

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	0170503353		
法人名	株式会社ケア・ハート		
事業所名	グループホームまごのて ほのぼの館		
所在地	北海道札幌市豊平区美園5条3丁目2-4		
自己評価作成日	平成23年8月25日	評価結果市町村受理日	平成23年9月29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)】

閑静な住宅地の中にあり、交通の便の良さに、静かな環境で生活が出来ます。近くには豊平公園、児童公園等があり、散歩が楽しい環境です。また、運営推進会議を通じて、町内会との交流が多くなり、町内会の夏祭りにご招待いただいたり、ホームの行事に参加していただいているほか、消防訓練にも参加していただき、緊急時の協力体制等の連携ができ、地域の方とは「困った時はお互い様」の良好な関係で付きあっています。さらに、近隣のグループホームと複数事業所連携事業に参加しており、年に2、3回、他のグループホーム職員と学習会や講演会で一緒に学ぶ機会を作っています。

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://system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170503353&SCD=320
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	タンジェント株式会社
所在地	北海道旭川市緑が丘東1条3丁目1-6 旭川リサーチセンター内
訪問調査日	平成23年9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)】

<職員の段階に応じた研修の取り組み>
地区のケア連絡会や区の研修会に参加したり、地域の同業者と複数連携事業でネットワークを作り、外部から講師を招聘して研修会の実施や計画作成担当者の事例検討のグループワーク等職員の教育・訓練を通じたケアサービスの質の向上に取り組んでいます。また、新人職員の日常業務でのOJTや高齢者虐待防止、身体拘束廃止の内部研修に努めています。

<地域との協力・連携に向けた取り組み>
地域の招待を受けて夏祭り等の行事参加や事業所主催の行事に地元の人々に参加を戴くなど日常的な交流に努めていると共に緊急時に協力等が得やすいように火災避難訓練に参加を呼びかけ協力体制構築に取り組み、地震・水害等の自然災害についても緊急連絡網の整備やシュミレーションも実施している。

. 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	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 者とのつながりが広がったり深まり、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	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 過ごしている (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
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	入社時と年度初めに理念を確認し、地域密着サービスの意義を全ての職員が理解できるよう努めている。	事業所独自のケア理念をつくりあげ、日常業務やミーティングを通じて話し合い、共有している。	
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員として日常的に交流している	運営推進会議の開催をきっかけに、ホームの行事に参加していただいたり、夏祭りにご招待いただいている。	地域の夏祭り等の行事参加や事業所主催の行事に地元の人々に参加を戴くなど日常的な交流に努めていると共に火災避難訓練に参加を呼びかけ協力体制構築に取り組んでいる。	
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	依頼があれば応じたいが、現在のところ地域貢献できるよう検討している。		
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	外部評価後は必ず直近の運営推進会議にて報告させていただいている。特に防災に関してはご意見を取り入れマニュアルの作成につなげている。	年6回を目安に運営推進会議を開催し、防災対策や地域との協力体制構築等具体的内容について話し合っている。	
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	必要に応じて問い合わせや連絡をし、日常的に連携できるよう努めている。	市担当者や包括支援センターとの連携の重要性について認識し、必要に応じて情報交換を行い、連携を深めるように努めている。	
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	身体拘束についての学習会を行っている。	身体拘束廃止、高齢者虐待防止について管理者及び職員は共通認識が持てるように研修を実施し、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。	
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	接遇とともに、高齢者虐待について学習会を行っている。虐待は当然ないが、不適切なケアがないようカンファレンス時にケアの方向を話し合っている。		

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	管理者はあるが、介護職員に関しては、自分で学ぶ機会をもっている人しか学べていなので、研修の機会を検討している。			
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	口頭と文書で説明している。			
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	入居時や入居後の面会時に何かあれば遠慮なく話して下さいと伝えている。	家族や来訪者等が管理者、職員並びに外部者へ意見や苦情等を言い表せるように市町村等の相談窓口を掲示し、運営に反映できるように取り組んでいる。		
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	管理者に上がってきたものに関しては、必要に応じて会社に伝えているが、十分とは言えない。	毎月のミーティング等を通じて職員の意見や要望、提案を聞くよう機会を設けている。また、同一法人の他施設との管理者会議で運営に反映できるように努めている。		
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	就業規則を整備し、目につくところに置いている。また、入居者のケア等で大変な時は労ってくれている。			
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	必要に応じて会社から社外研修を勧めたり、勤務外で自ら研修を受けたい職員には有給休暇を取ってもらい、受ける機会を持ってもらっている。			
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	近隣の事業所と複数連携事業を通し、学習会を行っている。			

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
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	入居前の事前情報をもとに、距離や声かけに対する反応に気を付けながら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	些細なことでも言ってもらえるような関係が作れるよう努めている。		
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	必要に応じ、介護支援専門員や関係機関に相談をしている。		
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	本人の出来ること、出来ないことを知り、出来ることは自分で行ってもらえるよう支援している。		
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	ご家族から情報提供をしていただく他、面会時間はゆっくり過ごしてもらえよう努めている。また、必要時はご家族に病院受診の依頼もし、日常の様子を知ってもらえよう努めている。		
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	ご家族はもちろんのこと、友人や近所の方が訪ねて来られた時も、ゆっくりと過ごしていただけるよう努めている。	知人の訪問支援や散歩、町内会行事等の参加を通じて、馴染みの人や場所との関係が途切れないように取り組んでいる。	
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	その場に応じて、職員が間に入ったり、傍で見守ったりしている。		

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	「何かあればご相談下さい」と話している。また、入院のため契約が終了した方には、契約終了後も面会に行き、その様子を伝えている。		
. 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	カンファレンス前には行っているも、本人本位に実現できているのはわずかと思われる。	センター方式の活用やカンファレンスを通じて、一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努め、本人本位に取り組んでいる。	
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	センター方式を使い、関係機関からの情報提供だけでなく、本人・ご家族からも情報を得られるよう協力を求め、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	センター方式を使い、把握に努めている。		
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	カンファレンス時に職員で話し合っている。	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、センター方式を利用して本人、家族の意見や思いを反映するようにしている。また、カンファレンス、モニタリングを通じて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	日々の様子・ケアの実践は記録出来ているが、気づきや工夫は職員間に差があるため、それをカンファレンスで共有できるよう努めている。		
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	既存のサービスの範囲内で支援している。		
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	あらかじめ把握しているというよりは、必要時に調べたり、関係機関に相談し、把握している現状である。		
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	かかりつけ医は、入居者の話を良く聞いてくれ、治療を行う際も、理解を得てから行っている。また、重要なことはかかりつけ医からご家族に直接説明もいただいている。	医師の往診や看護師との連携で適切な医療を受けられるように支援している。また、本人や家族の希望するかかりつけ医となっている。	

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	
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	訪問看護師とは、些細なことでも相談できる関係にあり、訪問看護師からの助言をかかりつけ医に繋ぐことも行っている。			
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MSWや担当看護師とこまめに連絡を取るようになっており、かかりつけ医にもその都度報告をしている。			
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	契約時に医療連携加算や重度化した場合の対応を説明している。さらに、入居中に重度化や終末期のケアが必要な可能性が出てきた時点で、かかりつけ医とご家族、ホームで話し合いの場を持っている。	看取りを実践し、本人や家族の意向や医師、看護師、職員が連携をとり、事業所ができることを十分に説明しながら方針を職員間で共有している。		
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	法人内の他の事業所と救急救命講習を定期的に行っている。また、急変時の対応のマニュアルも作成している。			
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	マニュアルは作成しているが、全職員に避難方法を身につけてもらえる取り組みに努めている。また、火災時に近隣住民の方からの協力が得られるような体制は作られている。	スプリンクラー、火災報知器等の設備が完備し、地域と協力した避難訓練も実施している。また、震災や水害等の緊急時の連絡体制や避難等のシュミレーションも実施している。		
. 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	職員一人ひとり気をつけようとしているが、時に感情的になったり、指示的な声かけがされていることがある。	一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉がないようにミーティングや自己評価の実施で職員間で周知している。	今後は、さらに言葉かけや態度等不適切なケアに関する検討をしているので、認知症ケアを含めて内部・外部研修により充実していくことを期待します。	
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	出来るように努めてはいるも、自己決定が誘導的になっていることがある。			
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	散歩への希望には添えているが、それ以外は職員側のペースになっていることが多くあり、希望に添えるよう努めていきたい。			
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	洋服を選ぶほか、訪問美容の際に髪型の希望も聞きながら行っている。			

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	
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	食事は一緒に食べている。準備や片付けは、入居者が出来ることを一緒に行っている。	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職員と利用者が、毎日の調理や食事の準備、後片付け等一緒に行っている。		
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・水分量は記録を確認しながら支援出来ている。また、入居者の状態に応じて食事形態も工夫している。			
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	口腔ケアの支援は、ほぼ出来ている。			
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	一人ひとりに合わせて支援は行っているが、自立に向けての支援に努めている。	排泄チェック表で排泄パターンを把握し、トイレで排泄できるように時間を見計らって支援している。		
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	薬の調整や飲食物の工夫は行っているが、運動への働きかけはさらに必要である。			
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	時間は決まっている。入浴していない日数が多い方が優先にはなるが、無理な声かけはせず、お湯の温度や入浴時間は好みに沿うよう支援している。	一人ひとりの希望やタイミング、生活習慣に応じて支援している。また、本人が希望すればお湯の温度調整や時間等希望にそって支援している。		
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	一人ひとりの状況に応じ支援出来ている。			
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	居間に置いているファイルにお薬情報もはさんでおり、必要時に確認出来るようにしている。			
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	一人ひとりの楽しみごとには対応出来ないことが多いが、得意なことは活かせるよう支援出来ている方もいる。			

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	日常的な散歩は出来ているが、普段行けないようなところには対応出来るよう検討している。また、ご家族からの申し出によりドライブを楽しまれる方はいる。	一人ひとりの希望にそって、裏の畑で野菜を苗から育てて収穫等を利用者と一緒に行ったり、散歩や買い物等戸外に出かけられるように支援している。また、ドライブや町内会行事参加等の支援が行われている。	
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	お金を持ちたい方には、ご家族の協力の上、持ってもらっている。また、お買い物レクでは出来る方には、自分で支払いが出来るよう支援した。		
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	自室に電話を設置している方は自由に電話をかけている。また、希望があればホームの電話を貸している。		
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	季節の花を室内や玄関に飾り、季節感を取り入れている。また、食器のぶつかる音や温度に不快になられる方がおり、配慮している。	地下鉄豊平公園駅にほど近く、交通の利便性に優れ、車の騒音もほとんど聞かれない閑静な住宅街にあり、リビングや廊下の壁には、行事参加の写真の掲示や季節毎の飾りつけが行われ、利用者が居心地良く過ごせるよう工夫している。	
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	ソファの位置を工夫し入居者が集まれる場になっている。		
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	入居時になるべく使い慣れたものを持ってきていただくよう話し、協力していただいている。	居室は広く、本人や家族と相談しながら、使い慣れた家具や寝具等が持ち込まれ、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
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	廊下・階段・浴室には手すりを設置しているが、ホーム全体のリスク回避は足りておらず、今後努めていきたい。		

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	0170503353		
法人名	株式会社 ケア・ハート		
事業所名	グループホーム まごのて にここ館		
所在地	北海道札幌市豊平区美園5条3丁目2-4		
自己評価作成日	平成23年8月25日	評価結果市町村受理日	平成23年9月29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)】

閑静な住宅地の中にあり、交通の便の良さのわりに、静かな環境で生活が出来ます。近くには豊平公園、児童公園等があり、散歩が楽しい環境です。また、運営推進会議を通じて、町内会との交流が多くなり、町内会の夏祭りにご招待いただいたり、ホームの行事に参加していただいているほか、消防訓練にも参加していただき、緊急時の協力体制等の連携ができ、地域の方とは「困った時はお互い様」の良好な関係で付きあっています。さらに、近隣のグループホームと複数事業所連携事業に参加しており、年に2、3回、他のグループホーム職員と学習会や講演会で一緒に学ぶ機会を作っています。

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://system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170503353&SCD=320
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	タンジェント株式会社
所在地	北海道旭川市緑が丘東1条3丁目1-6 旭川リサーチセンター内
訪問調査日	平成23年9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)】

. 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		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		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. 利用者の2/3くらい				2. 家族の2/3くらいと	
		3. 利用者の1/3くらい				3. 家族の1/3くらいと	
		4. ほとんど掴んでいない				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		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回程度ある				2. 数日に1回程度	
		3. たまにある				3. たまに	
		4. ほとんどない				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		65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係 者とのつながりが広がったり深まり、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. 利用者の2/3くらい				2. 少しずつ増えている	
		3. 利用者の1/3くらい				3. あまり増えていない	
		4. ほとんどいない				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		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. 利用者の2/3くらい				2. 職員の2/3くらい	
		3. 利用者の1/3くらい				3. 職員の1/3くらい	
		4. ほとんどいない				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		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				2. 利用者の2/3くらい	
		3. 利用者の1/3くらい				3. 利用者の1/3くらい	
		4. ほとんどいない				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 過ごしている (参考項目:30,31)	1. ほぼ全ての利用者が		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. 利用者の2/3くらい				2. 家族等の2/3くらい	
		3. 利用者の1/3くらい				3. 家族等の1/3くらい	
		4. ほとんどいない				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					
		3. 利用者の1/3くらい					
		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
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	入社時と年度初めに理念を確認し、地域密着サービスの意義を全ての職員が理解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	運営推進会議の開催をきっかけに、ホームの行事に参加していただいたり、夏祭りにご招待いただいている。		
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	依頼があれば応じたいが、現在のところ地域貢献できるよう検討している。		
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	外部評価後は必ず直近の運営推進会議にて報告させていただいている。特に防災に関してはご意見を取り入れマニュアルの作成につなげている。		
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	必要に応じて問い合わせや連絡をし、日常的に連携できるよう努めている。		
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	身体拘束についての学習会を行っている。		
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	接遇とともに、高齢者虐待について学習会を行っている。		

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	管理者はあるが、介護職員に関しては、自分で学ぶ機会をもっている人しか学べていなので、研修の機会を検討している。		
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	口頭と文書で説明している。		
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	入居時や入居後の面会時に何かあれば遠慮なく話して下さいと伝えている。		
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	管理者に上がってきたものに関しては、必要に応じて会社に伝えているが、十分とは言えない。		
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	就業規則を整備し、目につくところに置いている。また、入居者のケア等で大変な時は労ってくれている。		
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	必要に応じて会社から社外研修を勧めたり、勤務外で自ら研修を受けたい職員には有給休暇を取ってもらい、受ける機会を持ってもらっている。		
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	近隣の事業所と複数連携事業を通し、学習会を行っている。		

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
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	入居前の事前情報をもとに、距離や声かけに対する反応に気を付けながら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	些細なことでも言ってもらえるような関係が作れるよう努めている。		
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	必要に応じ、介護支援専門員や関係機関に相談をしている。		
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	本人の出来ること、出来ないことを知り、出来ることは自分で行ってもらえるよう支援している。		
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	ご家族から情報提供をしていただく他、面会時間はゆっくり過ごしてもらえよう努めている。また、必要時はご家族に病院受診の依頼もし、日常の様子を知ってもらえよう努めている。		
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	ご家族はもちろんのこと、友人や近所の方が訪ねて来られた時も、ゆっくりと過ごしていただけるよう努めている。		
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	その場に応じて、職員が間に入ったり、傍で見守ったりしている。		

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	「何かあればご相談下さい」と声をかけている。また、亡くなられた入居者のご家族が度々、ホームに来られ季節の野菜やウエスの提供をしてくれている。		
. 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	カンファレンス前にセンター方式を使いアセスメントを行い把握に努めている。		
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	センター方式を使い、関係機関からの情報提供だけでなく、本人・ご家族からも情報を得られるよう協力を求め、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	センター方式を使い、把握に努めている。		
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	カンファレンス前のアセスメントを基に、話し合いをし、現状に即した介護計画が作れるよう努めている。		
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	日々の様子・ケアの実践は記録出来ているが、気づきや工夫は職員間に差があるため、それをカンファレンスで共有できるよう努めている。		
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	既存のサービスの範囲内で支援している。		
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	あらかじめ把握しているというよりは、必要時に調べたり、関係機関に相談し、把握している現状である。		
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	かかりつけ医は、入居者の話を良く聞いてくれ、治療を行う際も、了解を得てから行っている。また、重要なことはかかりつけ医からご家族に直接説明もいただいている。		

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
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	訪問看護師とは、些細なことでも相談できる関係にあり、訪問看護師からの助言をかかりつけ医に繋ぐことも行っている。		
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MSWや担当看護師とこまめに連絡を取るようになっており、かかりつけ医にもその都度報告をしている。		
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	契約時に医療連携加算や重度化した場合の対応を説明している。さらに、入居中に重度化や終末期のケアが必要な可能性が出てきた時点で、かかりつけ医とご家族、ホームで話し合いの場を持っている。		
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	法人内の他の事業所と救急救命講習を定期的に行っている。また、急変時の対応のマニュアルも作成している。		
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	マニュアルは作成しているが、全職員に避難方法を身につけてもらえる取り組みに努めている。また、火災時に近隣住民の方からの協力が得られるような体制は作られている。		
. 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	職員一人ひとりが人格の尊重を考えた声かけが出来ている。		
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	「どうしたいのだろうか」と考えて接したり、普段思いを表出できない入居者には特に気をくばり働きかけている。		
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、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	考えたり、意識はしているが、時間が長引きそうな時や、職員の都合に合わせてしまうこともあり、支援方法を検討している。		
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	外出時は出来ている。日常の身だしなみを今以上に意識し、支援していきたい。		

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	食事や準備、片付けは、一人ひとり出来ることをお願いしている。			
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	食事・水分量はチェック表等で確認している。また、長年の習慣にも応じた支援に努めている。			
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	一人ひとりの状況に応じ、介助したり、一緒に行ったりしている。			
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	入居時ハビリパンツを使用していた方が、入居後日中は必要ないと判断し、本人、ご家族と相談の上、布パンツに変えたことがある。			
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	薬の調整や飲み物の工夫はしているが、個々に応じた取り組みができるよう努めている。			
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	時間帯は決まっているも、毎日入りたい方には入ってもらい、入りたがらない方へは、声かけやタイミングを工夫している。			
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	一人ひとりの状況に合わせて支援している。			
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	居間に置いているファイルにお薬情報もはさんでおり、必要時に確認出来るようにしている。			
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	職員一人ひとりが意識を持ってできるよう、センター方式をさらに活用していく。			

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	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>日常的な散歩への対応は出来ているが、家族や地域の協力を得ての外出が出来るよう働きかけていく。</p>		
50		<p>お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>お金を持ちたい方には、ご家族の協力の上、持ってもらっており、支払いも本人にしてもらうよう努めている。</p>		
51		<p>電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>自室に電話を設置している方は自由に電話をかけている。また、希望があればホームの電話を貸している。</p>		
52	19	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>季節の花を室内や玄関に飾り、季節感を取り入れている。また、大きな声や音が出ないように職員同士で気を付けあっている。</p>		
53		<p>共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>気の合った入居者同士がゆっくり過ごせているのは洗面所であり、必要以上に職員が間に入らず、見守っている。</p>		
54	20	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>入居時になるべく使い慣れたものを持ってきていただくよう話し、協力していただいている。また、物の移動も本人の了解を得た上で行っている。</p>		
55		<p>一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>廊下・階段・浴室には手すりを設置している。安全な環境に対しては現状に甘んじているのが現状である。</p>		

目標達成計画

【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	23 38 48	表向きの発言や態度・行動にとらわれたり、支援が職員のペースになりがちである。	入居者一人ひとりの思いを大切にした支援が出来る場面が多くなる。	センター方式を活用出来る為の学習会を行う。また、職員の小さな気づきが日々の支援に反映されるように、カンファレンス等で積極的な意見交換が出来る環境を作る。	1年
2	7 36 37 38	時に、感情のコントロールが出来ていない声かけが聞かれたり、時に、職員主体の支援になっている事もある。	どんな場面でも、職員一人ひとりが感情をコントロールし、入居者を尊重した声かけや支援が出来る。	社内で、認知症への理解を深めていく学習会を繰り返し行っていくとともに、社外研修への参加も勧めていく。	1年
3					
4					
5					

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入して下さい。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加して下さい。