

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	0170401020		
法人名	有限会社 ケアメール		
事業所名	グループホーム しらかば		
所在地	札幌市西区西野2条5丁目5-3ラメール西野		
自己評価作成日	平成23年10月6日	評価結果市町村受理日	平成23年11月17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://77.system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/informationPublic.do?JCD=0170401020&SCD=320
-------------	---

【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23年10月28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)】

職員が、資格取得や知識・技術の向上ができるよう、外部から講師を依頼し、認知症への理解を専門的な見解から学べるような機会を設けている。また、内部研修においては、スタッフがあるテーマについて講師を担当する等、自己研鑽しながら、職員同士が切磋琢磨できるような環境作りを目指し工夫している。外部研修へも、希望者はシフトを融通したり、参加費等を事業所で負担する等、積極的に参加できるように働きかけている。

職員は、業務を優先させるのではなく、利用者のその日の希望や思いを重視し、いつでも気軽に散歩や買い物に出かけられるようスタッフ間での連携を強化している。また、趣味ややりたいこと、好きなことを続けていけるよう支援するための環境を作るために日々模索している。

【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)】

近隣に警察署、学校、商店街があり、住宅街の中に以前男子寮だった建物を改築し、ホームとして活用している。限られた造りの中、一階は事務所、多目的ホールではレクレーション、運営推進会議などに活用され、二階、三階は各ユニットで、個性を活かした居室となっている。利用者が新聞、広告、雑誌の切りぬきを壁一面に切って貼る行為を見守るホーム側の介護の思い、本人がホッとする居室づくりを支援する取り組みを高く評価したい。居室ドアなどは防火ドアで多少の重さを感じるが、筋力維持、極力歩行を促す為のトイレ後の手洗いは居室にて行うなど、生活の中から身体継続維持が感じられる。利用者の希望に添えるよう散歩、買い物など出来る限り応じ、食事は職員といっしょに摂り多少の食事時間の遅れは、ケアの一環とみなしている。ケアプランシートを作成し、毎日ケアプランに添ったケアチェックにてプランに添った実践に努めている。ホームは小、中学校の社会体験の場として同ホームの活用を申し出るなど、地域との関わりに少しずつ時間を掛け溶け込む努力が感じられる。

. 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	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
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	「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るに至っていない。	理念にはケアに大切な「寄りそう、向き合う、笑顔」が取り入れられ管理者、職員は理念を共有し実践につなげている。	
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	町内会の総会に出席し、祭りやゴミ拾い、避難訓練等に参加し、地域との交流を図るよう努めている。	保育園児の訪問、麻雀、フラダンスなどボランティアを受け入れている。今後は小、中学校社会体験の場として交流を深め地域に貢献できるよう思案中である。	
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	地域との関わりにおいて、そこまでの交流を持っていない。		
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	サービス提供や避難訓練等の報告を行い、地域との関わりや防災訓練においての意見等をサービスに取り入れるよう努めている。	地域包括センター、町内会役員、家族、職員で2ヶ月に一度ホーム状況、報告、当日の議題を話し合い、参加者から意見、要望を聞きサービスの向上に活かしている。	議事録記載方法と、理解向上の為の家族への送付について期待をしたい。
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	運営推進会議において、地域包括支援センターの職員に、積極的に実情を伝え、意見をもらっている。行政とも必要に応じ連絡体制が取れている。	区の職員とはいつでも連絡を行い相談ができる協力関係を築き、ケアサービスに取り組んでいる。	
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	夜間は防犯上の理由により、居室以外は施錠しているが、身体拘束は行っていない。新しい職員が多い為、新たに内部研修テーマに取り上げ、周知している。	管理者、職員は言葉の抑制を含め、身体拘束の弊害を理解し夜間のみ玄関の施錠を行い、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	管理者が外部研修で学び、内部研修にて職員に周知している。		

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
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	管理者や計画作成者は、個々の必要性を検討しているが、他職員と共に学ぶ機会はまだ持っていない。		
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	十分な理解を得られるよう努めている。		
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	運営推進会議において、家族代表の方から意見を頂くようにしている。他利用者のご家族には、連絡を取った際に意見や要望を表しやすいように心がけている。	運営推進会議、家族の訪問時意見、要望を聞き取るよう心掛け、それらを運営に反映させている。	
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	月に1回程度、リーダー会議において、職員の意見を代表し、主任・副主任等の意見や提案を聞いている。	6ヶ月に一度個人面談を行い、意見、要望、提案を聞く機会を設けている。日常的にはいつでも話しやすい雰囲気づくりを管理者は心掛けている。	
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	個々の努力や意欲を把握し、ベースアップ・正社員への登用制度を整備している。		
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	研修や勉強会の場を設け、資格取得に意欲を持てるよう努めている。		
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	内部研修に、他ホームの職員を招いたり、職員が他ホームの見学が出来るような体制を目指している。		

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
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	会話を多く持つことで本人の要望を把握し、よく観察することで状態をよく把握し、1日でも早く安心して過ごして頂ける様努めている。		
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	家族からの聞き取りを十分に行い、要望を実現できるよう努めている。		
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	他のサービスを利用した実績はないが、必要であれば検討していきたい。		
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	共に暮らすという意識を持ち、利用者の意向を尊重した日々を送るよう心がけている。		
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	家族がいつでも来られるような関係を築き、訪問の際には、家族が要望を発しやすい関係作りを心がけている。遠方にいる家族には、定期的に電話にて連絡を取っている。		
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	家族や友人、親戚等と手紙のやりとりが行えるよう支援している。	利用者の多くが近隣周辺で友人、家族などの交流があり、関係が途切れない様な継続支援につとめている。	
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	孤立しがちな利用者様には、本人の意見を尊重した上でさりげなく介入し、利用者同士の良好な関係作りに努めている。		

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
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	サービスが終了した利用者への関わりも継続していきたい。		
. 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	日々の関わりから、本人の希望や要望を把握し、本人の思いに応えられるよう努めている。	日常の会話より本人の希望の把握に努め、困難な場合は本人の意向に沿えるよう検討を行っている。	
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	本人からは、日々の会話により把握できるよう努めている。家族からの情報をもっと把握出来るよう努めていきたい。		
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	日々利用者様の表情を観察し、個別に対応している		
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	利用者の変化に応じ、本人や家族と話し合い、可能な限り介護計画に反映させているが、今後、モニタリングに家族に同席して頂く等、より深い関わりを持っていきたい。	ケアプランに添ったケアを目指し、毎日ケアプランシートに記入。本人、家族の要望を取り入れ希望に添えるよう計画作成者、関係者、職員と話し合いケアプランを作成している。	
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	日々利用者の様子を細やかな気づきと簡潔な記録により、申し送りにて共有している。記録様式を変更する等、より向上できるよう工夫している。		
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	家族での対応が困難な場合は、チョコレートファクトリー見学、買い物等、利用者の要望に応じて支援している。		
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	商店街での買い物・お祭り・ゴミ拾い等に参加し、隣のホームでの移動販売にも行っている。		
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	本人の要望により、往診以外の医師にも迅速に受診に付き添う等対応している。	本人、家族の希望に添った医療が受けられるよう支援を行っている。協力医利用が多いが、通院時は家族にかわり職員が行うこともあり、事業所は適切な医療が受けられる様に支援を行っている。	

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
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	訪問看護の際、日々の状態を伝え、相談等を行い、ケアに反映させている。		
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。	情報交換を行い、良好な関係作りに努めている。		
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、事業所の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	早い段階での話し合いは設けていない。重度化した方には、状況の変化に応じて、医師と相談しながら家族の意向を取り入れている。	本人、家族の意志を最大限に尊重し、職員、医療関係者などで十分に話し合いを行い、看取り介護を行う指針作成が掲げられてある。	
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	その都度管理者や主任の指示のもと対応しているが、詳しいマニュアルの整備と定期的な訓練は行っていない。		
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回の火災訓練を行っている。今後は、火災以外の訓練と、地域の方の協力を得ることも必要である。	年2回昼、夜間想定で避難訓練を行い、近隣の消防署より多くのアドバイス受け、災害対策を築いている。	災害時の近隣住民協力体制は不可欠の為、今後地域との協力体制と、地震対策などの備蓄品確保に期待をする。
. 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	強い口調で促してしまうことがないようにケア理念に添った、人格を尊重した配慮を強く持っていきたい。	一人ひとりの人格を尊重した言葉掛けを心がけ、ケアに勤しんでいる。	
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	業務優先にならないよう、可能な限り利用者が希望を表せるよう心がけている。		
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	買い物に行きたい等の訴えには、できる限りその日に行ける様努めている。		
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	一緒に服を選んだり、スタッフが毛染めをしたり、出来る限り本人意向に沿った支援をしている。		

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	利用者同士の調整を取りながら、一人一人の意向に添った準備や片付けを行っている。	調理の準備、盛り付け、片付けを利用者と職員が多少の時間を気にする事なく、楽しみながら行っている。		
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	利用者に応じて食材を細かくして提供したり、声掛けにより水分を摂っていただく等工夫している。			
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	定期的に歯科受診し、見守りにおいて、また介助でのケア等、個々に合わせた口腔ケアを毎食後行っている。			
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	個々の排泄パターンを把握し、声掛け、誘導を行っている。出来る限り自尊心に配慮した支援を心がけている。	トイレでの自立にむけた支援ができる様に、一人ひとりの排泄パターンに添った支援を全職員で行っている。		
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	飲食物、運動等にて便秘予防に働きかけている。排泄状態を把握し、必要に応じて乳製品の提供や下剤調整を行っている。			
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	入浴を拒否する方への声かけを工夫して行っている。職員の都合で決めずに支援していきたい。	最低週2回の入浴をバイタル後行い、一人入浴、本人の希望に添った入浴が楽しめる様に支援を行っている。		
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	部屋の温度を調整する等、安眠できる配慮を行っている。			
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	医師や看護師に相談しながら薬の作用の理解に努めている。誤薬や服薬忘れがないよう、職員間で声掛け、氏名・日付の読み上げを行っている。			
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	買い物、散歩、ドライブ、レク等、日々楽しんで頂ける様支援している。			

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	買い物、散歩等の希望には、出来る限り応えている。墓参り等には、家族の協力のもと行っている。地域との関わりを増やしていきたい。	出来る限り本人の希望に添った散歩、近隣への買い物へ出かけ、外気浴をあげる機会を心掛けている。家族の協力のもと外出支援も行っている。	
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	家族の理解のもと、出来る限り本人の希望に応じている。支払い時は本人にして頂くこともある。		
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	友人や家族への手紙を預かり投函している。家族との電話もスタッフの支援のもと行っている。		
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	建物の関係で結露が起こりやすい為、清潔に保つよう心がけている。季節感を感じられるよう、カレンダーを手作りしている。	居間と食堂は別になり、食事前まではゆっくりと居間で過ごしていた。日差しも入り生活感もあり、家庭と変わらぬ雰囲気を感じられた。	
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	建物のスペース上、独りになれる空間は限られているが、食堂や居間等好きな場所で過ごして頂いている。		
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	出来る限り使い慣れた家具を使って頂き、本人の好きなものを取り入れた部屋作りを行っている。	居室は備え付けの洗面台、本人の馴染みの家具、冷蔵庫、お位牌、写真、人形などを持ち込み、本人が安心して過ごせる配慮が見受けられた。	
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	限られたスペースの中で、歩行の妨げにならないよう家具等配置し、各居室・トイレ・浴室等表札をつけている。		