

## 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	0175000926		
法人名	(株)ナショナルスタッフセンター		
事業所名	グループホーム松風 (1階)		
所在地	北見市とん田東町450番地7		
自己評価作成日	平成26年8月23日	評価結果市町村受理日	平成26年10月23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 [/index.php?action\\_kouhvou\\_detail\\_2013\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=0175000926](http://index.php?action_kouhvou_detail_2013_022_kani=true&JigyosyoCd=0175000926)

## 【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)】

理念を基本に、スタッフは日々のケアが、理念に沿っているか常に確認しながら、ともに学びあう姿勢の中で入居者様本位のケアサービスを目指し取り組んでいます。入居者様が過ごされる共有スペースには、入居者様が取り組んだ作品や、季節の飾りつけ。行事等の写真などにて、穏やかに生活して頂けるよう雰囲気づくりに努めます。入居者様・ご家族様に、安心・信頼頂けるよう、スタッフ一同努めています。

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 NAVIRE
所在地	北海道北見市本町5丁目2-38
訪問調査日	平成26年9月10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)】

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)	○ 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. ほとんど掴んでいない	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る (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. 全くいない
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)	○ 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、活き活きと働いている (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している (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)	○ 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	サービス担当者会議には、松風の理念である「やさしい介護」、入居者様からそう思われる介護になっているか反省を行い、入居者様にとって、おいしい食事になっているかなど、意見を出し合い反省や援助方法の改善をしている。		
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	慰問を共同住宅の入居者様と一緒にみて、交流したり、行事等を通して入居者様・ご家族・スタッフと地域のかたと交流している。		
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	事業所の見学希望の方や、学生実習を受け入れ、認知症の理解や支援方法を伝えている。		
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践、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	ご家族や地域の方、包括支援職員の方などに参加頂き、施設の取り組みを報告、知って頂き、そこで出た意見を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に取り組んでいる	介護課・福祉課・成年後見人センター、地域包括支援センター、認定調査を踏通して、ケアサービスの取り組み方を報告、アドバイスを受け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	玄関の施錠は、夜間のみ(21時～6時)。身体拘束はしていない。		
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	サービス担当者会議は、月に1度、個々のケア方法などで虐待は無いが、研修報告を踏まえ、気になる事などを話し合いスタッフ間で注意し合うようにしている。1・2階の合同会議でも定期的に議題にあげ注意を払っている。		

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	今回、成年後見制度について、入居者様の1人のご家族が、関心があり、北見にも成年後見支援センターが、4月から開設されていたので、学習会に参加しスタッフに周知し、今後、必要な方への支援につなげたい。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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・説明後に、疑問点や不安要素について、その場で理解してもらえるように説明している。		
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	面会時、ご家族の意見を聞いたり、運営推進会議などで出た意見や入居者様の意見を反映させるようにしている。		
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	1・2階合同会議、サービス担当者会議・申し送りなど、役職に関係なく意見を言える雰囲気作り、出た意見の反映をしている。		
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	職員が、意欲・やりがいを持って働けるよう、資料の提供を行い、勉強会を開いている。		
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	研修参加者は、合同会議で報告、資料配布し、みんなで意見をだし話し合いもしている。		
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	グループホーム協議会、ケアマネ協議会の集まりや実践者研修に参加し、同業者交流、実習生に受け入れ、同業者の活動を聞き、自分たちのサービスの質の向上に役立っている。		

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
<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	入居者様が困っている事を相談してきたら、理解できるよう支援している。それに対し気軽に話して頂けるように関係作りに配慮し接するよう対応している。		
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	ご家族の希望や不安な点など、ご家族とケアマネ・管理者が面談し、ご本人とも話しケアプランに反映している。面会のたびに話を聞けるように対応している。		
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	入居前のケアマネとの連携・ご家族とのご相談を受けた時、入居前の自宅訪問時・入居日の面談時に、ご本人に必要な支援は見極め対応している。		
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	出来る事は行って頂き、日常の会話や気遣いでスタッフや入居者様同志も良い関係を築けるようにしている。		
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	受診対応や日用品・季節の衣類交換等、ご家族は気軽に面会に来て下さりスタッフとも関係が築けている。それに対し、連絡ノートにより全スタッフに周知している。		
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	民生委員や友人も面会に来ている。お墓参りや自宅に帰ったり、外出・外泊されている。ご家族へ連絡を取りたいときは、ご家族の都合の良い時間帯に連絡して頂いている。		
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	日中は、出来るだけ茶の間にて過ごして頂き、入居者様同志お話しされている。トラブルにならないよう会話の内容によりスタッフが仲介している。		

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	契約が終了後、必要に応じて電話を掛けたり、街や市役所などでご家族に会う事もあるので、その時は、ご本人の様子を聞くようにし、ご相談にも乗っている。		
<b>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</b>					
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	ケアプラン説明地や、夜間眠れない時、スタッフに話しかけてくる時など、ご本人の意向を会話から探り把握に努めている。ご家族からも聞き取っている。話したり出来ない入居者様の意向は、スタッフが日々様子を見て思いをはる様にしている。		
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	入所時、基本情報をご家族に記入して頂き、情報を得て対応している。又、ご本人の口から出る昔の暮らし方、人の名前等をご家族に確認し、ご本人との会話時、話を広げて会話内容を深めている。		
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	日々のご本人の心身の状態を生活記録に残し、月1度のサービス担当者会議でスタッフの意見を取りまとめ、訪問看護師にも相談し、ご本人の持っている力が低下しないように援助している。		
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	月1度のサービス担当者会議、毎週木曜日訪問看護師来所時の指導、受診時の医師の指示、面会時のご家族への聞き取り、ご本人にその都度ご希望を聞き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	スタッフが食器の大きさの調整、フォークにすべり止めを巻いて持ちやすくするアイデアや下着を汚さないトイレ介助方法など、工夫を行い経過を個別記録に残し、結果をサービス担当者会議でスタッフに周知し、介護計画に見直しも行っている。		
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、その時々にも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	ご本人やご家族の希望やおもいを把握し、介護保険外のサービスの提案、ご希望があれば自宅に帰るための支援も行っている。		
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	民生委員や入居者様のお友達との面会、慰問者の受け入れ、実習生さんとのかわり、レクリエーションでの外出・外食等を楽しんで頂くようにしている。		
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、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	主治医との連絡票を受診時持参して頂いたり、訪問看護師さんから病院に相談して頂いたり連携を密にしている。緊急時は受診時同行もしている。		

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	週に1度と、緊急時に訪問看護師と連携、協力を受け支援している。		
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、情報提供書を渡し、電話や医療機関へ向う情報交換連携が取れている。退院時、病院から看護依頼書・情報提供書を頂き対応している。		
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	重度化してきた時、終末期に近い状態になった時は、ご家族と何度も面談し、今後の対応を話し合い、ご本人や、ご家族の希望や要望を聞き対応している。		
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	緊急対応方法の研修に参加し、サービス担当者会議や全体会議で周知している。		
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	消防署主催の研修はさん参加し、春と秋に入居者様と共に火災訓練を実施している。		
<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	個々の人格を尊重し、プライドを損ねない声掛け、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	常に、ご本人に、どうしたいか聞き・確認対応している。		
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	ご本人のペースに合わせ希望に沿って援助している。		
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	洋服選び等、ご本人の希望を聞いて援助している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者様の食事量や食べれない物を把握し、一人ひとりに合った食事の提供をしている。		
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	水分量が足りない時は、ゼリー等を提供している。食べる量が少ない時は、入居者様に声掛けをして食べて頂いている。		
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	入居者様の出来ない所は援助し、毎食後、口腔ケアを行っている。		
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	時間を見て、トイレ誘導の声掛けをしている。間隔が長い短い、排尿があったかなかってにより、一人ひとりに声掛けをしている。拒否があっても再度、時間をおいて声掛けして対応している。		
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	便秘時は、下剤や腹部マッサージで対応、それでも排便ない場合は、ご家族に病院受診して頂き対応している。		
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	入浴を楽しむことが出来るよう、声掛けを工夫している。		
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	午睡の声掛けをしている。ご本人の気持ちに添って誘導している。また、体調により一時的に休んで頂いたり、気分によってはソファで休むよう、その時の状況で対応している。		
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	個人のファイルにとじて、いつでも確認出来る様に保管している。受診後は、各自確認し注意事項は連絡ノートにも再度記入、周知している。		
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	今年度は、毎月お茶会として、外でおやつを食べましよう計画し実行している。外気にあたり、気分転換できるよう援助している。		

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	天候や状況に合わせ、施設前でお茶会を開いたり、定期的に花見や外食の機会を設け、ご家族と一緒に参加して頂いている。また、ご家族とご本人とで外出・外泊もされている。		
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	お金を持つ事で安心される方には所持して頂いているが、紛失やお金がなくなった等のトラブルを防ぐ為、なるべく所持しない様協力して頂いている。		
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	希望があれば、内容を事前に確認し、スタッフの援助によりダイヤルしお話しして頂いている。年賀状も、ご希望、書ける方には書いて頂いている。		
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	トイレの場所が一目でわかる様に、貼り紙をしたり、食卓椅子には、ご自身の座布団を使用させて頂く等配慮している。壁には、季節の行事の写真を貼る等変化を付けている。		
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	茶の間では、トラブルのないよう見守りし、テレビえお観たり・談話をされ過ごして頂いている。		
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	ご本人やご家族と相談し、ご本人の慣れ親しんだものを配置し、安全にも常に配慮している。		
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	トイレには貼りを、椅子にはご本人の座布団を設置するなど解りやすい様に工夫している。壁には手すりを設置し安全に配慮している。		