

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	0170503692		
法人名	(有)マネジメントコンサルタント		
事業所名	エンゼルホーム北野		
所在地	札幌市清田区北野4条4丁目25-10		
自己評価作成日	平成25年12月	評価結果市町村受理日	平成26年2月1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)】

エンゼルホーム運営理念である、その人らしい、笑顔あふれる、自由と安らぎの感じる暮らしの様に、日々、小さな里山の自然林の中で暮らしています。束縛なく、自由に、気ままな時間が経過する生活を送っております。外で作業したい人、散歩したい人、時間にこだわらず生活するホームです。

※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	http://www.kajigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kani%3D%3E&JigvosyoCd=0170503692-00&PrefCd=01&VersionCd=022
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

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1月15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)】

エンゼルホーム北野グループホームのある清田区は、厚別の北に広々と広がる原野という意で北野と名付けられ、豊平区の分区により平成9年に新しく誕生した地域である。
事業所周辺は、閑静な住宅地で緑多い地域で近くには公園や学校等があり、遠くに大倉山ジャンプ競技場が見られる等非常に景観の良い場所である。
平成17年に2階建て2ユニットのグループホームとして、開設され現在に至っている。
平成25年10月から①各ユニット毎に管理者を配置し管理者を二人体制にし、②職員の意見を取り入れ365日24時間対応可能な医療機関との提携に変更する等、事業所全体にかかわる体制の改善が実施されたことは、利用者や家族に安心を与え、職員の仕事の励みともなり、今後期待できる事業所である。

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

項目	取り組みの成果		項目	取り組みの成果	
	↓該当するものに○印	↓該当するものに○印		↓該当するものに○印	↓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
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
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	職員で話し合った理念を共有し、利用者が安心して生活出来るように努力している。	事業所理念はホーム内の壁に掲示し、職員のネームプレートの裏にも印刷され日々意識をもって介護支援に取り組んでいる。	
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	地域に理解してもらえるように、清掃活動、町内のお祭り、挨拶等に心がけている。	町内会に加入し、積極的に町内行事である祭りや清掃活動、資源回収等に参加協力する等して地域との交流に尽力している。	
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	町内会行事、見学会、介護相談等を通じ交流を深めています。		
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	住民代表、家族代表参加の上、活動状況等、2ヶ月に1回開催している。	運営推進会議は町内会副会長や民生委員、包括センター職員等の参加を得て定期的開催され事業所の活動情報等の提供を行いながら深く理解を求めている。	家族が面会等で来所時した時に、職員の方から積極的に運営推進会議を説明する等して直接に参加を促す等いろいろな工夫を期待したい。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	利用者の心身の状態を毎月個人別記録、日常の行事、エンゼル通信等発行し、家族の安心をいただいています。	行政担当者とは密に情報交換を行い、市開催の連絡会や研修会等には積極的に参加している。	
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	ホーム内に張り紙、又理念の中にもかかげ、職員全員が理解している。防犯上、夜間は施錠している。	身体拘束のマニュアルも整備され、日常的に職員全員が認識を持って支援している。	
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	事業所内での虐待が見逃される事のないように、日々職員と話し合いをしている。		

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
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	学ぶ機会は少ないが、介護新聞、ニュース等で知ることが多い。		
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	入居時、利用者様、家族様に十分に理解納得できる説明を行っている。		
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	家族の意見、要望を汲み取り、窓口に意見箱を設置して、根底にある些細なことでも対応して、質の向上に取り組んでいる。	家族には定期的に写真や介護記録等を送付している。又、意見箱の設置とともに重要事項説明書の中で外部苦情窓口も紹介している。	
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	年に1度又、状況に応じて、意見を出し合い、向上心を持ち、日々取り組んでいる。	管理者は職員の意見を聞く機会を多く持つよう日々努力しており、又、全体会議での意見交換を以て運営に反映させている。	
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	個々の考えを尊重し、柔軟に取り組める環境を作り、勤務の条件も無理のない様に取り組んでいる。		
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	職員の向上に向け、講習、研修を多く取り入れ、参加事を共有している。		
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	外部との交流を、積極的に持つことを取り入れサービスの提供に活かしている。		

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	本人が求めていること、不安なことを話の中で理解し、安心できる生活に取り組んでいる。		
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	家族が求めていることをよく聞き入れ、信頼できる関係作りを心がけている。		
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	往診、訪問、理美容、歯科、又、本人の希望も取り入れている。		
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	一方的な介護にならないように、日常の体調、行動を把握、安心して生活出来るように支援しています。		
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	日々の生活の様子を細かく伝え、情報の共有に努めている。		
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	電話、手紙、又、外出等、思い出を大切に、家族協力の元支援している。	利用者の希望で馴染みの美容室へ家族と共に出かけたり、これまでのいろいろな関係を維持できるよう支援している。	
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	物作りや、居室訪問行事参加等で関わりが保てる場を多くしている。		

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、不安、心配事がある時等、連絡を頂き相談、又、他の機関への協力を仰いだりしている。		
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	本人の気持ちを理解し、カンファレンス等で話し合い。	日常の表情や会話から利用者の意思や気持ちをくみ取り意向に沿えるよう心掛けて対応している。	
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、ご家族様からお話を聞き、安心して利用できるような支援に心がけている。		
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	日々の生活の中で体調、心身の変化を職員で情報を共有している。		
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	月1回職員全員が会議に出て、介護計画の見直し意見交換をしている。	本人、家族、医師等の意向を取り入れ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	日々の生活の中を細かく、介護記録に残し、話し合い、介護計画の見直しに取り組んでいる。		
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	状況に応じて柔軟な対応をしている。(通院、送迎等)		
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	利用者が安心して暮らせるよう、警察、消防、民生委員等意見交換している。		
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	2週に1度の往診、訪問看護、24時間体制で医師との適切な医療の支援をしている。	提携医療機関の変更により、365日24時間対応で、利用者の状況に応じてタイムリーな往診が可能となり、安心して適切な医療の支援が受けられる。	

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	24時間訪問看護師と連絡、密な報告をして、情報の共有、適切な受診を支援している。		
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。	ソーシャルワーカーと日頃から連絡を取り、情報交換、相談に努めている。		
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	重度化した際、事業所の方針を明確にし、職員、家族と、共有している。	重度化及び終末期については、早期に利用者や家族に説明を終えており関係者と共に状況にあった支援に取り組んでいる。	
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	訓練は十分ではないが、応急手当、一般的な事を、マニュアルを職員で話あっている。		
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	年2回の防災訓練を職員、利用者にも参加してもらっている。	緊急避難ハザードマップで地域の小学校が示されており、昼夜の時間帯を想定した避難訓練に町内会にも呼びかけ年2回の防災訓練を実施している	常に地域との関わりを持ち、災害時に近隣の住民に応援を求められるよう具体的な協力体制作りに取り組むことを期待したい。
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	尊厳を大切に、日々の生活の言葉掛け、対応をしている。	利用者の人格を尊重し、言葉かけや対応について常に配慮している。	
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	本人の思い希望を出来る限り伝えられる環境作りと、話し合える場を持つ努力をしている。		
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	職員本位の介護ではなく、個々の意見を尊重して快適に過ごせるように努めている。		
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	日々の生活の中で、本人の希望に添え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
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	個人の好み、形状、色彩盛り付け等を考慮しているが、準備、片付けは、日々出来る人が少なくなっている。	嗜好等を考慮した献立に利用者に合わせてミキサー食や刻み食を準備し、職員も一緒に食卓を囲み楽しい雰囲気を出している。	
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	記録の中に水分、食事を記入して職員全員で把握。メニューにかたよりのないバランスを取り入れている。		
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	食後、3回職員が口腔ケアに力をいれ、清潔に十分配慮している。		
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	個々の排泄時間を把握して、トイレ誘導等、自立、支援を心がけている。	動作、表情から個々の排泄パターンを把握し、声掛けや誘導、見守り等利用者に合わせた対応で支援している。	
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	食事、軽い運動、水分補給、掛かりつけの医師と相談して、便秘薬も試している。		
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	季節の香り、入浴剤等を使用、汚染の時はその都度入浴。その人に合った声掛け、支援している。	基本週2回の入浴を利用者のタイミングに合わせて安全に配慮しながら支援している。	
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	個々の生活リズム、環境を整え、安眠できるように心掛けている。眠れないときは、温かい飲み物等支援。		
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	職員全員が服薬の理解をしている。誤薬がないよう、二度の声掛け等で、事故を防ぎ、症状の変化に努めている。		
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	義務にならないように、体調を配慮して、役割の楽しみを思い出して頂いている。		

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	散歩、日光浴、体調に合わせて声掛け、支援、家族様とも一緒に外出していただける様支援しています。	利用者の体調に合わせ日常的に外気浴を行っている。	
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	ホーム側で金銭管理を行っているが、本人が希望するとき一緒に買い物のお手伝いを支援している。		
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	いつでも自由に電話、手紙のやり取りが出来るように、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	それぞれ共用の場所にわかりやすく、居心地のよい空間作りをして、季節感を感じていただけるよう支援、工夫をしている。	採光の良いリビングに金魚の水槽や赤い大輪の花が咲いたハイビスカスの鉢植えが置かれる等、生活感が身近に感じられ居心地の良い空間を作り出している。	
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	換気、空調に配慮した居間で一日の大半を過ごしています。季節に合わせた職員、利用者の共同作品等掲示しています。		
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	入所以前の暮らしの継続に繋がる、家具、調度品、趣味の物、写真等を飾られ、居心地良い環境作りを支援しています。	各室の採光が良く、利用者それぞれに合った調度品が整えられ、過ごしやすい空間づくりが工夫されている。	
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	各居室に表札をつけ共有の場所には分りやすく目印をつけ、安心できる生活の支援を工夫しています。		