

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 (0190502260), 法人名 (SOMPOケア株式会社), 事業所名 (SOMPOケア そんぼの家GH札幌青葉), 所在地 (札幌市厚別区青葉町13丁目5番5号), 自己評価作成日 (令和元年8月21日), 評価結果市町村受理日 (令和元年10月7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。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, [http://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kihon=true&JieyosyoCd=0190502260-00&ServiceCd=320](http://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&JieyosyoCd=0190502260-00&ServiceCd=320)

【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)】

- 1. 要介護状態であり、認知症である利用者(その者の認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者を除く。以下同じ)が可能な限り共同生活住居において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、心身の特徴を踏まえ、利用者が有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の世話及び機能訓練等必要な援助を行う。
2. 利用者一人一人の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割をもって日常生活を営むことができるよう配慮しておこなう。
3. 懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族に対し、サービスの提供等について、利用しやすいように説明を行う。
4. 関係市区町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
5. 前各項のほか、行政の条例に定める内容を遵守し、事業を実施する。

【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 (令和元年9月17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)】

事業所は、最寄りの駅やバス停から徒歩圏内にあり、広大な敷地には複数の高齢者関連の事業所が隣接し、グループホームの1階にはデイサービスが併設されている。昨年組織変更があり、新たな法人として1年が経過している。周辺は緑豊かな環境にあり、利用者は花や樹木を眺めながら、住宅街を散策している。地域に開かれた事業所として、共有スペースを地域に開放し、町内会の総会等に活用されている。事業所や利用者の理解に繋がる認知症カフェを「ぼっけカフェ」として2か月(偶数月)に1回開催し、地域交流の場となっているが、管理者始め職員は、地域とのさらなる交流を目指している。運営推進会議には、数名の地域の方や家族の出席が得られ、防災関連や認知症カフェの開催に当たり、様々な意見交換が行われている。職員は、利用者を尊重したケアに努め、知識や技術の向上に向け自己研鑽に励んでいる。

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	定例研修で経営理念を共有している。	「人間尊重」を基本とする経営理念を共有し、事業所の運営方針を会議で取り上げ、職員に周知している。事業所独自の理念策定を考慮している。	
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	事業所運営推進会議開催。町内会への会議室貸出。認知症カフェの定期開催。	町内会とは、相互のお祭り等で参加がある。共有スペースを地域に開放し、さらに月1回認知症カフェも開催している。自治会の橋渡しで、小学生低学年と親の来訪があり、利用者ひとときの触れ合いがあるなど、地域に開かれた事業所を目指している。	認知症カフェ開催前は、民生委員の協力を得てチラシを町内会に回覧して来訪を促しているが、日常的に、さらなる交流を考慮しているので、その取り組みに期待したい。
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	運営推進会議開催時に事業所内や法人内の事例を発信し、認知症の人の理解や支援方法を共有している。		
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	日常生活上での取り組み内容について賛同を得ている。	会議は、数名の家族、民生委員、消防団員、地域包括職員の出席の下、年6回開催している。事業所の活動状況や事故、研修等の報告後に、メンバーから認知症カフェの開催に当たり、様々な意見が出されている。福祉用具やAED体験会等が行われている。	
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	月初に入居状況を報告。対応困難事例についての適宜相談実施。	実地指導での注意喚起には、迅速に是正している。事故等の報告書や各種提出物は郵便やメールを利用しているが、困難な事案は電話で相談し、助言を得ている。市の管理者連絡会では、研修会や情報提供があり、運営やケアに反映している。	
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	3か月に1回身体拘束廃止委員会を実施。また、虐待の研修を通じて何が身体拘束に当たるのかを確認。	身体拘束の廃止や虐待防止の周知徹底を図るために、指針に基づき、定期的な適正化委員会や外部研修参加後の内部研修を開催している。言葉遣いなど接遇マナーは、定期的な面談を行い正しい理解に繋げている。	
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	虐待の研修を年2回以上実施。本社相談窓口を設置。		

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	成年後見制度の資料を閲覧できるようにして情報共有している。		
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	管理者と計画作成担当者の両名で契約に携わっている。		
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	運営推進会議での意見集約。ケアプラン更新時にケアの要望・意向を確認。	家族の要望は、面会時や電話、手紙、ショートメール、介護計画作成時、運営推進会議での来訪時に傾聴し、意見には改善策を協議している。個別の写真とコメントをつけて、日常の様子を「便り」として送付している。	
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	事業所会議での意見集約。	管理者は、日々の業務や会議、年2回の人事考課等で運営上の意見や個別の要望を傾聴し、改善に努めている。ユニット毎に違いはあるが、職員は、得意分野の業務で力を発揮したり、各業務を持ち回りで担っている。	
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	キャリアパス制度の実施。 認知症実践者研修受講支援。 各種資格試験に伴う勤務調整。 残業時間の管理。		
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	入社時研修、介護技術研修を実施。 理解度に合わせて定例研修を実施。		
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	厚別グループホーム連絡会主催の合同研修開催。		

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	入居前のアセスメント面談において不安の解消に努めている。		
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	問い合わせ、見学、入居前面談と複数回にわたり不安を傾聴している。		
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	入居前アセスメントにおいて必要なケアを提案している。		
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	介護者優位にならないよう接遇について共通認識を持つように努めている。		
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	面会・外出・外泊がいつでも出来るよう案内している。		
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	親戚・友人の来訪を受け入れている。青葉町を馴染みの地域としている方と近隣を散策している。	利用者が久しく会っていない人や、懐かしい場所を訪ねたいなどの要望は皆無に近く、生活歴や家族からの情報を会話に織り込み、思い出を共有している。家族の支援で、自宅を訪れている利用者もいる。	
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	複数の職員とともに近隣を散策。各人の会話を促している。		



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	入居中の経過についての情報提供など、必要に応じて協力している。		
<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	一人ひとりの「自分らしさ」の実現に向けてアセスメントを実施。	利用者個々の要望は異なるが、関わりから把握したことを介護記録に残し、家族の意見も参考に、どの様に生活をしていきたいのかを推し量っている。毎月のモニタリングで、利用者の意に沿ったケアができるよう努めている。	
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	馴染みの品を居室に持参されるよう案内している。		
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	毎月のモニタリングにて実施。		
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	毎月のモニタリングにて実施。及び適宜状況に応じて介護計画作成。	介護計画の更新時や急変時は、新たにケア目標を設定している。利用者や家族の要望、医療関係者の意見、介護記録を含む個別の記録を参考に、全職員の意見や提案が反映されている。	
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	介護計画作成時に日々の気づきをカンファレンスにて集約している。		
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	グループホームから他住宅や施設へいつでも転居ができるように、関係者と情報共有している。		
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	訪問看護ステーションと連携し医療面でのケアについて支援を受けている。		
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	訪問診療3事業所。訪問診療を受けていない方3名。それぞれ連携している。	3カ所の医療機関から、定期的な訪問診療が行われている。従来のかかりつけ医や専門医の受診は家族対応とし、健康状態は共有している。看護職員と系列の看護ステーションとの連携により、適切な体調管理に努めている。	

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
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	非常勤勤務の看護職員配置並びに隣接訪問看護ステーションと連携。		
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・退院時に情報共有。		
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	終末期、看取りのケアについて研修を実施。家族・主治医・介護職員交え、カンファレンス実施。	入居時に、利用者や家族に状態悪化時の対応指針を説明し、同意を得ている。主治医や家族と適宜確認を取りながら、利用者、家族の意向を最大限受けとめ、尊厳に配慮した支援に取り組んでいる。	
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	ケアサービス基本マニュアルにて対応方法を周知。AED訓練実施。		
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回防災訓練実施。運営推進会議にて案内。	消防署や地域消防団の協力の下、年2回防災訓練を行っている。連絡網には民生委員の登録、防災についての研修、家族に避難場所の周知、3日分の飲食料の備えなど、防災への意識を高めている。	消防団の協力は得ているが、地域との協力体制の整備、自然災害が及ぼすリスクや排泄時などケア場面の対処法、系列事業所との連携確認など、災害対策強化を検討する意向を示しているため、その取り組みに期待する。
<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	定期的な個別職員面談にて指導。	研修で法令遵守や個人情報の保護について学び、個人記録は適正に扱うなど、実践に努めている。不適切な言動がある時は、管理者が個別面談等で助言をし、正しい理解に導いている。	
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現したり、自己決定できるように働きかけている	モニタリング時にヒアリングしている。		
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、希望にそって支援している	職員都合にならないよう、ご利用者に相談、同意の上でケアを実施。		
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	季節に合った衣類の選定をしている。敬老会ではおしゃれをし写真撮影を実施。		

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	食事形態を嚥下状態に合わせて変えている。	献立と食材は外食業者から届けられ、ご飯と味噌汁のみ用意している。ワンプレートや大皿に盛り付け、取り皿で食したり、時には外食、テイクアウトでお寿司を、誕生日にはケーキを用意するなど、楽しめる工夫を行っている。	
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	水分摂取量を記録している。		
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	個人の状態に合わせて口腔ケアを実施。適宜訪問歯科医師や歯科衛生士から助言をいただく。口腔衛生管理体制加算取得中。		
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	排泄のパターンを把握できるよう記録している。	自立排泄後に利用者からの報告やトイレへの同行支援で、排泄状況をチェックしている。利用者や家族と相談して、布下着や衛生用品を使い分けている。職員の努力下、布下着になった利用者がいる。	
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	排泄のパターンを把握できるよう記録している。		
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	体調に合わせて入浴支援している。	1カ所のユニットには、重度の利用者に対応できる特殊浴槽も設置している。入浴は週2回を基本とし、同性介助や複数介助を行い、湯船の中で寛げるよう支援している。普段聴かれない言葉があり、ケアプランに反映することもある。	
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	就寝時間を個人の生活ペースに合わせている。		
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	看護職員を中心に支援している。		
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	食器拭き、洗濯物たたみ等役割を持っている。		

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
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	好天時に近隣を散策。	天気の良い日は、裏にあるビニールハウスの野菜を眺め、駐車場を散歩したり、近所の花を眺めながら周辺を散策している。時には、買い物に出かけたり、車窓から緑豊かな風景を楽しんでいる。足を延ばして北海道博物館等の外出支援をしている。	
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	スーパーでおやつを買う支援を実施。		
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	本人の希望に応じ家族との電話を取り次いでいる。		
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	気温・湿度に配慮した空間づくり。 季節の飾り物を作成。	食堂と寛げるスペースを設置している居間に接したテラスは、物干し場などに活用している。共用空間は、温湿度や臭気、採光、清掃に配慮があり、過ごしやすい環境整備に努めている。また、季節の飾り物や習字など、利用者の作品を掲示している。	
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	イス・テーブル席の他にソファの空間を設置 適宜事務所スペースを開放。		
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	入居時に持参されたものを配置している。	居室には、クローゼットや洗面化粧台を設置している。調度品や生活用品は、馴染みの物を持ち込んでいる。家族写真や趣味の物、紙細工など、利用者の作品を飾っており、親しみのある居室作りが行われている。	
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	基本的にバリアフリー設計。歩行訓練ができるよう廊下の往復支援している。		