

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 (0170501795), 法人名 (三愛商事株式会社), 事業所名 (グループホーム 里の家平岸 しらかば), 所在地 (札幌市豊平区平岸5条12丁目1番26号), 自己評価作成日 (令和元年6月1日), 評価結果市町村受理日 (令和元年7月24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)】

当事業所では、愛のある暮らしの中で、楽しく生涯を送れることを願いとし信じあえる希望ある福祉を創造し、社会に貢献していくことをモットーにしています。具体的には、ご自宅での生活状況が、入居しても延長したものとなるように配慮しながらご自宅に近い環境となるよう努め、支援させて頂いています。馴染みの家具や道具に囲まれながらの食事作り、畑仕事や地域の交流などで、生活のリズムを通して、忘れていた自分を取り戻し、穏やかに日常が過ごせるよう支援に努めております。また、職員一人ひとりが、利用者様と生活を共にしていることを常に意識し、ゆっくりと関わりをもち、落ち着いた環境の中でコミュニケーションを図っております。

※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。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, http://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigvosvoCd=0170501795-00&ServiceCd=320&Type=search

【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6月24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)】

(Empty box for external evaluation comments)

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
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・夕の申し送りの際に事業所理念を声に出して確認、共有している。ユニット独自の目標も掲げており、職員は事業所の理念及びユニット目標に向けて実践したり、実践できるよう日々、取り組んでいる。		
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	資源回収や子供神輿、1円玉募金等町内会の呼びかけにより参加している。町内の方が「里の家」を理解し気遣ってくださる様子が感じられ、利用者も安心して行事に参加することができている。		
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	大々的に実践していることを報告しているわけではないが、推進会議の中で伝えたり、地域行事に参加し少しでも地域の方に認知症の理解に繋がるよう自然な形で取り組んでいる。		
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	ホームで取り組んでいることを報告する場となり、家族や外部の方との意見交換が行えている。参加できない職員には後日、議事録にて確認・周知しており、ケアの向上に活かせるよう努めている。		
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	管理者が対応する場面が殆どである。事故報告や生活保護の担当者とのやりとり、市及び区が主催の研修への参加などを通じて外部の方との関係構築に努めている。		
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	身体拘束廃止適正化委員会を発足しており、身体拘束の禁止項目を①から順に職員間で話し合っている。それ以外にも居室やホール内の環境整備、言葉かけや対応の見直し等日々、身体拘束をし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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	外部や内部研修にて定期的に学ぶ機会は持っている。参加できなかった職員も後日研修書類を通じて再確認や自身の対応の見直しをする機会となっている。また、職員のストレス軽減に繋がるよう日々取り組んでいる。		

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	現状として、成年後見制度を利用している方がいないため、研修や新聞等で耳にする程度であり内容を理解している職員は少ない。今後、制度を利用する方が入居されることを考え、学ぶ機会は必要と思われる。		
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	管理者が対応している。契約時には契約書及び重要事項説明書を一緒に確認し補足を加えながら説明を行い、理解と同意を得ながらゆっくりと時間をかけて取り組んでいる。		
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	運営に関する意見や要望は殆ど聞かれていないが、いつでも伝えられる体制にはなっている。意見や要望があった際には可能な限り運営に反映させるよう努めている。		
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	職員→リーダー→管理者→本部と報告する順番はあるが、職員が気軽に意見や提案を言える環境になっている。管理者や本部は重要なことから順に対応してくれている。		
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	業務の都合や利用者のケアにより休憩が取れないこともあるが基本、休憩を取ることができている。その他、勤務日数や休日希望、有給等可能な限り希望に添えるよう努めてくれており、働きやすい職場環境にある。		
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	定期的に個別面談を行い、各職員の目標やケアの考え方等を把握したり、アドバイスをする機会になっている。また普段のケアを通じて一緒にやってみたり、良い対応であった場合には褒める等やる気に繋がるよう努めている。		
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	推進会議に他事業所の参加があったり、家族に同業者の方もいる。また、外部の研修やプライベートでも同業者と接する機会が各職員、少なからずあり、交流や情報交換を図ることができている。		

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	入居にあたり、入居することを理解・納得して来られる方は少なく、環境が変わることへの不安や影響は大きいと思われる。まずは環境に慣れ、安心できるような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	入居当初は家族も不安はあると思われる。面会ごとに近況報告を行い安心してもらえるよう取り組んでいる。また、希望・要望等何でも話せるような環境及び関係づくりに努めている。		
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	どの利用者の方でも、まずは新しい環境に慣れることを課題として取り組んでいる。また、同時に本人と関わりながら他に必要としている支援を探り、その後のケアに活かしている。		
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	普段から関わりを通して利用者から教わることや助けてもらうことは多い。重度の方であっても笑顔や発語により職員や他利用者の癒しとなっている場面もある。		
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	家族の面会頻度が異なることから、各家族の状況に合わせ面会時や電話連絡により良い面・悪い面を踏まえながら近況報告を行い、把握と理解に努めている。家族との関係は良好と思われる為今後も取り組んでいく。		
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	他ユニットで生まれ育った場所が一緒の方がおり、いつも会う度に新鮮な気持ちで会話を楽しまれている様子がある。また、入居以前より同じ地域で生活され知り合いだった方は、通っていたお店と一緒に出かけたりもしている。		
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	利用者同士で声を掛け合ったり、困っていると手を貸すなどの様子が確認されている。時に利用者間のトラブルに発展してしまうこともあるが、職員が介入することで程よい関係性が保たれるよう支援に努めている。		

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
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	書類関係や入居中の写真を希望される家族はおり、契約が終了してからもホームに足を運ばれる場合がある。いつでも来設したり、電話で相談にのれる体制作りはできている。		
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	日常の関わりを通して、各利用者の思いや希望を伺ったり、探りながら把握に努めている。困難な方でも本人の表情や仕草等からくみ取ったり、家族に伺い把握に努めている。		
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	入居時はもちろん、普段の本人との会話や面会時に家族から情報を得るなどし把握に努めている。外出時に住んでいた地域をドライブしたりとケアに反映している。		
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	ベッド上で過ごす時間が長い方もいるがその日、その時の体調により対応は変えている。利用者一人ひとりの希望や状況に合わせて柔軟に取り組んでいる。		
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	希望や要望は伺っているが「今まで通りで」といった返答が殆どである。希望や要望を少しでも引き出せるよう今後も取り組んでいく。各職員の評価をもとに現状での必要な支援を介護計画に反映させ作成している。		
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	普段の様子や変化、ケアの実施状況等を記載して、職員間での情報共有やケアの見直しに繋げている。記録においては内容が薄い、本人の様子が見えない等課題がある為取り組んでいく。		
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	本人の状況や希望に合わせてながら整骨院やおむつサービス等利用している。現状で受けることができたり、必要と思われるサービスを本人や家族に提案・相談しながら利用を進めている。		
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	町内会の行事に参加したり、中学生による職業体験を受け入れている。また、同じ地域にある他事業所での地域カフェにも参加し、利用者の中には行くこと楽しみにされている方もいる。		
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	2週間に1度、主治医による訪問診療を受けている。事前に近況を報告することでスムーズに診察を受けることができている。特変があった場合も必要に応じて他ユニットの訪問診療時に診てもらうことができている。		

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	週1回、訪問看護を受けており、職員は利用者の1週間の様子や特変事項等を報告している。必要に応じてアドバイスを受けて、気軽に相談できる関係にあり対応に努めている。		
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。	入院が必要となった場合には、病院側がスムーズに対応できるよう本人の生活状況を伝えている。また、入院期間が1ヶ月を過ぎると退居となってしまうことから管理者と病院側の担当者で情報交換を行い早期退院ができるよう努めている。		
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	体調に著しい変化が見られた場合に終末期を踏まえ、家族や主治医らと共に話し合いの場を設けている。しかし、デリケートな話題を避ける入居者も多く、早い段階からの話し合いは難しく、行えていないのが現状である。		
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	緊急時ファイルは作成しているが、緊急時に全ての職員が適切に対応できるか正直不安はある。事後よりも事前の対応を心がけ、定期的に確認する機会を作っている。		
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	火災や地震を想定した避難訓練は定期的実施している。避難場所や備蓄品等の確認も合わせて行い、災害時に備えている。日々、コンセント周りの掃除や環境整備を行い、火災予防に努めている。		
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	排泄の失敗を気にされている方がおり、安心できる声かけとさりげない事前誘導などを心がけている。職員間の会話内容も入居者に配慮して行なっている。		
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	関わりの中で思いや希望を引き出せるよう努めている。自己決定が難しい方にも実際に物やチラシ等を見ながら選んだり、簡単に答えられるよう働きかけている。		
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	業務の都合や重度の方の介助がメインになってしまう状況もあり、すぐには対応できない場合もあるが利用者の希望や平等性を意識して要望に添えるよう努めている。		
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	定期的に訪問美容を利用している。利用者の中には希望をしっかりと伝えカットしてもらっている方もいる。女性が殆どである為ネイルや化粧品も日常的に取り入れている。		

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
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	各利用者の得意としている部分を行ってもらうことで本人の役割ややりがいに繋がっていると思われる。重度の方に対しても台所で見学したり、味見をしてもらったりすることで五感に働きかけている。		
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	食事形態や提供量等利用者の状態に合わせて対応、提供している。看取りに近い方もいるが食べれる物・好む物を提供し、足りない分は栄養剤で補っている。		
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	利用者の状況に合わせて歯磨きの声掛けや介助を行っている。口腔ケアスポンジ、洗口液、歯間ブラシを組み合わせて使用することにより以前と比べ口臭が軽減されている方もいる。		
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	出来る限りトイレで排泄ができるよう早めの声かけや誘導を行っている。介入を必要とする方が増える傾向ではあるが、個々の排泄状況に適切に介入することで排泄の失敗が軽減されるよう取り組んでいる。		
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	排便の有無や間隔を確認しながら水分の促し・身体を動かす等早めの対応に努めている。重度の方を中心に排便に繋がらず、下剤に頼ってしまっている状況はあるが今後も自然排便に向けて取り組んでいきたい。		
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	ある程度入浴日は決めているが、入浴日以外でも失禁や体調に合わせてシャワー浴・清拭も随時行っており、臨機応変に対応している。入浴中は会話やスキンシップを図り、一つの楽しみとなるよう取り組んでいる。		
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	身体の傾きや足の浮腫といった体調面やホールで眠っている等利用者の状況により自室での静養を促している。また、日中・夜間共に体位交換が必要な方もおり、安心・安楽に眠ることができるよう支援している。		
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	居宅管理指導の導入により薬のセッティング作業に関わる機会は減っている。その分、服薬担当者が責任を持って対応している。薬の変更時は全員が周知できるよう口頭や書面で確認できるようにしている。		
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	各利用者の得意なことやできることを中心に働きかけを行い、やりがいや役割に繋がっている。やり方の違いでもめたり、逆に助け合う場面もあり良い刺激となっている。		

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	天候によるが玄関先での外気浴や近隣への散歩、買物、行事等外へ出る機会を作っている。当ユニットは利用者の介護度に差があることから全員での外出は難しく、対応が偏ってしまう。可能な限り全利用者が参加できるよう少人数や個別での支援を心がけている。		
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	お金はホーム側で管理している。「お金持てない」と心配する方もいるが預かっていることを伝えている。金銭事情は様々であるが、家族に相談しながら行事や買物等好きな時・必要な時に使うことができている。		
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	定期的に電話が来ていた方はいたが家族も高齢ということで機会は減っている。個人情報の兼ね合いによりキーパーソンのみ毎年手作りの年賀状を郵送している。		
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	体温調整が難しく、常に「寒い」と言われる方もいるが、温湿度計を確認しながら室内の温度・湿度調整を行い、快適に過ごせる環境作りに努めている。また、季節を感じられるような装飾や掲示物は少ないと思われるが、清潔感を保ちながら居心地のよい共用空間となるよう努めている。		
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	テレビ前のソファ一席で過ごす方が殆どであり利用者同士が交流できる場となっている。座る場所でもめることもあるが必要に応じて職員が介入している。自室で静養もでき落ち着ける居場所が確保されている。		
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	身体面の変化により必要と思われる場合には本人・家族と相談の上、居室内の配置換えや物品の撤去・購入等を随時行っている。本人だけではなく、面会に来る家族にとっても居心地よく過ごせるよう努めている。		
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	「できること」「わかること」を活かすことができるよう利用者個々に合わせて声かけや見守り、必要に応じて環境整備も行っている。日々、安全かつ自立した生活が送れるよう努めている。		