

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 (0170201545), 法人名 (有限会社 プロケア), 事業所名 (グループホームゆうあい 1階), 所在地 (札幌市北区篠路2条7丁目6-30), 自己評価作成日 (令和2年1月29日), 評価結果市町村受理日 (令和2年8月5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)】

住み慣れたホームで馴染みの人たちとその人らしく生活できるよう変わらず支援して行きます。

※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.kajokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou\_detail\_022\_kihon=true&JieyosyoCd=0170201545-00&ServiceCd=320

【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2年7月7日 (令和元年度分))

【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、最寄りの駅やバス停から至近距離にあり、周辺は商店が点在し、生活しやすい環境にある。3階建て3ユニットの事業所には、1階に児童デイサービスが併設され、小規模多機能型事業所と高齢者住宅が隣接しており、避難訓練は合同で行うなど連携体制にある。現在、利用者の高齢化もあり、以前のように全員での外出は困難な状況下にあるが、利用者はペランダに出て洗濯物を干したり、切手やアイスクリーム等の買い物や通所介護事業所の利用等で外出する機会がある。また、家族の協力で通院や外食、外泊等が得られており、家族と共に利用者を支え合う関係が構築されている。管理者は、地域との関係性強化に向け、運営推進会議への参加要請や小学校との交流を検討している。それぞれのユニットが利用者本位の献立を作成し、利用者から「美味しかった」の言葉を糧にして食事作りに励み、食卓を共にしている。

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	実践につなげる努力はしている。	尊厳・笑顔・充実・地域をキーワードとした理念を策定し、共用空間やパンフレットに掲げている。管理者は職員に向け、理念の再認識とさらなる実践への取り組みを検討している。	
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員として日常的に交流している	新聞店、米屋、やおや、肉屋、医療関係など地域の方の出入りが多く交流は日常的にある。	事業所の買い出しや利用者の買い物は、地元の商店を利用している。高齢化に伴い、町内会行事の参加は困難であるが、併設の児童デイサービスの子供達との交流は続いている。小学校との交流など、密な地域交流を視野に入れている。	
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	活かしている。		
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	家族の参加が少ない。 意見はその場では聞けていない。	会議は、家族や行政の出席の下、年6回開催している。避難訓練見学、外部講師による福祉用具の説明と体験、実地指導の結果等に対して感想や意見があり、事業所への理解が得られている。地域住民に出席要請をしているが、困難な状態にある。	会議の活性化に繋がる家族を含め、地域住民に幅広い声かけと、議事録に利用者の状況、事業所の活動報告や事故・ヒヤリハットを記載するなど、書式の整備に期待したい。
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	取り組んでいる。 理解している。	行政とは、事故など各種報告や介護保険認定更新時、運営推進会議、実地指導や集団指導、相談ごと等で関わりがある。その中で得られた意見や情報、助言等を運営に反映している。	
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	日中は出入り自由であるが、18:30以降は玄関に施錠しなければ危険をとまなう。	身体拘束や虐待に向け、指針に基づき適切なケアが実践出来るよう、話し合いが行われている。常に身体状況を確認したり、言葉かけへの配慮を行い、センサーマット使用時は、家族の同意を得ている。	
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逃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	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	成年後見制度について、学ぶ機会を持ってはいない。必要性は感じられない。		
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	家族等の不安や疑問点を聞き、説明は行っていて納得される。		
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	家族等意見があり、反映させている。	家族には、写真を掲示して日常の様子を周知している。来訪が困難な家族には、写真や手紙で様子を報告するなど、意思の疎通を図っている。意見や要望が出された時は、連絡ノートで職員に周知し、解決策を講じている。	
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	職員の意見や提案を聞く機会を設けている。	代表者とは、管理者が報告等で意見交換を行っている。管理者は、職員が意見や要望を表しやすい環境を作り、協議された課題の改善策をケアの向上や職場環境の充実に生かしている。	
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	努力や実績、勤務状況を把握している。職場環境が変わって良くなっている。		
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	研修を受ける機会を確保されている。管理者研修を受けながら働いている。		
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	北区管理者会に入っていて定期的に参加している。		

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
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	安心や不安、要望を聞き入れ、良好な関係に努めている。		
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	良い関係は築けている。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	ケアプラン作成時に必要としている支援を反映し、医療連携に努めている。		
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	築いている。		
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	築いている。		
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	支援に努めている。 定期的に面会に来ている。	家族や友人、知人の面会時は、居室に案内して気兼ねなく過ごせるよう配慮している。外泊や外食、法事参列、外来受診などは、家族の協力を得ている。利用者にとって訪問美容師は、顔馴染みになっている。	
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	ほとんど居間で過ごす。 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	スーパーで時々会った時はその後の様子など聞いている。		
<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	努めている。検討している。	職員は利用者の要望を聞き取り、美味しいものが食べたい利用者には出前寿司や刺身、アイス等を用意し、身内と話しをしたい利用者には電話の取り次ぎをしている。話しかけた時の反応や二者択一で意向を推察している。	
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	把握に努めている。		
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	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	作成してモニタリングしている。	定期的なケアプランを見直し、短期・長期目標を掲げている。利用者や家族の意向、医療従事者の所見を踏まえ、職員間で評価や課題を分析して支援目標を策定している。急変時には、新たなケアプランの下支援を行っている。	
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	実践や介護計画の見直しに活かしている。		
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	柔軟な支援やサービスを行っている。		
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	支援している。		
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	良い関係を築き、支援している。	受診は、利用者や家族の希望する医療機関としている。現在は全利用者が月2回、協力医の訪問診療を受けているが、利用以前のかかりつけ医や専門医の受診は家族が同行し、情報を共有している。	

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	支援している。		
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	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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	取り組んでいる。	利用契約時に、事業所として出来ること出来ないことを説明している。利用者や家族がターミナルケアを望み、医療従事者や事業所の態勢が整った時点で、チームケアの開始としている。	
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	長年の勤務者は実践力を身に付けている。		
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	築いている。	系列3事業所合同で年2回、日中・夜間想定火災避難訓練を行い、その後に消防署員から講評を得ている。自然災害時に於ける対応等は、今後の課題としている。災害備蓄品は、用意している。	浸水害指定区になっていることから、ハザードマップで再確認を行い、あらゆる自然災害の対応策や実践的訓練が望まれる。さらに地域との協力体制の構築、避難場所の確認を行うなど、安全に避難誘導できる取り組みに期待する。
<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	対応している。	入浴や排泄時は同性介助の要望を受け入れ、申し送り時には部屋番号を使っている。言葉遣いや語調などは職員間でも注意し合い、個人記録の取り扱いにも配慮があるなど、適切な対応に努めている。	
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	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	支援している。		
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	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
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	支援している。	常に何を食べたいかを聞いており、ユニット毎に一汁三菜を基本に、麺類や丼物、出前を取り入れた献立を作成している。急な要望にも対応できるときもあり、利用者から「美味しかった」の言葉を得ている。	
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	支援している。		
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、口腔ケアを行っている。 往診歯科医あり。		
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	支援行っている。	全員の排泄状況を記録し、間隔を把握している。自立排泄の利用者には見守りをし、他は声かけでトイレに誘導している。布下着の着用や衛生用品の利用なども個別に対応し、不快感の軽減に努めている。	
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	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ず、個々にそった支援をしている	支援を行っている。	週2回を基本に入浴支援を行っているが、利用者の状態によってはシャワー浴や清拭で保清に努めている。利用者は、入浴剤入りの湯船で寛ぎ、歌ったり職員と会話を楽しみ、入浴後は冷たい飲み物で喉を潤している。	
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	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	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	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	支援している。	利用者の状態もあり全員での外出は難しいが、ベランダで外気浴を兼ね洗濯物を干したり、切手やアイスクリームなどの買い物、通所介護事業所の利用等で出かけている。通院や外食、外泊等は、家族の協力を得ている。	
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	お金は持たせていない。 トラブルが多いので。		
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	支援している。		
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	工夫している。	利用者は1日の大半を、絵画や誕生会の飾りつけ、日常や行事の写真を掲示している居間で過ごしている。静かな音楽を聴きながら食事を摂り、職員と紙仕様の桜の木を作り、タオルを畳み、トランプを楽しみ、テレビで野球観戦、お茶を飲みながらの談笑など、寛ぎの空間となっている。	
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	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	工夫をしている。	居室の入口には表札があり、認識が容易である。プライベート空間には、馴染みの生活用品や仏壇、家族写真が持ち込まれている。家族と相談しながら動線に配慮し、安らげる住環境を整えている。	
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	工夫している。		