

## 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	北海道指定0175000538号		
法人名	社会福祉法人 北見有愛会(3階)		
事業所名	グループホームゆう&あい向陽		
所在地	北見市北2条西5丁目2番地		
自己評価作成日	平成29年2月20日	評価結果市町村受理日	平成29年4月19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 [http://mhlw.go.jp/01/index.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_2016\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=0175000538-00&Pr](http://mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&JigyosyoCd=0175000538-00&Pr)

## 【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	北海道北見市とん田東町453-3
訪問調査日	平成29年3月24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)】

当ホームは北見の中心部に位置し、周辺には美容室や銀行、医療機関などが立ち並び利便性の良い環境です。中心地区ではありますが、ホーム内はゆったりと時間の流れる居心地のよい家庭的な環境作りを心掛けております。  
職員は一人一人がその方の立場になってどのような思いをされているかを考えながら暮らしのお手伝いをさせていただきます。ご家族のみならずご友人、近隣の方々との関わり合いも大切に、共にご利用の方を支える家族のような関係を目指しています。私たちはこれからも豊かな時間が送れますようより良い介護を目標とし、皆が笑い、喜び、共に生きる今日1日1日を大切にいたします。

## 【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)	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ます (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)
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)	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している (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	法人の理念とは別に向陽独自の理念を掲げ、目に入りやすい所に掲示している。理念に沿って利用者本位の生活をしていけるよう、本人の立場に立った関わり方を目指し、実行に努めている。			
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人として日常的に交流している	町内会に属し行事などに参加している。また町内会に限らず、催し物、見学、近くの美容室、時計店などを積極的に利用し、なじみの関係を築いている。			
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	認知症の方が積極的に近隣のお店を利用することでなじみの関係を築き、近隣地域にもご理解いただき温かい支援をいただいている。			
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	概ね二カ月に一回実施し、事業所の活動や、利用者の状況を報告し、ご意見、ご指導をいただいている。			
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	高齢者支援センター主催の学習会への参加、何かあれば、随時市に相談するなど、連携を取り合っている。			
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	定期的に事業所内会議で不適切ケア等は資料を用いて勉強会を開催し、職員一人一人が拘束をしないケアを行えるよう、意識向上に努めている。			
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	事業所内会議で研修を通し虐待について学ぶ機会を設けている。日頃の言葉の掛け方、話し方にも配慮し、職員同士確認、声掛けで虐待防止に努め取り組んでいる。			

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
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	研修の機会を作り、マニュアルや資料を元どのような制度であるのか、また実際どのような状況で利用されているのかを学び、皆が理解できるように努めている。		
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	契約時は時間をとり、契約から解約についての説明を、ゆっくりと解りやすいよう工夫し、説明を行っている。また不安に思われている事をお聞きし、ご理解、納得の頂ける様心掛けている。改定の際も同様に説明している。		
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	利用者の言葉や表情、行動から意見や要望を読み取り、日々のケアに活かす様にしている。ご家族来所時には、日頃の様子を伝え、意見や要望を聞き出す様努力し、ケアや運営に反映している。		
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	事業所内で定期的に会議を行い、意見や、提案などの機会を設けている。管理者は日常の中で、職員との会話の機会を多く設け、耳を傾けるよう努めている。出た意見をより良い運営につながるよう、代表者に伝える事も出来ている。		
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	管理者会議が定期的に行われており、各事業所の状況把握や、相談などが行いやすい。定期的な、給与や条件の見直しも、法人として行っており、託児所がある事で、子育てしながら働ける環境も整えている。		
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	職員の力量に合わせた研修を開催し学ぶ機会を設けている。また資格取得の条件を満たしている職員には積極的に受験を薦め、資格取得につなげている。		
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	地域包括支援センター主催の研修に参加して、他事業所との交流を図っている。又、同一法人内で共同で、会議や、勉強会を行っており、意見交換等も行っている。		

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	入所前に、本人、ご家族と話し合いを行い、要望、生活スタイル、趣味などを聞き、そこから入居後の接し方を含む、支援を考え、本人が安心して過ごせるような関係作りに努めている。		
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	事前にご家族との話し合いを密に行い、気兼ねなく相談していただけるよう関係づくりに努めている。利用開始時にも再度不安事や要望を確認し本人が望む暮らしについて一緒に考えサービスに反映し支援を行っている。		
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	入所前の面談を元に、必要な支援を考え提供している。その他のサービス利用についても必要性を検討し、ご家族との相談の上提供している。		
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	職員・利用者という立場ではなく、家族の一員という意識をもって関係を築き、その時の感情を共有できるような関係作りを心掛けている。。		
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	ご家族来所時は、近況を伝え、心配事や要望がある時は話し合い、本人にとって良い支援方法を共に考えている。外出行事やクリスマス会等には、ご家族の参加を促し、一緒に過ごせる時間を大切にしている。		
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	ご家族だけではなくご友人も気軽にお越しいただいており、本人のお部屋でゆっくりとお過ごしいただいている。来所者が帰られる時は、また来て下さる様伝え、関係の継続を支援しています。		
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	個々の好む話し・活動などを把握し、相性を考えながら席を配置している。上手く交流出来ない方同士は職員が間に入りフォローを行い、孤立せず支え合える支援に努めている。		
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	サービス終了後も、悩みや心配事がある時には、相談してくれるよう伝えている。		

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
<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	言葉等で、考えや思いをうまく伝えられない方に対しては、日常の何気ない会話のや仕草などから理解していくよう努め、どの様な支援が必要か検討している。		
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	入居前の情報や、日頃の会話の中等から、本人の生活習慣、馴染みの暮らし方等を把握するよう努め、職員間で共有しています。		
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	一人一人の体調などを把握し、本人のペースに合わせた生活が送れるよう、支援している。又、カンファレンス等で話し合いを行い、情報の把握、共有に努めている。		
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	日々の暮らしから出来ること、出来ないことを見極めを行い、ご家族や関係者と相談しながらおおむね3ヶ月に1回計画書を作成している。		
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	職員間の情報を共有し、日誌には支援内容や、ありのままを記載し、計画作成の見直しに反映させている。		
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、その時々にも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	料理、掃除入浴支援他、家族や本人の希望に応じて買い物や、外出支援を行っている。ターミナルケアに対しても柔軟な対応が出来るような体制作りにも努めている。		
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	近隣には美容室、時計屋、花屋、病院とあり必要に応じて利用対応を行っている。また事業所が街中にあるため、お祭りへの参加や踊りの観覧など行い、地域資源を活用している。		

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
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	入居前までで通院してきた病院をそのままかかりつけ医としてホームに入っても通院の支援をしている。受診時は職員が同行しかかりつけ医との関係の構築に努めている。		
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	週1度看護職員が出勤し、健康状態の確認を行い、必要に応じて相談、連携を行っている。個別に訪問看護ステーションとの契約も可能であり必要に応じて相談をいただいている。		
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。	入院の際は必ず職員が同行し、現状の報告やホーム内での生活情報等をお伝えしている。入院中も状態の確認のため定期的に面会したり電話で連絡を取り、病院関係者・ご家族等からお話しを伺っている。		
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	ホームでの最期を望まれる場合、早い段階でターミナルケアについて出来る支援の説明をしている。本人やご家族の気持ちに沿った最期を迎えられるよう話し合いを行い、支援を行っている。		
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	事故発生時には、カンファレンス等で対策の周知を行い。緊急時におけるマニュアルを作成しており、定期的な勉強会も行っている。消防署主催の救命講習も法人として行っている。		
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	防災に対するマニュアルがあり、いつでも確認出来るようにしている。又、連絡網や役割表についてはすぐ目に入る場所に掲示している。町内会の協力もいただき年2回非常災害時の避難訓練を実施している。		

#### 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	一人一人の人格を尊重し、プライバシーを守れるような個別ケアに沿った、声掛けなどを行っている、又定期的に勉強会を行い意識の向上を図っている。		
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	日頃の言葉の中から思いを読み取るよう努め、利用者本位の生活が送れるよう支援している。言葉の出にくい方は行動や表情をよく観察し日誌にも記載している。		

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
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	その日の状況に応じて、食器拭きや、洗濯物の片づけを一緒に行っている。入居者様一人一人のペースで生活が送れるよう支援している。		
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	自分で服を選ぶことが出来ない入居者様もいる為、その人に合った装いが出来るよう、支援し、清潔な身なりで生活が出来るよう努めている。		
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	誕生日には本人の好きな物を、季節行事には特別なメニューを提供している。食事の片付けは強要にならない程度に入居者様と行って下さっている。		
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	食事量・水分量は日誌や記録表に記載し、把握できるようにしている。食事や水分をあまりとりたがらない方にはこまめに声を掛けたり、好む物を用意するなどし、必要な方にはトロミ剤を使用するなど個別の支援をしている。		
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	毎食後に個々の状態に合わせて、口腔スポンジや、舌ブラシなどを使用して、口腔ケアを行っている。夜間は義歯を洗浄剤につけて清潔を保っている。		
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	定時でのトイレ誘導を行っているが、その他一人一人排泄パターンを把握するようにして、それに合わせた、誘導、声掛けを行い、トイレでの排泄を支援している。		
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	十分な水分が摂れるよう支援している他、乳製品を多くとるなどし便秘の緩和を行っている。また状態に応じて担当医に相談し漢方など服用していただき便秘予防に努めている。		
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	おおまかな曜日を定め週2回程の入浴を実施している。一人ひとりの体調や気分配慮し、拒否のある方は時間を変更したり次の日にするなどし、気持ち良く入ることが出来るようタイミングや声の掛け方等工夫している。		

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
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	体調などに合わせて、昼間の臥床時間を設けている。就寝時刻は個々の習慣を大切にし、安眠できない方にはゆっくりお話を伺ったり、日中の活動を充実させ生活のリズムが整うよう支援している。		
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	服用薬は個別にファイリングいつでも確認出来るようになってきている。また近隣の調剤薬局はいつでも相談できる関係が築かれており、随時ご協力をいただいている。誤薬を防ぐ為、服薬時は職員2名で確認を行い、チェック表も活用している。		
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	食器拭きや、おぼん拭きなどの家事活動を無理のない程度に、行って頂き、その都度感謝の気持ちを伝えるようにしている。嗜好品は健康に問題の無い程度に提供している。		
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	天気の良い日は屋上から景色を觀賞したり、近隣を散歩するなどし、本人から希望のない方でも外に出掛ける機会を設けている。美容室や買い物の希望、盆・正月の外出など要望に随時対応している。		
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	小額をホームで管理し、希望に応じて消耗品や小物の購入の手助けをしている。家族や本人の要望に応じて、代理で物品の購入も行っている。		
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	ご家族やご友人に好きな時にお電話をすることができる。またお手紙のやり取りも自由で郵便局も近い為、希望があれば都度対応している。		
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	食堂から和室にかけて広々とした開放感のある共有スペースとなっており、季節に合った飾りつけをし、季節を感じられる共有空間づくりに努めている。又、入居者様同士が、ゆったりと会話できるような雰囲気作りに努めている。		



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
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	好きな所で思い思いに過ごされているが、ほとんどの方が食堂や和室のあたりで皆と一緒に過ごすことを好まれている、その場が心地よい場となるよう相性やその時の気分に合わせて席を誘導するなど気を配っている。		
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	入所時には使い慣れた馴染みの家具や置物、飾りなどを自由に持ち込んでいただき、その方が安心してホームで過ごせる環境を整えるようにしている。自分だけの心落ち着ける癒しの空間となるよう工夫している。		
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	見やすい所にカレンダーや時計を配置し、カレンダー付近は季節に応じて飾り付けを変え、四季を感じられるように工夫している。全館バリアフリーで車椅子でも安全に行きたい所へ移動出来るようにしている。		