

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	0170503593		
法人名	メディカル・ケア・サービス北海道株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム札幌平岡		
所在地	札幌市清田区平岡8条2丁目4-15		
自己評価作成日	平成27年12月1日	評価結果市町村受理日	平成28年1月5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	
-------------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス
所在地	札幌市中央区北1条西7丁目1 あおいビル7階
訪問調査日	平成 27 年 12 月 18 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)】

・小学生が1年を通し来訪10月ハロウィン・6月就業体験、8月ボランティア体験。町内会の方とは5月、10月避難訓練、7月町内会コラボ納涼祭、1月平岡Café、5月平岡食堂。地域に溶け込み、楽しい1年をおくれている。それが愛の家グループホーム札幌平岡。
--

【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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目		取組の成果 ↓該当するものに○印		項目		取組の成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目:23、24、25)	○	1 ほぼ全ての利用者の 2 利用者の2/3くらいの 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんどつかんでいない	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)	○	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 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	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
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踏まえた事業所理念を作り、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	ユニットの目標は、事務所・ユニットに貼り出し、ユニット職員と管理者は共有できる環境を作っている。		
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	運営推進会議はもとより、避難訓練・納涼祭等では、町内会の方と一緒に物事を行っている。また、町内のゴミ掃除にも、参加させて頂いている。		
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	定期的に地域でSOS徘徊模擬訓練を行い、その中でサポーター養成講座を行っている。また、小学校に出向き、授業時間をお借りし、小学生向きに認知症の養成講座を行っている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	町内会から頂いたご意見で、火災時外向けのサインを設置した。		
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	地域包括とは密着にしており、リハビリを含めたボランティアの依頼を受け、一般ボランティア受け入れをしている。		
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	ホーム内研修では、身体拘束について、全員が受講できる様にして学んでいる。また、真夏は玄関自体を開けっ放しにしている。施錠は夜間のみしている。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	ホーム内研修では、必須項目となっている。全員が学習する事となっている。		

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
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	ホーム内研修では、権利擁護が必須研修となっており、後見制度を学んでいる。		
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	契約時は2時間程時間をかけ説明と同意を頂いている。その後も不明な点があった場合は随時質問を頂き、返答している。		
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	年に1度ご家族あてのアンケートを行っている。意見は直接本社に郵送され、本社よりフィールドバックされる。それに基づき改善項目を2つ掲げるシステムになっている。意見は、反映されている。		
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	職員からの提案は安全で子供じみない限り、却下する事はない。		
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	本社(埼玉より)毎月来道している。札幌の事業所に限らず、道内の事業所を来訪している。管理者はもとより、職員とも話し、小さな意見を吸い上げている。また、研修を支援する制度が構築されている。		
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	研修制度はしっかり構築している。支援制度を活用し、概ねの職員が資格を習得している。		
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組をしている	清田区のグループホーム管理者会では、他事業の職員同士が研修に参加し、グループワークで活発に意見交換をしている。		
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	アセスメントをしっかり行う事で、ご本人の安心できる環境の確保が出来ている。ご入居後も細かな事を伺い関係をゆっくり築く様にしている。		

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
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	相談時・アセスメント時は、1番困っている事をうかがっている。何に苦勞されているかを把握したうえで、ご入居頂いている。		
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	相談時、グループホーム対象者か否か、対象者であるなら、GHが最適か否か、を見極めている。GHに入居すると、介護保険で他のサービスが使用できない事も説明している。		
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、入居者様の「出来る事」「出来ない事」をしっかりと見極める様、教育を受けている。全て支援する事がご本人の為ではない事を心得ている。		
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	日々の細かい情報をご家族にお伝えし、ご家族と共有しご家族・職員で支えていくスタンスを構築している。		
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	住み慣れた家の近所の方・友人がホームへ度々訪ねてこられる。		
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	自席の配置、ソファの数、テーブルの数には大変気を遣い、その時の人間関係に応じて配置変えをする事もある。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	看取り退去をされた方のご家族様が来られ、手続き等は落ち着いたけど、やっぱり足がここに向く。と尋ねてこられた時には、アルバムに保存している写真を抜出差し上げたりしている。		
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	アセスメント時には、思いをよく聞いて、意向に沿うように努めている。ご本人の気持ちになる事、多くの物をもっている(eX:スカーフ等)方は、毎日スカーフを巻く等画一的にならない様職員は、努力している。		

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
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	馴染みの生活が変わらない様に、なるべく入居前と変わらない生活を営める様、ペット・家具の配置にも工夫努力をしている。		
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	職員は、その方の「出来る事」「出来ない事」を把握し、状況にあった声掛けをしている。また、担当制を導入している為、担当者はより深く、他職員に情報提供をしている。		
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	モニタリングは全員が提出している。カンファレンスは、担当者・ご家族に参加頂き出来る限り、ご本人にとって最良のケアを提供できるようにしている。		
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	プランは全てナンバリングしており、記録にはナンバリングも記載している。実践しているか否かが一目瞭然になっている。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	キーバソンの変更、ご本人の変化に伴う薬の調整等、その時々に応じてケアをしている。		
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	町内会の方と一緒に花木を植えたり、している。町内の方が集まった時には、【北海盆歌】を太鼓を叩き皆で踊ったりもしている。		
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	入居時には、かかりつけ医の希望も受け入れられる事を説明している。現在は、いないが、過去には、ご自身のかかりつけ医に往診して頂いていたケースがある。		
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	ナースへ報告する為のファイルを用意している。1週間1ページになっており、365日分記録ができる。毎週、その報告ファイルを訪問看護時にみて、対応して頂くシステムができています。		

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
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。	入院時は、病院相談員とは、密に連絡をとり、スムーズに退院できる様にしている。		
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、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	過去3名の方をお看取りしている。霊柩車がホームに到着し、全員でお見送りをしている。Dr、ご家族、職員の協力のもと行っている。		
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	今年の入職者以外は、救急救命講習を受けている。職業時間内に仕事として、受講している。		
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回の避難訓練は、町内の方も訓練に参加している。地震水害については、運営推進会議時、消防の方にお話しをして頂いた事もある。		
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	ご入居者への声掛けは、【基本は敬語】と指導している。方言・関係性はその次になる事ホーム内研修でも学んでいる。		
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	声掛けは、自己決定しやすい様、シンプルな声掛けをするように指導している。		
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、希望に沿って支援している	入浴・食事・服薬等の拒否の場合、何が原因かをさぐり、出来るだけ希望に沿うようにしている。特に服薬拒否は、ご家族の協力をお願いする時もあるが、出来る限り服薬して頂く様、職員を変えたり、水・ぬるま湯・ゼリー等配慮して行っている。		
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	化粧をする方はしやすい様に鏡や、入れ物も工夫している。男性は、髭を毎日剃れる様に声掛け、環境作りをしている。		

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
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	肉の苦手な方は、両ユニットで2名(ひだまりユニットは通所者1名えにしユニットは入居者1名)、魚にメニューを変更している。食器拭きは、自席に持っていき拭いて頂いている。		
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	「脱水は介護士の恥」と常に指導している。ゼリーはもとより、ココア・リンゴジュース・紅茶・サイダー・マミーと飲んで頂ける物は全て用意する。		
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	モーニングケアから1日に4回の口腔ケアをしている。歯科医から綺麗と言われている。		
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向けた支援を行っている	日中・夜間を通し、その方にあつた時間間隔で排泄誘導をしている。全てオムツが悪いとの考えはなく(布パンツで人前で失敗し落ち込む等)出来る限り、その方の希望に沿いたい。デリケートな部分なので、慎重に吟味している。		
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	服薬に頼りきりにならない様に、適度な運動【ふまねっと】を導入、また、【タクティールケア】も導入し、排便のコントロールの研究をしている。排便はスケールまで、報告する事としている。		
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、個々に沿った支援をしている	風邪や血圧で日数があいてしまう事がある。何日入浴していない事を伝えて、入浴誘導している。楽しめる様に入浴剤や花等を浴室に設置したりしている。(花の好きな方に限り。混乱を招かないため)		
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	就寝時間は決まっていない。いつも早く就寝する方もバレーボール・野球等を観戦し、遅くまで、起きている事はしばしばある。		
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	服薬は少ない方が良く思っているも、必要な薬を必要に応じて処方して頂いている。		

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
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	囲碁が趣味だった方は、町内会から週1回ボランティアに来て頂いている。50年畑を営んでいた方は、春から秋にかけホームの畑作りをして頂いている。毛糸、縫い物等それぞれの仕事、楽しみをお願いしている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	秋と言えばきのこ。きのこ王国に行きたい、との声から、観楓会とは別に単独10月にきのこ王国に行った事もある。(観楓会は10月の恒例行事)		
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	スーパーには一緒に行き、レジでは、お財布を渡し金銭を支払って頂いている方もいる。		
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	電話や手紙は自由にして頂いている。手紙を書いても郵便局送れない方の為に職員は、ポストを作成し、設置。投函をして頂き、職員が郵便局ポストに入れる事をしている。		
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	共有スペースには、ベンチ、ソファを用意しており、入居者同士が会話を楽しんでいる。入浴拒否の方には、脱衣場にバラの絵を設置したり、アロマを置いたりし、工夫をし楽しんで入浴して頂ける様にしている。		
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	食事中は静かに食べたい方、お話しをしながら食べたい方、些細なもめごとが起こらない様、テーブルを4台にし、それぞれの食事のとり方を出来る環境にしている。		
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	入居時には、馴染みの物を持ち込まれる様話をしている。キュービー人形を持ち込み、(キュービーの)服を編んでいる方もいる。		
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	居室が分からなくなる方には、別に表札をわかりやすく提示している。また、トイレ等もわかりやすく表記している。		