

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	1071000184		
法人名	有限会社グループケアホームほほえみ		
事業所名	グループホームほほえみ		
所在地	群馬県富岡市星田80番地3		
自己評価作成日	平成29年7月20日	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	平成29年9月14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)】

それぞれの利用者ニーズに沿った個別介護

【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)】

共用空間や居室には不快な臭いも無く清潔である。各利用者が居室と食堂を自由に行き来している。個人の行動や本人の意思でやりたいこと発言したいこと、外出すること等をしてもらい、利用者を尊重する姿勢が伺え、住みやすさややさしさを感じることができた。利用者と各職員の入居年数や勤務年数が長く、看取りの実践や利用者や家族との意見交換が気軽に行われている。

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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
		○	3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	3つの理念を掲げており、運営推進会議や職員会議などで確認している。ホールにも掲示している。	月に一度の全体会議で理念を基にした介護方針を決め、共有したケアを職員誰もが同じ方法でケアができるように努めている。一概に統一したケアでは無く個別の支援を重視している。	
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	散歩などで会話したり、地域の行事に声をかけていただいたり、ホームの行事に参加していただけるよう声をかけたりしている。	地域は高齢化が進み、散歩していても住民に行き会うことが少なくなってきたが、地域の廃品回収や防災訓練等の行事に参加している。	
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	相談などがあれば協力している。		
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	改善項目や改善計画を報告している。参加者の意見を取り入れている。	区長・民生委員・家族代表・行政や地域包括支援センターの関係者が出席し定期的に開催されている。会議の場で災害訓練を実施して消火訓練の様子を見てもらい、協力を願っている。	
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	地域ケア会議に参加し、高齢介護課や包括支援センターと情報交換を行っている。	管理者が市の委員をしていることや地域ケア会議に出席している。相談事や報告に関しては管理者が出向いている。介護保険の更新代行を依頼を受けて行っている。	
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	緊急やむを得ない事態以外は行わない。実施する場合は家族の許可を得て行う。モニタリングで状況を確認しつつ最小限にとどめるよう努力している。	現在身体拘束をしている人はいない。玄関も開錠している。スピーチロックに関しても職員は理解しており、注意している。	
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	職員会議にて勉強しており、虐待が行われないように注意を払っている。		

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	職員会議での勉強会で学んでいる。		
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、退去時の退去先の相談、改定時の文章による説明と同意を実践している。		
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	利用者は日常的に、家族は面会時に意見等を聞いて反映させている。	利用料を月に1回持参してもらい、面会の機会に繋げている。日頃の状態を伝え意見を出してもらい、特技のハーモニカの慰問につながった。本人からは日頃の支援時に話しかけ、聞いたり、職員が推察して日頃のケアに繋いでいる。	
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	職員会議にて意見・要望を聞く機会を設けている。	月に一度の会議時にカンファレンスを行い、職員からは勤続年数に関わらず、気付いた意見が出ている。出された意見は反映されることもある。	
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	キャリアパス等を導入したりしている。		
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	法人外への研修参加をもっと積極的に行っていきたいと考えている。		
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	ホーム長が連絡協議会の役員を行っており、役員会などで交流を図り、職員会議で情報の共有を行っている。		

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
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	コミュニケーションを沢山とることで不安の解消に努めている。		
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、関係づくりに努めている	介護に対する要望などを聞き、ケアに反映させるように努めている。		
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	必要と思われるサービスの情報提供を行っている。		
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	日常生活で、出来ることは手伝って頂いている。		
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	可能な限り面会に来ていただき、状態を把握してもらい、不安の解消などに協力してもらっている。		
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	可能な限り支援に努めている。	家族や親戚が面会に訪れている。家族にハーモニカボランティアをお願いして共用空間で馴染みの楽曲を演奏してもらうことや、家で編み物をしていた方には、制作は難しいが毛糸を渡して懐かしんでもらっている。	
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	状態や能力に応じて支え合いながら生活出来るように支援している。		

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	関わりを必要とされる利用者や家族には、断ち切らないようにしている。		
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	日々の関わりの中で、行動や表情から意向や希望の把握に努め記録している。買い物や散歩等も本人の意向を聴いて支援するように努めている。	本人からは日頃の支援時に話をしながら意向を汲み取っている。なかなか声が出ない人には過去の好み等を推察している。家族からは面会時に聞いて、本人本位の支援に繋げている。洗濯物干しやたたみ等できることはしてもらっている。	
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	可能な限り把握出来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	観察を通して把握出来るように努めている。		
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	本人や家族には日頃の関わりの中で想いや意見を聴き、介護計画に反映させるようにしている。月1回のモニタリングを行い、カンファレンスで職員が話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映させた利用者本位の介護計画を作成できるように努めている。	カンファレンス開催時に職員が話し合い、本人本位の介護計画の作成に繋げている。月に一度のモニタリングは行っているようだが記録が無いので確認できない。	モニタリングを実施し、記録に残し、現状に即した介護計画の作成につなげてほしい。
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	個別に介護記録を記入し、会議等での話し合いに活用している。		
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	本人や家族等の希望や状況に応じて、通院介助、買い物、美容院、送迎等必要な支援は柔軟に対応出来るように努めている。		

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
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	努めている。		
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	入居時、本人・家族等と意向を確認し、希望するかかりつけ医で適切な医療を受けられるように支援している。	入居時に説明しかかりつけ医の継続か事業所の協力医に変更できる。通院受診は職員が支援し状態を必要時に伝えている。緊急時の対応指針があり、家族と申し合わせている。訪問歯科対応がある。	
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	看護職員が配置されており、日常の健康管理など行っている。		
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。	情報交換を綿密に行っている。		
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	終末期における指針を定めてあり、可能であればターミナルケアも行えるように努めている。	指針があり、事例もある。入居時に指針を説明し、段階的に家族等の意向を確認し、説明している。その後も家族・協力医と連携を取ながら、終末期に向けた支援を行う用意がある。	
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	緊急時の対応マニュアルを整備し、対応するようにしている。		
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2回の避難訓練を実施している。緊急時は近所の方が協力しているように依頼している。誘導内容や避難経路をホールに掲示している。	28年10月消防署立会い避難・消火訓練、29年5月地域防災訓練に職員と数名の利用者が参加、29年6月運営推進会議時に昼想定・消防署立会いによる避難訓練を実施。備蓄として水・食料・排泄用品等を一週間分用意している。	事業所独自の自主訓練を実施して、車いすの利用者の避難方法等を身に付ける機会にしてほしい。

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	個人の尊厳を大切に、言葉かけや対応に配慮しながらさりげなく支援するよう心がけている。	排泄介助時は居室やトイレの戸を閉めることを徹底している。入浴後居室に戻るときも他人に見られないように配慮している。日頃の言葉かけ時にはその人が反応しやすい話し方や名前の呼び方をする場合もある。	
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	本人の状態に合わせて言葉かけを行っている。自分で決定出来るように声かけを行っている。		
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	1人1人の体調に配慮しながら、その日、その時の本人の気持ちを尊重し支援出来るよう努めている。編み物・読書・居室で過ごす等自分のペースで好きなように過ごせるようにしている。		
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	お気に入りの服を着られるように配慮したり、施設外の美容院への送迎を行っている。		
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	テーブルを拭く、食事用のエプロンの準備、おしぼり巻き等、職員と一緒にやっている。休憩や食事介助の都合上、一緒に食事を摂ることは困難であるが、朝食は同じ食事を利用者と一緒に食べている。	食事が一番の楽しみと管理者は捉え、職員が作り、家庭の味を提供している。居室での提供やおかゆやとろみ付け等の個別支援をしている。行事食や餅つきで季節を感じてもらっている。状態に応じて水分補給にゼリーの提供をしている。	
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	食事・水分摂取量を記録し、個々に応じた対応をしている。		
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	今までの習慣に合わせて口腔ケアの支援を行っている。		

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
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	排泄介助による精神的なダメージに配慮しながら、本人のペースで排泄が行えるように支援している。	排泄パターンを把握して本人独自のそわそわ感やジェスチャー等を察知して、誘導し、快適な排泄に結び付けている。自立者は自己申告をしている。	
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	個々に応じた対応を心がけている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴日は決めてあるが、利用者のその日の希望やタイミング、状況に合わせていつでも入浴出来るように支援している。	週に2日曜日が決められており、入浴支援がされている。好みのシャンプーを持ち込んでいる人もいる。声掛けをして入浴準備をしている人や曜日で入浴日と判断して自ら準備を行っている人もいる。	入浴日を決めずに声を掛けて希望が出れば、入浴する機会を作ってはいかがか。
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	本人のリズムや希望に添って休息出来るように支援している。		
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	内服している薬はファイリングし、スタッフがすぐに確認出来るようにしてある。		
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	食器を拭く、片付け、洗濯物をたたむ、おしぼりを巻く、エプロンをたたむ、買い物、花見、ドライブ、外食、お祭り等の気晴らしの支援をしている。		
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	散歩、買い物、庭に出る、玄関先でお茶をする、季節の花見等、屋外に出る機会を作り季節を肌で感じてもらっている。	日常的には散歩に出かけている。個別の要望を把握して買物に出かける人や家族との外食や外出、通院に出かける人がいる。天気の良い日にはドライブや庭で陽にあたり風を感じてもらっている。	

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	状態に応じて支援出来るように努めている。		
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	希望に応じて支援している。		
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	努力している。	庭が広く孔雀や果物の木が植えられている。キッチンから食事作りの匂いが伝わってくる。テーブルと椅子、季節の花や日頃の活動写真が掲示されている。不快な臭いが無く清潔である。	
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	慣れている自分の席はあるが、ホーム内に余分なスペースが無いため、共用空間で1人になる場所は確保出来ていない。1人になりたい方は居室に戻ったりしている。		
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	居室は希望する物を自由に置いている。	事業所ではエアコンとベッドを用意している。冷蔵庫や筆筒、椅子やテーブルが持ち込まれている。写真や日用品が置かれている。見せたくないものにはカバーが掛けられ尊厳に配慮がある。	
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	一本道の廊下に居室とトイレ・風呂場があり、混乱しづらいように張り紙等をしてある。		