

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

Table with 4 rows: 事業所番号 (0170401020), 法人名 (有限会社 ケアメール), 事業所名 (グループホーム しらかば), 所在地 (札幌市西区西野2条5丁目5-3 ラメール西野), 自己評価作成日 (平成26年9月22日), 評価結果市町村受理日 (平成26年10月31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)】

職員が、資格取得や知識・技術の向上が出来るよう、内部研修を実施したり、外部研修へ参加がしやすいよう、シフトを融通したり、参加費・交通費等を事業所で負担し、積極的に参加できるように働きかけている。職員は、業務を優先させるのではなく、利用者のその日の心身状態を見極め、希望や思いを尊重し、外出等が出来るように取り組んでいる。また、趣味ややりがいを持ち、活き活きと暮らせる環境作りを日々模索し、実践できるよう心がけている。

※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。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, http://www.kajigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2013_022_kani=tr ue&JigvosyoCd=0170401020-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 rows: 評価機関名 (特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット), 所在地 (札幌市中央区南6条西11丁目1284番地4 高砂サニーハイツ401号室), 訪問調査日 (平成26年10月23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)】

小中学校・スーパー・コンビニドラッグストア・警察署・バス停等が近く、地下鉄駅も徒歩圏内にあり地域の環境に恵まれた事業所である。鉄筋4階建ての2・3階が2ユニットのグループホームで、1階玄関は4階の高齢者下宿と共用しており、鍵をかけない見守りケアを行っている。利用者は町内会行事の地域交流会や新年会に参加し、隣接する介護付き有料老人ホームに週1回来る、食料品等の移動販売で買い物を楽しんでいる。管理者及び職員は、信頼関係と馴染みの関係の中で、事業所理念『ゆっくり自然に、あつたかホーム 笑顔、笑顔 そして笑顔』を基本とし、地域の一員として生活するケア理念も提示し、利用者と共に過ごす日々を大切にしており、家族の信頼も厚い。また月1度発行する『しらかば便り』は担当職員が近況報告を記載し、一人ひとりの利用者別に発行し、見やすく読みやすい工夫をしている。また防災対策に力を入れ、年2回の避難訓練の他、災害対策訓練を2回行って、万が一の災害時に備えている。質の高いケアの実践と共に、恵まれた住環境のなか個別支援を実践している地域密着型事業所である。

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

Table with 4 columns: 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). Rows 56-62 describe various service outcomes and staff actions.

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	ケア理念として取り入れ、その人らしい生活を送れるように心がけている。	『事業所独自の理念』と、地域密着型サービスの意義を反映した、『ケア理念』を作り見やすい所に掲示している。理念は日々のケアサービスに反映されているか常に確認している。	
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人員として日常的に交流している	町内会の新年会やごみ拾い、祭り等に参加し、地域との交流を図っている。近隣の商店や美容室等に気軽に行けるよう支援している。	町内会行事の、地域交流会や新年会に参加し、他グループホームの楽器演奏会にも出掛け、交流している。実習生やバルーンアート等のボランティア訪問もある。	
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	地域の方へ向けるには至っていない。		
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	サービス提供や避難訓練等の報告を行い、地域との関わりや防災訓練についての意見等をサービスに取り入れるよう努めている。	運営推進会議は家族代表・町内会役員・地域包括支援センター職員・消防署員等の参加のもと、定期的に開催されサービス提供報告や、災害時の対応について協議し、サービスの向上に活かしている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営推進会議において、地域包括支援センターの職員に積極的に実情を伝え、意見をもらっている。行政とも必要に応じ、連絡体制を整えている。	市の担当者とは入居状況の連絡や、ケアサービスについてのアドバイスを受けるなど、行政と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。	
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	夜間は防犯上の理由により居室以外は施錠しているが、身体拘束は行っていない。内部・外部研修にて周知・徹底している。	指定基準を具体的に確認して、基本的なケアの実践に活かすよう職員相互の共有をはかり、利用者の安心と安全の遵守に努めている。1階玄関の自動ドアは、4階の高齢者住宅と共用しているので施錠はしていない。	
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逃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	管理者や職員が外部研修で学び、参加できなかった職員に対し内部研修を行っている。		

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
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	管理者やリーダーは、外部研修に参加し学んでいる。今後、職員とともに学ぶ機会を設けたい。		
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	不安な点や疑問があれば十分説明を行い、理解を得られるよう行っている。		
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	運営推進会議において、家族代表の方に意見を聞き、他のご家族には連絡の際や訪問の際に意見を頂いている。玄関に意見箱の設置をしている。	家族の来訪時には積極的に話し合いを持ち、運営推進会議にも家族が出席している。利用者や家族の意見や要望は、運営やケアに反映している。	
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	月に1回程度、リーダーを通し、職員の意見や提案を聞き、改善・向上している。	会議や個別の相談の機会などで、職員の業務に対する意見等を出しやすくしている。また、働く環境を整備し、職員の希望・要望を汲み取っている。	
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	年に2度の面談を通し、個々の努力や意欲を把握し、ベースアップ・正社員登用の制度を整備している。有休は、出来る限り個人の希望に沿って消化できるよう努めている。		
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	積極的に職員が外部研修に参加できるよう配慮し、内部研修にて情報を共有し、勉強会等の機会を設け、資格取得や能力向上に意欲を持てるよう努めている。		
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	内部研修に、他施設から講師や職員を招いたり、他ホームを見学できるような体制を目指している。		

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	事前に本人の訴え、困っている事、不安ごとを聞き取り、安心して生活でき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	家族からの聞き取りを十分に行い、要望を実現できるように努め、また実現することで関係作りを向上させていけるよう努めている。		
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	他のサービスを利用したことはないが、必要であれば利用したい。		
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	共に暮らすという意識を持ち、利用者の意向を尊重しながら安心した生活を送れるように心がけている。		
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	家族がいつでも来られるような関係を築き、訪問の際には家族が要望を発しやすく、職員も報告ができるような関係作りを心がけている。		
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	手紙のやり取りの支援、地区のイベント交流により、馴染みの関係を継続できるように努めている。	家族や友人とは混乱なく交流が続けられるように、配慮している。日本古来の風習や習慣を大切に、正月は花札や百人一首等で、おだやかに過ごしている。	
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	孤立しがちな利用者や誤解を受けそうな場面において、さりげなく介入し、トラブルを未然に防ぎ、また、レクリエーション等で利用者同士関わり合い、交流できるように努めている。		

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	利用が終了した利用者様と連絡と取ることが出来、今後も支援することが出来るよう関わりを継続して行きたい。		
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	日々の様子を把握するため、会話をする機会を多く設けている。	センター方式のアセスメントを活用し、本人本位に検討するようにしている。日々の生活の様子は、介護日誌に記録し、職員が共有している。	
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	家族の方に話を聞いたり、本人との会話の中から情報を得ている。		
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	一人ひとりと関わり合うことで、心身の状態を把握し、会話や表情から汲み取り、職員間で情報共有している。		
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	会議での現状報告を行い、より良い生活が出来るよう、その都度介護計画の見直しを行っている。	身体の変化や本人・家族の要望を聞き、今一番必要としている事をケアプランに反映している。医師や看護師と意見交換を行い、常に現状に即した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	記録の重要性を職員に周知した上で、確実に記入し、情報の共有もしっかり行い、その後につなげていっている。		
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	状況に応じ、最善の対応が出来るよう、利用者様の要望を把握し、対応している。		
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	地域の町内会などの行事、催し物に参加して頂き、楽しんで頂け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、家族の希望に添えるよう、かかりつけ医への受診の支援を行っている。	個々の病状に合わせたかかりつけ医が往診に来ており、皮膚科や歯科の訪問診療もある。さらに週に1度、訪問看護師が来訪し、利用者の日々の健康を支えている。	

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	日々の状態を確認し、変化があった場合は訪問看護師等に連絡を取り、指示を仰ぎながら対応している。		
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。	入院時は、情報を提供し、退院の目途や注意点についてアドバイスを受けている。本人の容態についても、直接面会を行い、病院の看護師と情報交換を行っている。		
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	ご家族の意向を確認しながら、情報を共有し合っている。	重度化や、終末期に向けての対応は本人や家族等と話し合いを行い、説明をしている。終末期のみとり経験もあり、チームとして支援している。	
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	AEDの取扱や、救命講習を受け、緊急時に備えている。今後も講習等に積極的に参加をしていく。		
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	定期訓練の際、消火器や非常通報装置の取扱いについて消防からの指導を受け、災害に備えている。	毎年5月と11月に、消防署の協力のもと利用者と共に避難訓練を行っており、2月と8月には災害対策訓練を行っている。カセットコンロを使い、災害時用の食品で食事の支度をし、検食もしている。	各ユニットには、災害時にすぐ持ち出せる非常用持ち出し袋の設置と、利用者や職員が必要になるであろう日用品を、会議等で検討し準備することを期待したい。
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	一人ひとりの人格を尊重し、言葉使いに注意しながら対応している。	プライバシーや尊厳に関わる事は、周囲に配慮しながら行っている。また、個人情報は事務所で適切に管理している。	
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	本人の希望を汲み取り、要望にそった支援を心がけている。		
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	散歩や買い物等の希望があった場合は、出来るだけ早い対応が出来るよう心がけている。		
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	本人の希望にそって支援している。		

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
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	職員も同じ食事を一緒に摂り、食べこぼしや混乱に対しさりげなくサポートしながら、食事を楽しんでいる。利用者様の嗜好を把握し、メニューに取り入れている。	利用者の、身体状況・嗜好・栄養バランスに配慮して作成した、献立表に基づいた食事を提供している。職員も一緒に食卓を囲み、個々の嚥下状況や体調の確認をしている。	
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	一人ひとりの摂取カロリーや水分摂取量、栄養バランスをおおよそ把握し、水分摂取量については個別記録で把握し、必要量が確保されるよう努めている。		
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	口の中に出血や炎症がないか確認し、清潔を維持できるよう個別に支援している。		
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	排泄チェック表を活用し、排泄パターンを把握することで、時間が長く空いている場合等は声かけを行っている。出来る限りオムツを使用せず、排泄の自立が出来るよう支援している。	一人ひとりの排泄パターンを把握し、安心・安全に配慮しながら排泄の自立を支援しており、自尊心に配慮した声かけとさりげない誘導をしている。	
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	牛乳やバナナヨーグルト等を取り入れ、排泄を適切に誘導できるよう努めている。		
45	17	○入浴を楽しむことのできる支援 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	ホームで入浴の時間を指定するのではなく、利用者様の希望に合わせた時間帯に入浴し、ゆっくりくつろいで頂けるよう支援している。	利用者の、希望する曜日や時間に入浴できるよう支援している。入浴拒否傾向の利用者には、時間や気分を変えたり声かけの方法を工夫している。	
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	利用者様一人ひとりの睡眠パターンを把握し、夜眠れない利用者さまには1日の生活リズムを見直し、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	薬の効用を理解し、服薬事故が起こらないようマニュアルを作成し、ひとりひとり個別に服薬管理を行っている。		
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	それぞれの好みに合わせ、買い物・散歩・調理・園芸・裁縫・掃除・折り紙やクリスマス等のイベントの飾り作り等を行っている。		

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
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	買い物はその日の希望にそって対応している。墓参りは家族の協力のもと行い、地域のイベントやコンサート等に参加し、外出出来るよう支援している。	生活に変化と潤いを与え、また明日への活力源となるように、毎日の近隣散策や買い物等の外出支援をしている。チョコレートファクトリーや動物園等にドライブ外出もしている。	
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	一人ひとりの能力に応じ、ホームで管理している方や、自分で管理している方がいる。		
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	ご家族と協力しながら、本人から要望があった場合に電話や手紙のやり取りがいつでもできるようにしている。		
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	居間や廊下に季節感を取り入れた飾り付けをし、四季を感じられる様工夫している。	リビングには、利用者の作品や行事写真が飾られ、家庭的な空間となっている。キッチンやリビングの壁は防火壁になっており、安全面の対策もしている。1階には大きなホールがあり、行事や催事に使われている	
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	気の合った利用者様同士で過ごしたり、時には皆でレクリエーションを楽しんだりし、共有空間でも思い通りに過ごせるよう心がけている。		
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	出来るだけ使い慣れた家具等を持ち込んで頂き、本人の意向に合わせた配置を行っている。	居室には、洗面台やクローゼットがあり家庭から馴染みの家具や日用品を持参し、居心地良く過ごせるよう配慮・工夫している。ドアは防火扉になっており防災面にも配慮している。	
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	トイレや自室にはわかりやすい目印をつけ、手すり等を利用し安全に移動や調理等が行えるよう工夫している。		