

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	0170401657		
法人名	有限会社 DARIYA		
事業所名	愛の家グループホーム札幌星置		
所在地	北海道札幌市手稲区星置3条9丁目8番11号		
自己評価作成日	評価結果市町村受理日	平成28年1月22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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170401657-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170401657-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022</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7丁目1 あおいビル7階
訪問調査日	平成 28 年 1 月 14 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)】

利用者様とのコミュニケーションを大切にし、常に感謝の気持ちを表現するように職員一同勤めています。  
ホームの目標としても「ありがとうの溢れるホームにします」と掲げており、利用者様に「ありがとう」を伝える為に、利用者様と職員が一緒になって何かを行わなくてはならないので、コミュニケーションが大切になってきます。また、感謝の言葉を言われる事で、認知症の方の情緒の安定が図れるようにとも考えています。  
職員同士のコミュニケーションの部分でも、「ありがとう」の言葉を多くし、円滑な人間関係を育み、職員の定職率が改善するようにと考えています。

【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)】

--

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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項目	取組の成果 ↓該当するものに○印	項目	取組の成果 ↓該当するものに○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目:23、24、25) ○ 1 ほぼ全ての利用者の 2 利用者の2/3くらいの 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんどつかんでいない	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) ○ 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拡がったり深まり、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 全くいない
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せている (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、安心して暮らせている (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	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作り、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	会社の3つの理念とホームの目標を掲げて、日々の朝礼で唱和しています。		
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	町内行事の参加。町内会館のホーム行事での利用。認知症サポーター養成講座の講師を通して地域との交流を図っています。		
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	見学は常時受け入れています。また、地域に認知症を知ってもらうため、認知症サポーター養成講座も開催しています。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	会議の中で、事故報告書の紹介を行い、アドバイスや意見を伺い、サービスの向上に生かしています。		
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に取り組んでいる	市の担当者と電話連絡、相談が主ですが、事故報告等の場合には、情報を共有し、協力関係を築くようにしています。		
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	朝礼、申し送り等で、情報を共有し現状の把握に努めています。また、ホーム内研修で拘束をしない理由や援助方法の理解を深めています。玄関には鈴を設置し、利用者様の玄関の出入りが解るようにしています。		
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	ホーム内研修等を行い、知識、理解を深め虐待に繋がるようなケアは行わないように努めています。		

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
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	ホーム内研修等で学び活用出来るように検討しています。		
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	管理者が中心となり、ご家族及び本人への説明を行い同意を得ています。		
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	ケアプラン作成時や説明の際に、意見要望を聞いているほか、玄関先に意見箱を設置し要望を出しやすいようにしている。		
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	日常的にヒアリングを行いスタッフの意見を聞く場を設けている。また、本社に窓口を設置し職員が相談や意見を出しやすいようにしている。 職員の要望をくみ取る為の意見箱をホーム内に設置しています。		
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	ユニット会議にて労働環境について確認したり、休憩時間の、しっかりとした取得を勧めています。 また、利用者様への援助の必要性に応じて、随時、休憩時間の検討や変更を行っています。		
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	外部の研修、社内の入社時研修、ホーム内研修を行っている。 初任者研修や介護支援専門員の資格取得費用の補助制度があり、資格取得を助成しています。		
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組をしている	管理者連絡会等で、他のホームとの情報交換をしているほか、近隣ホームの夏祭りや、地域の催し物を通して交流を深めています。		
<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	入居前入居時の面談で要望を伺っています。 困っていることが分からない方には、センター方式のシートを利用し、家族からご本人の出来る事、出来ない事を詳しく聞き取りしています。		

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
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	入居前や、入居時の面談で要望を伺っています。また、ホームでの生活が始まってからは、連絡やアンケートをとり要望を伺っています。		
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	本人や家族の意向を伺ったり、ホームでの生活の状況を見て頂き、必要な支援行っています。		
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	食材の買い物は利用者と一緒に外出。食事や掃除も利用者と一緒にしています。生活の中で最低限出きる事は一緒にしています。		
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	毎月の生活の様子を写真つきのお便りで、各ご家族に郵送しています。また、行事にお誘いするなどして、一緒に楽しんで頂ける工夫をしています。家族の中には馴染みの病院を使いたいと、受診対応を行って下さるご家族もいます。		
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う、支援に努めている	ご家族が面会しやすい環境づくりに努めています。また、ご本人の関心のある場所への外出支援を行っています。		
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	職員が間に入り話をしたり、一緒に作業をし関わりを持っています。		
22		○関係を断ち切らない取組 サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、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	退去された方でも、相談、支援に応じる事が出来る事を伝え、要望により情報提供を行っている。		
<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	ご家族から、お話を伺い日常の関わりなど把握できるように努めています。また、センター方式のシートを利用し本人の思いに配慮できるようにしています。		

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
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	ご本人や、ご家族のお話の中で把握できるように努めています。		
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	毎日の申送りや、記録物、センター方式等を利用し、細かな内容のアセスメントに努めています。		
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	職員の気付きや、思いを話し合い、まとまった内容を、カンファレンスを通して、ご本人、ご家族に紹介し、意見を頂く様にしています。		
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	ケアプランの援助内容を介護記録に記入し、職員間で課題に対しての情報を共有しています。また、それをサービス計画に反映させています。		
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、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	家族が対応できない病院受診や、定期的な趣味活動への送迎等、状況に応じた支援を行っています。		
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	運営推進会議には、民生委員、地域の方にも参加してもらっています。また、地域のボランティアや、理美容室等の訪問を積極的に受け入れています。		
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	特定の往診先とは提携していますが、過去に利用されていた受診先に通われないとの要望があった場合には、要望が叶うように対応しています。また、受診の送迎援助も行なっています。		
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	至急、相談が必要な内容に関しては、24時間オンコールの看護師に連絡をしています。また、看護師の巡回の折に、浣腸や巻爪の対応等、医療的な内容を支援してもらったり、指示をもらっています。		

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
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、細かなご本人の情報を病院側に提供し、入院生活に支障がないように配慮しています。また、入院後は細かな訪問を行い、ホーム側での対応出来る範囲を話し合い、なるべく早くに退院できるようにしています。		
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、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	入居時に重度化、終末期についての説明を行っています。また、そういった状況が懸念される場合には、家族への情報提供とともに、今後の方針をご家族と一緒に検討しています。		
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	定期的にホーム内研修を行い、単独外出事故や病状による急変等、考えられる事故に備えています。		
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2回の避難訓練を実施しています。その中で全員が避難誘導員になれるように配慮しています。運営推進会議を通して、避難訓練への近隣の方の参加を呼びかけています。		
<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	一人ひとりにあった、声かけをしています。また、時と場所、状況に応じて声掛けを変えています。個人への声掛けも、必要に応じて周りの方に聞こえないような工夫をしています。		
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	ご利用者の要望から、行事の外出先を選ぶ事があります。買い物や、外食の際には、ご利用者が選択できる機会を大事に関わっています。		
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、希望に沿って支援している	ご利用者様が、望まれる事があれば、まずその対応が出来ないかを現場で検討し対応するようにしています。		
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	職員が衣類を選ぶのではなく、利用者様と一緒に選ぶようにしています。イベントに応じて化粧を勧める事もあります。		

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	後片付けや、食器拭き、食事の盛り付けなどを手伝っていただいています。		
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	ご本人の好みの飲み物を用意したり、小まめに提供し摂取量が増える様に配慮しています。常食が摂取できない方には、刻み、ミキサーにて提供しています。		
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	義歯着用の方は、夜に預かり消毒しています。自分の歯が残っている方に関しては、状況に応じて声掛けしたり、ブラッシングの援助を行っています。		
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向けた支援を行っている	個人の排泄パターンを把握し、行いやすい方法で排泄を行っていただいています。また、必要に応じた時間毎の排泄の関わりを持ち、できる方にはトイレでの排泄も促しています。排泄の間隔や関わり方も定期的に職員間で話し合っています。		
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	水分が不足しないように、チェック表を活用し水分提供を行っています。また、腹部マッサージやいきみやすい姿勢にも配慮しています。定期的な排泄が出来る様に、往診先に指示をもらっています。		
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、個々に沿った支援をしている	2, 3日に一度は入浴して頂いています。拒否がある場合は時間を空けて声掛けをしたり、翌日に対応したりしています。また、気持ちよく入っていただけるように、声掛けや、入浴時の環境にも配慮しています。		
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	夜間は良眠出来る様に、環境を整えています。ご本人の状況に応じて、日中に休息して頂く方もいます。認知症から生活リズムが崩れやすい方は睡眠薬を使用させて頂く場合もあります。		
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	飲み始めの際は、職員間で効用、副作用などを周知し、悪影響がないかを観察しています。薬の処方数に関しては、配薬の際に確認し、誤薬が無いように注意しています。		

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
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	個人の出来る事を見極めて、役割が持てる様に配慮しています。また、外出、買い物、ドライブ等支援しています。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	外出行事や買い物等、その時々併せた外出をしている。また、ご本人の要望に応じて、ご家族の協力を得て、定期的に外出の支援を行っているケースもあります。		
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	ご本人が欲しいもの、必要な物を理解し、必要に応じて買いものの支援を行っています。また、手元にお金がないと不安になる方に関しては、紛失の心配の無い金額を自身で管理してもらっています。		
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	ご本人からの希望時には、随時、電話の利用を取り次いでいます。		
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	落ち着いて過ごして頂ける様にリビングの配置や環境を工夫しています。玄関やリビングでは季節を感じる事が出来る様に小物を飾るようにしています。リビングには利用者の手作りの絵や編み物を飾っています。		
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	リビングが狭く、リビングの中では一人になれる場所を作る事は出来ていません。リビングの席は、気の合う利用者様同士で構成しています。		
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、家具や衣服を自宅から持って来ていただきます。家具や衣類に関しては、安全性や使いやすさにも配慮して、ホーム側から使用の提案をさせてもらっています。		
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	センター方式を通して、ご本人の出来る事、出来ない事を検討し、援助しすぎないように勤めています。状況に応じて、転落防止のため、ベッドに手すりを設置したケースもあります。		