

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 (0170503486), 法人名 ((株)ゆうらく), 事業所名 (高齢者グループホーム「遊楽館」平岡), 所在地 (〒004-0874 札幌市清田区平岡4条1丁目12-4), 自己評価作成日 (令和3年2月28日), 評価結果市町村受理日 (令和3年4月6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)】

・入居者様をご本人らしく安心して楽しく生活できるよう支援を行っています。
・職員が明るく、入居者様やご家族様、来客者と良い関係を築けるよう努めています。
・おいしくて、なるべく温かい食事を提供できるよう心がけています。
・毎日楽しいアクティビティを行い、例年は毎月の外出レクリエーションや年間行事に力を入れています。夏祭りは地域の方にも声がけて参加していただいたり、また近隣の小中高校生と交流を行っています。(今年度はコロナウィルス感染症のため行事も交流もできませんでした)入居者様がいつでもお庭の散策を楽しめるよう、こまめに庭を整備し花をたくさん植えました。入居者様やご家族様・来客者から好評で近所の方も見に来られます。
・毎年、外部研修に職員全員参加し情報共有したりスキルアップをはかっています。今年度はコロナ禍で参加できませんでしたが、毎月ゆうらく各事業所管理者による社内研修を行い、職員にも伝達し勉強しています。
・主治医やご家族様、職員と話し合いをし終末期を過ごせるようケアを行っています。

※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=0170503486-00&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3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 table box for external evaluation comments.

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

Large 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 describe various service outcomes and staff/user interactions.

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	玄関や事務室など目に付くところに理念を掲示し、意識して見るようにしている。実践できるよう心がけている。		
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	コロナウィルス感染症のため、殆ど関わりは持たず、町内会のゴミ拾いなども時間差で接触がないよう行った。また感染予防のため来訪も自粛した。町内会よりマスクをたくさんいただいた。		
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	運営推進会議などで発信はしている。認知症施設と認識し、何かあれば協力をお願いしている。認知症についてもっと理解があってもいいと思われる。		
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	例年、2か月に一度定期的に入居者様・ご家族様・包括センター職員・町内会長・近隣の方と行っているが、今年はコロナ感染予防のため職員が作成した議事録を郵送し、意見をいただくなど行った。		
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	コロナ対策の事もあり、密に行っている。事業所では行っているが、各職員はほとんどない。協力関係は取れていると思う。		
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・虐待防止委員会を施設内で作り、毎月話し合いを行い全体会議で伝達している。また、年に4回ゆうらくの身体拘束虐待防止委員会で社内研修を行い、全職員に伝達し情報共有と実践に努めている。玄関は近所で放火があり警察からも防犯のためと話あり施錠している。		
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	身体拘束・虐待防止委員会を施設内で作り、毎月話し合いを行い全体会議で伝達している。また年4回ゆうらくの身体拘束・虐待防止委員会で社内研修を行い、全職員に伝達し情報共有しお互いで声を掛け合うなど意識し防止に努めている。		

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	答えられるように学習や準備はしているが、もっと勉強は必要と思われる。		
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	時間をかけ、ご家族様の質問や不安にお答えしながら契約を行っている。		
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	常に意見には耳を傾けて、都度納得していただけるよう回答している。あまり意見のないご家族様にはケアプラン説明時にお聞きするなどし、運営に反映するよう努めている。		
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	毎日の業務の中で意見や提案があれば耳を傾け、また疑問や意見があればすぐ上司に聞けるようになっている。毎月の職員会議でも意見や提案を行っている。		
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	就業規則など職員のすぐ見れる所にあり、勤務状況についても管理者がすぐ動くよう心がけている。各々、成長シートで目標を立てて前向きに取り組んでいる。		
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	成長シートに目標を書き、しっかりできているか自己評価。月に一度上司と面談しスキルアップをはかっている。研修はコロナ感染症予防のため参加できなかったが社内研修では情報共有し質の向上に努めている。		
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	コロナウィルス感染症予防のため、他施設の同業者との交流機会はもてなかった。		

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	入居前にアセスメントをしっかりと取り、職員間で情報共有し、安心してサービスを受けてもらえるようにしている。ご本人の話を傾聴し信頼関係に努めている。		
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	意見や要望をお聞きし、なるべく応えるよう努めている。入居者様の様子をお伝えしたり、ケアプラン作成にご家族様の意見も取り入れるなど配慮している。		
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	ご本人・ご家族にそれぞれ話を聞き、意見や要望を取り入れたり、まずはご自分の家として安心して過ごしていただけるよう見守りや支援に努めている。		
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	ご本人の意見を第一にし関係を築いている。できる事はしていただいたり、またご本人の能力や興味のある事を見極め生き生きと生活できるよう、また信頼関係を築けるよう努めている。		
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	ご家族面会時や電話などで日々の様子をお伝えしたり定期的に施設だよりを配布している。変化があればすぐに連絡している。コロナ予防のため面会が殆どできず、Line通話などでお話する機会を作ってもいるが理解されない方もいる。		
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	コロナ予防のため、面会ができた期間がほとんどなく、電話や手紙、Line通話などでつながりが持て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	関わりが苦手な方やお話できない方には、必要に応じて職員が間に入り他者様とも楽しい時間が持てるよう、孤立しないよう支援を行っている。		

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
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	対象者が少ないが、ホームで亡くなった方のご家族様に時期をみて手紙や電話をしたり、必要に応じて支援は行っている。		
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	なるべくご本人の意向や希望に寄り添えるよう努めている。ご本人の意見を尊重し、困難な場合は職員で話し合い、より良い方法を検討している。		
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	アセスメントシートで把握したり、ご本人から話を聞くなど情報収集に努めているが、足りない部分もあると思われる。		
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	毎日の様子や体調を送りノートやケース記録にしっかり記録し、また口頭で送りを行いながら職員で共有している。		
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	毎月モニタリングを行い、プラン作成前にはカンファレンスで意見やアイデアをもらいプラン作成を行っている。例年はご家族様に説明を行い同意をもらっているが、コロナウィルス感染症のため、郵送し同意をもらっている。		
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	タブレットを公用書にしているが、職員がすぐに情報がわかるよう日報や温度版、排泄表にも記録し介護計画に沿った支援を行っている。特変があれば全職員認識できるようにしている。		
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	気付いたことはすぐに上司や医療機関・ご家族に報告しているがコロナ禍においてニーズにはすぐに対応できなかったか不十分なこともあったと思われる。		
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	毎年、取り組んで支援しているがコロナ禍で、学生による施設訪問や近所の方との関わりはなく、濃厚接触にならないようマッサージや訪問美容も中止せざるをえなかった。		
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	入居時に皆さん、ホームの訪問診療医を希望され移行しているが、月に2回の訪問診療や主治医としっかり連携も取れており、また必要に応じて医療を受けられるようになっている。		

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	常勤看護師はいないが、特変があれば訪問看護師に対応してもらっている。週に一度の訪問看護日には、入居者様の様子を伝えまた主治医の指示など情報共有にも努めている。		
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。	入院時には速やかに情報提供できるようフェイスシートを準備し、入居者様に負担がないよう心がけている。病院と情報交換はこまめに行うようにし、退院時はなるべくICを行い安心してホームで生活できるよう支援している。		
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、事業所の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	主治医からご家族に説明がありご家族からの要望を聞き、職員を交えて今後の話し合いを行うなど支援している。ご家族にはホームのできる事を説明し、同意の上看取り介護を行っている。職員間で支援方法を検討し共有している。		
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	AED講習など行ったが、コロナ禍で全員受ける事ができなかったため講習を受けた職員から伝達研修を行ったり、マニュアルを確認し各自身につけている。		
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	日中・夜間の火災避難訓練、地震訓練、水害による垂直避難訓練を実施し、反省や評価を踏まえて再度マニュアル作成を行った。訓練に参加できなかった職員にもマニュアルを渡している。		
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	言葉かけを意識し、できる限り努めている。どうしてもできないことがある時は、納得していただけるようしっかり説明を行うよう努めている。		
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	希望や自己決定ができるよう配慮している。表すことができなかつたり難しい方には働きかけを行っている。		
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	その人のペースを崩さずなるべくその方らしく生活できるよう関わっているが、内容によって難しい事もある。		
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	着る服を選んでいただくなど、支援を行っている。できない方には職員がお手伝いしている。		

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	1人1人好みのメニューは難しいが、なるべく皆さんがおいしく召し上がられるよう味付けや彩りなど工夫し、皆さん喜んで召し上がっている。洗い物などできる方は感染予防に十分配慮し行っている。		
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	医師の指示が必要な方は、指示を仰ぎ気をつけて支援を行っている。食事量・水分摂取量をしっかり記録し、水分の不足がないよう気をつけている。		
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、ご自分でできる方には声かけを行い、できない方には介助を行っている。歯科衛生士により、毎月口腔ケアに関する指導を受けており参考にしている。		
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	できるだけトイレで排泄できるよう支援を行っている。排泄表を使って個々の排泄間隔を把握し、声かけや介助を行い気持ちよくトイレで排泄できるよう配慮している。		
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	個々の状態を主治医と相談し、調整を行っている。指示通りでも排便がない時は主治医に報告し指示を仰いでいる。その他にも水分摂取や乳酸菌飲料を飲んでいただくなど、工夫している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入居様の意向を伺いながら、楽しんで入浴できるよう配慮している。「入りたくない」と話される時は翌日に再度声かけるが、毎回「明日」と話される方には、週に2回は入浴していただけるよう対応させていただいている。		
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	前日の日中の様子や夜間の様子など職員で情報共有し、十分に休息がとれるよう支援している。夜間も定期的に巡回を行い様子を確認している。		
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	処方されている薬の目的を理解し、処方内容が変わった時は必ず職員全員がわかるようにしている。ご家族にも報告している。		
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	個々に興味のあるものやお好きな事を楽しんでいただけるよう支援している。また、手伝っていただけることがあれば嬉しい役割を持っていただいている。		

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
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	例年は月に一度以上の外出レクリエーションや気軽に散歩や庭を楽しむなど行っているが、コロナ禍でほとんど行えなかった。マスクを嫌がらない方は、ポーチや庭の散歩を5分程度行った。ご家族からも、コロナを気にされ外出自粛は納得されている。		
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	お金の理解ができない方が多く、ご家族と相談し少ない金額ではあるが用意し所持している方もいる。執着や理解がないためよくなくされてしまい、職員も管理が難しい時はご家族様が管理。		
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	状況に応じて支援している。手紙のやりとりはできない方が多いが、電話を希望される方には要望があればつないでいる。		
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	入居者様と装飾品を作ったり、クリスマス・お正月・おひなさまなど行事や季節の飾りつけをできる方は職員と一緒に楽しまれている。共用の空間は常に清潔であるよう気をつけ、またコロナウィルス予防対策として消毒をこまめにするなど徹底して行っている。		
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	配置や座席を工夫している。マスクをすぐ外される方が殆どなため、密を防ぐためテーブルにパーティションを設置した。最初は不快な表情される方もいたが最近慣れてくださり楽しく過ごす様子もある。		
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ものを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時に馴染みの服や小物・家具や思い出の品など持ってきていただき安心して過ごしていただいている。物が多すぎて逆に混乱される方にはご家族様に相談しているが、コロナ感染予防のため、なかなか来訪できず整理ができない状態の方もいる。		
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	自立した生活が送れる方、自立ができない方の個々に合わせ、1人1人に合った支援を行っている。トイレなど場所や物の置き場など、わかりやすいよう適宜改善している。		