

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	0190200287		
法人名	ヒューマンライフケア株式会社		
事業所名	ヒューマンライフケア大倉湯2号館		
所在地	札幌市東区北23条東5丁目6-18		
自己評価作成日	平成23年11月16日	評価結果市町村受理日	平成24年1月23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)】

前入居者から得た経験や知識等を大切にし、次のケアに活かしながらターミナルケアに取り組んでいる。
 終末期を迎えるまで安心して暮らして頂けるように、職員全員で協力しながら日常生活を支援している。
 起床時間や食事時間等、各入居者のペースに合わせたケアを行い、食事作りや洗濯のたみ等、スタッフがサポートしながら一緒に行っている。
 また可能な限り、希望された方にはマッサージや買い物等の外出支援を行っている。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報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://system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0190200287&SCD=320
-------------	---

【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5丁目3番地北1条ビル3階
訪問調査日	平成23年12月9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広がったり深まり、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、活き活きと働けている (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	誰もが目にできる玄関や居間に掲げ、共有できるようにしている。また定期的にミーティングを開催し、情報の共有・実施につなげている。		
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	町内の運動会や夏祭りなどに積極的に参加し、地域との交流を図っている。避難訓練では近隣住民の方にも参加して頂いている。		
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	地域包括支援センター主催のつどいに参加し、管理者は講義や相談の場を設けている。また町内会の総会や運営推進会議・ホーム便りを回覧板にて町内に回して頂き、認知症の方の理解をして頂けるように努めている。		
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	2ヶ月に一度運営推進会議を開催し、頂いたご意見や質問を参考にサービス向上に努めている。スタッフには議事録などで伝え周知している。		
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	市の担当者には医療行為の可否等の相談を行っている。地域包括支援センター主催のつどいに参加したり、運営推進会議に参加頂き情報を得ている。また区の保護課担当者とも協力関係を築いている。		
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	身体拘束防止に関するマニュアルを整備し、内部研修を実施しスタッフ周知に努めている。玄関の施錠に関しては家族の要望があり、市の担当者に確認したうえ、家族・近隣住民と相談した結果、施錠を行うこととなった。外出希望時は開放し同行している。		
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	社内・外の研修に参加し、知識を深め虐待防止に努めている。またミーティングなどで共有しスタッフ同士で意識を高めている。		

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	活用している入居者は開設以来おらず、成年後見人制度が必要な場合は管理者が対応する為、スタッフの理解は不十分である。学ぶ機会を設けていきたい。		
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	管理者又は計画担当作成者が入・退去時の説明を行い、同意を得たうえで契約の締結・解約を行っている。入居時は起こりうるリスクや重度化・看取りについての対応、医療連携体制等の詳しい説明を行っている。		
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	玄関に苦情相談箱を設けているが利用はされていない。家族や入居者と信頼関係を築けるように努め、直接意見等を頂いている。寄せられている意見や苦情はミーティング等で情報共有をし反映できるようにしている。訴えが困難な入居者からは表情に注意し察するように努めている。		
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	管理者はスタッフの意見等を聞く機会を常に設けており、定期的な個人面談も行っている。またミーティングやリーダー会議を月に一度設け意見交換をしている。		
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	資格取得に向けた支援を行っている。能力評価は管理者により行われ、処遇への反映・向上心へ繋がるように努めている。		
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	内部研修は年3回実施し、全員参加ができるように配慮している。外部研修には随時、機会を設け促している。また研修報告書の閲覧で他のスタッフにも共有できるようにしている。		
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	市区内のグループホームの連絡会議が定期的に行われ、管理者が参加している。		

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	事前に見学に来て頂いている。面談時に生活状況等の情報を伺い、スタッフ全員で情報の共有や支援について検討し、入居時に不安が少なくなるように努めている。		
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	これまでの経緯やご家族の苦労してきたこと等を聴かせて頂いている。ホームでの希望・意見等を伺い、スタッフ間で情報の共有に努めている。		
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	本人や家族の状況や思いをくみ取り、必要とされるサービスがあれば家族と相談し提供できるように努めている。		
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	一緒に過ごす時間を大切と考え、家事や食事を共にしたり、コミュニケーションを大切に喜怒哀楽を共感できる関係作りに努めている。		
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	面会時や家族宛の手紙等にて日々の生活の様子を伝えている。家族からの意見や希望・提案等を伺い、共に本人を支え、信頼関係が作れるように努めている。		
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	昔から利用している治療院（マッサージ）への通院等、馴染みの関係が途切れないよう支援に努めている。また面会・外出・外泊、電話での連絡支援はいつでも対応できるようにしている。		
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	それぞれの入居者同士の関係性を考慮し、レクリエーション等を通してお互いにコミュニケーションが取れるようにスタッフが調整役となり支援に努めている。		

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
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	サービスが終了された家族から相談を受けたり、手紙が届く等している。また本人の病院へお見舞いに行く等、関係を大切にしている。		
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	日々の会話や行動、表情からも察知し意向に添えるように努めている。また情報はスタッフ間で共有し統一したケアに努めている。		
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	家族やこれまでのサービス事業者からの情報を共有したり、本人からの会話等から情報を得て、把握に努めている。		
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	個々の介護記録や健康管理表等の記録を通し、生活リズムや心身の状態の把握に努めている。		
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	スタッフ全員で介護計画のモニタリングを実施している。サービス担当者会議の中で意見交換を行い、介護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	個々の介護記録や健康管理表等の記録をすることで、スタッフ間での情報の共有ができ、介護計画の見直し・作成に活かされている。		
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・家族の状況に応じ、通院介助等、必要な支援には柔軟に対応できるようになっている。		
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	週に一度、地域のボランティアの方が掃除や畑の手入れに来てくれている。またホーム内のイベントや避難訓練等には町内の方達の協力を得ている。		
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	契約時に本人・家族に医療連携と協力医が二週に一度往診に来ていることを説明している。医師とは常に連絡がとれるように24時間オンコール体制を取っている。また他科往診・他科受診にも適切な医療が受けられるように支援している。		

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	日常の体調等の情報を健康管理表等に記録し、看護師に報告している。適切な看護や受診を受けられるように支援している。また緊急時の対応も可能となっている。		
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。	入院時には生活状況等の情報提供をしている。入院中の様子や退院時には院内での状況・注意事項の説明等の情報提供をして頂いている。医師から家族への説明時には同席させて頂き、今後の生活支援に結び付けている。		
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・終末期に向けた方針の説明を行い、意思確認書を頂いている。重度化や終末期となった際は、状況説明・家族の意思を再度確認し、できるだけ意向に添えるよう看護師・スタッフと情報を共有し支援に取り組んでいる。		
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	内部研修の実施や随時看護師により指導を受けられるようになっており、実践力に繋げている。緊急時の対策は常にミーティング等で話し合い、緊急連絡網は見易い場所に掲示している。		
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	定期的に地域の方にも参加頂き、避難訓練を実施している。消防点検も半年に一度行われ、スプリンクラー・自動通報機も完備している。		
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	それぞれの入居者に合わせた声掛けを心がけ、慣れ合いの中でも誇りやプライバシーを尊重している。排泄時や入浴・更衣時等周囲に配慮し対応している。		
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	日常の会話の中で思いや希望を聞き出し、自己決定を促している。意思表示が困難な方は、表情や行動等で把握できるように努めている。		
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、希望にそって支援している	体調やその人個人のペースに合わせて支援している。希望があれば、ゆっくりと傾聴し安心できるような声掛け・支援を心がけている。		
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	訪問理容・美容は希望に合わせて利用して頂いている。女性入居者にはイベント時や希望時に化粧やおしゃれのお手伝いを行っている。		

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
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	その日の冷蔵庫に入っている食材を見て、メニューと一緒に考え調理の手伝いをして頂いている。個々の好みや能力を考慮し食事の提供を行い、スタッフ・入居者が同じテーブルを囲み楽しく食事ができるようにしている。		
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	食事・水分量は記録により把握され、必要量の確保に努めている。食事は栄養士によりカロリー計算がされ、バランス良く提供ができています。		
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	個々の能力に合わせ口腔ケアを行っている。月に2度、訪問歯科が来られ、状態の観察・ケアを受けている。		
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	排泄表により個々の排泄パターンを把握し、尿意がない方でもトイレで排泄できるように支援している。		
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	食物繊維が豊富な食材を使用し献立を考えている。また水分補給を促し、毎日リハビリ体操を実施している。		
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	本人からの希望は少ない為、入浴表を確認し意思に添えるよう実施している。温度・入浴時間等は好みに合わせ対応を行っている。また体調不良時等に間隔があく場合は清拭にて保清を行っている。		
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	季節に合わせて、温度・湿度調整を行っている。日中でも体調や状況合わせ居室での臥床を促したり、居間のソファで休んで頂いている。		
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	個人ファイルにて服薬情報はいつでも閲覧でき、副作用については随時、居宅管理指導の薬剤師や看護師からの説明がある。		
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	体調等に配慮しながら、調理・洗濯物たたみ等のお手伝いをして頂いている。またリハビリ体操の実施や夏季は畑作業（収穫等）や野外での食事会を楽しまれている。		

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
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	要望によっては困難なこともあるが、可能な限り希望に添えるように努めている。遠方への希望時は家族の協力を得て、外出支援を行っている。		
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	事務所にて金銭管理は行っている。支払い可能な方には外出時、金銭を渡し支払いをして頂いている。自己管理している方は少ないが、家族の確認のうえ持って頂いている。		
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	家族の了承を得て、希望時にはスタッフがダイヤルをして、いつでも掛けられるように支援している。また家族や友人等の電話も取りついでいる。手紙を希望される方は現在いないが、年賀状等送付されたものは直接手渡している。		
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	共用空間はゆったり過ごせるように、清潔に心がけ、温度や湿度にも配慮している。また季節に合わせた装飾をしたり、テレビを2台設置し楽しむことができるように工夫している。玄関には各行事の写真を貼りだしている。		
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	食卓テーブル以外にソファを設置しており、それぞれ好きな場所で他入居者と談話する等して過ごされている。		
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	家具や小物等、馴染みのものを居室に置いて使用している。家族の写真等も飾り居心地の良い空間になるようにしている。また臥床時間が多目の入居者にはラジオをつけ楽しめるように配慮している。		
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	内部は全てバリアフリーで、トイレ・浴室には手すりを設置している。廊下(居室前)には手すりがない為、必要時のみ安全に移動ができるように配慮している。		