

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	0174200204		
法人名	別海厚生企業組合		
事業所名	グループホーム すずらん		
所在地	北海道野付郡別海町別海鶴舞町6番地45		
自己評価作成日	令和2年2月8日～	評価結果市町村受理日	令和2年6月29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)】

いつも気を付けていることは、利用者に対しての、言葉かけや対応の仕方です。皆で声を掛け合っていますが、何年経っても十分なことにはなっていないとは思いますが、丁寧な対応を心がけています。アピールしたい点では、毎年利用者の地域の祭りに出かけていますが、その姿をみた地元の方が、すずらんを指名で入居申し込みに来られたことです。少しずつ、地域にも受け入れられているという実感が湧いています。

※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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kiho_n=true&JigyosyoCd=0174200204-00&ServiceCd=320
-------------	---

【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 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6月11日(令和元年度分)

【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、活き活きと働いている (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、安心して暮らしている (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
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	理念の唱和は、毎年行っていたが、文面が長く全員が説明しにくいことから、理念を要約し簡潔に説明できるようにと今年度から新しくしています。		
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	GHが、地域に根差してきていることから、様々な交流も増えている。気軽に来られる方が非常に増えている。ボランティア事業(ワンデーサービス)も継続しておこなっている。		
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	様々な世代やボランティアと交流を行うことにより必要な支援や知識等をお伝えし、参考にいただいています。		
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	委員の方々からも積極的に意見を述べていただいています。人出の少ない際の、ボランティア活動の声をかけていただいたりもしています。(まだ実行にはつながっていません)		
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	平成16年からの関係もあり、実績から信頼関係も互いに成り立っていると思います。継続して必要な情報のやり取りをおこなっています。		
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	身体拘束をしないことは、契約時必ず家族にお伝えし、また勉強会もおこなっています。普段からも、行為についても考えるようにしています。		
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	定期的に行われる委員会の報告、研修会報告などの勉強会をおこない、互いに声を掛け合える関係づくりに努めています。		

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
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	ミーティングでの勉強会などで議題にすることがあります。契約時には、家族に説明しています。		
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、疑問を持つことのないような、対応を行っている。改定の際は、事前にお知らせし、疑問点があれば、説明している。		
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	利用者の意見は、会話の中から要望があれば全員で共有し反映できるものはしている。家族には通信で様子を知らせ、担当者から個人の様子を毎月伝えるようにしている。(前回アドバイスいただいています)家族からも好評です。		
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	職員全員が、組合員であることから、意見があれば、理事会に提案されています。又毎年理事長との個人面談もあり意見を自由に述べます。それがどのように検討されたかも全職員に文書で見いただいています。		
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	当法人の就業規則に則って、毎年ベースアップ等が行われているが、個々の努力や実績で差が出るわけではない。給与水準も高いとはいえない。労働時間は、超過しないように努めているが、超過の際は手当をつけるようにしている。		
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	近隣の研修に関しては、全員が受けられるようにしている。受けられない場合は、受けた職員が勉強会で報告し共有している。研修費の参加費については事業所負担としている。能力給については、今後の検討課題となっている。		
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	他事業所の研修会の参加も積極的に行っている。当事業所の研修会に招待したりなどもしている。同業者とのやり取りは、密に行っている。		

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
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	サービス開始時については、関係機関や友人、家族等から情報を集めながら、本人との関係の中から、思いを引き出し、共有している。		
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	家族の思いは、十分に受け入れ、寄り添いながら、時には一緒に考えながら県警作りに努めている。		
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	本人にとって、必要なサービスであれば、検討しながら、対応に努めている。		
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	人と人との関係性を重視している。又そうでなければ、利用者の日常生活が成り立たないと思っている。		
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	家族も協力者の一人として、相談したり、頼ったり、しながら利用者にとって良い関係が保てるよう大切に考えている。		
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	行きたい場所、会いたい人など、職員が会話の中で常に引きだしている。実現ができなくても、気持ちは途切れない努力はしている。		
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	利用者同士が自然と支えあったり、声をかけあったりする場面が日常的にみられている。		

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	契約終了の家族との関係が、継続していることが多くあり、相談や支援というより、野菜を届けてくれたり、遊びにきてくれたり、他の方を紹介してくれたりとある。いつでも来ていただける関係にしている。		
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	利用者の言葉は日ごろから大切に受け止めているため、担当職員の毎月の生活シートや日ごろの会話からの情報を集め、共有し意見を出し合っている。		
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	生活歴を知ることは、本人を知るためにも必要であるため、全員が積極的に関わっている。馴染みの暮らし方にも沿えるよう努めている。		
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	マンネリな生活から、脱するためにも、心身状態、有する力を知り、生活の中で生かせることを見つける努力を行っている。		
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	必要なケアに関しては、家族とも相談し、報告し介護計画を作成している。本人にとって必要なケアは、話し合いながら立てているため、それぞれの意見が反映されている。来所の際にも必ず意見の交換を行っている。		
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	毎日の申し送りノート、個人記録、生活シートを利用しながら職員全員で共有している。		
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	利用者にとって必要なことは、時には家族にも相談しながら、実現できるよう対応する柔軟性を持ち合わせている。		
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	さまざまな場所にある、資源をほぼ全員の職員が探し求めており、少しでも利用者生活が楽しめるよう模索している。		
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、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	限られた医療機関のため、選択の余地はないが、地域の病院がかかりつけ医となっており、協力的である。通院が困難な方には訪問診療がお行われている。他地域の受診は家族の協力を得ている。		

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	職員は、利用者の細かな変化に気づき、看護師に相談したり、受診が必要な時は受診の対応を行っている。		
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、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。	早期の退院を望むため、情報交換や相談は入念に行うようにしている。日頃から病院内MSWとの関係性も良く様々な情報交換を行っている。		
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、や介護計画などにも、重度化した状態であっても、本人が安心して生活することを最優先にできるよう、他機関と連携していくことを約束している。		
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	定期的に救急救命講習を行っている。急変時は、救急車対応するよう全体に周知している。		
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	年に2回の火災時における訓練を行い、その際に地震や水害、暴風雪時についての話し合いを行っている。訓練には、運営推進委員にも参加いただき、協力を求めるようにしている。		
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	職員全員で、取り組んでいる。関わるうえで一番大切なこととミーティングや普段の生活をとおして意識している。継続し考察していく必要あり。		
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	利用者本人が、意見できたり、選択することを大切にしているため、そのように働きかけ、それを職員の喜びとしている。		
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	ご本人の思いや行動を優先している。起きる時間、食事のタイミング、食べる時間などなど、その時の希望に沿っている。		
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	更衣の支援や好みの聞き取り、整髪、又清潔感を保てるよう、全員に支援している。		

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
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	野菜の下ごしらえを行ったり、リクエストに応えメニューに加えたりしながら、食事を楽しむようにしている。		
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	水分、食事量など表に記載し、全員で共有し不足を補う物を用意し不足を補っている。好きな飲み物やゼリーやパンや麺類など準備している。		
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	全員が起床時、毎食後、就寝前と口腔ケアを行うことを習慣とし、表で確認している。		
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	排せつ表の利用により、排せつの間隔を全員で共有できるようにし、個人の排せつパターンに応じて声かけをおこなっている。リハパンが必要な場合は、下着に変え、自力で脱ぎ履きができるよう勧めている。		
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	個人の習慣等を取り入れたり、排せつを促す食べ物、飲み物を考えながら提供している。(ヨーグルト、プルーン、オリゴ糖、青汁などなど)		
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	入浴は毎日できるよう準備している。主に午後の入浴が多いが、必要に応じて、午前や夕食後の場合もやっている。		
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	生活習慣の尊重はもちろんのこと、その日の体調に合わせて自由に支援している。夜間も薬に頼らず安心して入眠できている。(眠剤を外すことがよくある)		
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	全員が利用者の服薬の内容を知ることができるようにしている。話し合うことも多くみられている。		
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	職員全員が、利用者が喜ぶことを常に探っており、様々なもので、たのしめるようにしている。		

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
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	本人の希望がある時は、実現に向けて支援する努力をしている。家族が定期的に外出にさそうこともある。外出は季節によってばらつきがある。外出をする準備ができていますが、促す声かけが消極的になっている。		
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	自己管理ができる方は、所持しているが、殆どの方が管理が困難なため、家族の希望により管理させていただき、使用した金銭については、ひと月ごとにレシートと残金の写しを送付している。地域資源を利用し購入できる機会も作っている。		
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	自分で電話の使用ができる方は、携帯電話を自由に使用している。電話で話したり、手紙を書いたりもいただいている。		
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	車椅子の方が増え、動線がうまく使えず、狭さを感じてきている。		
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	本人の希望や、様子をみながら、空間の設定をおこなっている。居室へ招いたり、隣のユニットへ行ったりしながら、自由過ごし方をしている方が多くいる。		
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	入居の際には、必ず家族と、相談しながらレイアウトや、小物等について話し合いをおこなう。又長く入居されている方は、その状況によって変更を行っている。		
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	廊下、ホール内は手すりを利用し特に夜間は、危険なく、トイレへ向かえるように、職員全員で検討を行っている。居室の手すり、滑り止めマット、ベッド等個人の能力に合わせて、常に話合いが行われている。		