

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	170201792		
法人名	株式会社 じょうてつケアサービス		
事業所名	グループホーム 菜の花 東苗穂館 (2階ユニット)		
所在地	札幌市東区東苗穂8条2丁目13番10号		
自己評価作成日	平成25年12月16日	評価結果市町村受理日	平成26年2月25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。

基本情報リンク先URL	http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kani=tr&JigyosyoCd=0170201792-00&PrefCd=01&VersionCd=022
-------------	---

【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)】

ケア理念にある入居者様の喜びと希望にあふれた暮らしを支えるサービスを第一に、法人理念にある地域から愛され信頼されるホームを目指し、町内会、小中学校、保育園など地域との交流を積極的に行っています。年間行事の夏祭り、敬老会、クリスマス会などには町内会・老人クラブの方を招待しています。特に夏祭りでは町内会の回覧板、町内へのチラシ配り、地域の学校への案内などで、広く地域の方に開かれたホームである事を知って頂けるよう告知をしています。毎年近所のご家族や子供たちが沢山立ち寄って下さっています。その他にも学校や町内会の催し物へ招待されたり、子供たちが歌やお芝居などを披露しに来館されたりと交流を続けています。ご近所への散歩時には挨拶を交わし、花壇の花などを頂くこともあります。東苗穂館開設以来9年が経過し、入居者様の重度化の進行に伴い看取りを前提とした介護に取り組んでいます。医療関係者とホームとの連携、ご家族様との十分な話し合いのもと、入居者様にとって終の棲家として頂けるよう、個別に事情が許す限り看取りができる体制を整えています。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス
所在地	札幌市中央区北1条西7丁目1番あおいビル7階
訪問調査日	平成 26 年 1 月 16 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ます (参考項目:9,10,19)
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)	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)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生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せている (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、その時々々の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	事業所理念は目の届く所に掲示され、個人ネームの裏にも理念が書かれており、毎日唱和し実践に繋げている。理念と連動しサービスの評価も行っている。		
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	夏祭り・敬老会・クリスマス会・消防訓練・町内会茶話会など地域住民の方との交流や、また地域の小中学校、保育園との相互行事交流会やホームへ招待しての交流を図っている。		
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	運営推進会議を通じ、包括センターの協力のもと地域の婦人部の介護講習や、入居相談や見学でホームを訪問された地域住民の方に、ホームの特性や、認知症について説明やアドバイスを行なっている。		
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	運営推進会議開催時に、入居者様の日常生活の様子をスライドショーで紹介したり、ホームでの取り組みを報告している。また、ご家族・町内会など参加者からご意見を頂き、サービス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	市町村担当者と緊急時の対応の仕方など、ケアに対して判断に迷う時など、必要に応じて連絡を取り相談している。通達を職員に周知している。		
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	各種研修を通じて理解している。日常的にカンファレンスなどで学ぶ機会を作り、また身体拘束マニュアルはいつでも職員が見られる場所にある。入居者様が尊厳を持って暮らしていけるよう取組みを実施している。玄関の施錠は夜間のみしている。		
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	会社方針に従い学ぶ機会を出来るだけ多く持ち、研修に行った職員は他職員に伝達講習を行う事や、カンファレンス、申し送りなどで報告・連絡・相談し、お互い話し合える環境作りをしている。		

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
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	職員は権利擁護や成年後見制度の研修などに参加し学ぶ機会を持っている。ご家族から相談があった場合や、入居相談時に必要があれば支援を行っている。		
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	契約は重要事項の説明を本社職員・管理者が行い、介護計画の説明を管理者・介護支援専門員が納得が得るまで説明。また契約後も随時相談に応じている。		
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	運営推進会議・家族会・アンケート等で、ケアや職員対応等の要望や意見をお聞きし、看取りや医療連携・外部サービスなどについて、反映させている。議事録の公表などにより周知を行っている。		
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	カンファレンス等で改善点や気づいた事など職員の意見は随時間き取り、代表者も参加し早期対応が必要なものはその場で判断している。詳細な検討が必要な事項はワーキング委員会で検討し反映している。		
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	個々の努力や実績に応じて給与水準に反映し、実績や資質に応じ社員登用や推薦などを行い、向上心を持って働けるよう環境、条件の整備に努めている。		
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	職員研修は参加状況表を確認して均等に参加できるよう配慮している。日常的には訪問診療表を活用し、医療関係者へ健康状態を正確に伝えアドバイスを受ける訓練や、歯科からは口腔ケア訓練、マッサージ師からは身体の動きを学んでいる。また外部研修への個別指定を行い積極参加を促している。		
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	職員は地域のグループホームと夏祭りの企画と共催を行い、共同作業を通じ他施設との違いや、良い点の吸収に努めている。		

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
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	ご家族から人となり既往歴などを十分に伺い、ご本人の不安や困っている事を、職員全員が傾聴し共有を図り、笑顔で接し寄り添い、安心して生活出来る関係作りに努めている。		
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	ホーム見学時や面談でお話を伺い、話しあえる環境作りをしている。また生活に慣れるまで定期的にご家族へ、生活の様子やケアの進捗状況等の説明を行っている。		
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	ご家族様と密に連絡を取り、そのときに必要な支援を見極めている。ご本人、ご家族様との話し合いで状況に応じ、必要な外部サービス利用も含めた対応に努めている。		
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	本人の思いに耳を傾け、買い物に出掛けたり食事作りや掃除などを共に行うことで関係が築かれている。		
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	ご家族様に定期的に日ごろの状況と支援の考え方を伝えし、ご本人にとってどのような状態が一番良いのか、レクリエーション活動を通じ、一緒に考え話し合う場を多く設け、支えあう関係を築いている。		
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	知り合いの方への行事参加の案内や、ご家族様を通じた知人などへの声掛け、初詣・社寺等への参拝同行、ご家族様との墓参りなど、なじみの方や場所との関係が切れないよう様支援している。		
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	レクリエーション活動参加による、入居者様同士のコミュニケーション醸成や、誕生会でお誕生者にお祝いの言葉を入居者様が、述べ合うなど、アットホームな雰囲気づくりにより、良好な関係築けるようを支援している。		

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	退所されたご家族様から手紙などの交流がある。		
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	ご本人に過ごし方の希望を伺ったり、趣味や嗜好などを考慮した提案を行ったり、意思表示が困難な方には何がベストなのかを本人本位に検討している。またご家族様からの基本情報も参考にしている。		
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	基本情報を参考にし、ご本人とご家族様からの聞き取り等で馴染みの暮らし方を把握し、継続出来る様支援に努めている。		
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	その日の個人の様子を記録し申し送り、入居者様の出来たこと出来なかったことなど、その状況や様子を、伝え職員間で共有し把握に努めている。		
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	医療関係者や外部サービス等のアドバイスやご家族様ご本人の思いをお聞きし、アセスメントシートやカンファレンスでの話し合いを元に、評価を行い計画を作成している。		
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	記録や日誌の他に、モニタリングや気づきシートを使用している。それを基にプランや実践について、ケアマネジャーを中心に検討し反映させている。		
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	高齢化や機能低下などに応じ、専門職と相談しマッサージの導入など外部サービスにも取り組んでいる。		
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	カラオケや美容のボランティアが来館し、喜ばれた。町内会、また学校や老人クラブの行事、地域会館でのサークル活動などに参加し交流している。		
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し、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	ご本人やご家族様の希望に出来るだけ添えるよう、かかりつけ医との連携と調整を行い、24時間適切な医療を受けられる様支援している。		

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
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回訪問看護師に、入居者様の日々の様子や健康状態を伝え、情報交換を行いアドバイスを受け、適切な訪問診療や受診が受けられるよう職員間で情報共有し支援している。		
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。	入院時には既往症や経過を正確に伝え、今後の見通しを病院関係者と話し合い、情報交換や相談をし、安心して治療が受けられる様、病院関係者と連携を密にし支援している。		
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	入居時から重度化した場合や終末期の対応について、ご本人やご家族の意向を頂いている。随時意向を確認を行い医療関係者との話し合いを交え、事業所の可能な支援を明確にしチームで支援している。		
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	緊急時マニュアルの学習と、新人研修、スタッフ研修、消防主催の救命講習、AED使用講習などに参加させ、緊急時の対応訓練を行っている。		
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	全職員による防災訓練を年4回、内1回消防署も参加し、地域の方々にご協力頂き行なっている。緊急時には地域の方の携帯電話に、自動通報され避難に協力を頂く体制を取っている。		
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	プライバシー保護や接遇の研修を受け尊厳を理解し、一人ひとりの誇りを守り、人権を尊重した対応を心掛けている。		
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	ご本人の思表示がしやすい声かけを常に心がけている。洋服の選択や外食時に、好きなものを選んで頂いたり、自分の思いを表わせる様に基本情報を参考に、促しや働きかけをしている。		
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	入居者様の状態に合わせて起床時間や食事の時間など柔軟に対応している。アクティビティなどもその方のペースに合わせて参加頂いている。		
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	日々の洋服のコーディネートや、特に行事参加時にはお化粧品等を楽しんでいる。		

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	調理の下ごしらえや、盛り付けを職員と楽しく会話しながら行ない、後片づけのお茶碗洗い等も職員と共に楽しく行なっている。		
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	水分量のチェックや食事のメニューは栄養士が作成し、カロリーも計算されている。嚥下の弱い方はとろみやミキサーを使用し対応している。		
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	歯科医の指導を受け、毎食後職員がその人に合った口腔ケアの支援をしている。		
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	毎日の排泄チェック表をもとに排泄パターンを把握し支援している。また、その日の体調に合わせた個別対応を基本に、出来る限り失禁を減らし、トイレで排泄出来る様支援している。		
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	運動の出来ない方は腹部マッサージを行い、医師との相談により排便コントロールをしている。またヨーグルトや牛乳などの食物の工夫で予防に取り組んでいる。		
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	本人の希望に沿うように入浴をして頂いている。体調の優れない方は清拭を行ったり、入浴時には、リラックスできる入浴剤を使用している。		
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	昼食後はお昼寝をして頂いたり、夜はテレビの好きな番組を見たり、不安を訴える入居者様には職員がお話し相手になり、落ち着いて就寝されるよう支援している。		
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	医師や薬剤師からの説明を基に、処方箋でさらに確認し職員間で情報共有している。症状の変化時には医師等に連絡を取ると共に全職員に伝達している。		
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	家庭菜園で収穫をしたジャガイモで芋もち作りをしたり、戸外散歩を楽しんだりしている。家事のお手伝いは交代で職員と会話しながら行っている。		

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
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	お天気の良い日を選び、近くの公園まで散歩したり、デパートで好物のソフトクリームを食べたり地域の演芸会、学習発表会に出かけている。		
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	お店やスーパーに行く時は個人のお財布を用意し、買い物を楽しんで頂いている。その方の力に応じたお金の使い方を支援している。		
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	電話は希望があれば掛けている。ご家族様からの手紙を渡し、入居者様の力に応じご家族様へ手紙を出す支援を行っている。		
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	入居者様と共に季節ごとの作品を作り掲示をしたり、行事等の写真を飾りアットホームな雰囲気を演出するよう努めている。体調を崩さぬよう各居室、リビング等の湿度、温度管理に注意をはらっている。		
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	TVが見られるソファで、他入居者様と一緒に過ごされたり、TVから離れた静かなソファでうたた寝をされたり、共用空間でも思い思いに過ごせるよう工夫をしている。		
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	ご家族様やご本人にお話を伺い、使い慣れたなじみの椅子や家具、家族写真などを置き自分の居心地の良い空間で過ごせ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	トイレ等の設備の方向や、本人の名前などを大きく分りやすく表示している。入居者様の移動の安全のため家具や備品の配置などに特に注意をはらっている。		