

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

Table with 4 columns: 事業所番号 (0171400898), 法人名 (有限会社ベストサービス), 事業所名 (グループホーム高丘(Aユニット)), 所在地 (北海道函館市高丘町53番8号), 自己評価作成日 (令和2年10月1日), 評価結果市町村受理日 (令和2年12月17日)

※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 [https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_022\\_kihon=true&JigyosvoCd=0171400898-00&ServiceCd=320](https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyosvoCd=0171400898-00&ServiceCd=320)

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 columns: 評価機関名 (特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット), 所在地 (札幌市中央区南6条西11丁目1284番地4 高砂サニーハイツ401), 訪問調査日 (令和2年11月20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)】

「個の尊厳」を理念とし個別ケアに力を入れ家族との繋がりを大切にし、役割を見つけて生き甲斐を感じて生活してもらうよう支援している。

【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)】

当事業所は、函館湯川温泉街から車で数分の大学や小中学校、幼稚園が並ぶ文教地区にあり、また古くからの戸建住宅も多く、すぐ近くには紅葉で有名な香雪園が徒歩圏内という静かな環境下に立地している。母体法人は介護、看護用品全般にわたり取り扱っている事業を各地に展開し、介護の実体と現状を熟知しており、近くにある同系列のグループホームと共に、自分達が思い描く介護を追求実践している。開設は2003年と17年が経過し、地域ともお互いに協力し合う関係性が出来ており、事業所は災害時に事業所の町内への開放と協力を示し、町内会も全面的な支援を約束し、防災協定として締結している。当事業所の優秀な点の第一は、前述の地域的な繋がりが挙げられる。次の優秀な点は、介護への取り組みの基本姿勢に注目したい。当事業所は介護保険法下にある計画に基づいた介護に正面から取り組んでおり、具体的には介護計画からなる短期目標、達成すべき介護事項を毎日チェック表を用いて詳細に検証しており、そのことで介護職員全員が利用者一人ひとりの個別介護の理解に繋がりを、介護への科学的な取り組みに結実している。理念の筆頭にある「個々の尊厳」を利用者一人ひとりの個性として理解・尊重しながら介護に取り組んでいる「グループホーム高丘」に今後も期待したい。

Table with 4 columns: 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). Rows 56-62 detailing service outcomes and staff performance.

自己評価及び外部評価結果

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	「基本理念」1.個々の尊厳をします。2.笑顔と思いやりのある支援をします。3.生きがいを感じて生活を楽しんでいただきます。4.家族とのつながりを大切にします。5.地域に密着した生活を支えます。	地域密着型サービスの意義をふまえた5項目からなる基本理念を事業所内に提示し、利用者や家族、職員に示している。また新人研修の中でも、理念に触れ、実践で忘れないよう、現場で活かせるよう、具体例を挙げながら説明している。	
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	近隣方に日常の挨拶や雪かきなどを返して自然な付き合いをしている。	開設以来17年が経過し、地元近隣との関係性は強く維持されている。地域のお祭りや伝統の七夕等の行事では多くの子供たちも参加し、一体となって盛り上がり、また除雪やゴミ拾い等で地域の一員として活動している。	
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	運営推進会議を利用して協力し合ってきたが新型コロナウイルスの為、活かされていない。		
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	運営推進会議では、利用者の状況や平均介護度、年齢、行事の報告、今後の取り組みなどを話情報、意見交換をし、その後、職員会議などで話し合っていたが新型コロナウイルスの為、今年の3月から行っていない。		
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に取り組んでいる	生活保護の担当者が数カ月に一度面会に来ていたが新型コロナウイルスの為、玄関で説明や電話での対応となっている。	地域の代表や包括職員、家族や利用者の参加で2ヶ月ごとに定期開催している。行事の内容や外出だけではなく、事故やヒヤリハットも報告し、事業所の理解や多様な意見が得られるよう会議運営に努めている。議事録は関係機関や全家族に送付している。	
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「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	玄関での施錠は、一般家庭同様、夜間から朝のみ施錠、各居室の施錠は行っていない。3カ月ごとに身体拘束適正委員会を開き職員間で再確認をし、あってはならないと認識している。	身体拘束防止委員会を立ち上げ、3ヶ月ごとに委員会を開催している。内容的には現状の介護実体を検証し、また不適正ケアの事例検討や拘束の予防方法等々、検討を行いながら職員にも徹底し抑制も拘束も無縁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	職員1名研修に参加する。職員は、あってはならないと認識している。		

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	
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	研修参加していない。現時点で該当者はいないが、今後の必要性を感じている。			
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	重要事項説明書などを活用し、本人や家族と話す機会を設け、理解や納得して頂けるようにとめている。			
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	常に話しやすい雰囲気を中心掛、関わりの中から気付いた事や家族との電話連絡をし気兼ねなく話して頂けるように努めている。	利用者ひとり一人の生活の様子を高丘便りとして手紙形式で家族宅に送っている。家族の訪問時には何でも話してもらえるよう、雰囲気作りにも考慮し、意見や苦情を聴取している。		
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	日々の中で気付いたことを職員にかくにんしており、進んで提案してくる職員もいる。	毎月の会議では提案や意見を聞き取り、また毎日の申し送り時にも忌憚のない意見交換が行われている。必要に応じて管理者や代表とも面談の場を設定し、意見や提案を受け入れている。		
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	毎日の業務報告の中で職員の声を聞いている。			
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	新人指導を行っており、新人指導では新人記録を作成して指導する職員も一緒にスキルアップを図っている。			
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	研修があれば参加を薦めている。			

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
<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	利用相談時に現状、不安、希望の把握に努め見学や訪問を通じて本人に安心し納得して頂くように努めている。		
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	利用相談時に現状、不安、希望の把握に努め見学や訪問を通じて家族に安心し納得して頂くように努めている。		
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	相談を受けた際、利用者の状況を確認しながら自施設のみ薦めず、利用できるサービスの説明を行っている。		
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	職員は利用者と一緒に生活しているという意識を持ち、人生の先輩として信頼関係を築けるよう努め日常生活でも人生経験を話して頂き参考にしてている。		
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	家族に、行事などに積極的に参加を促したり面会時に職員と共に利用者との時間を共有し協力し合える時間を作っていたが新型コロナウイルスの為、面会の制限をしている為、以前のようにには出来ていない。		
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	玄関での面会や、電話での交流はしている。	今までの関係性を重要な視点と考え、馴染みの場所や友人、家族との時間を大切に重ねられるように支援している。具体的には家族との外出、お盆の墓参りや、好みの食堂等、一人ひとりの今までの暮らしが途切れないように努めている。	
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	職員が利用者同士の関係性を把握しているため、表情や、しぐさを見て間に入り、落ち着いて過ごせる場所を提供している。		

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
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	亡くなった時は、お参りさせて頂いている。		
<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	全職員が声を出し合い話し合い確認している。	生活を支える中で、希望や思いを理解して意向に沿えるように努めている。意思疎通が苦手や困難な場合でも、仕草や表情から、また本人の職歴や生活史から、本人本位の生活になるように支援している。	本人が最後の時間をどこで過ごしたいのか等の最終段階での希望・意向に関して、定期的に具体的な思いを聞き取り・記録し、より本人本位の介護となるように期待したい。
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	家族の協力も得ながらアセスメント表の活用で把握に努めている。		
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	毎日の申し送り、個別のケース記録にて現状や変化の把握に努めている。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人・家族から聞き取り情報を集め職員同士確認し、それぞれの意見を反映させた介護計画が作成できるように努めている。	利用者のニーズに沿った介護計画を策定するため、家族や医療の意見も取り入れ、職員同士で検討し、現状に合った介護計画を作成している。また計画達成の進捗状況は、毎日のモニタリングで把握している。	
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	令和4月からケース記録を様式を変え日勤は黒ペンで夜勤は赤ペンで記入している。		
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	入浴時間や起床時間を遅らせるなど本人の要望に応じて対応している。		
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	新型コロナウイルスもあり、交流がない。		
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	協力医療機関の説明を行いながら、馴染みのかかりつけ医等を確認し本人、家族の希望に沿って受診の支援、又は訪問診療の説明もしている。	協力医の往診が月2回、訪問看護師は毎週1回訪れており、職員は医療的相談やアドバイスを受けながら利用者の健康について情報交換をしている。24時間オンコール体制であり、夜間や緊急時の対応に備えている。	

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
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	訪問看護ステーションと契約しており、週1回度訪問して頂き、相談しながら健康管理をして頂いている。		
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、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。	担当医の説明を家族と共に聞き、職員間で情報を共有、退院に備える。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる。	担当医と家族との話し合いを繰り返し状態を都度家族に説明し支援に取り組んでいる。昨年1名の看取りケアの支援を行い現在1名看取りケアの支援を行っている。	看取り介護は本人・家族の希望により積極的に応じており、協力医と家族、事業所で話し合い支援体制を整えている。年間に2名程度の看取りを行ない、また利用者のほとんどが当地での看取りを希望している。	
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	緊急時マニュアルは作成しているが初期対応訓練は行っていない。		
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	年に2回の避難訓練を実施している。	年2回の避難訓練を防災協定を結んだ地域の協力を得ながら実施している。厳冬期の停電を想定し、石油ストーブも用意している。	
<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	「個の尊厳」を理念とし、個々に合わせた声掛けや対応を意識し、プライバシーの確保に努めている。	接遇は介護の基本であることを常に意識して介護に臨んでいる。特に排泄誘導や入浴時等々で尊厳を損なっていないか、礼を逸していないか、職員間でお互いに注意し日々取り組んでいる。	
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	飲み物や入浴など本人の希望を働きかけており、入浴後の着替えも自分で決めて頂いている。		
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	「個の尊厳」を理念とし、個々に合わせた声掛けや対応を意識し、プライバシーの確保に努めている。		
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	受診で外出する時は、いつもとは違う服装で行っている。		

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
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	利用者が好きな食事を取り入れ、職員が献立を立てている。利用者には、もやしのひげ取り、下膳、茶碗拭きなど出来る範囲でのお手伝いをお願いしている。	利用者の好きな物や旬の食材、差し入れ等に対応しながら献立を作り、食事を支援している。お手伝いもお願いしながら、楽しい食卓になるよう努めている。	
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	ケース記録に食事量を記入し個々のバイタルチェック表に1日の水分量を記入している。		
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	毎食後に行っている。義歯は毎晩回収し、洗浄剤に浸け衛生に保っており場合によっては歯科医の往診で診て頂いている。		
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	排泄パターンの把握に努め、さりげなくトイレ誘導をしている。オムツメーカーに相談し、その人に合ったオムツを使用して頂けるようにしている。	トイレでの排泄を基本として、時間で誘導し排泄を促している。その他、利用者個人の排泄サインも職員で共有し、本人が負担にならない様、自然な形で排泄支援に取り組んでいる。	
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	水分補給を心掛け担当医に下剤について適宜相談をしている。		
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	週に2~3回の入浴が出来るに支援し、受診の前日は入浴して頂くよう支援している。	週2~3回の入浴を目途としているが、その時の状況に応じ柔軟に入浴を支援している。入浴拒否者へは時間や介護員に変化をつけ、無理強いない対応をしている。	
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	利用者のペースを第一に考え体調、状況、希望に合わせて都度声掛けをし、日中も休息する時間を提供している。夜間の巡回も行い、安眠できるよう支援している。		
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	薬情を確認し、症状の変化も都度確認している。症状によっては担当医と相談後、服薬を見合わせる事もある。		
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	毎日の生活の中で喜びを感じて頂けるような役割や楽しみごとの支援をしている。		

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
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	昨年はドライブ、近所の散歩など支援に努めていたが現在は新型コロナウイルスの為、出来ていない。	市内や近郊には桜の名所や素晴らしい景観が至る所にあり、ドライブ等で楽しんでいる。また日々香雪園や隣接する大学付近を散策し、行きかう人と挨拶を交わしながら、閉じこもらない介護に取り組んでいる。	
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	利用者の状態を考慮し、家族の了解を得てこちらで管理している。		
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	希望があれば電話などの支援をして本人の思いを尊重している。		
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	今や、玄関に季節の花を置いている。温度調節や照明、光の加減など調節し、ドアの開閉も気にしている。	玄関フロアに職員が取得した資格証明書と研修修了書が提示され、介護に携わる熱意が感じられる。居間の広さと明るさの中に大型ソファが並び、利用者の居場所となり、折り紙の作品が季節感を表わし、過度な装飾もなく、家庭的雰囲気を出している。	
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	居室でテレビを観たり居間で利用者同士会話したりゆっくり出来る場所を提供している。		
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	入居の際、本人の部屋で安心できる物や馴染みのものを持参して頂いている。布団やタンスなどの家具の設置も本人の好みで変えている。	居室は陽当たりが良く、在宅当時の家具や本人が描いた絵、家族の写真と小さな位牌が、それぞれの思い出と一緒に持ち込まれている。備え付けのクローゼットには日常の生活用品が整理されるなど、それぞれに工夫が見受けられる。	
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	各場所に設置されている手すりを使用し自立した歩行が出来るよう支援している。		