

### 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	0195000112		
法人名	(株)ワークサポート		
事業所名	グループホーム ことぶき		
所在地	北見市高栄西町7丁目2-2		
自己評価作成日	平成26年7月31日	評価結果市町村受理日	平成26年10月1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=kouhvu\\_detail\\_2013\\_022\\_kani=true&JigvosvoCd=0195000112-](http://index.php?action=kouhvu_detail_2013_022_kani=true&JigvosvoCd=0195000112)

#### 【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8月25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)】

入居者様の笑顔が見られ、生きがいのある生活を送っていただけるよう、1人ひとりの希望に応じた支援ができるようなホーム作りを目指しています。  
ことぶきは、地域の方たちとの交流や、外出支援に力を入れて取り組んできました。  
今後も、町内会活動や地域の方との交流はもちろん、災害や火災時における関係機関や、地域の方たちとの連携・協力をお願いできる体制作りに努めたいと思います。

#### 【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 3. 利用者の1/3くらい 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せている (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、安心して暮らさせている (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	理念はことぶきの顔であるため、常に見える場所に掲示し、スタッフひとり一人が日々理念に添ったお手伝いができるよう努めている		
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	地域の一員として散歩や外出時に挨拶をしたり、避難訓練等への参加の呼びかけ、地域の方々と交えての野外昼食会等で交流を図っている。今後は地域の行事にスタッフが積極的に参加することも必要と考える		
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	運営推進会議での資料の配布や説明、また、交流会等を実施し、実際に入居している方と触れ合っていたくことで、認知症や支援の方法を理解してもらおうと努めている		
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	地域の方々にも参加していただき、サービスや取り組みの状況を報告し話し合いを行っている。また、一方的な報告に終始しないよう専門家の立場から意見をいただき、サービスに活かすよう取り組んでいる		
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	連絡やメールには速やかに対応し、直接担当者と顔を合わせて話ができるよう運営推進会議の案内は手渡し、会議後には議事録や資料、ことぶきでの取り組みが伝わるようことぶき通信を提出するなどしている		
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	身体拘束については常に事務所や職員の見えるところに掲示し、スタッフが常に意識することで拘束ゼロのケアに真摯に取り組んでいる		
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	日々の会話や言葉づかいに注意している。虐待はないが、虐待と思われるような言動等がないか、スタッフそれぞれが注意を払っている		

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	昨年管理者が権利擁護に関する研修に参加し、その後内部研修を行った。内容が難しく、理解するには何度かの研修が必要と思われるが、ご家族の希望で運営推進会議に高齢者相談支援センターの方から説明をいただくなど対応している		
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	消費税の増税に伴う利用料金(食費・共益費・電気代)など一部利用料の変更があり、遠方の家族には電話、面会にみえるご家族には口頭で説明後、全家族に文書を送付し、理解を得たうえで同意をいただいた		
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	利用者や面会に来られる家族からは直接意見や要望をうかがい、遠方やなかなか面会に来られない家族からは電話でうかがい、運営に反映できるよう努めている		
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	月1回のミーティングおよびその都度必要なことは職員間で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	処遇改善金の支給や時給の引き上げ、臨時職員の保険適用や正社員への昇格の働きかけ、個人の得意分野での仕事を任せるなど、向上心が持てるよう環境整備に努めている		
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	研修案内は必ずスタッフに周知し、休日や業務時間外での研修への参加だけでなく、業務時間内でも研修に参加しやすい体制づくりに取り組んでいる		
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	グループホーム協会の交流会や高齢者相談支援センター主催の交流会に参加するなど、同業者だけでなく他施設の職員との交流を図り、意見交換やネットワークづくりに取り組んでいる		

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
<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	言葉づかいや話口調に注意し、本人が話しやすい環境づくりや、ひとり一人をよく見てそれぞれに合ったケアを見極めるためにも安心感を持ってもらえるような関係づくりに努めている		
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	ご家族の困っていることや要望を聞き取り、誠意をもって対応することを心がけている。また、管理者やケアマネが家族から聞いた情報に基づき、スタッフ間で話し合いをしている		
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	一番必要としている支援は何かを見極め、そのための手段の説明や、その後の展開なども提案す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	家族の心を持って接している。入居者からアドバイスをもらうこともあり、みんなが快適に生活できるよう努めている		
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	面会に来られた時には自室やリビングでお話していただくよう配慮し、スタッフから近況報告をしている。また、遠方の家族には電話や手紙等で近況報告したり、写真を添えて様子がわか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	近所の人や昔からの友人との関係が保てるように支援している。また、行事への参加の呼びかけや、昔なじみの美容室やお店等への同行の支援に努めている		
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	気の合う人同士が楽しめるよう支援したり、個々の性格を把握して和やかに過ごせるよう考えて行動している。ゲームやお菓子作り、行事などで関わり合いが持てるよう努めている		

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	退去後の行き先や手続き等の相談や助言はするが、退去後に家族等から問い合わせがあったことはない		
<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	どこでどのように暮らしたいかの意向にある程度添えている部分はあるが、現実的には希望や意向のすべてに添うことは難しい		
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	入居前の面談、入居時のフェイスシート、入居後の本人や家族からの話などを通し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	本人のその日の体調によって休んでもらったり、いつもと違うことを言ったりといったことがあれば、記録にて全スタッフに周知するように努めている		
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	管理者やケアマネが本人や家族から意見を聞き、スタッフ間ではもとより医療関係者等とも情報を共有し、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	毎日の生活記録にだれが見てもわかるよう記録し、問題点となっていることなどを日々の業務やミーティング等を利用して話し合っている		
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	入居者の心身の状況に合わせて食事形態を変えたり別メニューにする、または病院受診や外出支援等日々の生活に即した支援ができるよう努めている		
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	訪問看護や訪問理容、近所の商店などを活用し、地域の中でその人らしく暮らすことができるよう支援している		
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	本人が希望する病院へ受診できるよう支援したり、家族対応での病院受診では手紙を添えるなどすることもある。また、受診以外でも往診で対応するなど支援している		

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	訪問看護師と情報を共有し、受診や注意することなどのアドバイスをもらうなどし、適切な医療が受けられるよう支援している		
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。	管理者やケアマネが病院へ面会に行き医師・看護師と情報交換をしたり、退院後の支援の在り方などの相談を行っている		
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	重度化やターミナルに向けて家族と話し合いを持ちたり、再度説明を行い同意書をもらうなどしている。しかしまだ家族との話し合いも、事業所としての在り方も不十分だと感じる		
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	各自プロ意識を持って対応できるよう、特に初期対応は常にすばやく行えるよう日々勉強しているが、まだまだ足りないと感じる		
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	マニュアルを作成し、それぞれが対応できるよう心掛けたリミーティング等で話し合いをしている。避難訓練については年2回実施し、地域の方にもチラシや回覧板で参加を呼びかけ、協力を仰いでいる		
<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	常に家族のような暖かい心を持って接するよう心がけている		
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	着たい洋服ややりたいこと、外食やショッピングなどの希望を聞くように努めている		
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	自室でテレビを観たり、将棋をしたり、手紙を書いたりとできるだけその人らしく過ごせるよう支援しているが、すべての希望を叶えることは実際には難しいところがあると感じている		
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	お化粧をしたり、髪を整えてカチューシャをしたり、一緒に着たい洋服を選んだり支援しています。また、訪問理容にて散髪してもらっている		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	ひとり一人の好みを把握し、個々が食べやすい形態で提供できるよう準備し、楽しくおいしく食べていただいている。食事の準備や食器等の片づけは、衛生面・利用者間の問題がありできていない		
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	カロリー計算された食事を毎日食べていただき、食べる量も体調や体重等個々に合わせて柔軟に対応している。また、水分摂取表を見て必要な水分量が確保できるよう支援している		
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	起床時・朝昼夕・寝る前に口腔ケアしていただくよう声かけをしている。介助の必要な方はお手伝いし口腔内の清潔が保たれるよう支援している		
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	失禁等のない利用者さんは布パンツで対応し紙パンツの使用を減らすよう支援している。また、失禁があってもトイレでの排泄を続けられるよう支援している		
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	起床後に牛乳や冷水を飲んでもらったり、多めに水分を摂取してもらっている。1日2回の体操や歩行器等で歩いて運動してもらい、トイレではウォシュレット使用し薬に頼らなくても排泄できるよう取り組んでいる		
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	それぞれの希望に合わせた温度でゆっくり入浴していただけるよう配慮している。体調や気分によって入浴日を変更することはあるが、入浴時間は個々に添った支援はできていない		
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	天気の良い日には外気浴や散歩に出かけたり、日中でも横になって休めるよう支援している。また、気温に応じた布団をかけたり布団を干すなどし、安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	処方箋どおりに服薬していただいている。往診や受診等で内服薬が変更・追加等になった場合は、申し送りやスタッフに口頭で説明し周知するようにしている		
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	お誕生日に好きな物を食べに行ったり、将棋・カラオケ、おやつ作りや掃除のお手伝いなど、多岐にわたり張り合いを持ったり気分転換が図れるよう支援している		

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
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	花見などはみんなで行くようにしているが、買い物や外食などそれぞれの希望に添って外出できるよう支援している。また、暖かい時期はプランターで育てている花や野菜の水やり等もしていただくなど支援している		
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	自分でお金の管理をできる利用者がほとんどいないため、事務所にてお金を預かり本人の希望によって使え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	手紙を書ける方は、書いた手紙を預かり出すようにしている。また、ご家族に電話をしたり家族から電話が来た時には本人に代わってお話していただくなど支援している		
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	共用空間は清潔に保つよう心がけ、室内の明るさや気温等の調整、飾りつけなどを工夫して居心地よく過ごしていただけるよう配慮している		
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	気の合う利用者同士が会話できるよう工夫している。しかし、スペース等の問題があり、共用空間で1人になれる場所の確保はできていない		
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	自室には思い出の品やなじみのものを持ってきたり、家族や孫の写真を飾るなどし、本人にとって居心地よく過ごせる工夫をしている		
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	各場所には手すりが設置されており、移動の際はつまづいて転倒しないよう安全に配慮しているが、台所や水まわりは不十分と思われる。また、居室には表札をかけ自分の部屋とわかるよう配慮している		