

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 (0170401129), 法人名 (株式会社ハウジングいとう), 事業所名 (グループホームこころ), 所在地 (札幌市西区発寒4条2丁目3-12), 自己評価作成日 (平成30年11月30日), 評価結果市町村受理日 (平成31年3月12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)】

入居時からご家族には人間味のある温かいホームであることを目標にしていることを説明している。認知症という病人ではなく認知症のある社会人として関わらせていただき、時にはスタッフが一人の人間として対応するうえで熱く話をすることもお願いしている。ひたすらにお客様扱いするわけではなく、長い時間を一緒に過ごす人と人としての信頼関係を築き、本人にとってここが自分の家であると思っていただけるよう努力している。

※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 http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2018_02_2_kani=true&JigvosvoCd=0170401129-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【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 (平成31年2月14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)】

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 detailing service outcomes and staff performance.

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	理念に対する理解や認識が薄く、スタッフ全員で新たな理念を作成しようと検討中。		
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	町内会からのお誘いが多く、町内会の行事には参加させていただいている。地域住民との日常的な挨拶や会話もできるようになってきた。		
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	スタッフ全体では難しいが、管理者が徘徊訓練の主催スタッフなどに積極的に参加して地域に認知症理解や介護知識を広げる活動に参加している。		
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	利用者家族には積極的に参加を促しており、直接介護に対する要望や施設での取り組みの報告などを話し合っている。		
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	運営推進会議には地域包括支援センターのスタッフに参加、市町村実施の研修や市の管理者連絡会などに参加している。		
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	30年度から実施の「身体拘束廃止に関する指針」を作成後から定期的に内部研修で身体拘束に関する話し合いを行っている。		
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	日常的に相互に疑問に思うことを話し合い指摘するようにしており、小さなことも小まめに管理者報告と相談をしてもらい、即時対応・予防を行っている。		

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	毎年一部のスタッフを外部研修に参加してもらい、会議の場で研修報告と勉強会としている。今年は外部研修に参加できず内部研修で行う予定。		
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	概ねは入居時に説明している。家賃などの値上げや何か特別な対応が必要な時は必ず事前にご家族に説明・相談を行っている。		
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	SNSなどのツールを使いご家族が気軽に意見をできるようにしたところ、気軽にメールで意見や要望を言っただけようになった。		
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	月例会議にてスタッフが自分の意見を言えるような場面を必ず設けている。それ以外でも管理者とスタッフ間で意見ができないような関係にならないように配慮しており、比較的好きなように意見具申をしてくれている。		
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	処遇改善加算をⅢからⅠに変更したことで給料面には多少なり改善ができた。希望休の取得率は90%以上を維持しており、月の残業も3時間以内に留まっている。研修や資格取得に関しては事業所でできる限りの費用負担を行っている。		
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	スタッフ全体が満遍なく様々な研修に参加できるように調整している。また、スタッフには個々の得手不得手を補うように相互協力で勤務するよう話している。		
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	管理者は市と区の管理者連絡会に参加。積極的に研修の発案や実施を行っており、管理者同士で気軽にわからないことなどを聞きあえるような関係づくりをしている。		

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
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	事前訪問や情報シートから個々に合わせた対応を実施し、画一的ではなく柔軟なケアから関係づくりを行っている。		
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	予め気軽に連絡ができるようにSNSなどを利用して24時間メールを受け付けている。実際に入居間もない時期にふと不安になったご家族からマメにメールが来ており、メールでのやり取りの中で安心につながった事例もある。		
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	事前情報の聞き取り段階からNGや大切にしたいことを聴取しており、スタッフ全員にしっかりと周知してもらい対応している。		
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	基本的に自分のできることはすべて自分でしていただき、途中までできることや手助けがあれば安心してできることなどを見極めて、ホームの手伝いなど含めて自力動作を促す努力をしている。		
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	介護に関して概ねはホームで対応するが、利用者が不安になった時の電話対応や緊急時の受診、介護方針の検討などを通して家族も介護をしている一員であるように伝えている。		
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	外出・外泊・外食といった機会はホームでのイベントなどよりも優先的にとっていただいている。また、外出時に介助の様子う場合も場合によっては随伴するなどして援助をしている。		
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が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	内向的な方などにはレクの際に職員が傍につくなどしている。会話一つにしても職員が中心となって全体に話を振ったりすることで、仲介役として利用者同士の関係支援をしている。		

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	契約が終了したのちも介護に関する悩みの相談などを受ける旨伝えており、改めて管理者の名刺を渡している。		
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	介護者本位にならないようにスタッフ全体でケアを協議しており、利用者本人、ご家族の意向に沿えるようにしている。		
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	事前のフェイスシートと聞き取りで把握。ファイルにまとめてスタッフに開示している。		
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	日常的な申し送りと小まめな報告で把握。スタッフごとに気になることを他のスタッフに聞くようにさせている。		
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	必ず定期的にモニタリングを実施し、ケアプランと現状にどれくらいの差異があるかを確認して調整をかけている。		
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	個別の記録日誌。重要なことは日誌記載にとどめず必ず申し送りノートに記入と朝夕の申し送りで報告する。		
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	できうる限りで要望に応えられる努力をしているが、実際に特別なサービスの追加などの実績はない。		
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	町内会行事への参加は行っているが、徐々にレベルの低下もあり頻度は減ってきている。		
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	訪問医を利用。訪問医が勤務している病院に入院の手配などをしてくれたり、小さいことも即時対応してくれている。		

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
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	週に1度健康チェックで来訪。必ずスタッフと変化に関する情報共有をしており、看護師の判断も含めて医師に相談してくれている。		
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	訪問医の勤務病院で入院病床を確保してくれている。24時間体制で電話を受けてくれる。		
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	医師と管理者、家族、スタッフと関わる全員の判断で終末期などの時期や対応を協議して決めている。過去に2度実績があり、いずれも家族を含むチームケアができた。		
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	新しい職員に対しても折を見て必ず緊急時対応や訓練に参加してもらっており、スタッフ全員に受けてもらっている。		
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	前回の震災以後より意識高まり、緊急連絡網や備蓄、災害時対応マニュアルなどの見直しを行っている。		
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	利用者一人一人の特性を見て、どういった声掛けや対応が必要か考えている。不適切な声掛けなどがあった際は、必ず現場職員同士での指摘で改善するように促している。		
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	食事や衣類、外出など小さいことも利用者の本心を聞き出せるように、日常的な観察と自己決定できる気配りを心がけている。		
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	ホームのスケジュールを押し付けすぎずに個人個人のペースでの生活リズムを尊重するようにしている。その中で、寝てばかりや起きてるだけにならないようにスタッフが配慮してメリハリのある生活を支援している。		
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	自分で決められないところのみこちらから声を掛けている。自己決定が難しい方は過去の指向から推測している。		

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	月に二度食事とおやつで既存のメニュー以外の特別な食を提供するイベントを実施。食事はカップラーメンから寿司まで様々なものを、おやつは手作りケーキや地方のお菓子などを。		
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	体重と医師から提供される血液データなどを目安に栄養バランスを調整。食事形態も嚥下能力に合わせた形状に工夫している。		
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、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	口腔衛生管理加算を算定しており、毎月歯科医師の指導を受けて実施している。		
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	安易におむつや介助の方向に行かずに、傾向観察や医師との下剤調整で長くトイレ排泄ができる支援を行っている。		
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	医師と下剤調整など行い便秘3日以内にまとまった量が出るように対応している。加えて、未消化になりがちな方は食事の形状を加工して調整している。		
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、個々にそった支援をしている	集団生活の都合上、入浴の日程は決めているが、入浴する時間に関しては本人の希望も聞きながら対応している。		
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	室温や掛布団の種類などは個々に合わせた対応をしている。		
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	一人で関わらず必ず数人で声出し確認を行い、内服の変更時は申し送りでスタッフに周知をしている。		
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	全体レクと個別レクを分けて行っている。ホームのスケジュールを押し付けすぎずに一人ずつのペースを考えている。		

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
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	家族との外出も含めて支援している。		
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	自己管理できる方のみ管理できる範囲の金額を持っていただいている。		
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	ホームの電話は申し出があれば使用してもらっている。また個人で携帯電話を所有されている方もいる。		
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	ホーム内の飾りつけはスタッフの努力で季節感のある装飾を行っている。室温、湿度、テレビやスタッフの声の音量にも配慮している。		
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	中には専用の椅子やクッションを所有している方もいるが、本人には共用空間内の使用であれば未使用時に他者が使っても構わないことを納得してもらった上で利用していただいている。		
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	各個人管理できる範囲の物は自由に持ち込んでもらっている。生花や飲食物はスタッフが気にかけて管理させていただき、自室に置いておけるよう配慮している。		
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	できることは一人でしてもらい、できそうなことは手伝い、できないことはできないことが辛くないように補助することを念頭に介護にあたってもらっている。		