

## 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	3290400112		
法人名	社会福祉法人多伎の郷		
事業所名	グループホームはなんぼの里(やまびこ)		
所在地	島根県出雲市多伎町口田儀750番地		
自己評価作成日	令和3年12月15日	評価結果市町村受理日	令和4年4月27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.kai gokensaku.mhlw.go.jp/">http://www.kai gokensaku.mhlw.go.jp/</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社ワイエム		
所在地	島根県出雲市今市町650		
訪問調査日	令和4年3月9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)】

この2年間、コロナ禍にあり、ご利用者ご家族、地域の関わりは希薄となりました。しかし、事業所内でご利用者の皆様に精一杯楽しんで過ごして頂けるよう、全職員が協力して行事や活動に力を入れてきました。面会できないご家族には、電話でお互いの元気な声を確認していただき安心して頂けるように努めました。接遇においても、毎月各ユニットで不適切であろうケアについて話し合い、改善できるように取り組んできました。その成果が現れ、スピーチロックのような対応はほぼなくなっています。職員一人ひとりがご利用者の人格や持てる能力を大切に、笑顔で元気に過ごせるよう、チームワークを発揮しながらケアに取り組んでいます。職員も明るく笑顔の絶えない施設です。運営推進会議では、できるだけ多くのご意見をいただくようにしています。ご意見やご要望は職員に伝え、速やかに対応し、改善に努めています。褒めていただいたことは職員に伝え、モチベーションアップへと繋げています。

## 【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)】

「ひびきユニット」に記載しています。

## 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)		

# 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	理念の一つである家族や地域との交流に関しては積極的に行えていない。今年もコロナウイルスの影響で出入りが出来ず、施設内で行事を行い利用者の笑顔が見れるようにしている。	「ひびきユニット」に記載しています。	
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	地域に散歩に出かけている。コロナ禍で地域との行事は中止する事が多かったが、近所の方から野菜や調味料などを頂き、気にかけていただいている。		
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	勉強会を行えていないが、近所の散歩などを通して地域の方に施設の存在や認知症の方への理解をして頂いている。	/	
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	会議で出た意見や要望は、朝礼や詰所会議で報告し改善策を話し合ったり、サービスの質の向上に向け、職員の意識統一に繋げている。		
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	適時に市の担当部署に連絡するなどして困ったことなどを協議・検討し、問題点はその都度解決するなどしている。		
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	高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する事業所内研修を年2回実施しており、全職員が禁止行為など正しく理解できるように取り組んでいる。玄関の施錠については土地柄、安全確保のために全てを開放することは難しいが、外に出たい方には職員が付き添い、容易に出かけられるようにしている。		
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	上記に加え、毎月のユニット会議で1か月を振り返り、不適切なケアとして話し合っている。話し合いの中でストレス軽減や対応策等を考え、不適切なケアや虐待に繋がらな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
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	成年後見制度に関する事業所内研修は行っていないが、成年後見制度を活用されている利用者は在籍している。施設内外での研修に参加する機会を持つようにし、理解を深めることが必要。		
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	入所前には入所案内に補足事項を書入れ、手紙を添え、入所の準備がスムーズにいくようにしている。また、いつでも問い合わせができるようにご家族の希望を伺い迅速に対応している。入所時には利用料金や起こりうるリスク、重度化や看取りについての対応方針、医療連携体制等の実際等についても詳しく説明し、同意を得るようにしている。また、利用者やその家族が心配されていることなど伺い、いつでも相談いただけるよう話している。		
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	ご家族には家庭通信やはなんばの里だよりにて利用者の様子を伝えている。面会時、常に問いかけ何でも言っただけのような雰囲気作りうい心掛けている。出された意見や要望は職員で話し合い反映させている。コロナ禍で今年も家族会での話し合いや意見の聴取は出来ていない。		
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	職員会議等で職員から意見を聞くようにし、アイデアは実現可能になるようアドバイス等を行っている。		
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	正規職員登用試験、資格取得の支援や取得後の昇給等により向上心を持って働けるように努めている。代表者は日頃より個々の職員の話しをよく聞き状況を把握するとともに、産業医として健康診断に基づいてのアドバイスを行っている。		
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	今年もコロナ禍で研修に参加する機会が極端に少なかったが、施設内で必要に応じた研修をほぼ毎月行った。		
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	グループホーム連絡協議会で開催される研究発表会に毎年参加しているが、今年も開催されず参加出来なかった。コロナ禍で他の事業所と電話などで情報の交換をし、参考にしている。		

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
<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	本人の思いや不安を受け止め、生活状況を把握するように努めている。職員が本人に受け入れられるような関係作りに努め、焦らずゆっくりとケアを行っている。		
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	利用者、家族との関わりを重視し、利用者が安心した生活が送れるよう、また、信頼関係が築けるよう努めている。		
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	入所時に、ご家族に施設でどのように過ごして頂きたいか、何を継続していけばよいのか等伺うようにしている。他のサービスも問い合わせがあれば説明している。		
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	利用者一人ひとりが自信を持っている事、得意としていることを把握し、その場に応じて手伝っていただけることをお願いしている。		
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	コロナ禍で面会制限があり、家庭通信や電話で本人の状況や変化を伝えている。会話が出来る方で抵抗のない方については電話で話をして頂き、ご家族が安心できるように努めている。本人を支えていく協力関係が築ける様に努めている。		
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	コロナ禍にあり外出することが難しい時もあったが、制限緩和になった際はドライブや散歩に出かけた。		
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	活動や食事、茶話会を通じて、利用者同士が関わりを持つようにしている。毎日、話をする事で心身の状態や気分、感情の変化等を注意深く見守っている。		

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
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	契約の終了時には、いつでも困りごとの相談や顔を見せに来て頂く様に声を掛けている。		
<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	毎日の関わりの中で利用者の言葉、表情などに気づき、思いなどを把握できるように努めている。家族からの情報を参考にしている。		
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	入所前の生活スタイルを本人や家族から情報を得て、得意なこと、興味のあること、日課にしていたこと等を継続して貰えるように努めている。		
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	一人ひとりの心身状態の把握に努め、生活の中で出来る事、介助が必要なこと等を話し合い、得意なことなどを手伝って頂ける様に努めている。		
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	本人の思い、表情から読み取れる思い、心身の状況を把握した上で、変化があればその都度、毎月のユニット会議兼担当者会議で話し合い、対応や解決策を検討している。		
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	気になること、感じたことをユニット会議で話し合いケアに繋げている。何か気になる事があれば会議を待たず、その日の出勤メンバーで話し合いケアに繋げている。連絡ノートやカンファレンスノートを活用し、情報共有に繋げている。		
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	本人、家族等の状況に応じて通院往診など必要な支援は柔軟に対応している。同法人内の他の事業所との連携も図り、多機能的に取り組んでいる。		

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	コロナ禍にあり家族に協力していただくのも大変な時期もあった。出来る限り協力して頂ける様に心掛けた。		
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	本人、家族が希望するかかりつけ医を基本としており、体調の急変時には往診依頼などしている。良好な関係を築けており、適切な医療を受けられるように支援している。		
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	毎日のバイタル測定など、体調の変化、些細な表情の変化を見逃さないようにし、変化等気づいた事があれば看護師に報告し、適切な医療に繋げている。		
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。	入院時には本人の情報を医療機関に提供し、家族と医療機関と情報交換しながら速やかな退院支援が出来るている。		
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	「看取り指針」を作成し、利用者、家族に説明し同意を得ている。利用者の状況に応じて家族と話し合いながら対応が出来ている。		
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	詰所会議を利用して看護師により急変時を想定した初期対応の訓練を行った。救急救命法に基づいた訓練も法人内で検討している。		
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	消防火災訓練を年2回行っている。また、詰所会議時に地震や水害時に的確に動けるようマニュアルの確認やBCPを作成し、内容の確認をした。		

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	難聴や意志疎通の図りにくい方が増えた。一つ一つ伝える必要があり、口調に気をつけながら、丁寧にゆっくりと話して対応する様に心掛けている。		
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	出来るだけ自分の思いを本人の言葉で表現して頂ける様に努めている。「待つ」ケアを心掛けている。		
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	利用者一人ひとりのペースに合わせ、利用者の体調等をみて柔軟な対応をしている。コロナの影響で買い物や外出等の要望には対応できていない部分もあった。		
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	朝の整容時に行っているが、不十分なところもある。毎日きちんとできるようにしていく。爪切りも時間を見つけて細目に行う様にする。		
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	コロナの影響や要介護度のアップで昼食作りが出来ていない。嫌いなものが出る時は他のメニューを提供している。食後の片付けでお盆、食器拭きをして頂いている。		
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	一人ひとりの体調、状況、一日の摂取量を把握している。人によって、刻み食、ミキサー食と状態に合わせて提供している。水分チェックを行い1500～2000ccを目標にしているが少ない時もある。毎日こまめにチェックをし、目標飲水量になるように工夫していく必要がある。		
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	洗面所で毎食後見守りの中、歯磨き、うがい等をしてもらい、不十分な所は手伝っている。夜間ポリデントを使用し義歯の消毒を行っている。応じられない時は機嫌の良い時にしっかりと歯磨き、うがいを行っていただくようにしている。		

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
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	個々に合わせて排泄誘導している。座っていただくだけでなく、排泄しやすい姿勢を促して、すっきりできるように心がけている。		
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	好みの飲食物で水分量を多く摂れるように心がけている。体操、レクリエーション等を行い体を動かしてもらっているが、以前より時間が少なくなっている。個々に合った体操やレクリエーションが出来る様にしていく必要がある。		
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	楽しく入浴できるように心がけている。リフトを活用し、無理のないように入浴していただいている。入浴拒否がある方については無理強いをせず、どう声をかけたら入っていただけるかを考えながら誘っている。		
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	日中の活動を促し生活リズムを整えるよう努め、安心して眠れるように支援している。午前中に傾眠状態にある方については、短時間の睡眠を促したり、朝が苦手な方については食事時間をずらしゆっくり休んで頂く等、個々の合わせた対応を行っている。		
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	服薬ファイルを作成し確認できるようにしている。服薬変更の際には状況の把握に努めている。服薬後も状態の変化を見逃さない様に努めている。飲み忘れや間違いがない様にチェックシートの活用やお互いに声を掛けしっかり行う様にしている。		
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	利用者一人ひとりの姿と日々の関わりや会話の中でその方の変化を知り、役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている。		
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	コロナの影響もあったが、天気の良い日には感染対策を行いドライブや散歩をして外気浴をし、気分転換を図っている。ドライブでは「自宅の方へ行きたい」という希望があったため自宅近辺に向かうコースを計画した。家族や地域の方と関わる時間も限定されるため、協力をお願いすることはなかった。		



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	個人の財布を預かっているが、外出時、希望により財布を渡して支払ってもらうこともある。今年度はコロナ禍で機会がなかった。		
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	希望がある時は介助、見守りしながら電話してもらっている。手紙も書かれる方もあり、ご家族からの手紙が届く方もいる。3か月に1回担当からの便りで様子を知らせている。		
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	季節の花や飾り物などを飾って居心地の良いテーブル配置を工夫している。居室やホールなどの室温も利用者の声を聞いたり、身体に触れて適切な温度で過ごせる様にしている。		
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	共有空間にソファや椅子、テーブル、ベッドなどを配置して工夫している。居心地よく落ち着ける居室を目指している。		
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	入所時に本人が使い慣れたものを持参するようにお願いしている。居心地よい居室作りに努めている。		
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	状況に応じて環境整備を行い、安全で自立した生活が送れるように対応している。		