

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	0190200824		
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 いきいき栄 (3階あすなろ)		
所在地	北海道札幌市東区北42条東5丁目3番1号		
自己評価作成日	平成29年9月11日	評価結果市町村受理日	平成29年11月17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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2015_02_2_kani=true&JigyosyoCd=0190200824-00&PrefCd=01&VersionCd=022
-------------	---

【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	平成29年10月25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)】

交通の便が良く、ご家族が来所しやすい場所にあります。
ホームの理念にあるように、ご家族と常に連絡を取りながら入居者様ひとりひとりが、その人らしく生きていけるように対応を行っています。また、地域との関係では、夏祭りを開催して地域の方にも参加して頂き交流を深めています。
食事の面においては栄養士による献立に基づいて配食サービスにて対応しており、安心安全な食事を提供させて頂いています。食事作りの時間を入居者様の支援にあてることで、より良い関わりが出来るよう努めています。

【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№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		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)
57	利用者と職員が、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)
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)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表 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)
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
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
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	朝の申し送り後に、理念を読み上げることを目標にあげ、実践につなげていけるよう努めている。		
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	夏祭りや詩吟の会、運営推進委員会で交流を出来る場を持っている。		
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	運営推進会にて毎回、事業所報告の時間を設けている。また、地域交流委員会を設置し地域に向けた新聞を発行する予定を組んでいる。		
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		
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	担当者への連絡は制度に間する事が多く、その中で質疑応答している。		
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	社内研修やこれまでのユニット内研修で学んだことをしっかりと認識し、身体拘束につながら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	変色や傷について職員が互いに注意し観察している。また、研修を受け学ぶ機会を設けている。		

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	職員は成年後見制度についてはまだしっかりとした研修や勉強会は出来ていない。		
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	契約や解約、改定等があった場合は管理者より説明する場を設けている。疑問点があればいつでも問い合わせて頂くよう声を掛けている。		
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	玄関に投書箱を設置しいつでも投函できるようにしている。また、来所時には職員、管理者から積極的にコミュニケーションをはかり、意見を言い易い環境を作っている。		
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	毎月、ユニットカンファや責任者会議を開き、意見や提案を聞いて改善に努めている。		
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	年1回行なっていた人事考課を上半期と下半期に分けて行うこととなり、上半期では目標に向けての意欲の向上、改善、意見や相談の機会になっている。		
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	毎月の内部研修だけではなく、外部での研修も回覧し、研修に参加出来る機会を設けている。		
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	毎月の社内研修を通じてグループワーク等や意見交換が出来る時間を設けている。また、今後も外部の研修に参加し交流の場を設けていけるよう研修案内をしている。		

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
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	ご本人の意向を傾聴し、職員間で対応の統一や、積極的に声を掛けることでコミュニケーションから信頼関係を築けるよう努めている。		
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	不安や要望を繰り返し伺うことで、いつでも連絡を取り合え、気軽に相談出来る環境作りに努めている。		
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	ケアプランを開始する上で、気になることや状況の変化に応じて変更や追加も可能であることを説明させて頂いている。		
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	コミュニケーションを取りながら、家事のお手伝い等も依頼し、生活の共有に努めている。		
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	面会時にご家族が関わりやすい環境作りをしていっている。また会う機会が少ないご家族には、電話で報告や相談を行い協力を得ることで関係を築けるよう努めている。		
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	知人の方等が来所された際には、一緒に過ごす時間や場所を作り過ぎて頂いている。		
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	レクリエーションの場を設け、必要に応じてスタッフが介入することで関係性をより良いものに築けるよう努めている。また、共有スペースの配置を利用者様の状況に応じて工夫していっている。		

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
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	利用終了後も何かあればいつでも相談して頂けるよう伝えているが、こちらから連絡は来ていない。		
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	生活の中での関わりを通じて、表情や言動から意向や思いを汲み取れるよう努めている。表情から汲み取ることが難しい場合は自分に置き換え検討している。		
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	フェイスシートを活用したり、ご本人やご家族からも話を伺い、馴染みの生活環境を知るよう努めている。		
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	毎日の様子を職員全員が把握出来るよう記録に残している。また、記録をしっかり記入し、現状把握に努めるよう、カンファレンス時に確認しあっている。		
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	一人一人の利用者様に担当者を設け、カンファレンス時に課題を出し対策を考えていっている。また、ご家族や必要に応じて往診医へも相談していっている。		
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	記録の記入を行い、ケアプランに添った対応を行った場合は赤線を引くことで実践状況をより意識出来るよう努めている。またケアプランの評価にも活用している。		
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	日々の様子から変化があればディスカッションを行い、すぐに対応や対策を実践出来るよう努めている。また「自分だったら」「自分の家だったら」と柔軟な考えが出来るよう努めている。		
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	隣にドラッグストアがあるが、ご本人に活用して頂ける時間を作れず、職員が買い物を代行している。		
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	ご家族の希望を尊重している。都度体調に変化があれば上申し、ご家族へもすぐに報告・相談している。		

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	訪問看護師へ相談やアドバイスを頂くことで、早期受診につなげ、入居者様の心身への負担が重ならないよう努めている。		
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。	入院中にご家族や病院側へ面会の了承を得てから、面会の機会を作らせて頂き、医師や看護師から状況や今後の生活について話し合っている。また、面会時以外でも電話連絡にて状況や退院について話し合えるよう努めている。		
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、事業所の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。	入居時に説明を行なっているが、日々の様子を観察し、往診医へ報告相談を行っていく上で、必要と感じた場合にはすぐにご家族へ報告説明を行うよう取り組んでいる。		
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	AEDの研修を行ったり、マニュアルや緊急時対応のフェイスシートを用意している。		
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	火災時の避難訓練は防火委員が先頭となり行っているが、避難方法を把握出来ていない職員もいる。地震時の避難訓練は実践出来ないが、近日行う予定である。		
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	カンファレンス時や必要があれば責任者から注意をし、意識に努めている。		
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	コミュニケーションの中から信頼関係を築いたり、意見や希望を話して頂けるよう努めている。また意見がうまく伝えられない様子があれば選択して頂く等と声掛けの工夫もしている。		
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	希望を毎日伺うことは出来ないことが殆どであるが、その方の体調や様子から1日のペースを考えたり、日頃の様子から嗜好を探りその方のタイミングに合わせ提供出来るよう努めている。		
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	季節や気温に適した服装を身に着けて頂けるよう対応している。また、希望は聞かれることは殆どない為、定期的に出張してくれる美容師へ散髪を依頼している。		

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	苦手なものをご本人やご家族から伺い、代替食を用意させて頂いている。また、盛り付けや食器拭きも様子を見ながら手伝って頂いている。		
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	タイムリーに摂取量をチェック出来るよう表を利用している。また、飲食の際に困難があれば刻みやトロミ、ゼリー等を用いて工夫し摂取して頂けるよう努めている。体重の増減がみられた場合は往診医へ相談を行っている。		
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	全員が毎食後に行っているわけではないが、習慣や口腔内に問題があれば声掛けや介助にて毎食後行って頂いている。また、臥床される前には肺炎予防の為、介助が必要な方は口腔ケアを行っている。		
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	排泄チェックシートを用いて排泄の間隔や状態を確認出来ることで、排泄の失敗や間隔が長くあいてしまわないよう工夫をしている。		
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	毎朝、オリゴ糖を入れた牛乳を提供したり薬に頼らなければならない場合は排便の状態を常に把握し、量や効能に応じ往診医へ相談を行っている。		
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	お風呂へ入りたいと思って頂けるような声掛けを工夫している。また入浴中に職員と会話等で楽しんで頂けるよう努めている。入浴前は必ずバイタルチェックや様子観察を行なっている。		
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	これまでの生活習慣をご本人やご家族から伺い、日中は様子を見て休息をとって頂いている。夜も同様だが、眠れない様子があれば、フロアにて職員と過ごして頂いたり、眠れないことで日中に支障がある場合は往診医へ相談している。		
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	薬の情報を個々のファイルに綴り、内容を確認、理解しやすい状態にしている。また、薬剤師からも情報を受けたり、相談していける状況である。		
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	日々の様子や発言から喜びを見つけ、その方の力やその時の様子からタイミングよく提供出来るよう努めている。また、学習療法の定期的な実施が出来るよう努めている。		

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
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	戸外に出掛ける機会はあまり回数は作れていないが、暖かい季節では散歩や夏祭り、お花見を実施し、冬場はドライブを企画して外の空気を味わって頂いている。		
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	希望のある利用者様には所持して頂いている。		
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	希望される方は殆どいないが、希望があった場合はいつでも電話や手紙を書けるよう対応出来る状態である。		
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	照明の具合に気を付け、居室の設えや共用部の設えは、利用者様の様子や危険を考慮して安全に過ごして頂けるよう、必要に応じて職員で話し合いを行い配置替えをしている。		
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	食卓席やソファからテレビを観覧出来るよう配置し、各利用者様の馴染みの場所、くつろげる場所から共有の時間を過ごして頂けるよう工夫をしている。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室の家具等は利用者様の馴染みの物等も含め、ご家族が準備して下さることが多く、利用者様にとっても居心地良く過ごせていると思われる。また、必要に応じて模様替えも利用者様、ご家族と相談し行っている。		
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	居室の表札やトイレの入り口、お風呂場にも貼紙を付け、利用者様がわかりやすいような工夫をしている。		