

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	0176000040		
法人名	クリーンハウス株式会社		
事業所名	グループホームたんぽぽ三笠		
所在地	三笠市高美町444番地		
自己評価作成日	2020年10月5日	評価結果市町村受理日	令和2年11月16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)】

--

※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【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)】

基本情報リンク先URL	<a href="https://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0176000040-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kajokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0176000040-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社ソーシャルリサーチ
所在地	北海道札幌市厚別区厚別北2条4丁目1-2
訪問調査日	令和2年10月22日

--

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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目		取組の成果 ↓該当するものに○印		項目		取組の成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目:23、24、25)	○	1 ほぼ全ての利用者の 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどつかんでいない	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ます(参考項目:9、10、19)	○	1 ほぼ全ての家族と 2 家族の2/3くらいと 3 家族の1/3くらいと 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 2 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	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 3 たまに 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 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	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拡がったり深まり、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 少しずつ増えている 3 あまり増えていない 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 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	66	職員は、生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 職員の2/3くらいが 3 職員の1/3くらいが 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 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	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 3 利用者の1/3くらいが 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させている (参考項目:30、31)	○	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	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 家族等の2/3くらいが 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない
62	利用者は、その時々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
<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作り、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	理念には介護にあたる上で大切な内容が凝縮され示しており、それぞれのスタッフが心得ることが大事である為、毎月のスタッフ会議で再確認し改めています。		
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	今年に関してはコロナ禍にて交流が困難となっているが、例年であれば市で開催のイベントへの参加やホーム独自のイベント(バーベキュー大会・ミニ縁日等)にて交流を図っている。又、利用者がほぼ地元住民であり外出時など出先で知人や親戚の方とお会いし自然に交流がある。		
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	地域の高齢者の方々にも安心・安全で暮らして頂けるよう外出時の挨拶や声掛けを行い、又運営推進会議では認知症の人についてのお話や関りの持ち方等を伝えている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、そこの意見をサービス向上に活かしている	今年はコロナウィルス感染予防にてホームでの開催を中止し議事を委員の皆様、ご家族の皆様へ配布し書面での議事報告と、ご意見・検討すべき事項は電話にて受付する方法で開催。例年であればホームで開催し委員、地域の方、ご家族(最近では参加率は諸事情により低い状況)、職員、利用者で話し合い様々なお話・ご要望頂き運営に活かしている。		
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	行政の関係各所と日頃からメール・電話での情報の交換をさせて頂いている。		
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	身体拘束適正化委員会の委員を各事業所に配置し、研修会や会議にて周知・検討・報告している。		
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	身体拘束適正化委員会が主体となり各事業所での検討内容やグレーゾーン・疑問点等々について検討し事業部全体で防止に努めている。		

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	過去に研修にて学んだ機会があったが近年では行われておらず以後機会を設けたい。		
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	入所時に契約書・重要事項説明書の書面を用いて説明し、ご意見・ご質問の確認を行った後、納得の上契約を交わして。又規約改定等が発生の場合は各ご家族へ書面にて毎月のお便りに同封し報告している。		
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	意見・要望が伝えやすい環境に意識し面会時等での会話に配慮している。又、ケアプラン更新時には確実に時期プラン作成にご家族の希望やご意見を取り入れ作成している。		
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	年度初めの個人面談や会議、業務内の相談時等で話し合いケアの問題解決や向上に反映している。		
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	会社とは別に介護事業部のビジョンとミッションを作成し業務・現場・やりがい等の質の向上に努めている。職員個々の仕事の質や実績に応じ評価し給与に反映している。労働時間に関しては現場の状況によって時間の変更等工夫し、やむを得ず業務遂行にて超過勤務を行う場合は『残業・休日出勤・遅刻・早退申請書』にて確認・許可し手当として支給している。		
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	ホーム独自の施設内研修委員会を設け月1回の様々な内容での研修を行い個々のケアの質の向上を図っている。又、日ごろの業務内でのOJTも必要時には行っている。		
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組をしている	R2年度は感染症予防の為中止しているが、例年であれば自社開催や介護事業部開催、又他の機関開催の研修にて交流やスキルアップの為の取組はしている。		
<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	入所初回のケアプラン作成にあたりご本人の願いや希望を対話・傾聴した内容から受け止め(本人・家族から)、担当スタッフを決定しより深い関りが持てるよう努めている。また、申し送りや連絡ノートにて情報をスタッフ間で共有し本人が安心して暮らせるよう工夫している。		

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
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	初回も含め全てのケアプラン更新時にはご家族の意向を面会時や電話にてお聞きし利用者本人のケアと一緒に携わっているという意味でも関りを大切にしている。また、不明・不安等について話しやすい雰囲気や環境作りに努めている。		
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	家族・利用者からの希望を基にアセスメントしケアに当たっている。又、ケアプラン更新作成時のケース会議・日頃の連絡ノート上でもケアの内容について検討・工夫に努めている。		
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	まだスタッフ全員が共感し支えあう関係を意識しているように見受けられない場面もあるが、尊厳を持って「共に暮らす家族」と捉え関わるよう努めている。		
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	極力ご家族と共にケアに関わり、ご家族が居てくれてこそそのホームでのケアと意識し、ご家族へ協力を求める場面もある。また、日々の利用者の状況が見えるよう毎月月初めに「生活状況報告書」をご家族へ郵送している。		
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	本人より希望があった時や遠方のご家族からのお便りや届け物などがあった際はお礼の電話を掛け会話にて声を聴きあって頂いている。また、檀家であるお寺の住職による月参りやなじみの美容室へカットに出かけている方も居られる。		
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	以前は気の合う仲だったが認知症の状態の変化にて会話の理解や会話自体も困難な状態になってしまった場合はスタッフが間に入り軽作業やゲーム等を行うよう努めている。また、それぞれのお人柄や性格を把握し利用者同士の関りで楽しい時間が過ごせるような環境への配慮と、一人で静かに過ごすことを好んでいる方にも配慮している。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	ご家族が市外などで遠方の方もいらっしゃる、なかなか触れ合える機会が少ない中もわざわざホームへ立ち寄って下さるご家族や、市内で公使問わずご家族とお会いした時は変わらぬ距離感で関わっている。		

### 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	認知症の状態により思いや希望が伝えることが困難になって来てる方もおり、その際はご家族とスタッフでこれまでの生活状況などを基にアセスメントし支援内容の検討をしている。又、意思疎通可能な方に関しては思いや希望を大切に可能な限り実現に向け努めている。		
----	---	--	--	--	--

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
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	入居時の聞き取り情報をファイル化しスタッフがいつでも確認できるようになっている。又、情報のない以前の生活歴や趣味嗜好等に関してはご家族へ協力をお願いし情報収集している。		
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	一人一人がその日を穏やかに過ごせるように配慮し、その時々の利用者の状況を把握したうえでその都度ケアに努めている。		
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	ケース会議・モニタリング・スタッフ会議等でその「人」を見つめ、本人の要望や願っているであろう思いをくみ取りその人らしい生活を送って頂けるよう努めている。		
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	利用者に何かの状況・対応の変化があった際はその都度申し送りノートやスタッフ会議、ケース会議にて検討し結果を実践やプラン見直しに活かしている。		
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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	各会議にて意見交換し柔軟な支援やサービスの多機能化に向け努めている。		
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	地域住民が利用しているカフェに散歩に出かけたり、市内のスーパーへ一緒に買い物に出かけている。		
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	基本的には市内の病院へ受診しているが、ご本人・ご家族と相談し必要に応じて市外の病院への受診も対応している。		
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	パート看護師が定期的に勤務し利用者の健康・体調面の対応を行っている。		

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
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。	通院や入退院時には必ずスタッフが付き添い、必要な情報や状況を都度ご家族や医療関係者へ伝え密な情報交換を行っている。又、病院の地域医療連携室のスタッフと都度の情報交換や相談もしている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	入所の際の契約の段階から看取りケアを実施している事業所であることをご家族へ説明しており、看取りケアを希望された際にはご協力頂いている往診医とご家族、スタッフで密にその都度相談し合い納得を得ながらケアに努めている。		
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	施設内研修会や消防署での救命救急講習会参加、Drやナースの指導・助言等で急変・事故発生時に対応できるよう努めている。		
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	定期的に火災避難訓練は行っている。又今年度は災害時の停電対策の訓練もスタッフにて一部行った。		
<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	人生の先輩として常に尊敬の念で接し、言葉遣いや態度が不適切にならぬよう意識している。		
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	スタッフ間で利用者の自己決定や要望に応えられよう相談し実践に向け努めている。		
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、希望に沿って支援している	可能な限り個々のペースや希望に沿って支援出来るよう意識しているが、状況によって困難な場合もある。		
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	イベント時のお化粧や日々のモーニングケア時の整容整髪に配慮し対応してる。		

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	都度の要望に応じた提供に心掛け実施してる。又、食事に関する作業も出来る方へは協力を促し一緒に談笑しながら作業している。		
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	水分提供時には好みの飲み物を提供する、又疾患による食事制限のある方には主食の量を計測したり水分量のコントロールに配慮し支援してる。		
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、スタッフによる口腔ケアと定期的な往診歯科スタッフによるケア・治療を受けている。		
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向けた支援を行っている	水分・排泄チェックシートにてパターン・習慣の確認を行い個々に支援している。		
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	排便の状態・量を確認・把握をして下剤の調整の相談や、食事形態や食材の工夫への配慮も行っている。又、プリストールスケールを活用し極力下剤に頼らず自然な排便が出来るよう実践中。		
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、個々に合った支援をしている	極力個々の希望に合わせた入浴の支援に努めている。		
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	その都度利用者の体調や希望に応じて、午睡での養成もして頂いている。		
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	薬ファイルにて薬の確認がすぐ出来るように工夫している。内服についての相談・周知は医療ノート・日報・引継ぎノートにて行っている。		

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
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	それぞれが力を発揮できるような内容の作業や遊びを提供するよう努めている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	今年は感染予防にて自粛中であるが、例年であれば市外の公園や盆踊り大会参加、その他外出し先での外食等も楽しんで頂けるよう計画している。		
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	管理の出来る利用者には自己管理をお願いし、外出時の買い物等もして頂いている。		
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	利用者がご家族へ電話の希望があった際はスタッフが代わりにお電話しご本人へ変り会話して頂いている、又その際合わせて近況報告も行っている。		
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	各場所の所在が分かりづらい利用者の為に場所が分かりやすいように掲示したり、壁には季節を表す貼り絵や飾りつけや、資格を持つスタッフが生け花を定期的に利用者の前で生け玄関に飾るなど工夫している。		
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	共用スペースの食卓では利用者間の状況や気分転換の為時折席替えを行うなどし環境づくりに工夫している。		
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	個々の過ごしやすさや身体状況を考慮したベッド位置や模様替え等し工夫している。		
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	個々の力や身体状況に配慮し車椅子の方の居やすい場所や、行動できる方が安全に行動しやす様な家具のレイアウトを意識している。		