（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	0194100251		
法人名	医療法人社団　藤花会		
事業所名	グループホーム　ウィスタリア　　（1F）		
所在地	北海道釧路市堀川町8-30		
自己評価作成日	平成26年2月24日	評価結果市町村受理日	平成26年4月7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 kouhyou detail 2013 022 kani=true&JigyosyoCd=0194100251-

【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）】

個々の尊厳を守り入居者の気持ちに寄り添って、一日一日が充実した生活を送り続けられるよう、家庭的でゆとりのある環境づくりをしています。

運営推進会議では市の資源を活用し地域の方々と入居者家族も含めて、福祉以外の分野においても勉強会を行いました。

事業所開設から丸三年たち、介護福祉士等の資格取得に向け取り組む職員も増えつつあります。事業所としてもシフトの調整や適宜相談に乗ったりと前向きに取り組めるよう支援しています。

月2回の訪問看護の健康相談とは別に、週2回非常勤看護職員の配置により処置や服薬の管理、健康面の相談等が出来る体制が整いました。

【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3月25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№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	
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くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
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
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
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）		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
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
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
62	利用者は、その時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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
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
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
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
66	職員は、活き活きと働けている（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
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
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

（別紙4-1）

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	名刺の裏に理念が書かれているカードを入れ、朝の申送り時に斉唱を継続して行うことで意識統一をはかり、その理念を共有して実践につなげている。		
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	地域の商店等を利用し、事業所を知ってもらうよう努めている。また、近隣の住民の方々とは顔を合わせる機会がある時には挨拶など積極的に行っている。		
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	地域の方からの問い合わせについてはいつでも応じる体制を整えている。また、施設見学や入居相談についても積極的に受けています。		
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	介護職員も含めての運営推進会議を開催し、出席者の方々の意見を積極的に取り入れるよう努めている。開催後に議事録を市役所担当者へ報告しています。		
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	市役所担当者には適宜連絡を取り業務連絡だけではなく入居者の状況等の報告も併せて行うことで、ホームの状況等を理解してもらっている。また、隣接している地域包括支援センター職員には運営推進会議に出席していただくことで日々の取り組みを理解してもらっている。		
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	月例会議で研修を行い、身体拘束に該当する内容は理解している。実務に関しても施錠等含め身体拘束に該当しそうな事柄においてはスタッフ間で話し合うことができている。		
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注意を払い、防止に努めている	月例会議で研修を行い、不適切なケアからくる虐待等職員同士でも日々の業務の中で話し合うことができている。		

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	定期的に研修に参加し、家族や関係機関からの相談などに対応できるよう努めています。		
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	重要事項説明書を契約時に読み合わせを行っていますが、都度疑問点があった場合には聞いてもらえるよう働きかけている。		
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	相談、苦情窓口を設け、重要事項説明書に明記している。家族会を設け意見や意向を聞く機会がある。		
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	ホーム会議を2ヶ月に1度開催し、意見を募り必要に合わせて反映するよう努めています。また、日々の業務の中で意見や提案がある場合は都度聞く機会を設けている。		
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	資格取得者にはベースアップがある給与形態になっています。 職員間の人間関係が良い状態を保つことができるよう適宜面談等を行っています。		
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	研修案内等は職員へ周知し、参加希望がある場合にはシフトの調整等も行う。新任職員にはOJT等の機会を確保しています。研修のポスター掲示を廊下にしています。		
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	適宜研修会や交流などの機会には参加させて頂いています。		

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
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	入居前には面談を行い、入居後にも必要に応じて個別に対応することで新しい環境に馴染めるよう支援し、そこで不安や要望を聞くことができるよう努めています。		
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	ご家族の要望など入居前に確認をしつつ、入居後の心配事や疑問にも相談にのるよう働きかけている。		
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	入居後ホームでの生活に馴染むまでの間は個別に関わる時間を設け、必要な支援を見極めることができるよう努めている。入居前に利用していたサービスなどを視野に入れ検討することもある。		
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	入居者のできる事をしやすい環境を整えて位行ってもらっています。		
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	行事等にはご家族にも参加して頂き、本人に関わって頂ける機会を設けています。また、通院介助などご家族ができる支援については行って頂いている。		
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	昔からの知人の訪問にも、家族や本人の意向にそって対応している。また、手紙などが届いた場合には返信を書くなどの支援をしている。		
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	親しい入居者同士楽しい時間を過ごせるよう座席の配置等配慮している。そうすることで、入居者同士出来ないことを手伝ったりする場面が見られている。		

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
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	契約終了後も入院先の病院へ足を運び、ご本人やご家族と関わりをもっています。		
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	要望に応じて、自宅への外出支援をしています。また。必要に応じて買い物同行を行い、本人の意向を把握しています。		
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	アセスメントや家族とのコミュニケーションを図り、個々の生活歴や生活環境の把握に努めています。		
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	本人の出来る事（裁縫や下膳・テーブル拭きなど）を把握し個々に提供、協力を頂いています。また、心身状態を日々観察し、ケアに努めたいと思っています。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケースカンファレンスを行い、意見を出す機会がある。現状の課題に対して話し合うことでより良い介護計画の作成に努めている。		
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	個々の支援経過記録に日々の様子等記載され、職員は出勤時読むことで勤務時間外の情報を共有できている。 サブノートがあり、支援経過記録意外の申し送り事項も共有できるようになっている。		
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	ご本人や家族も含め取り巻くマンパワーの違いに合わせて適宜支援を行っている。		
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	地域のボランティアの協力を得て、行事の充実を図っています。		
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	入居前からのかかりつけ医をベースに定期的に受診しています。 日頃の体調等を相談しより本人にあった服薬などの上申をしています。		

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
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	月に2回の訪問看護の健康相談と週に2回の看護職員の勤務の際に入居者の体調等についての相談をしている。		
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。	病状説明や退院時説明には同席している。退院後の生活についての相談も併せて行っている。同法人内病院に関しては院内の医療相談員より連絡をもらうこともあり相互連携に努めている。		
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	契約時に終末期における方針についてご家族へ説明している。		
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	研修や学習会について学ぶ機会を設けている。入居者の急変などに備え、緊急の連絡先を掲示している。		
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	定期的に避難訓練を行い、避難場所等の確認をしている。 また近隣の同法人の病院に必要時は避難する体制を整えている。		
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	排泄や入浴時にはカーテンを使用して他者の目に入らないように対応しています。また、他者に聞かれないよう、小さな声で話しかけています。 居室の扉は必ず締めるように心がけています。居室の出入りは入居者に声をかけてから出入りしています。		
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	入浴準備では衣類を2着用意し、好きな方を選んでもらっています。 飲み物なども入居者の希望を聞いています。 何かしたいとの要望があった時にはできるだけ要望に添えるよう対応しています。		
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し、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	テレビが好きな方にはテレビが見やすいように食席を配置している。また、入浴順番やお湯加減は個々の希望にそって支援しています。		
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	毎朝男性入居者には起床後洗面台にて身だしなみを整えるよう介助しています。起床時には櫛で髪をとかす、ウィッグをつけている方には適宜整えたり配慮している。同じ服ばかり着ることのないよう心がけている。		

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
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	色彩に気をつけ、キザミ食の方に対しては見栄えや味付けに配慮し盛り付けに工夫している。キザミ食で全介助の方には介助の際「○○です」と声掛けをする。できる方には下膳や片付けを手伝ってもらっています。		
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	各々の健康状態に合わせ水分量や食事量をチェックしている。栄養の不足している方には医師の処方による栄養補助ドリンクを飲んでもらっている。水分については時間にとらわれることなく飲んでもらえるよう促している。		
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	毎食後の口腔ケアを実施、義歯は毎晩消毒液につけ置き洗浄をしている。必要に応じて歯科医の往診を受けている。		
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	リハビリパンツから失禁パンツ（布）に変えたり、個々の状態に合わせて自立に向けた支援を行っている。立ち上がるなどの動作での排泄の訴えも観察し、失禁がないよう働きかけている。		
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	毎日便通を促す飲み物（バナナジュース等）を提供している。また、乳製品や水分、食物繊維を多く含む食材を取り入れ、提供している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	週2回入浴日を決めて実施していますが、便失禁などで身体が汚れた時には状況に応じて入浴対応をしている。また、馴染みの職員と入浴できるように曜日の変更をしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	傾眠している時には声をかけ自室で静養を促している。また、夜眠れない方に対しては温かい飲み物を提供し、安眠に繋げている。また、本人の希望でリビングで寝る方にはソファベットで寝ていただけるようにしています。		
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	おくすりカレンダーを使い、全員の薬を把握し、服薬時には複数の職員で確認をしている。		
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	本人の好きなものなど日常のコミュニケーションから聞き出し支援している。算盤など入居者自身が生活の糧にしてきた事を行っていただくことで生活の張りを持ち続けてもらえ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
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	車でのドライブ、お花見、喫茶のための外出。夏には公園への散策支援。季節に応じて職員全員参加でレクリエーションを実施。その時にはご家族にも事前に案内をして同行支援をお願いしている。		
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	本人がほしい物や必要な物をホームでの預り金で購入できる体制が整っている。また、財布を所持している入居者もおり適宜使用できるようになっている。		
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	便箋や封筒を用意し、自ら家族に手紙を書いている。お正月には年賀状のお礼の電話をしている。		
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	気持ちよく過ごすことができるよう掃除を行い清潔保持に努めている。冷暖房は職員が気をつけて行っている。冬期間は浴室内をシャワーを出し続けるなどして温めている。		
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	中の良い方が隣同士で座れるよう、ソファー席に案内している。また、一人になれるようイスを配置し、居場所を作るなど工夫をしている。		
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	自宅で使用していた衣装箪笥やアルバム、本人が書いた絵画を壁に飾るなどしている。		
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	車椅子の入居者が自走できるよう、食後は食事介助で使用したイス等を片付け十分なスペース幅を設けている。		