

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	0190501304		
法人名	株式会社オストジャパングループ		
事業所名	グループホームいきいき(プラタナス)		
所在地	北海道札幌市白石区北郷9条3丁目3番1号		
自己評価作成日	令和元年11月8日	評価結果市町村受理日	令和2年1月17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)】

入居者様がどのように暮らしていきたいかを大切に、個々に合わせドライブや買い物、外へ散歩に出かけている。入居者様によっては体調的に車に乗って外出が難しい方もいるので庭先に出て季節を感じていただけるようにしている。また食事に関しては配食サービスを使用しているが誕生会等の行事の際はご本人の好きな物を提供しており外部業者の食事にこだわることなく出前をとったり赤飯を職員で作ったりして、柔軟に対応している。

※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.kajigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyouCd=0190501304-00&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	令和元年11月26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)】

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		項目	取り組みの成果	
	↓該当するものに○印			↓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拡がり深まり、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	ホームの理念、ケア理念、ホーム目的がありフロア台所の上や職員が毎日、目を通す日誌に貼ってあり、意識をしながら対応している。		
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	町内会に加入しており、夏祭り等のイベント等や町内会へ新聞の発行を行っている。		
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	運営推進会議に参加している方からの疑問にお答えしたり、地域の学校向けの職場体験などを通して発信している。		
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	ホームの日常や外部評価等の結果について報告したり、運営推進会議の議題についてて案や災害避難時の対応、その他、色々な議題について意見をいただいている。		
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	定期的な報告事項など必要な事を伝達し、協力関係を築くようにしている。		
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	身体拘束適正化委員会やユニットカンファレンス、内部研修等を行っている。身体拘束適正化の指針やマニュアルもあり、日常の業務において虐待や抑制につながる可能性があるものについては都度、話し合いを設ける体制を整えている。夜間帯は防犯上の理由で施錠をしているが日勤帯は施錠せず、出入りを自由にしている。		
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	ユニットカンファレンスや内部研修等で勉強の機会を設けている。マニュアルもあり、日常の業務において虐待や抑制につながるものについては都度、話し合いを行っている。		

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
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	入居者様においては実際に成年後見人制度を利用している方がいる為制度自体把握できているがあらためて学ぶ機会は設けていない		
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	入居前に重要事項等について説明し、その場で疑問がある場合はお話を		
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	玄関前に意見箱を設置しているが現状、投函されたケースはない状況ではあるが実際にはご家族様からお話を伺い、意見や要望、入居者の現状についてお伝えをしている。		
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	朝の申し送りやユニットのカンファレンス等、意見や提案を伝える機会を設けている。		
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	人事考課や普段の聞き取りなどを通して努力や実績について確認し、職場環境の整備に努めている。		
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	社内研修を実施し、興味のある研修に参加できるようにしているが現状、参加人数が少ない為中止になるケースある。その他カンファレンス内にて研修を行っている。外部の研修については参加希望を募っている。		
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	管理者は定期的に連絡会などに参加しているが一般職員向けの同業者等の交流を目的とした会はなく外部研修の参加も少ないのが現状である。社内の他事業所からデイサービスの利用があり、その際の情報共有の機会はある。		

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
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	事前にフェイスシートを確認して情報を共有し入居者一人一人に合わせて関係づくりに努めている。		
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	入居前に管理者がご本人様、ご家族様と面談等をする機会を設けている。その際に現在、困っている事やこれからの入居生活において心配されている事や希望する事を聞き取りを行ったり、ケアプラン作成にあたり入居前に確認を行っている。		
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	入居前に管理者がご本人様、ご家族様と面談等をする機会を設けたり、担当ケアマネジャー等からこれまでの経過を聞き、必要であればリハビリの有無、歯科受診、他科受診等も対応している。		
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	事前にフェイスシートで情報を共有し入居後は確認しながらアセスメントを行い。定期的にあセスメントシートを作成し全スタッフに周知をしている。		
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	ご家族様等の来所持にはホームでの生活状況を伝え、ご家族様等の意見を聞いて支援に役立っている。		
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	家族や親戚以外にも近所の知人の訪問もあり関係性が途切れない様に支援している。その他本人が通っていた場所(床屋)を聞いて支援に努めている。		
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ご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	ご本人様の性格等を把握して他の入居者様と関係が滞りなく築ける様に座席の検討やレクリエーションを実施している。		

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	相談等のケースは今の所はないが、必要に応じて対応できるようにしている。		
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	ケアプラン作成にあたり、ご本人様やご家族様とお話をして希望、要望を聞く様にしている。自らの思いを伝える事が出来ない入居者様についてはこれまで送ってきた生活や普段の様子を踏まえて作成している。		
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	入居前や入居後にご本人様やご家族様にこれまでの生活歴についてお話を伺い、都度、フェイスシート等に記入させていただいて情報の共有をしている。		
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	朝夕の申し送りや日中や夜間帯の様子を確認し出した意見を実践しながらその結果をアセスメント表を作成して入居者様のペースで生活出来る様に支援すると共に		
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	自分の意思を訴える事ができる入居者様についてはお話しをしたり相談したりしている。またご家族様の要望を聞くと共に職員が支援の中で感じている事柄踏まえた上で作成している。		
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	日常生活の様子などを記録し、職員間で情報の共有を行うと同時に記録やカンファレンスの際に出た工夫や気づきを介護計画に反映している。		
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	介護計画に記載されていないニーズが出た際も柔軟に対応できるようにしている。		
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	散歩や読み聞かせのボランティアの行事への参加等を通じて地域の資源を活用しながら豊かな暮らしが出来る様にしている。		
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	毎週、かかりつけ医の往診や健康診断、必要に応じて外来対応を行っており、本人のかかりつけ医の受診も支援している。		

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	日々の体調管理を行うと共に週1回の訪問看護師が健康管理の為に訪問しており、その際に入居者様の体調等の対応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。	病状の把握が出来る様に関係先と情報交換や相談を行いながら早期に退院できるように努めている。また入院時には普段の様子がわかる様にフェイスシートを作成してお渡しすると共に必要に応じて聞き取りを行っている。		
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、事業所で行え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。	入居時に管理者より説明をして同意を得ている。また状態悪化や終末期の際は家族、往診医、施設との話し合いを行い、入居者様の思いに添えるように努めている。		
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	緊急マニュアルがあると共に施設内にAEDを設置しており緊急時には使用している。		
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	日中、夜間の火災を想定した避難訓練を定期的に行っており地域の方にも避難訓練の様子を見ていただき、アドバイス等をいただいている。		
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	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様な声かけや対応を心掛けている。また個人の情報に関わる記録物は基本、持ち出しを禁止している。		
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	日常生活の中で本人の思いや意向を聞き出せる様に話を傾聴し自己決定出来る様な声掛けを行っている。		
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	一人ひとりのペースに合わせてその人らしい過ごし方を尊重している。食事や入浴、外出等の希望があれば個別に対応もしている。		
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	日々の清潔に心掛け、その人の好みを大切にしながら女性には乳液や男性は髭剃り等の身だしなみに気を配っている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事については配食サービスを利用しておりその中でその方が食べやすいようにワンプレートに盛りつけたり肉が嫌いな方については魚等の代替え食を提供したり個々の誕生日や行事の際は好みを聞いて提供したり工夫している。		
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	水分量、食事量については記録をして全職員が把握出来る様にしている。一人ひとりの嚥下の状態を把握してさざみ食やミキサー食、とろみ剤を使用している。		
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	全員は毎食後行っていないが起床時や就寝前に声掛けや介助を行っている。		
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	排泄表を使用してトイレでの排泄が繋がる様にその人の間隔に合わせて声掛けや介助を行っている。また自身で出来る事は自身で行っていただき、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	乳製品等の食品の提供や水分摂取の促しを行ったり、腹部マッサージや体を動かす事をして出来るだけ自然排便に繋がる様に対応している。必要に応じて医療機関と相談して下剤等の調整を行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴前にバイタル測定を個人個人に合わせた時間やタイミングで声掛けを行い、出来るだけ希望に添えるよう対応している。また入るまでの誘導が難しい方についても入ってからは好み等を配慮し楽しんでいただける様にしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	本人の状況や習慣に合わせて自由に休息出来る様に対応している。また室内温度や寝具等にも気を配り心地よく休息出来る様に支援している。		
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	医療機関の指示で服薬介助を行い必要に応じて薬の形状変更や服薬方法について等、往診時に往診医や薬剤師に相談している。		
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	一人ひとりの生活歴を把握して趣味や嗜好をホームでの生活に取り入れ、楽しみや役割を持てるように支援している。		

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
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	具体的な希望があるわけではないが気分転換の為、ドライブや買い物へ出かけたりの花壇を見に行ったりしている。		
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	自己管理している方はいるが実際は使用する事はなく家族が面会に来られた際は本人の希望でおこずかいを渡している。		
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	必要に応じて電話のやり取りはしている。相手の声が聴きにくい時等、スタッフが間に入ったりして対応している。		
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	音、光、におい等に注意しながら特にトイレに関しては臭いに注意して消臭剤を置く等、配慮している。また季節ごと壁等に作品を作って飾っている。		
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	仲の良い入居者様同士の席割りやフロアのソファを配置して話しやすい環境になる様に工夫している。		
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	居室は家族様と相談して馴染みのある物を持ってきていただいております。以前の生活に近くなる様に工夫していると共に転倒防止の為、家族様と相談をしてベットに手すりを設置したり掴まれるように椅子を設置する等、工夫している。		
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	必要に応じて歩行器や車椅子等の福祉用具を使用して自力で動けるように動線には物を置かない様にしている。		