んでいます。		
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	身に付けています。		
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	避難訓練などを通じて身につける共に地域との関係を築いています。避難計画（洪水編）を作成し、市へ届け出ています。		

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
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	人格を尊重し、プライバシーの保護に注意をはらっています。		
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	利用者の希望を聞くようにしています。		
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	支援しています。		
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	ご本人のご希望を聞きながら、理美容の機会を設けるなどにより支援しています。		
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	片付けています。		
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	一人ひとりの栄養摂取、水分摂取に注意しながら、支援しています。		
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	本人の力に応じた口腔ケアをしています。		

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
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	行っています。		
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	取り組んでいます。		
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	支援しています。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	支援しています。		
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	努めています。		
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	支援しています。季節季節の行事やお誕生日会などを行っています。芸能慰問のボランティアも受け入れていますが、令和2年度及び令和3年度、令和4年度はコロナ禍のためにやむを得ず制限しています。		
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	支援しています。		

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
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	支援しています。		
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	ご家族に電話をしてもらったりしています。		
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	ご利用者がグループホームで居心地良く過ごせるように工夫しています。庭には季節の花を植えています。		
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	工夫しています。		
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	工夫しています。		
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	工夫しています。 利用者一人ひとりが，家事の役割を持って日常生活を送れるようにしています。		