

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	0170202733		
法人名	有限会社 フェリーチェ		
事業所名	グループホーム ドルチェ (茜)		
所在地	札幌市北区北27条西16丁目5-21		
自己評価作成日	平成23年7月25日	評価結果市町村受理日	平成23年9月8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)】

グループホーム ドルチェの運営理念は「お年寄りを優しきで支える」です。日本の地域社会で失われつつある「人に対する優しさ」を取り戻し、高齢化社会の理想郷を目指します。具体的には、利用者様から見て「居心地のいい家」、家族の方から見て「安心して住まれる家」、地域の方から見て「馴染みのある家」、スタッフから見て「みんなが住みたい家」づくりを目指します。日々の暮らしの中で利用者様とスタッフが、家事等を一緒に行い、残存能力を十分に活用していただき認知症の進行が少しでも緩やかになるよう支援しています。

※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	<a href="http://system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170202733&amp;SCD=320">http://system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170202733&amp;SCD=320</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3番地北1条ビル3階
訪問調査日	平成23年8月24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)】

JR駅や複数の路線バス停に極めて近く、交通至便の地でありながら閑静な住宅街に位置している当ホームは、「優しさ」をキーワードとする理念に基づき、経験豊かな管理者を中心に全職員が、利用者が安心して居心地良く暮らせるよう支援に努めており、家族も職員の優しさと人間味あふれる対応に感謝しています。運営法人は、職員の待遇にも気を配り、1年以上勤務の職員は、正職員として処遇しているため、職員にとっても安定した職場であるとともに、良好な人間関係を築いていることから、利用者へのケアサービスに専念できる体制のホームとなっています。ホームは、開設後7年以上を経過していますが、内部は総体的に清潔感を維持しており、共有スペースには、床暖房、エアコン、24時間対応換気システムなどが設置され、広いスペースの居室にも床暖房、クローゼット、洗面台が備えられ、快適な居住空間を提供しており、利用者はゆったりと安心して過ごしています。

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ううえで、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 者とのつながりが拡がり深まり、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	共有し、職員会議や勉強会などで、実践できているか話し合っている	職員は、会議や勉強会で理念の実践に向けたサービスのあり方について、話し合う機会もあり、利用者のケアプランの見直し時等にも、ホーム理念を意識しながら検討しています。		
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	町内の行事に出来る限り参加し、交流を深めている	法人代表は町内会役員を務め、町内会行事に協力しています。町内会から敬老会等の行事への招待もあり、ホームからも行事への参加に努めながら、地域との交流を深めています。		
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	気軽に立ち寄っていただけるよう、運営推進会議などで声をかけている			
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	包括や町内の方々とは意見交換をし、サービスの向上に努めている	会議は、町内会及び行政関係者、ホーム関係者が出席して定期的に開催しています。会議では災害対策などの協力要請も行っており、会議テーマに応じて、消防署など関係機関の協力を頂きながら、運営に活かしています。		
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取り組んでいる	困った事やわからない事などがあれば、すぐに連絡をとるようにしている	ホーム運営に関して相談事項がある時は、随時、行政機関へ連絡しており、行政からの資料等も速やかに内部回覧しています。	ホーム関係者が、直接行政窓口へ伺うことが殆ど無い状態のため、時には、諸資料提出などの際に訪問して、直接面談しながら、担当者との関係作りに努めることを期待します。	
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	身体拘束は行っていない 研修会や勉強会で職員全員に周知してもらっている	職員は、身体拘束をしないケアのあり方について、外部研修や内部勉強会を通して理解し、共有しており、マニュアルも整備されています。玄関の施錠は職員の夜勤帯のみで、ユニット入口に施錠は有りません。		
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	虐待防止に努めている 研修会や勉強会で職員全員に周知してもらっている			

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	研修の機会があるが、現在必要ある入居者がいない		
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	ご家族が不安にならないよう、管理者や事務員が入退居時などに説明している		
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	面会時に意見や要望等の会話を心がけている また玄関に意見・苦情箱を設置している	利用者の暮らしぶりは、家族来訪時やホーム便りで詳細に知らせています。家族からの意見や要望等は、その都度、法人代表にも伝えながら速やかに解決を図るように努めています。	
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	代表との面談時に意見や提案の機会がある	代表者は頻繁にホームを訪れることから、随時、職員から話をしていますが、年に2回、職員と代表者との個別面談もあります。職員からの意見や要望は、その都度、会議等で検討しながら、運営に反映させるようにしています。	
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	給与水準は毎年変わらない		
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	外部への研修の機会を設けてくれている		
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	北区にあるグループホーム同士で研修を行い、交流をした		

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	入居当初は特に気を遣い、不安などを軽減する努力をしている		
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	家族への配慮も忘れずに、より多くの声をかけている		
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	サービス開始のその日からケアプランを作成している 他のサービスは利用していない		
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	困っている事、出来ない事などを見極め、共に生活している		
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	情報を共有し、一緒に本人を支え合っている		
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	ご家族の面会があるが、場所については外出の機会がなかなかない	利用者の家族や知人がホームを訪れた際には、気軽に滞在できるよう気を配り、食事も食材費のみで提供できるようにしています。利用者の馴染みの場所などにも、希望があれば対応するようにしています。	
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	ホールの座席の位置に配慮している また1人でいる入居者には職員が関わりを築けるよう努めている		

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
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	退居後は相談されたことがないが、必要があれば相談や支援を受ける心がまえがある		
<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	アセスメントをとり、ケアプラン見直しの時には家族の希望や意向を確認している	利用者の日常生活の様子から、思いや意向を把握するようにしていますが、困難な場合は、職員との話し合いや申し送りで伝え、利用者本位で支援しています。	
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	センター方式を家族に記入していただいている		
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	出来ない事の見極めをし、無理なく生活していただけるよう支援している		
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、必要の関係者と話し合い、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	3ヶ月に一度のケアプランの更新、特変があった場合はその都度、作成している	ケアプランは、3ヵ月毎に定期見直しを行っていますが、ケア会議には可能な限り家族も参加して頂いて、検討しています。利用者一人ひとりに担当職員が決められていますが、ケアプランについては、ケア会議等で全職員の共有となっています。	
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	毎日の介護記録に記入し、職員同士で情報を共有している		
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	ご家族の意見を面会時等に聞くようにしている		
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	日々、安全安心した生活を送っていただけるよう支援している		
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	オープン当初から2週間に1度の往診 必要に応じて、担当医に専門医を紹介してもらい受診している	ホームへは2週間毎に、24時間対応の協力医療機関による訪問診療がありますが、利用者や家族の希望に応じて、他の医療機関への受診も自由です。	

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	1週間に1度の訪問看護があり、情報を共有している		
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や看護師と密に連絡をとっている		
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	入居時に重度化した場合について家族と話し合い、書類を交わしている	重度化や終末期の指針が整備されており、家族へ説明して同意書を頂いています。利用者が重度化等の状態に近づいた時は、家族や医療機関と緊密に連携を図りながら、支援に努めています。	
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	年1回、救急救命講習を受けている		
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	年に2回の自衛消防訓練を行い、地域にも協力の声をかけている	消防署の協力を得ながら、夜間想定訓練を含む年2回の避難訓練を実施しています。運営推進会議においても、災害時における地域の協力を要請しています。	今後は、ホームの避難訓練に地域住民の方々の参加を期待します。また、災害発生時用の毛布など、一部物品が準備されていますが、飲料水、簡易トイレなど、不足している物品を順次備えることを期待します。
<b>IV. 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	だんだんあなあの関係になり、言葉かけは難しいが行えている 努力している	高齢で耳が遠い利用者のため、やや声が大きくなることもありますが、誇りやプライバシーを損ねないよう配慮しながら、支援に努めています。	
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	自己決定できるような問いかけを心がけている		
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	本人の希望を優先し、「少し待って」という言葉は使わないようにしている		
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	季節に合った服装ができるように支援している		

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	食べたい物をメニューに取り入れられたり、一部の利用者は準備や片づけを一緒に行っている	利用者の中には、簡単な調理や食事準備と後片付けを手伝っている方もいます。献立は職員が担当していますが、利用者の好みを反映したり、ミニ菜園で収穫された野菜を調理して利用者に喜ばれています。	
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	Dr. の指示を受け、その方の状態に応じた支援をしている		
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	声かけを行っているが、全員には行えていない		
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	日中は負担のかからない方には、布パンツ・トイレへと誘導している	利用者ができるだけおむつを使用せず、トイレでの排泄を行うよう、一人ひとりの排泄パターンをチェックしながら、声かけ誘導などの支援に努めています。	
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	排便チェックや水分摂取に気を配っている		
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	入浴日はこちらで決めているが、時間帯は希望を考慮している 毎日入りたいという希望については難しい	入浴は、週2回程度を目安とし、午後の時間帯に実施していますが、夕食後に入浴を希望する利用者には、遅番勤務時間帯までは可能となっています。	
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	ホールで傾眠している時には、居室で少し横になるよう支援している		
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	用法の把握 Dr. や看護師と相談することができる		
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	気分転換に散歩等、声をかけている		

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	年に1回サンプラザホテルにて家族交流会（食事会）を行っている	日常的に散歩や買い物で、外出を希望する利用者が少なく、一部の利用者にとどまっていますが、年1回の家族交流会や2～3ヵ月毎の夕食を楽しんでいます。また、敬老会等の町内会行事にも招待されています。	利用者の日常的外出が少ない状況にありますが、できるだけ戸外に出て気持ちよく過ごせるよう、利用者一人ひとりに合わせた外出支援の工夫を期待します。
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	所持することが理解できず、持っていない時々、一緒に外出し買い物の支援をしている		
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	その方の能力の中でやり取りしていただいている		
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	季節を感じていただけるように、花や飾りづけなどをしている	居間兼食堂には、エアコン、床暖、24時間換気システムなどの設備があって、体調管理に配慮されています。また、鉢植えや利用者の作品が飾られ、季節感と家庭的雰囲気があり、利用者は居心地良く過ごしています。玄関、浴室、トイレなどの共有空間も清掃が行き届き、清潔感があります。	
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	思い思いに過ごしていただけるよう共有スペースにはソファを用意し、入居者同士の交流をもてるよう工夫している		
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	歩行の支障にならないように馴染みの物を置き、工夫している	居室はゆったりとした広さがあり、クローゼットと洗面台が備えられているため、生活に便利な構造です。利用者は、テレビや調度品など、好みの物品を自由に持ち込み、落ち着いてゆったりと過ごしています。	
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	居室には表札、トイレや風呂場の張り紙をしている バリアフリーで車イス対応の広めの廊下になっている		