

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 columns: 事業所番号, 法人名, 事業所名, 所在地, 自己評価作成日, 評価結果市町村受理日. Contains details for 0170401129, (株)ハウジングいとう, グループホームこころ, 札幌市西区発寒4条2丁目3-12, 令和3年1月30日, 令和3年3月24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。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, URL: https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action\_kouhyou\_detail\_022\_kihon=true&JigyosyoCd=0170401129-00&ServiceCd=320

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 columns: 評価機関名, 所在地, 訪問調査日. Contains details for 特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット, 札幌市中央区南6条西11丁目1284番地4 高砂サニーハウス401, 令和3年3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)】

今までの生活でしてきたことをホームでもできるように工夫をし、生活の中にあつた当たり前を特別にしないようにする。お餅を食べること、お酒を飲むこと、少し不規則な生活がたまにあることなど、ホーム生活が普通の私生活に近くなるように心がけている。

【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)】

「グループホームこころ」は西区の発寒地区に位置し、JRや地下鉄の駅とは徒歩圏内で、周囲には公園やスーパーも近く、一戸建て住宅、マンション等が立ち並ぶ閑静な住宅街に立地している。建物は鉄筋5階建てで3～5階には一般の人が入居し、1、2階部分を増築して造られた2ユニットに18人の高齢者が生活している。当事業所の優秀な点として看取り介護に対する「家族アンケート」の実施を挙げたい。管理者はアンケート結果を集約し、また自分の祖母を当地で看取った経験を活かし、利用者個々の介護計画そして看取りまでの指針を作成し、利用者や家族に寄り添いながら「利用者が一日一回は笑顔になる介護」を目指している。アンケートの結果では、ほぼ全員が当所での看取りを希望されており、日々安心できる介護を受けている結果だと思われる。また利用者の楽しみとして、庭にはきゅうりやトマト、ナスビ等が植えられおり、毎日の食卓に新鮮野菜を供給し、日々の世話や収穫は利用者の楽しみになっている。菜園近くには木製の椅子やテーブルが置かれ、暖かい日のお茶会や昼食パーティー等に利用されている。近隣住民とは買物や散歩時に声をかけ合い笑顔を交わしている。設立後17年が経過し、地元住民や家族から多くの介護相談も寄せられ、信頼の高い事業所として活動している「グループホームこころ」に今後も大いに期待したい。

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 with various service outcome descriptions and ratings.

## 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	スタッフと新たに考えた理念を元実践に努めている。	独自の理念について職員が検討し、居間・休憩室に新しい理念を掲示するなど、利用者や家族、関係者が意識に留められるようにしている。毎月のユニット会議では理念への取り組み、成果について報告し合い、反省点などを踏まえ次月へと繋げている。	
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	ご近所さんを餅つきや焼き芋などのイベントに誘い参加してもらっている。	開設後17年が経過し、介護相談も寄せられるなど地域の基幹として認識されている。日常的に交流を密にしながら相互での親睦関係を維持している。	
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	相談に来ていただいた方には必ず携帯番号をお伝えした上で、誰かが介護に困った時は教えるようお願いしている。		
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	当事業所ならではの取り組みはできるだけ運営推進会議で取り上げ、意見をいただきながら実行に移している。	運営推進会議は2ヶ月毎に包括や町内会長、民生委員、家族等々の参加で開催しており、行事や利用者の日常生活、職員の状況、また身体拘束適正化委員会の内容等々が報告され、議事録は各利用者宅に送付するなど、開かれた事業所としてサービス向上に努めている。	
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	生活保護課の方は特に連絡をマメにとっている。	西区の管理者会議に参加し、また市、区主催の研修には管理者、職員が積極的に参加しており、そして事故報告は直接手渡しを基本とし、生活保護の職員とも連携を深め、行政との関係の構築、強化に日々努めている。	
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	身体拘束に関する勉強会は定期で行っているが、現状で一名が身体拘束の必要性があり正規の手順を踏んで契約の元を実施している。	身体拘束適正化委員会を設け、指針を定め、2ヶ月毎に開催している。内容は現状の介護の是非を確認し、職員に周知徹底している。また運営推進会議でも報告し、抑制も拘束もない適正な介護に取り組んでいる。	
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	日常的に虐待に抵触する事例に関しては検討会を実施している。		

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	年に一回内部研修として周知に努めている。		
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	要点をしっかりと伝えて契約後はメールなどで丁寧に連絡を取りながら疑問解決に努めている。		
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	定期的に家族にメールか電話をしており、要望がないか確認を取っている。	来訪時、ケアプラン作成時、電話連絡の際には話しやすい雰囲気作りに努め、家族の意見、要望を聞き取り、運営に活かしている。現状ではメール等SNSのやりとりが多くなっている。	
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	管理者としてではなく介護職員としてチーム内に入り、日常的に些細な意見も聞きながら解決する試みを行っている。	毎月の定例の会議の他、申し送り時等で色々な意見や提案を受け、また必要に応じて個人面談も用意実施するなど、常に職員の意見を聞く機会を設けながら、職員の思いや提案が実現できるように臨んでいる。	
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	令和2年度は賃金改善を実施。人手不足ではあったが就業環境が厳しくならないよう必死に努めた。		
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	個別に必要な研修や勉強会への参加を促し、資格取得支援の制度についても説明している。		
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	管理者同士での連絡先交換としてLINEを活用しており、知りたいことを気軽に聞けるツールとして活用している。また、本年度は市と連携しコロナ対応に関する質問受付窓口を設置する試みが行われている。		

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	寄り添うケアで実施できている。		
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	メールでのやり取りをお願いしており、細目に利用者様の状況を伝えたり、相互の相談や意見を出し合える関係作りを行っている。		
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	グループホームの特性を説明した上で利用できる中での必要なサービスを提示している。		
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	自立度等に合わせてホーム内で行えること、自分のできることを必ずしていただいている。		
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	入居時には必ず家族の協力が必要不可欠である旨を伝えており、不穏時の電話対応などをお願いしたりしている。		
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	面談などは積極的に行っていただいている。	利用者は全市的であり、個別のニーズに応えるのは困難だが、利用者の希望による理、美容院の利用や神社仏閣への参拝と墓参、そして外食等については、家族の協力も得ながら個別に対応、支援することとし、利用者の馴染みの人や場所との関係が途切れないよう日々努めている。	
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	共有空間で喧嘩などが起きないように配慮した配置にしている。		

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	退居に際しては必ず次の転居先への支援や介護相談などを受け、安定した生活に移るまでフォローを心がけている。		
<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	スタッフ全体でアセスメントを実施し、気づきの機会を増やしている。	利用者、家族に対する重度化、看取りについての独自のアンケートを行い、その結果に基づいて看取り指針を作成している。また職員は利用者への日々寄り添う介護の中からその思い、意向の把握に努めている。	
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	入居に際して必ず生活歴をスタッフと共有している。		
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	入居一ヶ月でプランの作り直しを行う為の課題を全体で抽出し、共通の情報の周知を行っている。		
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	課題抽出やアセスメント作成を全体で行っており、プラン作成時は必ず作成者とすり合わせている。	介護計画は、アンケート調査の結果から利用者、家族の思いや意向を把握し、利用者の指針となる目標を設定している。職員は利用者の現状から看取りの日まで介護計画に沿って支援している。	介護計画の具体的事項である短期目標について、目標への実践過程を毎日記録に残し、達成へ向けた進捗度が、誰でも何時でも書面で把握できるよう補助台帳等の活用など、様式・方法等を検討するように期待したい。
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	実施している。		
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	家族との連携を大切にし、他事業所では難色を示すようなことにも取り組む試みをしている。		
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	積極的にご近所さんとの関係を持ち、相互に助け合いができる関係性の構築をしている。		
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	訪問医が月の2/3以上訪問してくれており、介護側の意見も取り入れてくれるため、柔軟な医療を提供できている。	かかりつけ医は利用者と家族の希望を尊重し、職員が同行している。また協力医療機関の医師は月のほぼ毎日来所、訪問看護は週1回、そして24hオンコールであり、利用者にとっては安全、安心の医療体制となっている。	

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	週一回の訪問看護で情報共有し、都度医療面の小さな相談をしている。		
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。	医療連携室や担当看護師と定期的に連絡を取るようしており、医療面が解決した段階で早めに退院できるように相談している。		
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、事業所です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。	事前に「看取りアンケート」を取っており、緊急時はそれを参考に対応に当たるように準備している。	重度化や終末期の看取り対応は、契約時に文書で説明し同意を得ており、積極的に取り組んでいる。「看取りアンケート」を実施し、利用者や家族の意向を把握し、研修等も行い、最後まで支援できる様取り組んでいる。	
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	定期的な研修の実施。訪問医が24時間体制で対応してくれる。		
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	マニュアルを作成。年に一度内部研修で復習。	当事業所は鉄筋コンクリート造りの堅牢な建物であり、また5階建てと高く、水害などの火事以外の災害に関しては事業所に留まりながら救助を持つこととし、その旨は運営推進会議に於いて家族に告知している。	
<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	特に言葉での侵害が無いようにスタッフ同士でアプローチ方法の検討などを実施している。	接遇は介護の要であり、本人が思っている現実を否定しない等のプライバシーの確保や人格の尊重を旨として介護に臨み、研修や会議で職員に徹底している。	
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	できるだけ行っている。		
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	ケアは必ず利用者寄りに考えるように周知している。		
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	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
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	月に一度は特食日を作り、カップ麺やハンバーガーなどジャンクフードも提供している。また、年に一度餅つきを行い全ての利用者に食べてもらっている。	月2回の特別食にカップ麺、ハンバーガーそして餅等、普段口にしない食事を提供しており、大晦日には海鮮丼、年始の1、2日はすき焼き、ちらし寿司を食べるのを定番としており、各食卓に職員も同席同食し、楽しい食事風景になっている。	
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	必要に応じて摂取量の管理や制限をさせていただいている。		
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	ブラシかスポンジか、歯磨き粉かデンタルウォッシュかと適切に選択している。		
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	最も自立に近い排泄形態をとるようにしており、できるだけ補助の位置づけで使用するようにしている。	トイレでの排泄を基本とし、排泄サインの共有によるトイレ誘導、時間による誘導等、その利用者個人に合わせた方法で、自然な排泄支援になるよう取り組んでいる。	
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	医師と協働して下剤や坐薬の対応を実施。日常的に栄養をバランスよく摂っていただいている。		
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	入浴剤なども使用するようにしている。	体調に考慮し週に2回を目安に入浴の支援を行っている。応じられない方に対しては時間を置いて再度お誘いしたり、翌日に変更する等の対応を行っている。	
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	行っている。		
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	アセスメント作成の過程でスタッフに周知してもらい、変更時は申し送りですべてに伝えている。		
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	個々の状況に合わせたホーム内の家事や作業をお願いしている。		

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
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	本人の要望時は待ってもらうことはあってもその日のうちに出かけられるように心がけている。ご家族にも出来得る限り協力を依頼している。	外出等は個別対応を基本として、歩行可能、車イス使用の区別することなく、散歩、買い物等の支援を行っており、行きつけのコンビニでは店員の協力があつたり、気候の良い時期には建物前のベンチに座り、日光浴のもと、おやつを食べるのも楽しみとなっている。	
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	管理できる方に関しては必要程度を本人に渡している。		
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	本人の希望があればご家族様へ電話できるよう、ご家族様に協力をお願いしている。		
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	レイアウトは適時変更している。先日、ジアイノを導入。	共用空間であるリビングの壁には、利用者の手芸作品や行事写真が飾られている。採光・臭気・温湿度・換気に注意を払い、また空気清浄機を設置するなど、清潔で居心地のよい共有空間となっている。	
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	ルール化はしていないが各々にある程度決まった場所がある。		
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	看取りなどの必要性に応じて居室の変更なども実施している。	居室には、以前からの生活用品、調度品が有り、落ち着いた居場所となっている。利用者個々の個性を理解し、その人らしい生活を支援してくれる職員の介護の中で、利用者は「グループホーム ころも」で安全、安心の日々を暮らしている。	
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	安全面に配慮しながら過介助にならないことを意識した関わりを行っている。		