

### 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	0170503189		
法人名	社会福祉法人 愛全会		
事業所名	アビターレグループホーム ミラノ館		
所在地	札幌市豊平区平岸2条2丁目1-1		
自己評価作成日	平成22年11月13日	評価結果市町村受理日	平成23年1月6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)】

高齢者総合福祉施設の5階にある3ユニットのグループホームです。住宅街に立地しており、交通の利便性に恵まれております。5階であることから、藻岩山・手稲山・札幌の町並みを一望でき、四季を感じられる事も特徴の一つです。5階に留まらず共有部分では広さもあり、軽い散歩や気分転換が出来ました。くつろげる空間が多く設けられています。高齢者総合福祉施設の機能を利用し(カラオケ、喫茶店、ファミリーダイニングでの食事会など)生活の幅を広げ、3ユニットのスタッフ連携を取ることで(合同カンファレンス・日々の3ユニットの申し送り)入居者様の行動範囲が広がり、のびのびと生活されております。町内会の一員として、地域的美容院やスーパーマーケットを利用し、町内のお祭りや、イベントに積極的に参加しております。町内会長、婦人部長の皆様には運営推進会議に参加頂いております。

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	<a href="http://77.system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/informationPublic.do?JCD=0170503189&amp;SCD=320">http://77.system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/informationPublic.do?JCD=0170503189&amp;SCD=320</a>
-------------	---

#### 【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22年12月13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
<b>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	その人らしい生活を支援出来るように、入居者様の声を理念に掲げている。理念を意識したケアプランを作成している。		
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	町内会に加入しており回覧板を回して頂き行事等に参加している。また地域のスーパーマーケットや美容室を利用したり、散歩中等で日常的に挨拶などを行っています。		
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	日々の生活の中での地域の方との交流の際や運営推進会議を通して認知症の方への理解や支援の方法を深めて頂くよう働き掛けています。地域の学生の総合教育の受け入れや実習生の受け入れを行っています。		
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	2ヶ月に一度の運営推進会議を行い日常生活の様子、事故報告をし、地域の代表や入居者様、ご家族も参加し意見や要望を聞き、サービスの向上に努めています。		
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	札幌市や各区の連絡会議に出席しています。他事業所の方々との交流や情報交換しサービスの向上に努めています。また市担当者に毎月の利用状況の報告を行っています		
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	身体拘束防止委員会が中心となり、マニュアルを作成しそれに基づいたケアを行っている。		
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	高齢者虐待防止システムによる研修会を全スタッフが参加し理解浸透に努めている。法令遵守に向けた研修も行っている。		

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
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	内部研修にて理解を深めるよう努めています。また現在成年後見制度を活用する方向でいる方がおり、ご家族と共に弁護士に説明を受け担当医師の協力の基、支援体制を整えています。		
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	契約書に添って丁寧に説明させて頂き、入居者様やご家族の疑問や不安をお聞きし、理解納得した上でサインを頂いています。		
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	ご意見箱の設置やご家族様へのアンケートを行い、意見要望等を取り入れ反映させています。日々の生活の中で行動・言動・表情によりその方の思いを汲み取る努力をしています。		
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	月に一回の愛全会管理者連絡会議があり意見要望を伝える機会を設けて、反映させています。また年2回自己申告書により職員の意見や提案を聞く機会があります。		
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2回自己申告書で個々の努力等を述べる機会があり、面接も併せて行います。資格取得後は資格手当が支給され、向上心を持って働けるように努めています。		
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	年間に行われる外部研修の情報を収集し、又内部研修の年間計画を立て、職員の段階に応じてなるべく多くの職員が受講出来るようにしています。新人職員に対しては、ケア指導マニュアルにて丁寧な指導を行っています。		
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	グループホーム地区連絡会議に参加している。法人のグループホーム18ユニットのネットワークで、勉強会・委員会を行っています。又、年2回交流会を行っています。		

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
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		<p>初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>入居前にできる限りご本人に会い、お話しをする機会を設け、顔なじみの関係を作るように努めています。</p>		
16		<p>初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>入居前にご家族に会ってお話しを伺い、困っている事心配な事を話して頂き、ご家族の思いを作るように努めています。</p>		
17		<p>初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>相談時、ご本人やご家族の思い状態を確認し、必要なサービスに繋がる様に柔軟な対応をしています。その人らしいケアプランが出来るよう努めています。</p>		
18		<p>本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>生活史の中からご本人を理解し、ご本人の生活の知恵など教えて頂き暮らしを共にする関係を築いています。又、力を発揮出来るよう努めています。</p>		
19		<p>本人を共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>職員は、家族の思いに寄り添いながら日々の暮らしの出来事や、気づき等をお便りや面会時にお知らせしています。又、行事等へのお誘いを行いご本人とご家族の共有時間がよりもてる様努めています。</p>		
20	8	<p>馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>ご家族や、友人、知人の来訪時にはゆっくりお部屋や、2階ロビーなどで過ごしていただいています。また、デイサービスに通われている友人がおり、一緒に過ごす時間を作っています。</p>		
21		<p>利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>お手伝いを通して、入居者様同士協力し合っています。出来る方が出来ない方のお手伝いをスタッフと一緒にしています。また、ティータイムにはテーブルを囲みゆっくりお話を楽しむ時間があります。</p>		

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・退去された方を入居者と共にお見舞いに行き、馴染みの関係を継続するように努めています。又、退去後も各関係機関との連携をはかっています。		
<b>. 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	アセスメントシート・フェイスシート等を活用し、その方の生活歴を知り、日々の関わりの中で言動・行動・表情などから、希望や意向を引き出したり生の声を聞いたりし把握出来るように努めている。		
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	ご家族・ご本人からの情報を集めたり日々の会話の中から生活歴・環境・交友関係等を探りケアに役立てています。		
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	生活リズム、心身の状態をアセスメントし、総合的に把握できるようスタッフ同士、申し送り表などを活用し、情報の共有をしている。その中には、本人の声、家族の声を聞き、取り入れている。センター方式のシートを活用している。		
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	変化があったときは、都度モニタリングと評価をカンファレンスで討議し、本人・家族の要望を聞きながら、内容を検討し介護計画書を作成している。全入居者様センター方式を活用している。		
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	日々の気づいた事は、申し送りで情報共有しケアプランに添った記録をしています。その方の行動・表情を具体的に記録し、ケアプランの見直しにも活かしています。		
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	病院受診時など家族が対応できない場合はスタッフ同行し事業所の車両を出すなどのサービスを行っている。また、お食事会(3ユニットの仲の良い方々での)が行えるよう支援しています。ご家族ご本人の希望により、館内を自由に散歩したりデイサービス・ナーシングホームの方との交流や活動を楽しんでいます。		
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	近隣のスーパーや町内で行われるお祭り等に参加したり、地域の専門学生による音楽ボランティアの演奏会をして頂いています。		
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	以前からのかかりつけ医にかかっている方と、月2回の訪問診察を受けている方がいます。又訪問看護による医療連携もあり24時間対応で行っています。		

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	訪問看護による、週2回の健康チェックを受けており入居者様の状態の把握や健康管理を行っています。		
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。	入院時には、本人への支援方法に関する情報を医療機関に提供しています。ご家族・医療機関の相談員等と連携しながらご本人との面会を行い、早期退院に向けて話し合いを行っています。		
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、事業所ですることが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	契約時に書面にて重度化した場合の事業所が対応しえる最大のケアについて説明している。また、重度化した場合でも協力機関と連携をし、ご本人やご家族にとって良い方法の話し合いをしている。		
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	施設全体で救急対応ができるよう、定期的に研修会を行い技術を身につけている。また、3ユニットで対応できるように緊急連絡網がある。		
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	毎日、防火点検表にチェックをつけ、火災を出さない取組みをしています。また、年2回の日中・夜間を想定した避難訓練を行い、避難場所、方法を理解している。		
<b>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	申し送り時には、場所・声のトーン・実名など言わないよう配慮している。ご本人の気持ちを大切に考えさりげないケアを心がけたり、自己決定しやすい言葉かけをするよう努めている。		
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	個々の能力に合わせて選択できるように配慮している。表現が上手く出来ない人には、サインや行動や表情を見逃さないように努めています。何事も伺いながらご本人に決めていただいています。		
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	起床、食事、入浴、レクリエーション等一人一人のペース、体調、思いに沿って支援しています。		
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	日々の洋服選び、身支度はご本人が自由に選べるようにしています。お化粧品やヘアスタイル、ネイルなどその人らしいおしゃれが出来るよう努めています。		

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	利用者様の得意な事(材料刻み、海苔巻き、配膳、盛付、後片付け)などを手伝って頂いたり力を発揮出来る場を設けるように工夫をしており、食事に対する雰囲気作りに役立っています。刻み食・ミキサーも色彩に気をつけ柔らかい物などは出来るだけ形を意識してお出ししています。		
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	管理栄養士が立てた栄養バランスの良い食事を提供しています。一人一人の食事の量を調節し、水分摂取が難しい方にはゼリーなどを提供しています。ご本人が使用しやすい食器選びを行っています。		
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、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	施設内に週一回の訪問歯科があり必要時に利用している。また、毎食後の口腔ケアについて、出来ない方には声かけや準備、お手伝いを行い口腔内の清潔保持に努めています。		
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	水分摂取と合わせて排尿チェック表を利用し、それぞれの排泄パターンに応じてトイレ誘導を行っている。なるべくオムツの使用を控えてトイレで排泄できるよう取り組んでいる		
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	毎朝、牛乳、ヨーグルトを飲んで頂いたり、水分は確認表を利用している。また、野菜を多く取れるように工夫をしたり、体操などで身体を動かして頂いている。医師と相談して下剤の処方もお願いしている。		
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	事前に声かけし、意思確認をしています。午前・午後問わず、ご本人の希望時やタイミングに合わせてゆっくり入浴して頂き、入浴剤や室内温度にも注意を払いリラックスして入浴できるよう努めています。		
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	一人一人の体調・習慣をもとに安心して休める環境を提供しています。入床や起床時はご本人のリズムに合わせています。また、夜間ぐっすり眠ることができるよう日中の活動を通して生活リズムが整うよう配慮しています。		
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	薬の副作用、用法、用量については薬剤師より指導を受け把握しています。薬の変更や臨時薬は申し送りノートで情報を共有し、状況に変化があった場合は主治医と連携を行っています。		
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	個々の得意分野を把握し、食事作りのお手伝いなどをして頂いています。また、ご本人の好きなものを食べに行ったり、クラシックコンサートに行ったりと定期的に個別の外出の機会を設けています。		

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
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	日常的に近隣のスーパー、美容室、外食は希望に応じて行っている。散歩は施設の庭や公園に出かけている。また季節ごとに行事計画を立て、出かける機会を作っている。お花見、紅葉狩り、ミュージカル、書道展、音楽発表会などご本人の希望や興味のある所に出掛けています。ご家族と連携をとり温泉旅行に出掛けた方もいます。		
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	自己管理できる方はご家族の了解を得て、売店やスーパーなどで買い物の支払いをしています。事業所で管理している人でも外出時や喫茶店のお金などは自分で払って頂けるように支援しています。		
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	ホーム内の電話は自由に使用できるようにしています。		
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	ゆったりしたりリビングでは大きなソファでくつろげ、生活音にも気を配り食事中は軽音楽をながしている。季節に合せた飾り物などと一緒に飾っています。(ひな人形、五月人形、クリスマス等)		
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	共有部分の廊下には、椅子・テーブルを置き3ユニットの入居者様の交流の場になっている。リビングにも、所々に椅子をおき、工夫している。		
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	本人、家族と相談して使い慣れた物を持ってきて頂きお部屋には自分で作った作品などを飾り、安心して過ごして頂けるよう配慮しています。		
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	一人一人のわかる事、出来る事を見極め、みやすい時計や日めくりをかけたたり、必要な目印をつけている。(トイレの絵など)状況に合わせて居室の環境整備をし、ご本人が安全で自立した生活が送れるように努めています。		