

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	0170401368		
法人名	株式会社 ツクイ		
事業所名	ツクイ札幌稲穂グループホーム(秋田娘ユニット)		
所在地	北海道札幌市手稲区稲穂3条4丁目5番37号		
自己評価作成日	2019年2月13日	評価結果市町村受理日	2019年4月8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	hlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&JigvosyoCd=0170401368-008
-------------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 NAVIRE
所在地	北海道北見市とん田東町453-3
訪問調査日	2019年2月22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)】

利用者様一人一人の個性、能力に応じてその日、その時、無理せず出来ることを個々に提供して日常生活動作の維持、向上に努めています。毎日の集団体操やレクリエーションの継続は勿論のこと、毎月、月に一度は音楽療法士の講師を招いての音楽療法の実施、生け花の講師を招いてのフラワーアレンジメント実施により利用者様の生き生きとした表情や姿を見出しています。健康管理や医療面に関しては非常勤ではありますが、週4～5日勤務している看護師(介護職員兼務)が医療機関や家族と密な連携を図り、24時間体制で利用者様の安全な暮らしに努めています。スタッフ同士の仲が良く、全員が苦痛なく、楽しんで働こうと思える職場環境であることです。

【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)】

Ⅶ. 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		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	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ます (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と
		○	2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
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	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回程度ある			○	2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (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	「私達は、利用者様と共に生活し、暮らしを支え生命を守ります」を基本理念にユニット内に掲示している。		
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	町内や小学校行事への参加、幼稚園児や小学生を招き入れての行事の機会を作り、地域との関わりを大切にしている。		
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	運営推進会議にて認知症を正しく理解していただくため研修資料を回覧したり研修会のご案内を行ってまいります。		
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践、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ヶ月に一度のペースで運営推進会議を開催し、主に町内会役員、地域包括支援センター職員、民生委員、ご家族様に参加していただき、意見交換を行いサービス向上に努めている。		
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	地域包括支援センターや手稲区の保健支援係や保護課の方には困難事例を含め、相談し助言をいただいている。		
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	定期的に社内の身体拘束廃止に関する基本方針を基にミーティングや研修を実施しモラルと理解を深めるよう取り組んでいる。		
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	2ヶ月に1度研修にて繰り返し正しい知識、理解を深め防止に努めている。		

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	現在、該当するケースは少ないですが後見人制度の活用は増えていくと考え制度の理解を深めています。		
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	利用前に面談を踏まえ重要事項や契約に関する内容についてはご本人及びご家族のご理解が頂けるよう懇切丁寧に説明しております。		
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	介護計画書更新の際に意見や要望の記入可能な事後評価表を同封し、ご家族様に協力していただいている。意見、要望は改善に向けてミーティングで検討している。		
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	毎月、全体会議を開催し、各職員の意見、提案を討議する機会を設けている。討議内容は記録し業務改善に繋げている。		
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	職場環境の改善は全社での取り組みでもあり従業員の幸せ実現は中期計画で示されています。		
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	年間の研修計画に基づいた教育や、社内で実施された研修への参加、全体会議の場で伝達研修を実施しております。		
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	市や区の管理者会議や研修に参加しその都度テーマを決めて学習したり悩みを一緒に考えております。管理者だけではなく職員間の交流の機会も必要だと考えております。		
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	管理者計画作成担当者らが見学や面談に関わり本人のニーズの把握に努めております。併設の小規模多機能からの入居が多く信頼関係が築きやすいです。		

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
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、計画作成担当者、看護師等がそれぞれの視点でご家族にお会いする機会をもち、抱えている不安や要望をお聞きして対応策を話し合い援助させていただけるよう努めています。		
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	入居前に全職員がニーズや当面の方向性を確認しております。事業所のサービス提供において、不足する部分については他サービスの利用も含めて検討しております。		
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	利用者様と共に生活し暮らしを支える。を基本理念に、個人を尊重し信頼関係を築いております。		
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	ご家族には受診同行、電話によるご本人との会話等家族が可能な支援をお願いし、家族も一緒に支える関係作りを築けるよう努めてまいります。		
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	ご家族様から情報をいただき、大切な人や場所との関係が継続できるよう支援している。手紙や連絡等の通信がいつでもできるよう努めている。		
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	利用者様の性格や利用者様同士の関係を日頃から把握し日々の生活やレクなどで触れ合う時間を提供しより良い関係を築けるよう努めます。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	サービス利用が終了しても誤嚥を大切にしながら、気軽に相談が頂ける関係作りを努めております。また運営推進会議への参加も促しております。		
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	その人の思いや暮らしを尊重し、その人らしい生活ができるよう支援している。また、ご家族様との対話の中からもご本人様の思いが代弁できる関係作りを努めている。		
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	ご家族から頂く情報のほか居宅介護支援事業所や医療機関など多方面から情報を収集し把握に努めております。		

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
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	日々の生活記録や複数の職員」の観察力～総合的な把握に努め、申し送りやミーティング時に情報をもちより現状を把握して共有してまいります。		
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	ご家族様には毎月のお便りで生活状況、課題を報告し、意見・要望をいただき、ご本人様からの聞き取りと合わせてモニタリングで職員の意見を出し合い、ご本人様、ご家族様の思い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	日々の生活状況や支援経過を個別に記録しております。ケアする中で気づいた重要事項や工夫は申し送りノートやヒアリハットに記入し職員全員が目を見直し実践、介護計画を見直しに生かしています。		
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	対応できないご家族のための通院介助の実施、ご家族との外出時の車椅子貸与、複合型施設の利点を生かし、デイサービスや小規模多機能との連携等に取り組んでいます。		
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	運営推進会議を通して町内会との交流や小学生の来設、ボランティアの方による定期的な音楽療法やフラワーアレンジメント教室等を実施し楽しみを持っていただける支援に努めています。		
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	内科は定期的な往診と個別の馴染みのかかりつけ医による受診、歯科の定期的な往診などご本人様やご家族様の希望により柔軟な対応に努めている。看護職員の援助で適切な受診に努めている。		
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	医療機関と連携し定期受診、緊急対応を整備しております。		
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	看護師を中心に利用者様の入院時、病院や退院のめどを把握できるよう医師や看護師から情報を得ています。退院時には留意すべきことを確認し戻る生活に混乱がないように努めています。また受信時に情報交換できる関係作りにも努めております。		

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
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	事例は看取り介護について指針を示し、ご家族と入居時より意向を伺っています。また、終末期にはご自宅で過ごすことも可能な体制をとっている。		
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	緊急対応マニュアルがあり。手順、フロー、チャートによる表を貼って対応できるよう努めております。夜間はオンコール体制も整えております。		
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	消防署協力のもと、定期的に火災訓練を行っている。運営推進会議の中で近隣の皆様に災害時の協力体制を築いている。		
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	定期的な研修、ミーティングで接遇に関する話し合いを行い、日々のケアに繋げている。認知症だから長い付き合いだからと言葉が乱れないよう注意している。		
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	人間らしい喜怒哀楽のある生活を支援いたします。否定的な言葉や態度に注意し思いや希望を表に出せる環境作りに努めます。		
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し、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	長年の生活習慣やお気持ちに配慮し、自室で横になったり好きなテレビを見たい等それぞれのご希望に添えるよう支援致します。		
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	2ヶ月に1度の訪問美容室の利用で毛染、カット等の希望をご本人にお聞きしています。入浴や起床時には会話しながらお好みに合わせてご用意しています。		
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	調理の下ごしらえ、食器・テーブル拭きなど積極的にお手伝いしていただいている。食事介助、見守りも含めて食卓を共にし、会話しながら楽しいひと時を心がけている。		
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	情報を収集して献立を作成し個々の体調や好みに合わせた料、形態を工夫しています。食事量、水分量はその都度記入し必要な摂取量を保持できるよう支援しています。		

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
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	誤嚥性肺炎を予防するために看護職員の指導の下口腔ケアに力を入れています。		
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	排泄チェック表を使用し、利用者様の排泄パターンを把握し、定期的に排泄を促している。ご本人様の自尊心に配慮し尿漏れパッドを使用するなどの工夫も行っている。		
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	自然排便のために好みの飲み物による水分摂取を促し食事内容の工夫、歩行やリハビリ体操へのお誘いをしています。日々の排便確認で下痢の調整減少に努めています。		
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	リラックスできる会話で気持ちよく入浴していただいている。曜日や時間帯に関しては希望に沿った支援ができていません。今後の課題です。		
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、ご本人の希望や体調に合わせて急速できるよう努めております。日中ベッドで横になったりフロアでも傾眠の時間も大切にし見守りしています。テレビの音量等環境にも配慮しています。		
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	各入居者様のファイルに服薬情報が添付されいつでも確認できる状態にあります。服薬の変更時は看護師から使用前から情報を頂き副作用などの特に注意するように努めております。		
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	ひとりひとりのできることを見つけ家事等の役割が持てるよう支援しています。現在はフラワーアレンジメント教室や音楽療法等を定期的に実施しておりますが今後も趣味活動の幅を広げたいです。		
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	外出を楽しんでいただけるようご家族様にも協力を得て、利用者様、ご家族様、職員の交流の機会にしている。町内会の方々のご協力です町内会行事には安心して参加させていただいている。		
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	現金のお預かりは受けておりません。立て替え払いとなっております。買いものの際には希望のものをえらんでいただいております。		

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
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	電話は家族が遠方の方と会話する大事な機会なので希望される方には時間を考えたうえでご使用、または取次ぎをしています。		
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	フロア内は季節感を感じられる飾りつけを心がけている。利用者様と共に作成、飾りつけを行っている。		
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	リビング以外にもソファや長椅子を設置し比較的静かなスペースを作り気の合う利用者様と一緒に話したり時にはおひとりでゆっくりと過ごしたりできる空間を作っています。		
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、ご家族様に説明して馴染みの家具等を持参していただき、家庭に近い雰囲気作りを心がけている。入居後もご家族様と相談の上、安全に配慮して必要物品を持参、不必要物品の撤去をしている。		
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	廊下、トイレ、浴室に手摺りを取り付け、居室に名前（表札）を表示し、混乱を防ぎながら自立生活を送れるよう配慮している。		