

### 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	0195300199		
法人名	タカハシライフサポート株式会社		
事業所名	グループホーム 花・水・木(A棟ユニット)		
所在地	網走市駒場北1丁目3-21		
自己評価作成日	平成29年12月8日(金)	評価結果市町村受理日	平成30年2月5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)】

住宅地の中に位置し、目の前にはバス停、施設前の大きな道にはショッピング街があり、この道1本で日常生活に必要な物が揃うという、とても便利な立地となっています。  
 2階の部屋からはオホーツク海が眺めることができ、2月になると真っ白な流水で埋め尽くされ、夏には鮮やかな青い海や、市で行われる花火大会を楽しむことができます。  
 また、サービス付き高齢者向け住宅が併設されており、夫婦のどちらかが認知症となった場合でもグループホームと住宅とに分かれて入居し、自由に行き来が出来たり一緒に食事やレクを楽しむことが出来ます。  
 現在は1組の夫婦が入居されており、一緒に過ごす事ができる事を大変喜ばれています。カラオケマシンを設置しており、毎週日曜日には住宅と合同でカラオケ大会を行っています。参加される入居者様はこの日の為に発声練習を行ったり、おしやれをして会場へ向かっています。また、歌うのが苦手な方は、同じフロアの方の応援や職員の歌を聞くことを楽しみに参加されています。  
 今後は地域の方との交流や、町内会のイベントにも積極的に参加し、理念でもある「地域に根ざしたオアシス」となれるよう、力を入れていきたいと考えています。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL [hlw.go.jp/01/index.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_2016\\_022\\_kani=true&JigvosyoCd=0195300173-008](http://hlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&JigvosyoCd=0195300173-008)

#### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 NAVIRE
所在地	北海道北見市とん田東町453-3
訪問調査日	平成30年1月16日

#### 【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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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ます (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	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
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		

## 自己評価及び外部評価結果(2)

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	事務所内に掲示している。入居者様一人ひとりを大切にする姿勢について、社長からの毎回訓示と共に理念に添うケアが出来る様意識している。		
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	敬老会等、施設のイベント時は地域の慰問の方に来ていただいている。今後も継続していく。		
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	運営推進会議に参加された家族や、面会に来られた家族や友人等に対しては行っているが、地域に向けては行っていない。		
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践、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	介護保険係や地域包括支援センターの方よりいただいたアドバイスや情報等を参考に、実践している。家族や地域の方からの提案、アドバイス、要望等を取り入れて行きたいと考えている。		
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	困難事例等がある場合には、電話等で相談・連絡を行いスタッフへ周知しているが、記録は残っていない。		
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「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	現時点では、徘徊はいないが離床・起上等はある。ヒヤリをこまめに記載し、カンファレンスやミーティングの中で、問題点を検討し、介助方法、声掛け等のタイミング等を検討し身体拘束をしない安全に過ごしていただける様なケアに取り組んでいる。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	接遇学習や業務での入居者様に対する対応、声掛け、話し方等をスタッフで話し合っている。入居者様の中には、敬語を嫌がる方もいる為、コミュニケーションの難しさを感じる事がある。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	成年後見制度を利用している方が、1名。職員の学習は設けていない。		
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	入居契約時、重要事項説明書・契約書を読んで説明している。保安や疑問点がないかを確認しながら、理解していただけるよう説明をしている。		
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並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、面会等に意見・要望をいただき、反映させている。		
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	事業所での会議や休憩時間に職員と話し、意見等を聞いている。その他、随時意見や提案をもらい、反映させている。		
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	一人ひとりが仕事にやりがいを持てるよう係りの担当を決めて実践したり、有休休暇の利用や退社時間の厳守を勧めている。		
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	内部研修を行っている。また、外部研修に参加した際は、スタッフ会議等で伝達講習を行っている。		
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	外部研修やグループホーム部会が主催している「スタッフ交流会」に参加することで同業者との交流機会があり、その時に意見交換したものを日々の業務の参考にしている。		
<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 サービスの利用を開始する段階で、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	事前見学、面談等出来るだけご本人とお会いする機会を多くし、入居に備えての不安や緊張を軽減できるよう顔なじみとなる努力を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	必要な情報を共有し、何でも話せる雰囲気づくりをスタッフ全員で取り組み、信頼関係の構築に努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	ご本人やご家族の希望や要望をうかがい、解決に向けて速やかに支援が出来る体制を心掛けている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	日々の生活の中で、一緒にできる事や楽しめる事を見つけ出し協力し合える関係を心掛けている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	日々の生活の様子や心の変化、体調等常に情報提供を積極的に行って、ご家族の意見や思いを伺いながら一緒に考え皆で支えられるように努めている。		
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	在宅生活の延長として、インフォーマルサービスを活用して、馴染みの人に会える楽しみや生きがいをもっといただける様に努めている。		
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	楽しく会話をしている事も多くあるが、時々気の合わない者同士関係を把握し、間に入ったりと入居者様同士の会話や言動に注意している。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	退所してからの経過のフォローは、なかなか難しいが、相談されれば都度応じるよう努める。		
<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	入居者様の生活歴や職員同士の情報交換等から話を聞き、希望や意向を時間をかけて、ご本人と話し合いを行い組み入れられる様解努めている。		
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	継続した関わりの中でご家族やご本人から情報を把握するよう努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	体調の変化。生活上の出来事等は、必ず申し送りや連絡張に記載し把握している。出来る事出来ない事の見極めをしながら、現在の状態を維持できる様に努めている。		
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	毎月のケース会議でアセスメントし課題や気付きの意見を出しあいプランに反映させて、都度モニタリングを行っている。		
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	月末までにオーデットを実施し、会議で記録の記入状況(良い点・悪かった点)を発表している。各勤務者にしっかりと申し送りをを行い継続ケアが出来るよう努めている。		
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	ある物や持っている物を工夫しながら対応し、難しく購入が必要な場合は、ご家族に必要性を説明し、理解を仰いでいる。		
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	地域の方の受け入れや行事への参加等で交流を図っている。		
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、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	H29年7月から桂ヶ丘クリニックの往診開始。全員ではなく、クリニックにかかっている人から初めた。体調の変化に応じて相談や事前受付が可能となり。施設やご家族も安心している。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	訪問看護1回/週(月)継続している。状態の伝達や症状にあわせたアドバイスを受け。相談も24時間受付してくれる為、早期治療が受けられ安心している。今後もスムーズに的確に介護が出来るよう連携を図る		
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、また、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。又は、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、サマリーを必ず提出し直接伝達している。退院時には、情報を密にとりながら、スムーズに事が運べるよう関係者との連携に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	当施設では、ターミナルケアは行っていない事を入居時に説明している。急変時に備えて、療養型の病院への紹介を行ったり、相談援助に努めている。		
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	救命救急の講習には、積極的に参加を行っている。講習後は、伝達し再確認と物品確認を行っている。		
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	避難訓練を2回／年実施。いずれも夜間一人夜勤を想定しての訓練。何度も行う事で避難が手際良くスムーズに行える様心掛けている。		
<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	○一人ひとりの人格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	職員間でも、言葉使い等注意しあい気分を損なわない様努めている。誘導の声掛けも、時間や場所、場面を考慮して入居者様の立場になるようにしている。		
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	認知症進行により、自己決定が難しくなっている事に配慮しながら、要望や訴えは時間をかけて傾聴し、決定は、ゆっくりと分かりやすく説明する様に心掛けている。		
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	日々の体調の変化や行動、言動、表情を観察しながら、入居者様にとって快適な生活を考え、強制せずに一人ひとりに合った生活が出来る様に支援している。		
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	生活の中で、その人の好みや個性を聞き入れて、身だしなみやおしゃれが出来る様に入居者様とコミュニケーションしながら支援をしている。		
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	おやつ時間を利用して、入居者様と一緒におやつを作ったり、食を楽しむ事を心掛けている。入居者様のできる事を見守りながら準備・片付けを実施している。		
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	食事量・水分量は記録にて把握している。水分摂取をこまめに促し提供している。食事摂取は、体の状態に合わせて、量や嗜好を考慮している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	研修等に積極的に参加し、口腔ケアの重要性を学んだ事を生かす為、毎食後全ての入居者様に歯磨きやうがいを声掛けし行っている。		
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	排泄チェックや聞き取りを行い記録に残している。介助が必要な入居者様には、介助時間を決めて行っている。		
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	排泄記録をもとに、飲食・水分摂取や運動の声掛けを行っている。また、便秘ぎみの方には、体操や腹部マッサージを行っている。		
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	個人の体調や予定に合わせた支援をしている。入浴剤や浴室を清潔に保ち、気持ちよく入浴できる様に心掛けている。		
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	日中は体操やレク活動を行い、活動的に過ごせるようにし、夜間良眠できる働きかけを行っている。		
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	入居者様の残存能力を出来るだけ尊重し、出来ない部分をさりげなく支える等、都度工夫する様に私選している。		
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	生活暦を確認し、スタッフ間でもカンファレンスを行い、個人がやりがいを持ってもらえる様に支援している。		
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。また、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	外出時の体調管理に努め、希望がかなえるようにしている。現在1名の方が、週1回老人クラブに行き気分転換されています。基本は家族送迎ですが、対応が難しい際は、施設で送迎を行っています。		
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	お金の必要さを理解していただくことで、本人の必要なものを購入している。基本的にフロア内の金庫で金銭管理をしているが、理解度に応じてお小遣い程度の金銭を渡している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	TELがメインですが、後回しにせず、こまめに入居者様の状況を報告する様に努めている。		
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	季節感を感じて頂ける様に、毎月四季折々の飾りつけなどを入居者様と一緒に作り壁に展示している。また、ゴミ等見た目が不快な物は、すぐ投げるようにしている。		
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	共同生活の中で入居者様同士の会話のキャッチボールが出来る様に見守っている。入居者様の活動や動きが個々に違う為、自由にしてもらいながらも常に安全確認を行っている。		
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	ご本人様と相談しながら、好みの雰囲気になづけられる様に使い慣れた物を近くに置いたりと過ごしやすい様な工夫をしている。		
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」や「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	ご本人様が安全に、危険の無い様に。また、自立して移動が出来る様に配慮した環境づくりを考え工夫している。		