

### 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	2191800040		
法人名	メディカルケアサービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム土岐河合 志野		
所在地	岐阜県土岐市泉町河合560-2		
自己評価作成日	平成29年10月20日	評価結果市町村受理日	平成30年 2月13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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kanji=true&amp;ji_gyosyoCd=2191800040-00&amp;PrefCd=21&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kanji=true&amp;ji_gyosyoCd=2191800040-00&amp;PrefCd=21&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

**【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 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市市賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成29年11月16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)】**

平屋建で家庭的なイメージのする家屋で、それぞれのご入居者様が笑顔で普通の生活ができるようにサポートしていきます。  
 “笑顔あふれる和のホーム”をホームのテーマとしています。  
 入居者様の笑顔の写真を居室入口に貼ることで、毎日笑顔で愛着を持って過ごして頂こうと取り組んでいる。  
 フロアには常に貼り絵などで季節を感じて頂けるよう掲示物を作成している。  
 畑もご入居者様の御家族や施設のオーナー様も協力して頂き、いつも何かが育っている環境があります。

**【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)】**

利用者と職員との距離が近く、グループホーム本来の家庭と同じ環境作りが実践されている。利用者に関する情報共有の質が高く、利用者のための意見や提案が何でも言い合えるホームでもあり、「笑顔あふれる和のホーム」の実践がなされている。「有難う」は利用者にとって言うのではなく、職員が言える環境を作り、利用者のやりがいや他者貢献の満足感、残存機能の維持に繋げている。  
 同法人の近隣7ホームとの連携もあり、多種多様な問題にも迅速に対応している。現在働きかけの最中であるが、災害対策に関して、ハザードマップを参考に避難経路や孤立した時の救援依頼等の整備を進めている。体制が整えば、利用者にとっても万全な(安心・安全な)グループホームとなることは明確である。

**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 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
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	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. 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
<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	事務所に掲示し、朝夕礼時に運営理念を唱和し、常に意識付けをしている。また、ケアプランや日常の生活面で意識を持ってサービスにつなげています。	「ありがとう笑顔溢れる和のホーム」をホーム独自の理念としている。全員で理念を共有し、支援に繋げるための研修、勉強会を実施している。管理者の考えが徐々に浸透しつつあり、本年度は離職率0%であった。	
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	ご入居者様の散歩や清掃活動を通して、地域の人々へ挨拶したり、会社の月刊誌を地域に配布している	自治会に加入し、お祭りや餅つき、バーベキュー、花火大会等の各種行事に参加し、地域との繋がりが密である。近隣からドッグセラピーや尺八、歌のボランティア等が定期的に訪れ、利用者は楽しみにしている。	
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	地域の方へ認知症の理解をして頂ける様に運営推進委員会などで民生委員等への情報発信を行っている。		
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	毎回状況報告をして意見を募り参考にしている。	地域の老人会、民生委員、市担当者の参加がある。管理者は家族の参加を増やしたいと考えており、今後は家族会や行事等に併せての開催を検討している。同業の他ホームにも声をかけ、参加の誘いをしている。	議事録等を家族に公開し、運営推進会議の活動を知ってもらい、参加を呼び掛けて欲しい。併せて目標達成計画を議題に挙げ、家族の理解と協力を求めて欲しい。
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	認知症への理解を広げるラン伴への参加をし、地域とのつながりを大切にしている。	市や地域包括支援センターに訪問し、運営推進会議の参加を呼び掛けるとともに、管理者は積極的に情報交換を行っている。3ヶ月に1度認知症カフェを開き、他ホームでの認知症カフェにも参加している。	
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	3か月に一度の研修と2か月毎の身体拘束チェックシートの実施にて職員の意識を強めている	職員は法人共通の不適切ケアチェックシートを活用し、日々の行動を振り返り、法人が実施する身体拘束や虐待についての研修に積極的に参加している。発言・行動に問題があった時は面談を行い、報告書にまとめて即時の対応をしている。	
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	3か月に一度の研修と2か月毎の虐待チェックシートの実施にて注意喚起し、防止に努めている		

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	研修で学んだが今のところ必要性があると思われるご入居者様はみえない。運営推進会議などで地域包括センターの社会福祉士の方へ確認や相談を行って意見を頂いている。		
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	管理者により十分な時間をとっている		
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	毎年ご家族様アンケートを実施し、結果改善点等をご家族にお知らせし、玄関に掲示している	家族訪問時や日々の会話から、忌憚のない意見が寄せられている。法人が実施する家族アンケート(満足度調査)を参考にし、ホームの運営に反映させ、すぐに改善に努める様に努力している。	
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	ホーム会議、ユニット会議や日々の業務時に時間を設けている	いつでも管理者に相談できる環境にある。ホーム会議・ユニット会議・個人面談を随時行い、職員全員が意見や問題点を共有している。ライン等を活用し、迅速に対応できる体制を整えている。	
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	個々に面談などを適宜実施し職員の状況を確認しており、相談を頂いている。		
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	社内研修システムで全社員に活用できる環境を整えパソコンやスマートフォンで何時でも研修を受けることができる。また社外においては研修案内や受講を促している。		
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	病院などの勉強会や市の会議に参加しつながりを設けている。		

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	アセスメント時よりご本人の思いを傾聴し馴染みの関係にな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、関係づくりに努めている	入居相談時、アセスメント時には傾聴に努め安心していただけるよいな対応を心がけている		
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	アセスメント時、入居時に本人、家族と話す時間を多く掛けてニーズをしっかりと捉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	日常の家事、畑・買い物と一緒にする事で生活を共にしている関係性を作っている		
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	ご家族には常にご入居者様の様子を伝え、その時々判断、意見を伺うようにしている		
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	買い物や喫茶店など、よく行ったお店をお聞きし、一緒に出掛けられるようにしている。	家族と共に外出する利用者が多い。毎週自宅に帰り、外泊をしている利用者もいる。近所の喫茶店に行ったり、回らずしに定期的に外食に出かけ、新しい環境での馴染みを構築している。	
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	日々職員どうしで話し合っている		

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	ホームの近所であるため、散歩時に立ち寄るなど、お声掛けしている。		
<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	日常会話の中からその方の希望、意向の把握に努めている	利用者の会話や様子を見極め、意向や希望を読み取る様になっている。本年度採用した職員もあり、「あくまでも職員都合にならないように」と、管理者は徹底して指導を行っている。	
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	日常会話の中やご家族の話の中から把握に努めている		
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	日々観察、検討している ケアプランに挙げている		
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	モニタリング表の活用で意見をいただき、反映している	モニタリングとカンファレンスを随時行い、家族の意見を参考にして介護計画を作成している。作成にあたっては、居室担当者を配置して利用者の意向を汲み取り、生活向上のための支援を重視している。	
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	介護記録、介護チェック表を作成している		
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	施設内サービスに捉われない外部の医療機関や施設との交流や支援を行っている。		

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
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	よく行った喫茶店やスーパーでお買い物をしていただいている		
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	定期的な主治医の往診を受け入れている 昔からの馴染みの病院にご家族と受診される際には最近の看護記録をご家族に携帯していただき、受診先の医療機関がその方の状態把握ができるように支援している	ホーム協力医による集団往診、個別往診がそれぞれ1回あり、訪問看護は週1回訪れて健康管理を行っている。24時間の医療連携体制をとり、服薬に関しては薬剤師による管理も行われている。	
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	訪問看護師とは連絡ノートを使用し情報のやりとりを行っている。		
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。	入院時は適宜お見舞いに伺い、病院関係者より情報をいただき、退院に備えている		
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	契約時に重度化した場合の対応指針、看取り介護にかかる指針を説明し、同意を得ている。また、社内研修も毎年行い、医療機関からの支援もいただいている。	今のところは例がないが、看取りを行う方針であり、全職員が研修を受けている。家族へは、入居時に終末期についての説明を行い、状態が変化したら家族との相談と医療関係者との相談を重ね、利用者にとって最適な方法を考えることとしている。	
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	救命救急講習を自ら実施できる様、救命救急講習に参加すると共に、スタッフも一部普通救命講習の研修に参加し実施している。		
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	研修を行い、自治会へは運営推進会議で状況を説明し、災害時には協力を仰いでいる	災害時の備蓄を同法人の近隣のホームと共有しており、ローリングストックを活用している。水害浸水エリアにあたる為、自治会に災害時の協力をお願いしている。年2回の避難訓練を行っている。	散歩等の外出機会を利用し、避難経路を利用者と一緒に歩き、危険物や障害物になるものが無いか、どれ位時間がかかるか確認し、災害に備える事を期待したい。

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
<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	不適切ケア研修を実施し、職員は意識をしている	利用者のプライバシーに関しては、トイレや居室の出入り時、着替え等の時に特に配慮している。声掛けの仕方の研修も行い、不適切ケアチェックシートに記録して振り返りを行っている。	
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	意思決定を促すために質問で答えて頂くなど言葉掛けなどに工夫をしている ケアプランに思いを挙げている		
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	食事時間や入浴を含む日常生活全般でご入居者様の希望に沿うようにしている		
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	化粧など居宅から継続していることは継続して頂くように支援している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	野菜の皮むき、副菜の盛り付け、コップ洗い等、できる事は一緒にやっけていただいている 食レクを取り入れおやつ作りをやっている	利用者の嗜好に対応し、自力で美味しく食べてもらえる様に工夫している。お正月には、一人ずつおせちを重箱に詰めて楽しんでもらった。下膳や食器洗い等、出来るだけ利用者にしてもらえる様に声掛けをしている。	
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	起床後すぐに牛乳を飲む、朝はヤクルトを飲む、等のそれぞれの習慣が継続できるようにしている		
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	主に声掛けを行い実行してもらっている		

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
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	ホーム会議、ユニット会議などで話し合いを行っており、ホーム内出来ることの実施と医療機関との連携にて個々の改善に役立っている。	ポータブルトイレの利用者はなく、夜間はパッドとりハパン使用が多い。排泄チェックシートを活用し、時間を見て声掛け支援をしている。排便状況により、下剤利用の利用者もいたが、現在はほとんど使用していない。	
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	水分摂取量の少ない方へはゼリー等、形状の違うもので摂っていただけるように工夫をしている。また、フェカリス菌を導入している		
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	入浴のタイミングをご入居者様の気持ちに合わせて早めたり遅らせたりしている。また入浴剤などを利用して入浴した時の満足度を上げるようにしている。	一時的な職員不足により、今は午前中に3名の入浴支援になり、利用者の要望に応えるのは難しい状況である。しかし、入浴剤を使ったり、利用者によりゆっくりと入浴してもらう等、楽しい入浴を支援している。	
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	日中の様子や夜間の睡眠状態を観察して日中の休息方法や居室の環境を検討し実施している。		
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	薬の説明書がいつも見ることのできる所に保管されており、服薬マニュアルに沿って服薬支援をしている		
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	図書館へ行ったり、昔使っていたマシンを持参していくなどして生活を楽しくして頂いている		
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	日々散歩の声掛けをしている	ホームの裏を流れている川沿いを散歩したり、ゴミ出しや畑仕事を一緒にしたりしている。水族館や季節の花見、紅葉狩りに行き、全員でレストランで食事の行事も設定している。家族と外出する利用者が多く、中には毎週自宅に帰る利用者もいる。	



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	お小使いを事務所で預り、必要に応じてご本人が使えるようにしている		
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	ご本人の希望でホームから家族、知人へ電話をしてもらっている 手紙のやり取りもしてもらっている		
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	季節の花を飾ったり、季節を感じることでできる物を用意したり一緒に作って楽しんだりしている	利用者がゆっくりと安全に過ごせるよう、無駄なものは置いていない。日差しがよく入り、居心地の良い空間である。壁には共同で作った作品や写真等が飾られている。皆でトランプをするのが楽しみの一つとなり、和気あいあいと過ごす環境になっている。	
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	テラスやフロアにソファを置き共用できる居場所を作っている		
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	入居時に今までご本人が使ってみえた馴染みの道具を持ち込んでいただいている(箆笥や椅子など)	馴染みの道具を持ち込んでいる利用者が多く、中には年季の入った足踏みミシンを持ち込んでいる利用者がいた。故障したときは管理者が修理し、今も現役で活躍している。転倒等の事故が起こらないような工夫もある。	
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	居室やトイレがわかるよう目印をつけている		

### 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	2191800040		
法人名	メディカルケアサービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム土岐河合 織部		
所在地	岐阜県土岐市泉町河合560-2		
自己評価作成日	平成29年10月20日	評価結果市町村受理日	平成30年 2月13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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2191800040-00&amp;PrefCd=21&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/21/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2191800040-00&amp;PrefCd=21&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

【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 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市市賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成29年11月16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)】

平屋建で家庭的なイメージのする家屋で、それぞれのご入居者様が笑顔で普通の生活ができるようにサポートしていきます。  
 “笑顔あふれる和のホーム”をホームのテーマとしています。  
 入居者様の笑顔の写真を居室入口に貼ることで、毎日笑顔で愛着を持って過ごして頂こうと取り組んでいる。  
 フロアには常に貼り絵などで季節を感じて頂けるよう掲示物を作成している。  
 畑もご入居者様の御家族や施設のオーナー様も協力して頂き、いつも何かが育っている環境があります。

【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
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	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. 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
<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	事務所に掲示し、朝夕礼時に運営理念を唱和し、常に意識付けをしている。また、ケアプランや日常生活面で意識を持ってサービスにつなげています。		
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	ご入居者様の散歩や清掃活動を通して、地域の人々へ挨拶を行っている。		
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	地域の方へ認知症の理解をして頂ける様に運営推進委員会などで民生委員等への情報発信を行っている。		
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	毎回状況報告をして意見を募り参考にしている。		
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	認知症への理解を広げるラン伴への参加をし、地域とのつながりを大切にしている。		
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	3か月に一度の研修と2か月毎の身体拘束チェックシートの実施にて職員の意識を強めている		
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	3か月に一度の研修と2か月毎の虐待チェックシートの実施にて注意喚起し、防止に努めている		

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	研修で学んだが今のところ必要性があると思われるご入居者様はいない。運営推進会議などで地域包括センターの社会福祉士の方へ確認や相談を行って意見を頂いている。		
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	管理者により十分な時間をとっている		
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	毎年ご家族様アンケートを実施し、結果改善点等をご家族にお知らせし、玄関に掲示している		
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	ホーム会議、ユニット会議や日々の業務時に時間を設けている		
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	個々に面談などを適宜実施し職員の状況を確認しており、相談を頂いている。		
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	社内研修システムで全社員に活用できる環境を整えパソコンやスマートフォンで何時でも研修を受けることができる。また社外においては研修案内や受講を促している。		
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	病院などの勉強会や市の会議に参加しつながりを設けている。		

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	アセスメント時よりご本人の思いを傾聴し馴染みの関係にな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、関係づくりに努めている	入居相談時、アセスメント時には傾聴に努め安心していただけるよいな対応を心がけている		
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	アセスメント時、入居時に本人、家族と話す時間を多く掛けてニーズをしっかりと捉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	日常の家事、畑・買い物と一緒にする事で生活を共にしている関係性を作っている		
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	ご家族には常にご入居者様の様子を伝え、その時々判断、意見を伺うようにしている		
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	買い物や喫茶店など、よく行ったお店をお聞きし、一緒に出掛けられるようにしている。		
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	日々職員どうしで話し合っている ユニット会議を月に1度行っている		

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
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	ホームの近所であるため、散歩時に立ち寄るなど、お声掛けしている。		
<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	日常会話の中からその方の希望、意向の把握に努めている		
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	日常会話の中やご家族の話の中から把握に努めている		
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	日々観察、検討している ケアプランに挙げている		
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	モニタリング表の活用で意見をいただき、反映している		
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	介護記録、介護チェック表を作成している		
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	施設内サービスに捉われない外部の医療機関や施設との交流や支援を行っている。		

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
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	よく行った喫茶店やスーパーでお買い物をさせていただいている		
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	定期的な主治医の往診を受け入れている 昔からの馴染みの病院にご家族と受診される際には最近の看護記録をご家族に携帯していただき、受診先の医療機関がその方の状態把握ができ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	訪問看護師との連絡ノートを活用している		
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。	入院時は適宜お見舞いに伺い、病院関係者より情報をいただき、退院に備えている		
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	契約時に重度化した場合の対応指針、看取り介護にかかる指針を説明し、同意を得ている。また、社内研修も毎年行い、医療機関からの支援もいただいている。		
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	救命救急講習を自ら実施できる様、救命救急講習に参加すると共に、スタッフも一部普通救命講習の研修に参加し実施している。		
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	研修を行い、自治会へは運営推進会議で状況を説明し、災害時には協力を仰いでいる		

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
<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	不適切ケア研修を実施し、職員は意識をしている		
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	意思決定を促すために質問で答えて頂くなど言葉掛けなどに工夫をしている ケアプランに思いを挙げている		
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	食事時間や入浴を含む日常生活全般でご入居者様の希望に沿うようにしている		
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	化粧など居宅から継続していることは継続して頂くように支援している。		
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	野菜の皮むき、副菜の盛り付け、コップ洗い等、できる事は一緒にやっていただいている 食レクを取り入れおやつ作りをやっている		
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	起床後すぐに牛乳を飲む、朝はヤクルトを飲む、等のそれぞれの習慣が継続できるようにしている		
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	主に声掛けを行い実行してもらっている		



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
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	ホーム会議、ユニット会議などで話し合いを行っており、ホーム内出来ることの実施と医療機関との連携にて個々の改善に役立っている。		
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	水分摂取量の少ない方へはゼリー等、形状の違うもので摂っていただけるように工夫をしている。また、フェカリス菌を導入している		
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	入浴のタイミングをご入居者様の気持ちに合わせて早めたり遅らせたりしている。また入浴剤などを利用して入浴した時の満足度を上げるようにしている。		
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	日中の様子や夜間の睡眠状態を観察して日中の休息方法や居室の環境を検討し実施している。		
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	薬の説明書がいつも見ることのできる所に保管されており、服薬マニュアルに沿って服薬支援をしている		
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	毎日の掃除や、食事前のテーブル拭きを役割としてやっていただいている		
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	日々散歩の声掛けをしている		

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
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	お小使いを事務所で預り、必要に応じてご本人が使えるようにしている		
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	ご本人の希望でホームから家族、知人へ電話をしてもらっている 手紙のやり取りもしてもらっている		
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	季節の花を飾ったり、季節を感じることでできる物を用意したり一緒に作って楽しんだりしている		
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	テラスやフロアにソファを置き共用できる居場所を作っている		
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	入居時に今までご本人が使ってみえた馴染みの道具を持ち込んでいただいている(箆笥や椅子など)		
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	居室の入り口には顔写真をつけ、分かりやすくしている		