

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 rows: 事業所番号 (0170100960), 法人名 (株式会社 進幸), 事業所名 (グループホーム ピアハウスPOP), 所在地 (札幌市中央区北4条西16丁目1番地3 幌西ビル2階), 自己評価作成日 (平成28年12月6日), 評価結果市町村受理日 (平成29年1月30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)】

障害のある介護者が就労しており、介護する人・される人という関係を超えて互いに相手を思いやり暮らしているホームです。これからは認知症の介護や接遇面の改善を図り、入居者も職員もお互いを尊重し合い共に生きる姿勢を大切にしていきたいと思えます。また、スタッフ職員の能力や得手不得手を考慮し仕事内容を決め、無理せず働けるように配慮することにより職場の人間関係も良好で2年間離職者が出ておりません。

※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。

Table with 1 row: 基本情報リンク先URL

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 rows: 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 (平成28年12月13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)】

当事業所は市の中心部に立地し、7階建てマンションの2Fに同系列事業所が経営する共同住居及びデイサービスを併設した1ユニットのグループホームである。介護に従事する職員の中には障害を有する人もいるが、利用者・家族からは温かく受け入れられ、管理者と一体となった利用者中心のケアに努めている。運営推進会議は年6回定期的に開催し、町内会、利用者・家族、包括支援センター等の人が参加し、事業所の取り組み、活動状況等の説明を行い、参加者からは多くの意見、提案などが出され、これらをサービスの向上に活かしている。地域との連携として、町内会行事への参加をはじめ、事業所行事への呼びかけの他、大学・高校等から実習生の受け入れ、保育園からの訪問等もあり、日頃から地域の一員として交流に努めている。介護を支援する人、される人の立場を超えた信頼に基づく人間関係で結ばれ、明るく基本に沿ったケアに努力している事業所である。

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

Large 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 contain evaluation data for various service aspects.

## 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	グループホームの理念を作成し、フロアに提示して全職員で共有している。	理念は、外部から訪れる人でも見やすい場所のフロアに掲示され、職員間で共有化を図りながら実践につながるよう努めている。	日常のケアサービスを行う際の根拠となる理念について、全職員一人ひとりが十分把握し、理解することが必要であることから、今後さらに職員間での共有を深めていくための工夫を期待したい。
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	地域の方々が気軽にホームに来る事ができるよう町内会長との連携をはかり、イベントの案内など配布している。夏には初のふれあいバザーと称し地域との交流を行いました。	花壇づくり、七夕などの町内会行事に参加するとともに、夏祭りなどホームの行事へチラシ、ポスター等による案内の呼び掛け、実習生の受け入れ、保育園児の訪問等、日頃から地域との交流に努めている。	
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	町内会に加入しており、運営推進会議を通して事業所の活動等について報告している。大学や高校の実習生を積極的に受け入れて協力しています。		
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	2ヶ月に一度開催し、事業所の取り組み等について報告し、参加者からの事故防止等についての提案を実践するなど、サービスの向上につなげている。会議の議事録を家族や関係機関に送付しています。	運営推進会議は定期的で開催しており、町内会、利用者・家族、包括支援センター等の人が参加し、事業所の取り組み状況報告や参加者からの意見・要望等を汲み取り、サービスの向上に活かしている。	
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に取り組んでいる	市グループホーム連絡協議会・区管理連絡会に参加し、積極的に行政情報を活用している。運営推進会議には第一地域包括支援センター職員が参加している。	グループホーム管理者連絡会議等の定例会議及び研修会への参加を通じて、行政施策の情報を得るとともに、個別事案発生都度区担当の窓口へ相談・指導を受けに訪れ、行政との協力関係を築いている。	
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	身体拘束や虐待について外部研修に職員が参加し、研修報告等を行い、職員全員で取り組んでいる。	「身体拘束禁止マニュアル」に基づき、職員が身体拘束に関する内・外部の研修で学んだ知識を活かしながら、身体拘束をしない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	職員が虐待研修に参加し、研修報告等を行い、職員全員が虐待についての理解を深めることができるように努めている。		

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
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	利用者2名が成年後見制度を利用中。後見制度についての理解を深めていきたい。		
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	契約書、重要事項説明書に基づき説明し理解いただいている。		
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	ご家族が来訪された際にはお気づきの点等ないか確認し、ご意見・要望をいただいた時には全職員に周知し、運営に反映させるよう努めている。利用者からの要望についても同様に対応している。	意見等を聞く機会として、特に家族の来訪時でのコミュニケーションに重きをおいている。同時に運営推進会議の場における意見・提案等の汲み取りに努め、運営に反映させている。	
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	月1回ケア会議を開催した際に職員の意見を聞き取り反映させている。また、管理者を通じて代表者にも意見を届けている。	毎月1回定期的に開催するスタッフ・ケア会議の他に、日常業務及び必要の都度行う会議の機会を通じて職員から意見・提案を促し、これらを運営に反映するよう取り組んでいる。	
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	職員の能力を見極め、強いストレスを感じることのないシフトを作成。職員の休憩室の整備を行った。職員の能力に応じて担当を決め、職場環境の整備をおこなっている。		
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	職員が実務者研修を受講している。その他の研修にも積極的に参加している。		
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	管理者がグループホームの勉強会に参加し、情報収集や交流を行っている。		

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
<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	新しく入居された方がいないが、入居者の声に耳を傾け、安心して暮らせるよう努めている。		
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	ご家族が来訪時は、要望等をお聞きし、誠実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	本人とご家族が必要としている支援は何か、介護職からの視点とすり合わせ対応している。		
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	利用者にはホーム中で役割をもつていただき、感謝の気持ちを持って利用者と接するよう努めている。		
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	ご家族との関係が途切れることのないよう、ご家族にも負担なく来訪していただけるように支援している。		
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	なるべく生活習慣を変えないよう努めている。なじみの人や場所との関係継続についてはいろいろな事情もあり現在は難しい状況。	利用者の多くが単身者で、馴染みの人や身内の人は少ないのが実態であるが、馴染みの人や場所との関係がある利用者については、関係継続への支援に向けて努力している。	
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	利用者同士が声を掛け合ったりする場面もみられる。フロアでの座る位置や食堂の席など配慮している。		

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
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	担当となってから、契約終了ケースはないが、必要な場合は相談に応じ、支援する用意がある。		
<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	ゆっくりと向き合う時間をつくり、生活歴や今後の希望について聞き取れるように努めている。コミュニケーションが取れない場合は、生活歴やご家族の意向を踏まえ、本人本位に検討している。	日常生活の暮らしの中で、本人の意向・要望等を基本情報として個別に把握し、これらの情報を職員間で共有しながら、本人本位の生活につながるよう努めている。	
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	日常的なかかわりの中で、生活歴等の把握に努めている。		
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	一人ひとりのペースに合わせた支援を心がけており、個別に外出に出かけたり、美容室、カラオケに同行する等の支援をおこなっている。		
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	担当制としてアセスメント、モニタリングを全職員が行い、介護計画に反映するよう努めている。	アセスメントをベースにして、月に1回モニタリングを行い、担当者を中心に全職員で検討し、3か月毎にケアプランの見直しを行い、本人・家族の意見等を反映した介護計画を作成している。	
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	日々の様子について記録し、全職員で情報共有している。変化があれば介護計画の見直しを検討している。		
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	同敷地内に有るデイサービスの行事に参加するなど多機能性を活かしている。		
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	定期的なボランティアの訪問があり、お喋りをしたり、行事の飾り付けやおやつ作りなどを行っている。また、町内会の花壇づくりにも参加し、散歩の折に花を見て楽しんだ。		
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	訪問診察を利用し、緊急時に相談したり指示を仰いでいる。また、長年通いなれた通院先へ付き添い適切な医療を受けられるよう支援している。	協力医から月2回の訪問診療と、週1回看護師の来訪による医療体制を組んでいる。本人が希望するかかりつけ医への受診時には職員が付き添い、適切な医療を受けられるよう支援している。	

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
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	週1回看護師が来訪し、体調管理を行っており、受診などについて相談している。		
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、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。	入院時には情報提供を行い、入院中にも面会し看護師からの情報収集を行っている。また、退院時には本人の状態を確認し、看護添書をいただくなど連携を図っている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	終末期の方針についてはご家族や本人との十分な話し合いを行っていないが、今後は訪問診療との連携を図り、勉強会を行っていく予定である。	入居時には本人・家族等に対して、「認知症対応型共同生活介護が行う看取りに関する指針」について内容を説明し、同意書で確認している。これまで未だ看取りの実態はないが、将来的には対応する計画である。	重度化や終末期への対応に向け、常日頃から職員間で共有化を図り、併せて将来に向けた準備として、「看取り介護マニュアル」の整備及び段階毎に本人・家族と医療機関等との話し合いを行い、状況変化に対応可能な体制づくりを期待したい。
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	救命救急訓練を実施している。事故が起こった際の対応について都度職員と話し合いを行っている。		
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	今年度は3回火災訓練を実施。地震、水害等については避難経路の確認等を行っているが全職員に周知できていない。	消防署の指導の下、今年は3回避難訓練を実施し、地元の人々にも参加を呼び掛けながら、同ビルに入居する同系列3事業所との合同で行っている。防災設備、避難器具、備蓄等も整備され、災害対策に努めている。	
<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	言葉かけについては信頼関係に係ることとして十分な配慮をもって対応している。	言葉づかいや接し方に配慮するなど、一人ひとりの誇りを傷つけないよう支援している。個人情報等に関する重要な書類等は、施錠により適切に管理されている。	
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	利用者が訴えや希望を表すことができるよう聞く姿勢をもって対応している。職員の能力にばらつきがある。		
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	本人の希望に合わせるよう心がけているが、業務に追われ希望にそえない部分もしばしばある。		
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	外出時には身だしなみを整えている。日常的には、整容や着衣のみだれなどがみられることもたまにある。		

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
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	一人ひとりの好みに合わせているとは言えないが誕生会や季節行事の際にはメニューを工夫し楽しんでいただいている。また、ボランティアが2～3ヶ月に1回来訪し、利用者と一緒におやつ作りを行っている。	食事の楽しみ方の一つとして、誕生会や季節毎の行事の際には、別メニューによって工夫しながら食事を提供するなど、楽しめるよう支援している。	
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	栄養バランスを考えてメニューを作成している。摂取量を記録し、過不足を確認している。また、喉詰まりやむせがない食形態はそれぞれに合わせている。		
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	朝・夕口腔ケアを行っている。自分でできない利用者は職員が介助している。週1回訪問歯科を利用している。		
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	1時間半～2時間毎にトイレ誘導を行っている。排泄のパターンがなかなかつかめず失禁していることもあるが、衣類や寝具の汚染は改善している。	個々の排泄パターンの把握に努め、情報を共有しながら早めの誘導によるトイレでの排泄習慣づけ、昼食後に昼寝を実施し夜間頻尿対策を講じるなど、失禁防止及び排泄の自立に向けた支援を行っている。	
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	野菜を多く使った献立を作成し、水分摂取を促している。3日以上排便がない場合は下剤や浣腸を行い、排便のコントロールを行っている。		
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	本人の希望は最大限に尊重しながら、週2回の入浴を実施している。	週2回の入浴を基本としているが曜日を予め定めず、その時の本人の体調や気分等、個々の希望に応じて臨機応変に対応している。	
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	午後に昼寝の時間を設けている。また、ベットメイクやシーツ交換、寝具の調整等を行い、安眠できるように配慮している。		
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	お薬情報をファイルし、全職員が閲覧できるようにしており、処方の変更になった場合は職員に周知し、状態観察をしている。		
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	個別対応を行っており、近くのコンビニへ買い物に行ったり、天候と体調をみて散歩に出かけるなどしている。また、個別に外食に出かけたり、ミニコンサートに出かけたりしている。		

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	一人ひとりの希望に沿う事は出来ないが散歩や買い物に出かけられるよう努めている。	外出の機会として、近くには遊歩道のミニ公園があり、これを利用しながら買い物、散策の他、各自の希望に応じて外食、カラオケ、喫茶、美術館などへの外出支援を行っている。	
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	本人がお金を持つことの大切さは理解しているが、しまい忘れ等による紛失が懸念されるため本人管理は行っていない。		
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	さまざまな個人の事情があり、電話や手紙のやり取りの支援はほとんど行っていない。		
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	チェック表を作成し環境整備を行っている。ポランティアが季節の飾りつけを行っている。部屋によって室温に差があり、補助暖房で対応している。	共用のリビングとダイニングは一体となっており、広くゆったり、彩光も良く明るい環境下にある。コーナーには畳敷きの小上がり、他にはピアノも配置するなど、寛ぎの空間となっている。また、壁には写真、手作り作品、お知らせ等が掲示され癒し感を創出するなど、居心地良い工夫がなされている。	
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	食堂・リビング・居室などそれぞれの場所でくつろいでいただいている。		
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	本人の使っていたものを持ち込み、使用している。	各居室には、本人の使い慣れた家具や馴染みの物を持参し、生活感ある居心地の良い居住空間となるよう配慮している。各居室のドア入口には担当職員の名札が掲げられており、担当制により本人と共に寄り添いながら支援する体制となっている。	
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	手すり等設置しているが、個々に合わせたものではないため立ち座りや移動時に本人の機能を活かしていないと感じることもある。		