

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 (0191400647), 法人名 (社会福祉法人心侘会), 事業所名 (グループホームあい), 所在地 (函館市昭和3丁目29番47号), 自己評価作成日 (令和2年11月20日), 評価結果市町村受理日 (令和3年1月26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)】

・入居者様と共に家庭的にゆっくり過ごせる、笑いと笑顔のあふれる雰囲気づくりを大切に、明るく温かいホーム作りに日々取り組んでいるホームです。
・当ホームの運営理念にも謳われている様に「地域と触れ合い、共に支えあい」を念頭に地域への働きかけに力を入れ、地域に開かれたホームになってきています。
・新型コロナウイルスの弊害はあっても、ホームとご家族・地域の信頼関係も深まって来ています。

※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, https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action\_kouhyou\_detail\_022\_kihon=true&JigyosyoCd=0191400647-00&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3年1月18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 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. 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.

## 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	全職員で検討した運営理念を念頭に地域に開かれたホーム作り、働きかけを行っている。ネームプレートの裏に理念を記載し、常に意識し業務を行える様に身につけ、ホーム内行事等のポスターに理念を盛り込み、地域へ配布しさらに意識付けを行い、実践に繋げている。		
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	ホーム行事(七夕・敬老会)等、近隣の方や小学校や保育園等にも参加を呼び掛け、ポスターを掲示している。新型コロナの事もあり、思うような活動は出来なかったが、職員と利用者で北昭和小学校へ手作りの飾り物を送ったり、職員と利用者で、なかよし保育園へクリスマスお菓子のプレゼントしています。		
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	人材育成の地域貢献として、実習生の受け入れを積極的に行っている。		
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	前回の会議で取り上げられた検討事項や意見について、改善できる事はすぐに改善する様にミーティングを開き、その経過や結果を報告しあい、一つ一つ積み上げ、サービスの向上に生かしている。		
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	普段はメールや電話でのやり取りをしており、必要時は市町村担当者に出向いている。		
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	身体拘束委員会を設置し、身体拘束チェックリストを作成し、月1回のミーティングで話し合いを行っている。身体拘束廃止、虐待防止委員会による勉強会なども積極的に職員は参加している。		
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	虐待防止委員会を設置し、虐待サインチェックリストを作成し、月1回のミーティングで話し合いを行っている。		

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
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」についての資料を常に閲覧できるようスタッフルーム・事務所に設置し必要時に家族と活用について話し合える体制を整えている。		
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	契約時には事業所のケアに関する考え方や取り組み、退去を含めた対応可能な範囲について説明。利用者の状態の変化により契約が継続困難な場合は、出来る限り本人を交え十分に家族と対応方針を相談するようにしている。		
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	苦情相談意見箱を設置。苦情対応ファイルを事務所に設置し、誰でも閲覧できるように整備。日々全職員が意識し、利用者・家族から意見等ないか声掛けに努め、出された意見はミーティングで検討し運営やケアに生かしている。		
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	各ユニット会議を月1回行い職員の意見や要望を聞いている。日頃からコミュニケーションを図る様心掛け必要時個人面談を行っている。サービス向上委員会にてスタッフ全員と、個人評価をもとに面談行う。又3月今年度の自己課題評価設定を行う予定。		
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、職場環境等を常に気にかけており把握している。		
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	事業所外で開催される研修にはなるべく多くの職員が参加出来る様にしている。研修報告は報告書にて提出し閲覧可能となっている。教育委員会が主となり、各委員会へ提案、助言のもと年4回施設内研修を実施。年2回法人内研修を計画し実施に努めている。外部研修も積極的に参加している。		
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	南北海道GH協議会に登録。関連事業所や他事業所との交流を持つことにより、サービスの質の向上を目指している。		

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	事前面談は二人以上で行い生活状態把握に努め、またホーム見学をして貰い聞き取り等の中でご本人の求めている事や不安を理解できる様工夫している。		
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	事前面談やホーム見学時に利用者とは別に時間をとって貰い、これまでの家族の苦労や思い、今までのサービスの利用状況・経緯についてゆっくり聞き取る様にしている。		
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	早急な対応が必要な相談者には、可能な限り柔軟な対応を行い、場合によっては地域包括支援センターや他事業所のサービスに繋げるなどの対応をしている。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを全職員が共有しており、普段から利用者に教えてもらう場面が多い。また、そういった場面が持てる様にセッティングや工夫・声掛けに配慮している。		
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	職員は家族の思いに寄り添いながら、日々の暮らしの出来事や気づきの情報共有に努め、本人と一緒に支える為に家族との話し合いの場を多く持つように心掛けている。敬老会・家族会を開催し、意見や希望を聞く機会を作り、馴染みの関係の構築を行っている。		
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	電話や手紙のやり取り、昔からの友達等、気軽に遊びに来てもらえる様に継続的な交流ができる様、働きかけている。一緒に過ごせる時間を提供出来る様、個別に外出支援を計画実践している。		
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について全職員が情報共有し、見守りながら、利用者同士が上手く行くよう職員が調整役となり支援している。		

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
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	サービス利用が終了された方・ご家族へホームで過ごした思い出となる様アルバムを提供している。		
<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	日々の関わりの中で声を掛け把握に努めている。言葉や表情などからその真意を推測したり、それとなく確認する様にしている。意思疎通困難な方には、家族等から情報を得て本人の最適な暮らし方を家族を交え検討している。		
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	サービス利用時に本人や家族から聞き取りし、利用後も本人からや家族等の訪問時に少しずつ聞き取りし把握に努めている。		
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	利用者1人1人の生活のリズムを理解すると共に、生活・心理面の視点を出来ない事より出来る事に注目し、利用者個人の全体把握に努めている。		
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	本人や家族等には日々の関わりの中で思いや意見を聞き、スタッフ全員の意見を聞き反映させるようにしている。又、家族へはサービス担当者会議に出席して頂けるよう、定期的にお知らせし参加を促している。アセスメントを含め1ヶ月に1度トータル評価を元に全職員でカンファレンスを行っている。		
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	個別にファイルを用意し、食事・水分・排泄等の身体的状況及び日々の暮らしの様子、本人からの話、気づき・状態変化・エピソード等を記入して、いつでも全職員が確認出来るようにし、職員間の情報共有をしている。勤務開始前の記録確認・申し送りを義務付けている。		
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・家族等状況に応じて外出支援・個別支援・通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し、個々の満足度を高める様に努力している。又、本人・家族が申し込み易い雰囲気づくりに努めている。		
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	利用者が安心して地域で暮らし続けられる様、警察等と必要時対応している。介護実習等も積極的に受け入れている。		
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し、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	本人や家族が希望するかかりつけ医となっている。協力病院以外の受診や通院は基本的に家族対応だが、本人家族の希望に応じ職員が代行する。利用契約時その旨を説明し同意を得ている。訪問診療に来てもらうケースもあり、複数医療機関との関係を密に結んでいる。		



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
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	医療連携契約看護師がおり、常に利用者の健康管理や状態変化に応じた支援を行えるようにしている。(24時間ONコール)医療連携契約看護師が不在時は介護職員の記録を元に確実な連携を行っている。医療連携看護師と医療機関の連携も密な体制が確保されている。		
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。	入院時には本人への支援方法に関する情報を医療機関に提供し、職員が見舞う様にしている。又家族とも情報交換し回復状況や退院支援に結び付けている。医療機関にも事業所内で対応可能な段階で、なるべく早く退院出来る様、アプローチしている。		
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	重度化に伴い必要時家族を交え話し合い、事業所が対応し得る最大のケアについて説明を行っている。終末に関する対応指針を定め契約時には説明を行っているが、現在まで終末期を迎えたケースはなく、今後に向けスムーズな対応が出来る様に、日頃から職員間で話し合いを行っている。		
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	事務所に緊急対応のAEDを設置。事故発生時について事故防止委員会を設置しマニュアル整備、ヒヤリハット・気づき報告書を職員の共有認識とし事故が発生した場合、速やかに事故報告書を作成し事故原因と対策検討、家族へ説明・報告し予測される危険を検討し事故防止に取り組んでいる。		
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	消防署の協力を得て避難訓練・避難経路確認・消火訓練を定期的実施。非常災害・避難応援連絡網の定期的訓練実施。今後は町会防災部との協力体制を検討。法人内小規模多機能あい美原・特別養護老人ホームあい亀田港と災害協定を締結。		
<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	勉強会やミーティングの折に、職員の意識向上を図るとともに、日々の関わり方を職員全員で、点検・注意し合い、利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応の徹底を図っている。		
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	利用者に合わせた声掛けにや支援、意思表示が困難な方には表情を読み取ったり、些細な事でも本人が決める場面作り、に配慮している。(飲みたい物・食べたい物)		
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	基本的な一日の流れはあるが、1人1人の体調に配慮しながら、その日その時の本人の気持ちを尊重して出来るだけ個別性のある支援をし、又、1人1人状態・思いに配慮しながら柔軟に対応している。		
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	朝や入浴時の着替えは本人の意思で決め、職員は見守り・支援が必要な時に手助けする。自己決定が困難な方には職員と一緒に考え本人の気持ちに添った支援を心掛けている。		

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
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	利用者と一緒に会話しながら職員が調理して、一緒に片付けも共に行っている。リビング内で職員と会話し食事を楽しんで頂いている。食事管理委員会を発足し、食事について話し合いの場を設けている。		
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・水分摂取状況を毎日個別にチェック表に記録し職員が情報共有している。個々に合わせた調理方法や工夫を行っている。法人内施設の栄養士に1ヶ月の献立表を見て頂きアドバイスを頂いている。		
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	毎食後の歯磨きの声掛けを行い、個々に応じて職員が見守りや介助を行っている。利用者の口腔内状況に合わせ、就寝時に義歯洗浄剤で洗浄している。訪問歯科の協力を得てクリーニングを定期的に行っている。		
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	1人1人排泄チェック表を記入し、排泄パターンを把握し、トイレ誘導する事で、トイレでの排泄を促している。		
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	食生活に留意し繊維質の食材・水分・乳製品を多く摂取して貰ったり、散歩・家事活動で適度に身体を動かす機会を設け、自然排便を促し排便チェック表に記入し、排便の有無や性状観察に努めている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	基本的に入浴日を決めているが、職員が一方向的に決めず、利用者のその日の希望や状態に合わせて入浴して頂いている。		
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	日中の活動を促し、生活リズムを整える様努めている。1人1人の体調や表情・希望を考慮してゆっくり休息が取れる様に支援している。就寝時・夜間寝付けない時は、安心して穏やかに入眠出来る様配慮している。		
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	処方箋を個別に整理、職員が内容を把握出来る様にし、服薬時は本人に手渡して服用出来ているかを確認。薬の処方・容量が変更・本人の状態変化・詳細に記録を残し、医療連携・協力医療機関との連携を図れる様にしている。		
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	得意分野で個々の力を発揮出来る様、お願い出来る仕事は頼み感謝の言葉を伝える。食事作り・趣味(塗り絵、音楽鑑賞、折り紙)ラジオ体操・外出支援(買い物、散歩)楽しく張り合いのある日々を送る様に支援している。		

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	季節を肌で感じて、心身の活性に繋がるように、散歩・買い物・ドライブ等に出掛けている。本人、家族に要望聞き取りし家族宅訪問・家族と外食等に、職員が同行し移動等介助に関わる事で、個別に支援に繋げる事が出来ている。		
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	家族より預かり事務所が管理している方が多いが、外出時には自分で払って頂ける様、お金を手渡す等の工夫をしている。		
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	家族・友人等に電話しやすい雰囲気作り、職員からの声掛けを行ったり、利用者の希望に応じて日常的に電話や手紙を出せる、友達が気軽に遊びに来れる様支援している。		
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	茶碗を洗う音、食事準備の音や匂い、柚子湯や節句等、五感や季節感を意識的に取り入れている。フロアや玄関の飾りつけは利用者と一緒に考え行い、廊下には季節行事や日々の暮らしの場面を撮影した利用者の笑顔溢れる写真を掲示している。		
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	玄関や廊下にベンチや椅子を置き、1人で過ごしたり、仲の良い利用者でくつろげるスペースを作っている。		
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	タンスや椅子以外にもそれぞれの利用者の好みや馴染みの物等を生活スタイルに合わせて用意し、写真や使い慣れた日用品が持ち込まれ、利用者の居心地の良さに配慮している。		
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	本人にとって何が分かり難いのか、どうしたら本人の力で出来るようになるかを追求し、状況に合わせた環境整備に努め、状況に合わせ全職員で話し合い不安を取り除き、力を取り戻せる様努めている。		