

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	0172000523		
法人名	株式会社アイリスマーク		
事業所名	ふれあい～朝里 2階		
所在地	北海道小樽市新光1丁目2番20号		
自己評価作成日	平成27年11月20日	評価結果市町村受理日	平成28年1月29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://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=0172000523-00&PrefCd=01&VersionCd=022
-------------	---

【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 19 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)】

消防等の避難訓練に関しては夜間をはじめ総合避難訓練や災害想定避難訓練を行っており、意識をしながら取り組むことが出来ている。また非常食等も完備しており、災害時の備えを積極的に進めています。
生活においては生活に適度な変化を持って頂くためにスタッフで話し合いボランティアを呼んだり、スタッフがイベントを行ったりと積極的にイベント企画に取り組んでいます。またフロアでも入居者様の雰囲気に合わせてイベントを行っている。今年は居酒屋を行った。
職員の意見や思いを聞き、話しやすい職場を目指すために面談を行ったり、意見交換をして出来る限り風通しの良い職場づくりを目指しています。

【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ます (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と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、生き活きと働けている (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
I 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	職員は名札に理念を常に入れている。 また入社時には理念について説明を行っている。		
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	町内会への参加や地域のまちづくりの会へ参加している。地域の幼稚園児が定期的に来訪して下さっている。		
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	地域の相談ステーションの看板を掲げ、近所の方の相談を受けれるようにしている。多くはないが、相談や見学を希望される方がいらっしゃる。		
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	運営推進会議には地域の方だけではなく、出来る限り家族の方に参加して頂き、意見交流や専門知識を学ぶ機会になっている。		
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	市の介護保険課や地域包括支援センターをはじめ後見センター等と連絡を取ったり、相談を行っている。		
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	出来る限り施錠を行わない様になっている。対象者に危険が及ぶ際には一時的に施錠をする事はあるが、対話の時間を増やしたり、希望時の外出を出来る限り行えるようにする等の工夫を行っている。また定期的に研修を行っている。		
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	社内研修や外部の研修に参加している。 また、社内にてその様な話等があった場合にはミーティングを行い、運営推進会議等にて報告を行っている。		

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
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	研修会に参加している。 また、担当の後見人とは連絡を取るようし、連携が取れる様に努めている。		
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	入居時、退去時には説明を行っている。 また改定等がある場合にはお手紙と同意書等で説明し、理解を求めている。		
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	運営推進会議の他に家族会を行っている。 その中で生活の様子を写真で流したり、行事の相談等を行っている。今年は家族から建物に関する意見があり、修繕を行った。		
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	毎月行っているフロアミーティングや日々の会話の中で意見を聞くようにしている。また定期的に行う面談にて普段話せない事等も話している。		
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	職員の社員登用や昇給等を行っている。また職員の自己評価等を行い、向上心が持てる様に工夫をしている。職員の環境に応じて出来る限り勤務の相談等に乗っている、また有給の取得や計画連休等も行っている。		
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	自己評価や面談を行い、良い所、苦手な所を話し合っている。また社内研修や外部の研修を受ける事で学ぶ機会を設けている。		
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組をしている	小樽グループホーム協議会主催の相互訪問に参加し、お互いの意見を聞く事で参考にしている。また職員の意識向上にもつながっている。		
II 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	入居前にはご家族様だけではなく、必ず本人とも直接会い、不安な事等を聞くようにしている。また可能な方にはホームへの見学や昼食をお試して食べて頂いている。		

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
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	入居前の面談時には介護の苦勞だけではなく、それに伴う家族関係や、行政的な事等の相談を受けている、面談時には聞き役に回り、否定等をせずに話しやすい環境づくりを心掛けている。		
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	事前の面談等で聞いたことを元に対応している、必要があれば外部のサービス等の検討もしている。		
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	出来る限り入居者様同士の会話は見守りしている。出来る限り本人の意思の通り生活が出来る様に安全に注意しながら見守りをしている。		
19		○本人と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	家族会や運営推進会議、イベント時には直接出欠の確認をし、会話する機会を作っている。また来訪時等には近況等を話している。本人の状況に応じてご家族様への協力もお願いしている。		
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	病院や美容院等、出来る限り本人の希望する馴染みを継続出来る様に心がけている。また、近所の美容院等入居してから馴染みが出来た方もいる。		
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	職員が見守りしている、認知症で会話が噛み合わなかったり、トラブルが起きそうな時には間に入ったり、中々話せない方にはその方が中心になる様な話題を提供している。		
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	退去後の生活に関する相談を受けたりお見舞い等を行っている。亡くなられた場合にはお葬式にも参列させていただいている。		
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					
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	本人との会話や行動から希望や意向を聞けるように心がけている。また本人から話が合った場合は可能な限り出来る様に検討している。		

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
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	入居前の面談や、入居後の会話、来訪者からの会話等からその方の生活歴や環境等を把握出来る様に努めている。		
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	毎日の申し送りにて一人ひとりの状況や変化を確認し、対応方法を話し合っている。また日誌に書く事で情報の共有を図っている。		
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	家族や看護師、カンファレンス等にて状況の把握や意見を出し合い状況に応じてケアプランに反映させている。		
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	個別日報や業務日誌にはスタッフの確認欄を設け情報共有の目視化をしている。業務日誌には気づいたことを記入している。		
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、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	その時の状況に応じて対応可能なサービスが無いかを検討している。以前には町内会に参加されている人もいた。		
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	町内会や地域のまちづくりの会に参加し理解を深めている。また町内の子供会の来訪等入居者の楽しみにつながっている。		
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	出来る限り本人の意向に添える様に支援している。本人に希望が無い場合等にはこちらから提案する事もある。		
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	医療連携訪問時や往診時には記録を元に情報を提供し、円滑に連携が取れる様に心がけている。		

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
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。	入院時には担当者が付き添い申し送りや必要な書類の提供を行い円滑な治療が行えるように努めている。		
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	状況に応じてご家族様、医師と面談を行い、出来る限りご家族様、入居者様の希望に添える様に努めている、またご家族様にも協力をお願いし、多様なチームで支援出来る様に努めている。		
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	職員は市の普通救命講習を行っている。また毎月夜間想定避難訓練、年3回の総合避難訓練を行っている。総合避難訓練時にはAEDや消火訓練等も行っている。		
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	隣の介護施設と連携している。訓練時には電話のやり取りや直接避難する訓練も行っている。訓練は夜間、日中、震災時等のシチュエーションで行っている。内容もその都度工夫している。		
IV 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	声かけは近くで小さい声で行ったり、拒否等がある場合には時間を置いたり、話題を変える等無理にスタッフ本位にならない様に注意している。社内研修等で学ぶ機会を作っている。		
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	短い言葉での声かけを心掛け、本人が選択しやすい様に物を見せたり、二者択一の質問をしている。また、答えを急がせず待つよう心掛けている。		
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、希望に沿って支援している	その日の状況に応じて対応している。入浴や食事のタイミング等、出来る限りのことは対応し、難しい物でも話は聞くようにしている。		
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	外出時やイベント時等にはおしゃれをされている、本人の好みの洋服を着てもらおうと危険が無ければスカート等もはいて頂いている。		

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	本人の希望に合わせて提供している。嫌いなものは無理に提供せずに代替え出来るものは代替えしている。料理のお手伝いや、食器洗いに無理なく参加して頂いている。		
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	食事量の確認や必要に応じて水分の摂取量を確認している。あまり摂取されない方には本人の嗜好も考慮して出来る限りストレスにならないように工夫している。		
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	ほとんどの方が行っている、過度の介助や不十分に注意しながら出来る限り本人が出来るように支援している。		
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向けた支援を行っている	過度のオムツの使用をしないようにリズムを把握する等して工夫している。また1日の中でも使用するパットを変え、その時の状況に応じたパットを使用している。		
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	下剤だけに頼らず、運動や食事にも注意をしている。運動不足な方は個別に運動も行っている。		
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、個々に沿った支援をしている	基本的には1日3人にて対応しているが、その日によって状況や本人の希望に沿って臨機応変に対応している。		
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	本人の希望に出来る限り合わせている。TVをつけて寝たい等の希望も聞いている。夜間不眠傾向にある方には出来る限り日中の活動が出来るように工夫している。		
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	お薬に変更があった場合は個人の薬箱に変更札を入れ、注意喚起する工夫を行っている。また入居者様の処方箋をまとめたファイルをいつでも見れるようにし、確認できるようにしている。		

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
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	縫い物等の趣味をして頂いたり、本人の得意な事をして頂いている。またストレスにならないように過度のお願いや声掛けはせず、あくまでも本人の意思に任せている。		
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	あまり本人の希望は聞かれないが、あった場合には検討している。中には本州まで旅行に行かれた方もいた。また訴えの少ない方には出来る限りこちらで外出する機会を作っている。		
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	基本的にはホームの金庫にて管理を行っているも本人の希望があった場合には5,000円を上限に本人にて管理して頂いている。		
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	本人の希望があった場合には電話をするフォローをしている。またお手紙に関しても本人の希望に合わせてフォローしている。昨年は年賀状を書かれた方もいた。		
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	季節に合った飾りつけを行っている。また外出時の写真を提示したりし、季節と思い出が一致するように工夫している。		
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	憩スペースとは別にソファを設け、一人や少人数で過ごせるような空間を作っている。		
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	本人の安全に考慮して、出来る限り可能なものを置いて頂いている。その方に応じて絨毯を敷いたり、仏壇を置く等様々であり、ご仏飯や掃除等が習慣に繋がっている。		
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	つかまり歩きがしやすい様に適度に家具を置いたりし工夫している。また色テープを貼る等し、目に入るような工夫もしている。		