

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	0170501639		
法人名	株式会社 ケア・ハート		
事業所名	グループホーム あかしあ ゆったり館		
所在地	札幌市豊平区中の島1条7丁目8-1		
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 1 日	評価結果市町村受理日	令和 6 年 11 月 5 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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyosyoCd=0170501639-00&ServiceCd=320
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

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 6 年 10 月 10 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)】

利用者と職員が一緒に生活を楽しんでいる。職員も長く勤めており利用者となじみがあり安心して生活出来ている。毎月季節のレクリエーションがあり職員と利用者が準備段階から一緒に楽しめる場面が多い。行事食は工夫されており目でも舌でも楽しめる。ホーム花壇では野菜が栽培されており一緒に収穫したり日々のお膳にのることも多い。ご家族のレクへの参加が多く利用者ご家族と一緒に過ごし楽しむ機会がある。職員は長く勤めている人がほとんどで離職が少ない。希望休みがとりやすい職場。職員のステップアップ協力体制があり研修などにも出やすい環境にある。

【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№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 ている (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 過ごしている (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
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	介護事業を通して地域社会に貢献するという理念のもと意味を職員間で共有し町内会はじめ地域の関係を大切にしたい関係づくりを実践している。		
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員として日常的に交流している	町内会の一員として町内会行事への参加や事業所の行事参加などお願いしたりしながら日常的に交流を絶やさないようにしている。		
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	二か月に一度行われている運営推進会議への地域の方々の参加を集い、その際に事業所の活動や認知症の方の生活の様子など理解していただけるよう報告し意見交換している。		
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	運営推進会議では町内会やご家族様、地域包括職員の方たちとホームでの活動報告は常にしながら多方面からの情報もいただき意見交換しサービスの向上に努めている。		
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	運営推進会議で地域包括職員との意見交換や情報交換が出来ている。市からはメールを通して情報共有している。		
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	身体拘束、虐待防止委員会による3か月に1度の会議の開催と年に2度の研修を事業所でしっかりと実施しており、普段から職員間で理解し実践している。		
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	年に2度の研修や3か月に1度の会議で学ぶ機会をもち職員間でしっかりと理解できており常にケアの中で注意をしている。		

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	グループホームでの生活の中ではなかなか機会はないので学ぶ機会はないも必要時に対応できるよう学ぶ機会を作っていきたい。		
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	契約時に契約に関する書類等をしっかりと読み合わせしその都度疑問があれば説明し不安のないよう理解納得していたっている。		
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	利用者や家族が意見などを言いやすい環境づくりをしており苦情等を申し入れ出来る外部機関の連絡先を契約書に記載している。身近な苦情申し入れ先として玄関にポスターも貼っている。		
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	普段から代表者管理者は職員とのコミュニケーションを取りやすい環境をつくり意見交換出来ている。		
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	月に一度の代表者を交えた管理者会議を行っており管理者を通して職員の意見や職場状況など伝え話し合いやりがいをもち働ける環境づくりに努めている。		
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	昨年は内部研修に力を入れ職員の勉強会を月に一度開催しており振り返りなどから理解力や個人の考えなど把握し普段の仕事に活かせるようにしていた。		
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	外部研修(リモート)などで交流する機会がある。又今年度からは区の管理者連絡会も再開し意見交換できる場が増えている。		

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	入居前面談にて本人の希望不安などを聞き取りホームで安心できるよう支援している。入居後も常に話す機会を設け安心して生活できるよう支援している。		
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	入居前の面談にてご家族の意見を聞きホームで安心して生活できるよう支援している。入居後も一緒に本人を支えられるよう関係づくりをしている。		
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	ご家族や本人の思いを聞き取り、職員間で共有しどういった支援が必要か話し合い入居初日から本人が不安のない生活が送れるよう対応に努めている。		
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	生活の場として本人が出来る事、希望することはしていただきながら、職員も共に生活するという意識を持ちながら関係づくりを築いている。		
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	ご家族が知る本人の事をお聞きしたり、現在の生活ぶりをご家族にお伝えしたりしながら、お互いに意見を出しながら本人の生活を支えられる関係づくりをしている。		
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、ご親戚や友人との関係が途切れないよう面会外出、電話やラインでのやり取りが出来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	利用者同士の関係性を把握し問題なく生活できるよう環境調整している。一緒に何かを作ったりお手伝いをしたりしながら支えあったり関わりをもつ場面づくりをしている。		

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
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	ご家族からのご要望があれば不安のないよう対応している。		
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	ご本人の暮らしぶりを入居時ご家族やご本人から聞き取り職員で共有生活に活かしている。月に1度のカンファレンスにて話し合い検討している。		
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	入居前の暮らしぶりをご家族、本人、担当ケアマネよりお聞きし情報を収集し理解把握するように努めている。		
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	その日の体調確認、本人の生活の様子などを毎日の申し送り等で職員間で確認、情報を共有しながら把握に努めている。		
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	毎月各利用者担当者が本人の状態を確認し常にケアプランが現状に即しているかを検討、カンファレンスにて担当者を中心に意見を出し合って作成している。		
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	それぞれの方のケアプランを中心とした記録を詳しく入力し、申し送り等で情報共有しながら介護計画の見直しに役立てている。		
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	本人とご家族との関係が途切れないよう面会や外出宿泊などその時々ニーズに柔軟に対応できるようにしている。		
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	町内会民生員の方とお花見の時期や場所の提案などいただいたり、スーパーの買い物カーの停留所の提供などを一緒に楽しむことが出来るよう努めている。		
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	月に2回の担当医の往診ではご本人自らドクターやナースに質問する場面も見られたりと安心して診察を受けている様子が見られる。ご家族も不安なことがあるとかかりつけ医に話を聞くことが出来安心して任せてくださっている。		

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	週一度看護師が来て利用者の健康管理に努めてくれている。往診内容や1週間の入居者の様子などしっかりと把握し職員が不安に思っていることなどについて助言してくれる。		
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。	入院した場合は入院先の担当者と連絡調整している。担当医と入院先ドクターとの間でも情報共有し早期に退院できるよう支援している。又ご家族の不安がないよう退院に向けて常に話し合っている。		
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	入居の際に看取りに関しての説明書と最期をどのようにしたいのか等考えを記入していただいております。終末期に向けての話し合いをご家族、医師、職員で話し合う機会を設けている。		
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	急変時の対応は職員間で常に話し合い定期的に行っている。急変時慌てないよう入居者の情報を一つにまとめておりすぐに見れるようにしている。		
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2回の災害訓練を実施している。火災に関しては近隣の方たちの協力をいただけることになっているが大きな災害に関しては全体が被災するのでまずは避難所も含め事業所内で対応することになっている。		
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	それぞれの方の性格や人格を把握しながら言葉かけに注意している。常に正しいものか職員間で話し合っている。		
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	日常生活の中で利用者は常に自分の思いや希望の中で生活している。自分の意見をあまり言えない方に関しても行動する前は意見を聞くようにしている。		
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、希望にそって支援している	利用者は毎日を自分のペースでゆったりと生活している。時々レクの準備や家事のお手伝いなど希望を聞きながらしていただくこともある。		
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	季節に合わせたそれぞれのおしゃれを楽しんでいただいている。整髪や髭剃りなど本人に合わせた身だしなみの援助をしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	一緒に食事を楽しめる方同士を同テーブルに座れるようにしたり、苦手な食材を別のものに置き換えたり飲み込みが難しくなってきた方も楽しめるよう量や形状を工夫している。後片付けなどのお手伝いもしていただいている。		
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	その方に合わせ食事量、形態、摂取方法などを工夫し栄養が摂れるように支援している。水分量は入力により量を把握できるようになっているのでみながすすめている。		
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	それぞれのADLを把握しその方に合った口腔ケア法で支援している。又口腔ケア法について月2回往診時に歯科医師、衛生士に指導いただいている。		
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	それぞれの方の1日の排泄パターンを把握しその方に合った排泄介助をしている。身体的に落ちてしまいおむつを使用している方もいるがほとんどの方がトイレで排泄をしている。		
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	水分量の調整や飲み物食事、運動などなるべく自然に排便できるよう支援しているも下剤を使用することも多くなっている。		
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、個々にそった支援をしている	基本的には曜日や時間は決まっていらないが、大体週に2回程の入浴となっている。午前中に入浴希望をされる方がいないので午後からの入浴となっている。		
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	各居室があり、ベッドで休まれたり居間で過ごされたりは自由にその方のペースで過ごされている。夜間はゆっくりと休むことが出来るよう音や光に気を付けている。		
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	お薬情報はタブレットに入っており常に確認する事が出来る。服薬時はしっかりと声を出し確認し与薬支援している。血圧の高い方などは特に変化に注意している。		
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	以前されていたことなど聞き取りながら得意としていること苦手なことなど普段の様子から知り、ホームでの暮らしを楽しむことが出来るよう職員間で話し合いながら毎日支援している		

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	利用者の状態、長く住まわれている方はだんだんと身体的に落ちてこれなかなか外出が難しくなっている。散歩など近隣の外出は天気のいい日を見ながら車いすで出かけたりしている。ご家族との外出や外泊は希望を優先している。		
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	金銭管理が出来る方が少なくなっているも買い物等希望があれば一緒に行くこともある。出張買い物カーが週一度来るのでその際買い物される方もいる。		
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	ご家族からの電話がかかってくると本人が出られるよう支援している。ライン等でも本人の様子ができるよう支援している。手紙やはがきが届いた際にはお渡ししている。		
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	季節の飾りを壁や天井からつるしたりして利用者が季節を感じたり楽しめるようにしている。又行事の写真や外出の写真など皆さんが見て楽しめるよう壁に張っている。ゆったりと出来るよう席の配置の工夫や明るさ温度換気に注意している。		
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	気の合う者同士の席の工夫をしており、談話をしたりレクをしたり、一人で本を読んだりできる空間づくりをしている。		
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	利用者の心身の状態に合わせ穏やかに過ごせるようご家族と相談しながら居室内の工夫をしている。		
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	居間での食事や台所、排せつの場所、洗面所などわかりやすい名前を付けたり目印に花をつけたりして自分一人でも移動できるよう工夫している。		