

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	0170401129		
法人名	株式会社ハウジングイトウ		
事業所名	グループホームこころ		
所在地	札幌市西区発寒4条2丁目3-12		
自己評価作成日	平成24年6月27日	評価結果市町村受理日	平成24年8月23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)】

2階ユニットでは開設9年目にして、利用者の高齢化に入り、身体レベルが低下してきた時期があります。その間、日々の地道な機能訓練があり、9年間維持できた思いでいます。また日頃の努力が、ご家族に理解して頂ける結果となり信頼関係へと繋がっていることを実感しています。継続しての地域の行事参加時は、町内の方も気軽に接して下さり、ご配慮頂くことで地域の一員として支えられています。地域の文化祭の出展作品は、利用者と共に力を合わせ楽しみながら作ることができ、展示会場で観賞した時には、喜びもひとしおでした。昨年10月利用者の皆様に実施したアンケートでは、喜びも楽しみ事も職員が大きな存在であることが分かり、仕事をしていく上での励みとなり、利用者のため、より一層頑張りたいと云う気持ちが湧きました。一人ひとりを大切にしたり個性を發揮することで、返って自己主張が強くなり、トラブルへと発展し、難しい面も見られていますが、出来る限り個性や価値観を尊重するように努めています。毎月理念に基づき振り返りをしながら、業務に反映できるよう取り組んでいます。利用者のレベル低下が見られる今、尚一層の介護力が必要とされており、より良いチームケアを目指さなければと再認識しているところです。日課の体操の中に、嚙下体操を取り入れたり、歌を唄うなどで、心身両面に働きかけるよう試み、とにかく職員が明るく元気をモットーにしています。

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://77.www.katgokouhyou.jp/katgosp7/information/public.do?jcd=0170401129&CD=320&PCD=01
-------------	---

【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	

【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)	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)
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)
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、活き活きと働けている (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せている (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、安心して暮らさせている (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
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	・玄関・居間・休憩室に理念を掲示し、意識に止められるようにしている。 ・毎月、ユニット会議で理念への取り組みについて報告し合い、反省点などを踏まえ、次月へと繋げている。		
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	・地域の行事に参加し、皆さんと交流の機会が持てる。散歩で出会った時は気軽に声をかけてくれたり、挨拶を交わしている。春になると毎年山菜を届けてくれるマンションの住人の方もおられる。		
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	・現在特にありません		
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	・「ひやりはっと」「事故報告書」の経緯、詳細を報告、また、ホームの行事や、利用者の近況を家族にお伝えしている。評価への取り組みも報告し、ご意見をいただいている。		
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に取り組んでいる	・生活保護担当者や包括支援センターの方と入退居情報や個別のケースの相談など協力関係にある。		
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	・年に一度、外部研修の参加と、定期的な内部研修を実施し、拘束の対象となる具体的な行為について学ぶ機会を持ち、注意を払ってきた。 ・玄関の施錠については、家族から防犯上の問題もあり、同意を得ている。		
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	・虐待防止法についての外部研修への参加や内部研修を実施し、常に意識下に納めるようにしている。 また、身体の変色などは原因を探り、再発を防いでいる。		

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	・毎年外部研修に参加し、職員に制度の理解を深めるようにしている。現在該当者はいないが、必要があれば活用していきたい。		
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	・家族の不安や疑問が払拭できるよう説明に努める。介護報酬の改定など、金銭面に関わることは、事前に文章でお知らせし、ご理解いただいた。		
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	・何かあれば直接職員や管理者がお話を伺い、運営推進会議でも家族のご意見は運営の参考にさせて頂いている。 ・家族来訪時には遠慮なく何事でも話していただけるよう、職員全体で努めている。		
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	・月一度のユニット会議、及び代表者との打ち合わせの際、各自の意見を提案できる。それらが必要事項であれば運営に反映させていく。		
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	・職員数を増員し、業務負担の軽減を図り、働きやすい職場環境に努めている。 ・資格取得を勧め、休日や受験料等応援できる体制がある。		
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	・代表者は職場に於ける職員の動きや声掛けなど観察し、打ち合わせなどを通して全体の把握を行っている。外出行事には運転手や介助員として参加し、介助の一端をになう役割を持って観察している。研修や資格取得も推進している。		
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	・区内の管理者連絡会議のなかで、講師を招いた勉強会を催し、参加交流の機会が持てる。 同業者の活動、取り組みなども参考にさせて頂きたくこともある。		

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	・事前に家族から得た情報を基に、本人の不安を払拭できるよう、色々な質問にお答えしたり、話を傾聴していき、安心感を持っていただきます。		
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	・初期段階では利用者に対する悩みなどお聞きし、今後の参考にしたり、できる限り不安を解消できるよう説明に努めます。要望にはできる範囲でお応えしますが、他の方とのバランスも考慮していきます。		
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	・お話を伺いながら、どのような支援が必要か推察し、他のサービスを含め、必要な支援を見極めながらご説明します。		
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	・利用者が出来ること、得意とすることを生活の中で発揮してもらい、調理、掃除等一緒に行い、協働している関係にある。		
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	・来訪時や毎月のお便りにて近況報告を行っている。また、毎週外出、毎月外泊通院への付き添い、食事に出かけたりと、家族のきずなを感じます。		
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	・友人、知人の来訪の際は、次回の訪問につなげられるよう、歓迎の気持ちを込めた対応を心がけます。		
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	・相手の事を理解できない方もおり、職員が間に入り、円滑にいくよう努めている。特に、意思表示が困難である方には配慮します。		

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
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	・入院された場合は、経過やお話をお聞きする程度です。		
・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	・日常の関わりや会話の中から思いや希望を聞き、汲み取るようにしている。困難な場合は、家族から情報を得たり、本人の立場で推測する。		
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	・相談に見えられた時、事前訪問の際、家族からお話を伺い、また受けていた直近のサービス事業者から情報をいただきます。		
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	・自ら関わりの中から得た情報・事前情報・申し送り・他の職員からの情報等で、一人ひとりの状態や変化を掴んでいきます。		
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アを反映し、現状に即した介護計画を作成している	・現場でのアセスメントを基に、介護計画の原案を作成、会議で最終的な確認や、調整を行います。家族には事前に希望を確認したり、後にお聞きする場合があります。		
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	・日々の様子や変化が個別に記載され、情報を共有し、見直しに生かしている。		
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	・利用者の心身の変化、家族の事情などに応じて、できる限り柔軟な支援が提供できるよう考えている。		
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	・地域の行事や催し物に参加したり、日常的にご近所に買い物に出かけ、地域と協働している。		
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	・利用者、家族の希望に応じて、入居以前の病院を継続したり、新たに協力医に変わられたりします。専門的な治療が必要な場合は、継続的に受診している、かかりつけ医をお勧めします。		

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	・管理者、職員から1週間の報告や相談を受け、各自の健康チェックを行います。往診日は立会い、変化や心配事などDrに報告したり、指示を受けたりします。		
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	・協力医は、ホームのできる支援、できない支援を理解しており、状態についての情報交換も適時行える関係にある。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	・入居の際に重度化、終末についての説明をし、実際には状態を見ながら今後についての話し合いを進めます。最終的には医師を含め、三者で希望なども含め、話し合いの場を設け決定していきます。		
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	・内部研修で喉詰まり、心肺停止時の応急処置、対応法を職員同志で訓練したり、事故発生時マニュアルを頭に入れ、いざと言う時に備えている。		
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	・夜勤を想定した避難訓練はできる限り月1度実施・災害時の避難場所は、近隣職員宅に依頼・マンションの住人に緊急時の協力要請依頼		
、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	・会話の内容や声の大きさに配慮し、個々の特性に合った伝達法を工夫しながら、コミュニケーションをとっている。特に、排泄や入浴の際は対応に配慮している。		
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	・意思を表出し、自己決定できるような声掛け、自由な発言できるような環境を心がけ、嫌な事は無理に押し付けないようにしている。		
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	・個人の希望は直ぐには応じられない場合もあるが、時間を置いて答えている。また、余暇活動は小単位に別れ、個々の好みやペースに合わせた内容を提供している。		
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	・着衣の乱れや汚れに着目、日に何度も更衣される、重ね着する等、季節に見合わない時は助言していく。毎朝、化粧の支援が必要な方もおられます。		

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
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	・利用者の高齢化もあり、積極的なお手伝いの参加が少なくなっている。出来る力も低下してきたが、身体の負担を考えながら、意欲が低下しないよう声掛けを行っている。		
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	・個々の食事量の把握は出来ており、水分も一日の飲用量を目安に勧めます。食事量に変化があれば日誌報告していき、観察をおこないます。		
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に、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、歯磨きを実施、ご自分でできない所や不足部分は介助を行います。就寝時の管理ができない方は、義歯をお預かりします。		
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	・オムツ汚染や失敗を減らすため、排泄票を活用し、時間をみながらトイレ誘導や声かけを行います。着衣の上げ下ろしや拭き取りなど、ご自分で出来ない所を補います。		
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	・食事に野菜を多く取り入れ、水分は十分補うようにしている。散歩やフットマシーンなどの運動も日課的に行っているが、腸の働きも低下しており、整腸剤・下剤などでコントロールし便秘予防します。		
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	・入浴は曜日が決まっているが、入る時間帯、順番は他の方と重ならなければ希望に副って行きます。入浴を楽しめるようコミュニケーションを取りながら介助します。		
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	・個々の生活習慣を把握した上で、その日の様子や疲労感を観察し、臥床を促したり、安心できる声かけを行います。		
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	・内服薬一覧が手元にあって、薬の種類、注意書きなど確認できる。内服薬の変更などは申し送りにより周知され、薬による変化を観察している。		
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	・個々の好きな事、得意なお手伝いや、手先の器用な方は縫い物等、得意分野で活躍してもらおう。散歩や畑に出て、外の空気を吸ってもらおうなど支援している。		

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	・皆さん外へ出るのを好まれ、お天気の良い日は散歩が日課です。年に数回、皆さんがご希望の場所に遠出をします。毎週家族と外出され楽しめる方もいらっしゃいます。		
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	・少額のお小遣を自己管理されてる方が数名おりますが、しまい忘れが多く、時には「無くなった」との訴えも聞かれます。家族は、安心感のため、紛失しても差し支えない額を渡しています。		
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	・不穏時に希望で電話を取り次いだり、お手紙を頂いた時は、電話で返信されています。自ら電話を掛けたり、手紙の活用はありません。		
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	・職員は季節に応じた作品を考案し、皆さんで手作りしたものを廊下などに展示しています。テレビ音、採光などはその時々で調整し、不快臭も残らないように配慮しています。		
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	・気の合う仲間と過ごせる様、その時々でソファの配置を変えるなどしている。疲れたら自室で過ごされたり、状況によってまちまちです。		
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	・使い慣れた物を持参されたり、お部屋のスペースに合った大きさのものを新たに購入される場合もあります。家族が使い勝手がいいように家具の配置など考えてこられる方もいます。		
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	・居室前にはネームプレート、トイレはトイレマークがあり、室内はバリアフリーで安全面に配慮されています。		