

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 (0170202723), 法人名 (有限会社フェリエーチェ), 事業所名 (グループホームドルチェ2階 空), 所在地 (札幌市北区北27条西16丁目5番21号), 自己評価作成日 (平成29年9月16日), 評価結果市町村受理日 (平成29年10月31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)】

グループホームドルチェは、利用者、家族、地域、スタッフ4つの視点から「お年寄りを優しさで支える」事業所を目指しております。4つの視点というのは、利用者様から見て「居心地のいい家」、ご家族様から見て「安心していただける家」、地域の方から見て「馴染みのある家」、スタッフから見て「みんなが住みたい家」を大切に、一人一人のペースを大事にし、穏やかな生活を送って頂けるように努めます。

※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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou\_detail\_2016\_02\_2\_kani=true&JigvoCd=0170202733-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【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 (平成29年10月11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)】

事業所は札幌市北区郊外の利便性に恵まれた閑静な住宅街に位置している。鉄筋コンクリート3階建ての建物で、1～2階が2ユニットのグループホームである。館内は全てバリアフリーで明るく広く清潔で、温度、湿度、換気も理想的に管理され、絵画を飾るなど快適な居住空間となっている。職員は介護計画が有効に機能するよう日々の記録で確認を行い、一人ひとりを尊重したケアを実施している。各種マニュアルも整備している。医療については定期的な医師の往診があり、夜間や緊急時も提携医療機関に連絡ができ、医療対応可能な体制となっている。利用者の重度化が進む中、本人、家族の希望に沿い、医師、看護師、家族、職員と情報、方針を共有して看取り介護を実施している。家族とは年2回家族交流会をもち、運営推進会議には家族参加がある。地域とは、近隣小学校児童と交流するなど良好な関係を築き、地域に根ざした「安心できる家」として親しまれている。

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
<b>I.理念に基づく運営</b>					
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	施設運営の方針が文書化されている。カウンターに重要事項説明書が並べられており、閲覧しやすいようになっている。	事業所独自の理念を作成し、リビングやパンフレットに掲示している。職員は日々の申し送り時や、職員研修時に理念の共有をはかり、理念に沿った介護を実践している。	
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人として日常的に交流している	施設で行う家族交流会・クリスマス会・防災・避難訓練等の行事参加を地域に呼びかけており日常的に参加できている。	町内会に入会し清掃行事などに参加している。家族交流会には、地域小学生の合唱発表やボランティアの参加があり盛況である。避難訓練には地域の人々の協力がある。	
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	週に1回、ボランティアによる歌会が事業所で行われている。希望する利用者は地域のお祭り等にも参加している。		
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	2ヶ月に1度、地域包括の方やご家族を招待し、近況を報告している。クレームを受けた場合も速やかに対応している。	運営推進会議は定例に開催している。地域包括支援センター職員、代表者、職員、町内会役員、家族が参加し、運営状況やヒヤリハット、防災などについて話し合っている。議事録は家族に送付している。	
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取り組んでいる	月に1度、介護度別に記載した書類を札幌市に提出している。	行政担当課職員とは常に情報交換を行い、相談、各種手続きで連絡をとっている。管理者会議、研修などからも行政の意向を汲み取り、行政と協力関係を築きながら行っている。	
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	防犯上、正面玄関のみ夜間帯は施錠している。身体拘束をやむを得ず行う場合でも、常に利用者の状態を観察、検討、記録し、その必要がなくなった場合には直ちに身体拘束を解除する。	マニュアルを整備している。身体拘束について内外の研修会に参加し、拘束について全職員が具体的事例を理解している。職員は1人ひとりを見守り安全に配慮し、身体拘束のないケアを実施している。玄関は防犯上夜間のみ施錠している。	
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	虐待防止についての研修に参加しており、その研修で学んだことを施設内研修でフィードバックしている。		

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
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	研修等の機会は得られていない。社内研修を開催したり外部研修に行ける機会を実施していく。		
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	契約時における締結又は退去における解約時に説明を行ったうえで疑問点や不安要素を確認しながら進めている。		
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	2ヶ月に1回ペースで運営推進会議を開催し議事録を作成している。	意見箱を設置している。家族来訪時には要望を聴き取り、職員間で情報共有している。家族交流会を年2回ホテルなどで開催し親睦を深め、ホーム便りを年4回作成し、行事や利用者個々の生活情報も写真入りで報告している。	家族の意見や要望は運営の参考にしている。以前家族アンケートを実施していた経緯があるが、現在途絶えているので、再度家族アンケートを実施することを期待したい。
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	職員会議やケアカンファレンス等で交わされた意見や提案を、事業所の業務として取り入れたり、利用者様の支援に取り入れている。	代表者はホーム内の各種会議に参加することがあり、職員は直接話し合いする機会に恵まれている。職員は代表者、管理者と共に職員会議などで意見交換し、職員の要望や提案は運営に反映させている。	
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	職員がおかれている環境やスキル等を考慮し、社内で異動を行っている。		
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	法人内外の研修は参加する事ができていない。外部でどのような研修があるか把握し、研修に参加できるようにしていく。		
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	月に1度 グループホーム連絡協議会に出席を予定しているが業務上参加できていない。施設見学を希望した特養の職員と相互訪問し情報交換を行っている。		

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
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	アセスメントシート等を用いて、本人が思う不安な事や要望事項を実現できるように努めている。		
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	アセスメント時、ご家族に要望等を確認しながら契約に至っている。		
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	契約時に生活用品等の説明や必要な介護または支援を協議し実施している。		
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	利用者様同士で食事が摂れるようにセッティングしたり、日常の会話等でも、職員が介入し、関係を築けるようにしている。		
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	利用者様の普段の様子を面会時に伝えたり、重要な内容は面談の機会を頂き、同意や理解を得るようにしている。		
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	ご家族や知人の方が来館しやすい関係・環境になっている。	馴染みの美容室や商店利用を支援している。家族と共に墓参りに出かける利用者もいる。家族や友人が事業所訪問の際は共にゆっくり寛げるように配慮し、馴染みの関係が継続するよう支援している。	
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	利用者様同士の関係を考慮し座席を決めている。孤立しないように職員も話しかけている。		

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
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	退去時やその他においても、家族をフォローしながら必要に応じて相談対応している。		
<b>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</b>					
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	日頃からアセスメントを行い、本人の意向や希望を実現できるように努めている。	日頃の会話や表情、態度などから個々の希望の把握に努めている。家族からも情報を得るように努め、得られた情報は記録に残し職員間で共有している。	
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	アセスメントシートやセンター方式を用いながら生活歴を把握している。		
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	センター方式を用いてADLや心身状態の把握に努めている。		
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	定期的ケアカンファレンスを開催し、現状の把握と関係者のニーズに沿って、意見交換を行っている。	介護計画は利用者、家族の意見を聞き、カンファレンスにおいて全職員が意見交換し、担当者、介護支援専門員が中心になり作成している。3~4カ月毎に見直し、状況変化時には随時検討して作成している。	
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	毎日の様子を個人記録に記入し、申し送り等で情報を共有しながらモニタリングの実施とケアプランの立案を行っている。		
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	情報交換・共有を行いながら歯科受診や美容室へ同行している。		
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	職員やご家族、かかりつけ医や訪看等、様々なサポート体制が整っている。		
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	月2回、かかりつけ医による往診がある。	本人希望の医療機関への受診を家族と共に支援している。提携医療機関医師の往診が月2回あり、夜間、緊急時にも相談・対応できるように常に連携できる体制をとっている。	

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
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 訪問看護があり、その週の利用者様の様子を報告し、適切なアドバイスが得られるようになっている。		
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。	入院した際については、定期的にご家族様に病状の様子を伺ったり、病院から退院の連絡があった場合は、カンファレンス後に速やかに退院できるように相談や調整を行っている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる。	終末期についての説明は病状の変化の際の対応や緊急時の対応について等、ご家族や職員等で細部まで協議し、了承し同意を得ている。	重度化や看取りについての指針・マニュアルを文書により整備している。入居時に本人、家族に説明し理解を得、病状変化の場合は、医師、家族、職員達と方針を共有し、医療連携の下、家族の同意書を得て看取りを実施している。	
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	救急救命の講習や急変における対処法を周知し、緊急時に備えている。		
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	災害マニュアルが閲覧しやすいことと年2回避難訓練を実施し、災害時に備えている。	年2回昼夜を想定し避難訓練を実施している。地域の人々の協力がある。火災、水害、Jアラートなど災害マニュアルを整備し、水、食料、衛生用品など備蓄している。家族にも利用者の避難場所を知らせるよう図っている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	幼児語・指示的な言葉遣いはなく、尊敬の気持ちを持って関わっている。	一人ひとりの人格を尊重し職員は言動に配慮し接遇について講習を行っている。個人情報記載書類の保管などプライバシー保護に注意している。	
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	コミュニケーション時は利用者様が自己決定・自己表現できるように促している。		
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	1人ひとりの生活スタイル・又は体調に合わせて支援を行っている。		
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	ご本人の好みや趣向に合わせて衣服をセレクトしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者様に合わせた椅子を提供し食べやすいように柔らかくしたり彩りに配慮している。利用者様にじゃが芋を切ってもらったりもしている。	職員が調理し利用者は下ごしらえなどに参加している。食材の形態など食べやすいように工夫している。職員と利用者が共に同じテーブルに着き、和やかな雰囲気の中で食事をしている。	
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	個別に食事量や水分量を把握して提供している。嗜好品も考慮し提供している。		
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	毎食後ではないが、口腔ケアの促しと介護を行っている。		
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	夜間はテープ止め・日中はリハパンというようにオムツの使用頻度を工夫している。トイレの訴えに応じて誘導したり、排泄の促しを行っている。	排泄記録や動作から排泄パターンを把握しそれとなくトイレに誘導している。リハパンツ使用もあるが、できるだけ布パンツを利用し、トイレでの自立排泄ができるように支援している。	
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、牛乳を提供したり、毎日、体操を行っている。下剤の服薬を行いながら便秘の予防に取り組んでいる。		
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	希望やタイミングに合わせて提供しているが、職員の配置によっては、提供できない場合もある。	定期的に入浴しているが、希望やタイミングに合わせて随時入浴可能である。浴室や脱衣所の衛生環境に配慮し、一人ひとりに寄り添い、ゆっくり、楽しく入浴できるように支援している。	
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	一人ひとりのライフスタイルを把握し、本人が使用しているシーツやタオルを使用しながら、ベッドメイクを行い提供している。		
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	薬剤情報を確認しながら、その目的や用法等を把握できるように努めている。		
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	ジュースやサツマイモ等の嗜好品を定期的に購入している。声かけて茶碗拭きやタオルを畳んで頂いている。		

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	声かけで洗濯物を干して頂いたり、近所の散歩にも外出している。ご家族様と1日かけて外出したり等、ご家族様の協力を得ながら外出する事ができている。	日常的には、近隣に散歩に出かけている。事業所レクリエーションとして花見、公園散歩、大型店買い物が、家族交流会ではホテルで食事を楽しむ機会がある。家族の協力を得て個別に希望の場所へ外出することもある。	
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	金銭は金庫にて管理しており、必要に応じてお金を本人に渡して使えるように支援している。		
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	定期的に面会があったり、本人の希望に応じて、事業所の電話を提供したり、毎日のようにハガキを送って下さる方もいる。		
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	照明・温度・湿度に配慮している。季節感が感じられるように配慮している。季節感が感じれるように飾り付けを行っている。	広いリビングには畳スペースがあり、ソファや身体に合った椅子を用意している。季節感のある作品を飾り、ゆっくり寛げるように配慮されている。館内は広く清掃が行き届き、名画なども飾られている。換気システムで新鮮な空気が循環し、床暖房で温度も良好に管理され、騒音はない。	
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	和室のソファで過ごす事ができたり、利用者様同士で談話できる空間がある。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	自宅で使用していた愛用品を現在のお部屋でも飾りつけたりしながら、居心地よく過ごせるように工夫している。	居室には洗面台とクローゼットが設置されており広い。馴染みの家具などを持ち込み、家族写真を飾り、居心地よく過ごせるように配慮している。程よく整頓され清潔である。	
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	ご本人のペースに合わせて、その行動に見守りや付き添いを行っている。		