

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	0170400709		
法人名	有限会社ソラ		
事業所名	グループホーム笑顔の村 れもん(2階)		
所在地	札幌市手稲区富丘3条3丁目7番7号		
自己評価作成日	令和5年9月1日	評価結果市町村受理日	令和5年12月19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 [https://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kan=true&JigyosyoCd=0170400709-00&ServiceCd=320&Type=search](https://www.kajigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kan=true&JigyosyoCd=0170400709-00&ServiceCd=320&Type=search)

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	合同会社 mocal		
所在地	札幌市中央区北5条西23丁目1-10-501		
訪問調査日	令和5年11月2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)】

当事業所は、約9年間グループホームを運営しておりました札幌市手稲区稲穂から、平成23年8月に新築し、移転致しました。そして、令和3年3月には2ユニットとなり、新規移転致しました。「笑う」という人間が持つ素晴らしい力、「笑顔」が人を癒す力、そんな人を幸せにする「笑顔」をスローガンにしています。暮らされている方、働いている職員、お越し下さる方全員が「笑顔」になれる「笑顔の村」を作りたいと全職員で取り組んでいます。また、家庭的な雰囲気の中で、心穏やかに充実した日々を送れるよう、利用者一人ひとりの要望等を尊重し、大切にしています。

【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No.1~55で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目	取組の成果		項目	取組の成果	
	↓該当するものに○印			↓該当するものに○印	
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (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 3 利用者の1/3くらい 4 ほとんどつかんでいない	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)	○	1 ほぼ全ての家族と 2 家族の2/3くらいと 3 家族の1/3くらいと 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 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)	○	1 ほぼ毎日のように 2 数日に1回程度 3 たまに 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 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)	○	1 大いに増えている 2 少しずつ増えている 3 あまり増えていない 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 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、生き活きと働いている (参考項目:11、12)	○	1 ほぼ全ての職員が 2 職員の2/3くらいが 3 職員の1/3くらいが 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 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	○	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
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	○	1 ほぼ全ての家族等が 2 家族等の2/3くらいが 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない
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
<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作り、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	理念を掲示し、毎朝申し送りの時に復唱し、理念に基づいて良いサービスを提供出来ているか、常に念頭に入れながら日常のケアに取り組んでいる。		
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	地域とつながりが持てるよう、町内会に加入し、連携をはかっている。		
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	運営推進会議で認知症に対する相談窓口として、いつでも利用して頂けるよう、環境を作っている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、その意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議では、利用者様の近況報告や活動状況の報告、ヒヤリハットの報告等を行っている。議事録を送り、意見や質問等があればお聞きして、返答を次回の議事録に掲載している。		
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	札幌市や区で開催される管理者会議の内容を、情報交換している。		
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	身体拘束等の適正化のための指針に基づき、3か月に一回、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を行っている。玄関は防犯上の理由で施錠をしていますが、利用者の自由な活動に十分配慮し、拘束の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	虐待防止に係るマニュアルをもとに、職員研修を行っている。職員同士、言葉遣いや対応に関し注意し合うようにして、十分な理解を図り、虐待防止に努めている。		

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	管理者と職員は、日常生活自立支援事業や成年後見人制度の理解に努めており、利用者が活用する為の話し合いや関係機関への橋渡しができるような体制が整っている。		
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	契約や解約時には、時間をかけ、分かりやすく説明している。利用者様やご家族の不安や質問等を聞き入れ、十分理解し、納得を得た上で手続きを行っている。		
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	利用者様やご家族からの意見や要望等が出た場合は、直ぐに個人ノートに記入し、申し送りやミーティング等で話し合い、全職員で対応策等を検討し、ケアの反映に努めている。		
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	ミーティング等で職員の意見を受け止め、働きやすい環境作りに努めている。いつでも意見や提案、相談等に耳を傾け、サービスの向上に努めている。状況に応じて個人面談を行い、職員の意見を大切にしている。		
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	代表者は職員の勤務状況を把握しており、役職を就けたり、手当を支給する等、職員環境、条件の整備に努めている。		
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	職員はeラーニングオンライン研修に参加し、質の向上に努めている。また、働きながら資格を取得した職員もいる。		
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組をしている	市や区で行われる勉強会では、意見交換や事例検討が行われ、内容を報告し、サービスの向上に活かしている。		
<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	利用前に管理者と計画作成担当者が面談を行い、利用者様が日常的に不安な事、悩み事などを把握し、ミーティングで話し合い、円滑なコミュニケーションが図れるように取り組んでいる。		

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
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	利用者様についての情報やご家族の思いをお聞きし、信頼関係が築ける様、努めている。得た情報は、細かい事も全て職員間で共有する様にしている。		
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	ご家族やケアマネージャーから得た情報をもとに、利用者様の実際の状態をよく見た上で、全職員で相談しながら必要なサービスが提供できるように心がけている。		
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	利用者様との会話等を通じて同じ目線に立つ事で、気持ちに寄り添う事が出来る様に心がけている。		
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	ご家族とは常に連絡、相談を行っており、共に利用者様の事を考え、話し合いが出来る様な環境作りに努めている。		
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	ご友人やご家族と面会されたり、ご希望があれば電話、手紙のやりとりが出来る様にしている。		
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	利用者様同士の相性や性格を考慮した座席の配置をしており、食事や会話を通じてコミュニケーションを取る事が出来る様にしている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	退去後に亡くなられた際もご連絡を頂き、了承を得られた時は葬儀へ参加させて頂いたりしている。サービス利用が終了した後もご家族から連絡を頂く事があり、利用者様の情報や状況について共有している。		
<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	毎日の生活の中で、その時々利用者様の気持ちを感じ取ったり、ご本人に思いをお聞きしている。発言が難しい方に対しては、表情や仕草から気持ちを汲み取れる様に努めている。		



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
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	事前に面談を行い、ご家族やご本人からお話を伺っている。新たに得た情報は全職員で共有している。		
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	日々の介護記録を記入し、申し送り時に共有している。普段と異なった事や行動に気付く努力をしている。		
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	ご本人とご家族の意見を元にニーズに対しサービスが合っているかを話し合い、変化があった時はその都度見直しを行っている。		
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	生活記録に日々の生活を記入し、注意事項や変わった事はノートに記入し申し送りで共有している。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	季節毎にリビングの飾りつけを交換している。イベントごとは家庭的な雰囲気ですら楽しんで過ごせる様、支援している。		
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	天気の良い日は外気浴をしている。近所の方と声を掛けあいながら交流している。		
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	基本的には、訪問診療で対応しているが、主治医、家族との話し合いで医療機関を受診する事があり、家族が同行出来ない時はケアワーカーが同行している。		
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	月4回、看護師による健康チェックを受けて、日々の体調管理に気をつけている。体調の変化は全て報告し、受診の診断をいただいている。		

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
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。	入院前までの日中の状況の情報を提供している。退院時には担当看護師、相談員、家族との情報を共有し、連携に努めている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	ホームでの看取りを希望された時はご本人、ご家族、主治医、看護師による連携による終末期を過ごせる様、支援している。ご家族に看取りの説明を行い、終末期をどのように過ごしたらよいのか、職員とご家族での話し合いをし、方針を決めている。		
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	ホーム内での急変や発見時は、すぐご本人の身体確認後、緊急マニュアルに沿って対応出来る様にしている。		
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	年に二回、昼間、夜間に火災、地震などを想定して防災訓練をしている。防災、防火の確認で火元、コンセント周辺週一回確認している。		

#### 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	尊厳を守る様に声掛けやケアをしている。個人情報や記録等を外部に持ち出さないよう十分に配慮している。		
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	日常の会話から好きな事や好きな食べ物を聞き、確認後、自己決定をしやすいようにしている。		
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、希望に沿って支援している	行動や仕草を確認し、一人一人のペースを大切に過ごして頂いている。また、好みや行きたい事に沿った生活が出来る様、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	ご本人に着たい服を確認して身だしなみを整えて頂いている。起床時や口腔ケア時も、鏡の前で整えて頂いている。		

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
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	利用者様の好みや食べたい物を聞き、献立を作っている。家庭菜園で育てた野菜を収穫し、料理に活かしている。食事の際は、献立を説明し、召し上がって頂いている。		
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	食事量や食事形態、水分を一人一人に合わせて提供している。毎日の食事量や水分量を記録し、職員全員で把握する様にしている。		
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に、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	毎食後に、個々の状態に合わせ、一部介助や全介助等で口腔ケアを行っている。夕食後に義歯を預かり、消毒、保管を行っている。		
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向けた支援を行っている	利用者様それぞれの排泄パターンを把握し、その方に合ったトイレの声掛け。誘導を行っている。排泄の失敗があった時には直ぐに清拭を行い、清潔を保っている。		
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	排便の記録を残し、便秘などになっていないかを把握している。便秘になりやすい入居者様は、主治医から下剤を処方してもらい、対応出来る様にしている。また、室内歩行や階段昇降等で腸の動きを促進出来る様にしている。		
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ず、個々に沿った支援をしている	安心して頂ける声掛けと介助を行い、入浴中は楽しい会話をしている。拒否がある時は時間を空けたり、日にちをずらして再度声掛けをしている。		
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	利用者様の身体の痛みや心配慮をし、ご本人の希望に応じて自室で休んで頂いている。就寝時間まではテレビを見たり会話をされたりして過ごして頂いている。		
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	連絡ノートに薬の処方情報を記載し、職員全員が把握出来るようにしている。体調の変化があった際は直ぐに主治医に相談して指示を頂いている。		

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
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	利用者様の好みや能力を生かしたレクリエーションを行い、喜びや楽しみを感じられる様支援している。また、拭き掃除や洗濯物干し、洗濯物畳み等を行う事で自身の役割ととらえ、生活の張り合いにつながるよう支援している。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	一人一人の体調や天候を考慮しながら、職員と一緒に近所の散歩や庭先での草花の観賞等を行っている。外出行事に制限がある中で、花火やスイカ割り等、戸外でのレクリエーションを行い、気分転換出来る様工夫している。		
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	利用者様の希望や必要に応じて、不便や不安を感じない様買い物等の支援をしている。		
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	利用者様の希望に応じて手紙のやりとりの支援をしている。また、届いた手紙やハガキなどは、いつでも読み返し出来る様、配慮している。		
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	リビングや廊下内に、利用者様と職員とで作った季節ごとの作品や写真等を飾ることで、居心地の良さ、会話の楽しさにつながる様、支援している。		
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	リビングには、気の合う利用者様同士でくつろいだり、会話を楽しんだり出来る様、テレビやソファを設置している。また、食卓椅子は、一人一人に合わせた場所や、座り心地に配慮している。		
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	居室には、入居時に持参された家具やテレビ等を設置し、見慣れた物、使い慣れた物で安心して過ごせる様配慮している。また、家族写真、家族からのプレゼント、ご本人が作った作品等を飾り、居心地よく過ごせる様、工夫している。		
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	トイレの入り口に目線に合わせた案内札を付けたり、居室入り口に写真付きの名札を貼り、分かりやすい様に工夫している。廊下や階段、トイレ等には、歩行や起居動作が安全でスムーズに行えるよう手すりを設置している。		