

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	0170501431		
法人名	株式会社 優和サービス		
事業所名	グループホーム ときわの森		
所在地	札幌市南区常盤2条2丁目13-14		
自己評価作成日	令和5年7月1日	評価結果市町村受理日	

【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)】

<p>◎ご利用者様主体のケアを運営理念の筆頭に置き、人権を尊重したうえで、自然な形(その人らしさの保持)で生活空間に溶け込めるようなサポートに力を入れている。</p> <p>◎良質な介護は良質な職場環境によるものと常に念頭に置き、職員が働きやすい場の提供に力を入れている。</p> <p>・適材適所の人員配置</p> <p>・極力希望休をシフトに反映させられる取組み</p> <p>◎専門学校等実習生積極受入</p> <p>＜実習生受入の利点＞</p> <p>・利用者にとっては、孫と同じような世代とのふれあいにより適度な刺激が与えられ、職員にとっては、良い手本となるべく介護技術・関わり方を客観的に捉え、日頃のケアを再確認できる良い機会が得られる。また事業所としては、長期的な視点で見た将来の介護・看護者の育成という利益還元(社会貢献)と捉えることができる。</p> <p>・当ホームが開設した平成14年度以降21年間で、延べ55回149名の実習生受入。</p> <p>・昨年度(令和4年度)は新型コロナウイルス感染防止のため受入休止。</p> <p>◎地域密着型の運営</p> <p>・町内会福祉推進委員会活動参加(新型コロナウイルス感染防止のため一部活動自粛)</p> <p>・徒歩圏内の職員比率 32%</p> <p>・同一区内居住職員比率 84%</p>
--

※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_2017_022_kani=true&JigyosyoCd=0170501431-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	
所在地	
訪問調査日	

【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)】

--

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			
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
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を 掴んでいる (参考項目:23,24,25)	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 ている (参考項目:9,10,19)
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面が ある (参考項目:18,38)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な く過ごしている (参考項目:30,31)	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
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)		

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	事業所としては、5つの理念を掲げている。運営理念の理解と同時に、機会ある毎に運営方針の共有、ユニットの目標の具体化に向け、話し合いがもたれている。		
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	コロナ禍にあって、以前のような町内会行事に積極的に参加するのは難しくなっているが、町内会役員や民生委員の方を通してのつながりは継続して行われ、またリスクを最小限にした活動に取り組んでいる。		
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	運営推進会議や福祉推進委員会を通じ、認知症ケアのワンポイントアドバイスや、利用者の生活の紹介、及び近隣にある当法人の福祉サービス(デイサービス、訪問介護、有料老人ホーム)に関する情報を発信している。		
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	・過去95回実施。定期開催を通じ取組状況の報告及び意見交換が活発に行われている。 ・コロナ禍により書面会議中心となっているが、頂いた意見を参考にサービスの向上に活かしている。		
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	コロナ禍ではあるが、不明な点は札幌市の担当者に即確認をし、アドバイスを頂ける関係作りができています。		
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、玄関の施設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を設置、開催をしている。 ・委員会の議事録を全職員に回覧し、身体拘束に繋がる不適切ケアの防止にも取り組んでいる。 ・職員研修を年間計画の中に組み入れている。		
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	虐待防止委員会及び職員研修を年間計画に組み入れ、情報共有の機会を設けている。		

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
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	コロナ禍のため、以前に比べ研修の機会が極端に減少しており、内部での情報交換が中心となっている。		
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	説明の際は十分に時間をとり、何でも気兼ねなく話せるように個室（応接室等）で行っている。特に契約時は、相応の時間がかかる旨を事前に伝え、双方に疑問点が残らないように配慮している。		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・公的な苦情相談窓口の紹介をした運営規程を掲示したりポスターでの案内を行っている。 ・運営推進会議において家族、地域包括支援センター職員及び地域住民代表が構成員となっている。 ・玄関に意見箱を設置している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、代表者、管理者をメンバーとした管理者会議を行い、意見交換を行っている。 ・職員の意見を集約し、代表して発表する場を設けている。 ・年2回の個人面接の他、その都度意見や提案を聞く機会を設けている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回人事考課面接を実施し、個人の目標を明確にし、達成できるようにサポートしている。 ・有給休暇の消化推奨、時間外労働軽減のための人員配置及び事務の効率化に取り組んでいる。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回の人事考課面接において、個人が取り組むべき課題を明確にし、ステップアップしていくための話し合いが十分行われている。 ・ホームが推奨する外部研修等を職員に積極的に斡旋または参加させている。 		
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	南区管理者連絡会（書面会議）に参加。交流・勉強会を通しサービスの質向上に努めているが、コロナ禍のため、以前に比べ交流の機会が十分でなくなっているが、今年度より以前の形に復活予定である。		

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	本人が納得したうえで入居が出来るよう、事前に管理者または代表者が本人と面会し、要望等を収集するとともにコミュニケーションが図れるよう努めている。		
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	見学から入居予約の段階で家族の要望等を確認し、協働で取組む事を提案した上で家族の不安を解消する事に努めている。		
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	事前情報(前施設・病院・本人・家族等)を整理し、その時点での必要性を考慮している。(不眠への対応、トイレ誘導、苦痛の対応、介護用品の準備等)		
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	・折に触れ、日常生活の様式・文化・慣習等、コミュニケーションを通し、相互の理解を図っている。 ・食事の準備、季節の飾り付け等を職員と共に実施している。 ・日常の家事(掃除や洗濯、食器の後片づけ等)は、職員と共に実施している。		
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	・家族への情報提供の他、家族の方には出来ない事を伝えている。(受診の付添い、面会など) ・コロナ禍において制限のある中、電話等を利用してこれまでの関係が継続される工夫をしている。		
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	・親交のある方とは、家族を介して関係が継続されるよう働きかけている。(電話、手紙、年賀状等)		
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	・個々の特技や趣味を生活に取り入れていけるよう、また他の利用者もそれを受け入れられるよう、職員は関わりを持っている。廊下の掃除、食器の後方付け等職員が仲介し、利用者は協力しあっている。 ・上記を踏まえ、食卓の座席も工夫している。		

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
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	継続的な関わりが必要な場合は勿論の事、必要でない方であっても退所後長年に亘り、(間接的にも含め)お付き合いさせて頂いているご家族がいる。		
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	日々の暮らしの中での様子や動向を観察し、思いを受け止めより良い暮らしが出来るよう努めている。		
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	・本人、家族、前施設等の情報を総合的に判断し、把握に努めている。 ・家族からのアセスメントは入居時は勿論、適宜会話やこまめな連絡等を通じて情報の集約に協力して頂いている。		
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	職員一人ひとりがモニタリング・報告をし、全員で現状把握に努めている。		
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	・全職員と計画作成担当者がアセスメントを行い、計画作成担当者が介護計画を作成し、チームで共有している。 ・本人の希望する暮らしをそれとなく聴き取り、家族へは介護計画書の説明後意見を聴き取り、その上で同意を得ている。		
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	毎日の申し送りの中で出た気づきやアイデアを話し合い、実践・モニタリングを通じ報告を行っている。		
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・家族との話し合いの中で、ニーズの変更等があった時には、出来る限りそのニーズに合ったサービスを提供できる様に努めている。		
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	町内会の福祉推進委員会のメンバーとして代表が参加し、地域とのパイプ作りを行っている。		
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	・月2回訪問診療医の往診があり、24時間対応できる体制が整っている。 ・主治医との連携もとれており、家族・職員も含めた情報の共有化を図っている。		

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1回訪問看護師が来所し、利用者の健康管理を行っている。 ・状況に応じ電話等で個々の状態を連絡し助言をいただいている。		
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。	・入院者に対しては、医療関係者とのこまめな情報交換に努めている。 ・グループホームでの生活が可能かどうか見極め、退院に向けての話し合いは、家族も含め行っている。		
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る	・契約時に重度化や終末期に向けた指針を説明し、同意を得ている。 ・主治医・家族とその都度話し合いができており、その内容を全職員で共有している。		
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	・マニュアルを作成し活用している。 ・日頃より事故、急変時における医師、看護師との連携及び管理者との連絡体制が確立されており、対応等実践を通して身に付けている		
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	・夜間想定を含む災害避難訓練を実施している。 ・水、保存食の備蓄、カセットコンロや冬季の災害を想定した防寒用品等も確保している。		
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	定例会議などで、不適切な対応がないか確認できる機会を設けている。		
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	その人が望む生活スタイル、活動内容、実施可能なことを会話、ボディランゲージ等のコミュニケーションで引き出し、自ら意思決定出来ることを援助している。		
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	・待つこと、添うことを心掛け、その方のペースを大切にしている。 ・食事、入浴、起床、就寝、昼寝、外出などできるだけ本人の希望に添えるよう心掛けている。 ・本人の価値観を共有する		
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	・日々の生活の中で、手や足の爪、寝癖、衣類の汚れ等、職員は身だしなみに対する意識を常に持ち支援を行っている。 ・訪問理美容の時、本人の希望のパーマ、カット、顔剃り等を受けている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	・利用者の能力に応じ、各々が行える動作を見つけ出し、職員と共に楽しみながら行っている。 ・マンネリ化とまらない様、時には多くの利用者が好む生寿司の出前をとるなど、楽しめる演出をしている。		
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	・一人ひとりの現状を把握し、食事への意欲が出る工夫を行っている。 ・食事、水分量は個別に記録し、情報の共有を行い必要があれば医療につなげ、適切な支援を行えるよう心掛けている。 ・定期的に体重を測定し管理している。		
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	・これまでの生活習慣を大切に、毎食後の歯磨き、うがいに声掛け、介助している。 ・必要時に往診にて歯科医より口腔内チェックを受け、指導を受けている。		
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むけた支援を行っている	個別に排泄表で排泄パターンを把握し、様子を観察しながら自立を促す声掛け・誘導を行っている。		
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	・自然な排便のため、食事やおやつ、飲み物を工夫し極力薬剤等の使用を最小限にできるよう努めている。 ・下剤の処方はお下痢、軟便、便秘等の排泄状況により、看護師と相談、医師の指示のもと調節をしている。		
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	・入浴日や時間帯を特定せず、利用者の体調・希望・タイミングに合わせて週2回以上の入浴支援を行っている。 ・入浴できない場合はシャワー浴や清拭などを行っている。		
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	個々人の生活パターンの把握や状況に合わせて、休息の声掛けを行っている。		
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	・服薬表は職員がわかりやすい場所に置き、薬についての共通理解をしている。 ・契約先の調剤薬局にユニット内の施錠付保管庫まで薬を届けてもらい、服薬支援に関する助言を適宜頂いている。		
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	日々の生活動作の中で自分たちの役割を見つけ、楽しみ・生き甲斐に繋がるように支援をしている。		

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
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	コロナ禍での十分な感染対策をした上で、以前と同じような外出レクを積極的に取り入れる働きかけを行っている。		
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	ご家族と本人の希望により小遣いは持たず、外出時等必要な場面ではホームで立て替えの上、自ら買物ができるよう支援している。		
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	・希望がある場合はホームの電話を使用し、自由に会話が出来るよう支援している。 ・季節毎の手紙や年賀状は本人に手渡し、家族にも協力を頂きながらやり取りを支援している。		
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	・共有空間(リビング)にエアコンを設置し、季節に応じた室温及び除加湿に注意をしている。 ・照明はLEDを使用し、刺激的な明るさにならないよう配慮している。 ・季節感を感じてもらえるような壁面飾りや、落ち着いた生活できるよう、家具の配置を工夫している。		
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	限りあるスペースの中、椅子やテーブルの配置を工夫している。		
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	時計、ラジオ、テレビの他、使い慣れた家具、家族の写真、位牌等を持ち込んで頂き、家庭の延長である環境作り心掛けしている。		
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	・各居室やトイレ等にはわかりやすく混乱がないよう、表札をつける等工夫をしている。 ・利用者の目の届く位置(低い位置)に表札をつけている。		