

(別紙4-1)

### 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	㈱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23年8月5日	評価結果市町村受理日	平成23年9月27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)】

理念を基本に、スタッフは日々のケアが、それに沿っているか常に確認しながら、共に学び合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・行事などの写真等にて、穏やかに生活できる雰囲気作りを努めています。入居者様・御家族様に、安心・信頼頂ける様、スタッフ一同日々努めています。

※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	<a href="http://system.kajogoho-np.hokkaido.jp/kajogisip/infomationPublic.do?JCD=0175000926&amp;SCD=320">http://system.kajogoho-np.hokkaido.jp/kajogisip/infomationPublic.do?JCD=0175000926&amp;SCD=320</a>
-------------	---

#### 【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23年8月24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
<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	季節ごとの行事で外出したり、今年は町内会への声かけができ、近所の方や民主委員の方も参加され、徐々に関わりが出来ている。普段も食事のメニューに季節感のあるものや、外へ出る機会も増えている		
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	日常的な交流までは出来てないが、併設している共同住宅の広い年齢層の人達と、行事や慰門の時など関わりが出来ている。大きな行事では地域への声かけ行い、一緒に参加することが出来てきた		
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	行事で町内の方達が参加してくれた時、一緒に過ごし関わりが持てたり、スタッフとの会話で認知症の人やグループホームへの理解を少しずつでもしてくれるようになってきている		
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	面会時に家族から寄せられた認知症の進行の不安や解消法、介護保険に関する情報の発信を会議で行っている		
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	生保担当者の訪問時や市職員の認定、調査員の訪問時にも情報交換している		
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	拘束は家族の強い希望があり、車椅子にテーブルをつけ立ち上がりの危険がないようにしている。本人の意思が第一優先で拒否があれば外見守りすることを行っている。家族が安全を考えることの気持ちが強い為、見守りが手薄になる時は本人に話し使っている		
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	会議で研修時の報告をし合ったり、カンファレンスでは再度、確認し合ったり、対処方法は話し合い出来ている		

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	成年後見制度の資料をスタッフ全員回覧している		
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	契約時には家族と面談し説明等をしている。又、契約後も疑問等があれば、その都度対応している		
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	家族同行の行事をもうけ、スタッフと家族とのコミュニケーションの場をもうけている。又、運営推進会議にて家族の意見を聞いている		
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	合同会議や個人面談などで意見の場をもうけている		
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	職員一人一人の努力、実績を評価し、向上心を持って働かせるように資料等の提供を行っている		
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	研修の資料等を回覧し参加の推進を行っている。また、全体ミーティングにて報告し勉強会をしている		
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	同業者とのネットワーク作り、情報交換など行っている		

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
<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	入居され家族と離れ不安なことに耳傾け声掛けし安心できるよう信頼関係を築くことに努めています		
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	初期は特に、ご家族と必ず面接時間を持ち、困りごと、してほしいこと、してほしくないこと、等のご希望を聞き施設の方針等も話し、ケアプランを作成し援助している。		
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	本人や家族の要望をうかがい、どのような支援が必要かなど話し合い、結果、ご家族に伝える		
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	個別の入居者さんの状態に合ったお手伝いをしていただいています。テーブル拭き、食器洗い、畑、ゴミ拾いなど。		
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	ご家族と情報共有し協力を得、お互いの理解信頼を深められる関係を築けるよう努めています		
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	入所時、御家族に面会を拒否してほしい人などを確認し、それ以外の面会人、同級生、普近所に住んでいた人、友達などの面会があるときは居室や茶の間で過ごして頂き、御家族が外出時、馴染みの人や場所に連れて行ってくださる。面会人があったことはキーパーソンにその都度伝えている。		
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	入居者様の座席を考慮し楽しく過ごせる関係が持て、会話が出来るようスタッフ間に入ったりと努めています		

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	退所後、街で家族に声を掛けられたり買い物をしているご本人を見かけ、その後の様子を聞き情報交換している		
<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	見守りで行える入居者の方の施設周囲の運動、湿疹対応の為毎日のシャワー浴など個別の希望や意向も把握し対応している。		
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	本人からの情報、ご家族から以前の生活、暮らし方など聞き親しんだ生活をして頂けるよう努めている		
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	毎月のCシートや3ヶ月に1度のアセスメント生活記録の記入内容を確認し暮らしの現状の把握し対応を行っている。		
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	ご家族と面会時受診対応に施設へ来所持などにご本人の様子をお話、ご希望を聞きケアプランに反映するようにしている。月1回のカンファレンスでスタッフ全員の意見を聞きケアマネや看護師と連携し現状にあった介護計画を立てて援助している		
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	毎月カンファレンス時、毎日スタッフの申し送り個人的生活記録でご本人の状態を確認し情報を共有しケア方法を検討し周知するようにしている		
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	3ヶ月に1度ケアプランの見直しをしているが1次的な短期間でのみの援助が必要な時、小さな食欲不振、便の状態、皮膚の状態考代、歯の状態による食事の変更など柔軟な支持を行っている。		
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	訪問理容、訪問歯科を利用している。外出時は介護タクシーを利用し行動範囲を広げ、カラオケや保育園児の訪問で楽しんだり、関わりを持つようにしている。北見神社のお祭りの時の訪問や花見や焼肉行事で地域の人も関わられる。		
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	受診はご家族が対応ですが、管理者、ケアマネ、看護師が必要な情報を文章でご家族に持たせかかりつけ医に渡してもらい適切な医療を受けている		

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
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	入居者の体調の異変に気付いたら速やかに看護師に報告、相談している		
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。	利用者が入院した際、情報提供を行っている。又、入院中の様子を見に行き情報を得ている。		
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	面会や受診時・帰宅時など、認知症の進み具合、今後考えられる重度化などについても、事例など交え、そうなった時の対処方法など、御家族と一緒に話し合っている。ご家族は、終末ケアは当施設で行っていない事も知っている。		
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	応急手当など対応できるよう救命講習を受けている		
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	定期的に火災訓練を実施し、民生委員も参加している		
<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	一人ひとりの人格を尊重し自尊心を傷つけないよう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	本人からの訴えなど話を聞き、どうしたらいいのか本人に決めてもらえるよう援助している		
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	入居者中心で、その人に合った日々の暮らしをしていただく援助をしている		
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	支援が必要な人はスタッフと一緒に考えるが、最後は本人の意思を聞く、自力で行える人は季節感など考えながら本人に任せる		

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	食事準備が一緒に出来る人に対しては無理のない程度に手伝っていただき一人ひとりに合った食事を用意し出している(片付けも同様)		
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	主食、副食共に一人ひとりに合った食べられる量を提供している。水分量も常時、気にかけて記録やその日の気温を見て声掛けし摂取していただいている		
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	毎食後、口腔ケアは全員行っており夜は義歯をポリドントに付けている。磨きが不十分な方にはスタッフが仕上げ磨きをしている		
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	排泄を察知し個人に合った介助、支援をしている		
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	毎朝、牛乳、カツゲンを摂取して頂いている。又、その人に合った下剤を調整し対応している		
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	入居者様ご本人の希望を聞き湯温など配慮し楽しんで入浴できるよう支援している。入浴日以外でも汚染や皮膚の状況を見て入浴(シャワー)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	居室内の空気の入れ替えや暖房の調節などをし安心して入眠でき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	誤薬がないようスタッフ同志での確認、服薬時にもう一度確認の強化をしている。また、服薬後の病状の変化にも注意している		
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	遊びの中で楽しみを増やしホーム外でおやつを食べたり食事をして気分転換の支援をしている		

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	ご本人の希望により、ご家族と出かけたり入居者全員で花見や菊祭り、又、近くの大型スーパー等へ行き、おやつを食べたりしている		
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	盗まれた、なくなった等の問題が起きないようにお金の所持はしないようにしているが、持っていることで安心する人には所持して頂いているが、日々確認している		
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	電話の希望があるときは内容を聞いてスタッフが番号を押すか、本人が押し話している耳の遠い方はスタッフが代弁している。手紙は出したいと言われたらスタッフが出している。又、年賀状等も出している		
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	トイレの場所が分かるように張り紙をしたり壁に松風だよりや行事などを写した写真、又、季節ごとに作り物等を貼っている。入居者の居室が廊下を挟んで左右にある為、温度差や日当たりが異なるので、光や室温に考慮している		
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	ソファに座られたり横になられたり入居者同士で会話や歌を聴いたり、TVを見たり思い思いに過ごされている		
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	ご本人の使い慣れたもの等を用意していただき、ご本人とご家族で相談され使いやすいよう、又、安全にも考慮しながら過ごしやすく工夫している		
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	トイレ、洗面所など分かりやすく出来ており、手すりも一人ひとりの安全を考え必要な所に付け加えたり食器や洗面道具、コップ、箸等に名前を付け自分のものが分かるようにしている		