

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	0170202261		
法人名	社会福祉法人パートナー		
事業所名	グループホームハートの家式番館		
所在地	札幌市東区東雁来9条1丁目8番5号		
自己評価作成日	平成23年10月16日	評価結果市町村受理日	平成24年2月10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)】

--

※事業所の基本情報は、介護サービス情報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=0170202261&amp;SCD=320">http://system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170202261&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12月2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)】

--

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>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	地域密着型サービスを踏まえ理念を作成し、入居者様の地域での暮らしが出来るように実践している。		
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	入居者様は、日常的に近所のスーパーや床屋・公園・銀行・郵便局を利用している。事業所としても町内会へ加入し地域の一員として近隣住民との交流を深められるよう運営に取り組んでいる。		
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	地域版ホーム便りを町内に回覧して頂いたり、ホームの行事(夏祭り、餅つき、敬老会等)へ参加頂き、認知症への理解を深めていただけるよう取り組んでいる。		
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	町内会長・地域包括支援センター職員・ご家族に参加して頂き、行事等の活動報告や、事故報告など行い、ご意見を頂き、今後の活動やサービスの質の向上に活かしている。		
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取り組んでいる	生活保護課へは、困難事例等の相談を折に触れ行っており、医療機関との連携についてや、生活相談など行っている。介護保険についての解釈等については介護保険課担当者へ連絡し確認を行い、事故報告については、直接持参し必要時指導を受けている。		
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	法人内には、「身体拘束・抑制廃止・虐待防止推進委員会」を設置しており、定期的な委員会の開催を行い、身体拘束・抑制のないケアの継続に取り組んでいる。ミーティングや朝の申し送りで、身体拘束や抑制にならないような支援方法を、話し合い実践している。		
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	上記委員会での内容や、高齢者虐待防止法に基づいた資料や事例を用い、学習会を行っている。		

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	管理者は理解できているが、職員への研修については今後おこなっていく予定となっている。現在、日常生活自立支援及び成年後見人制度についての利用はないが、管理者は家庭裁判所の説明会などに参加しており、必要時いつでも利用できる準備はある。		
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	入居希望のご相談があった場合には「入居のしおり」をお渡し、入居契約から退去までのご説明を行い、ご質問についてもお答えしている。入居契約時には、契約書の読み合わせを行い、ご理解・ご納得いただけるように取り組んでいる。		
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	入居契約時には、ホーム内苦情相談担当者についてご説明し、公的な苦情相談窓口についても説明を行い、ホーム内にも掲示している。ホーム来訪時に入居者様の近況報告を行い、ご要望やご意見を頂いている。ホーム運営への反映よりは、ケアプランへの反映が多い。		
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	就業規則に関する、職員から出された要望や意見については、理事会での検討が行われる。修繕についても積極的に、聞き入れてくれている。		
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	現在、より良い就業環境整備に着手し職員が、遣り甲斐を持って働けるように、法人全体での取り組みがはじまった。		
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	現在、就業環境整備と関連付けを行いながら、今まで行ってきた外部研修や、法人内研修、職場内での学習会をより効果的な学びの場として職員へ提供できるような新たな取り組みが開始された。		
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	法人内の事業所については、法人内研修・委員会活動や、親睦会などで交流があるが、他事業所とは、外部研修や、連絡協議会等の会議での交流に留まっている。		

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
<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	入居申し込みがあった時点で、ご家族様へ入居されるご本人様と一緒にご見学をお勧めしご見学時より、困っていることや、どのように暮らしたいか等お伺いしている。		
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	ご見学時には、ご家族様のこれまでの介護されてきた中での困り事や、ホームに対するご要望をお聴きし、入居が決まった段階からは、「入居のしおり」の説明を行いながら、ご要望等について具体的にお聴きし、ホーム入居への不安を軽減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	サービス開始前にお聴きした要望について実現できるように努め、ご家族の要望に合わせて医療機関の調整なども行っている。		
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	ホームの家事を分担して行っていただき、ホームの生活を共に創っているという実感を持っていただけるよう支援している。		
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	遠方のご家族様が、毎週電話で昔好きだった音楽を聞かせながら、ご家族としての想いのこもった介護参加をされていたり、自宅での生活に近づけるようご家族と話し合い、ご協力を得ながら、快適な居室環境整備を行い、ホームで安心して暮らせるように取り組んでいる。		
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	読書好きの方には、希望の書籍の発売日を地域の本屋さんから知らせてもらい、ご本人と一緒に買い物に行っている。また入居以前からの菩提寺へ命日参りや菩提寺行事への参加を継続して行っていただいている。		
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	体が思うように動かなくなった、入居者様の洗濯お手伝いや、散歩時の車椅子介助のお手伝い等、入居者様同士で助け合えるような場面を作り、入居者様同士の関係作りを行っている。		

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
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	ご退去後も、入院先へお見舞い伺ったり、必要な手続きのご相談にも応じている。		
<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	意思表示の出来る方については、毎日の生活の中からの言葉から、意思表示が困難な方については、仕草や表情から想いを汲み取り、意向の把握に努めている。		
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めている	入居前にどのように暮らされていたのかを、ご本人やご家族から伺い、また入居前に利用されていたサービスについては担当相談員や、利用先の事業所より情報収集を行い、経過の把握に努めている。		
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	入居者様個々の生活の様子を個別の日記に記録し、出来る事、出来ない事の把握に努め、その能力にあった暮らしができるよう努めている。		
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	介護計画書のサイクルに応じたモニタリングを行い、検討会議を開き、より良い生活が出来るように支援している。ご家族来訪時には、ご家族からの頂いた意見も検討会議で話し合われている。また病状変化時等には介護計画書の見直しも必要に応じ行っている。(担当医からも受診時に意見を頂いている)		
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	毎日の生活の状況を個別の日記に記録し、受診があった場合は、個別の受診記録に診察内容、服薬変更、医師からの指示を記録し、健康状態や精神状況の把握に努めている。		
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	1F・2Fのユニット間で協力しあって全体で入居者様を支援できるような体制作りを行っており、定期受診や外出などを行っている。		
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	地域の方が行事などにボランティアで参加してくださったり、避難訓練などにも協力を頂いている。		
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	入居時に通院先についての意向を確認を行っている。受診時には、ホームでの生活の様子などを伝え、信頼関係を築き、入居者様の担当医は、緊急時にも的確な指や、受診など対応してく、ホームと共に入居者様を支えている。		

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	ホームには、看護師の配置はないが、受診時や往診時に健康状態や、気づいたことの報告を行い、相談にも応じてくれている。また、発熱などの変化時に連絡を入れることで、担当医との連携調整を行っている。		
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。	入院時にはホームより、フェイスシートでの情報提供をお行い、入院にさいしてのご本人意向やご家族希望についても伝え、早期の退院についても支援を行っている。		
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	重度化・看取りの指針はあるが、ここの状況に合わせ、慎重に話し合いを行っている。		
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	急変時のマニュアルを整備し、法人内での研修も行っているが、全ての職員が応急手当ができるまでには至っていない。		
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6回の夜間想定での火災避難訓練をおこなっており、避難訓練においては、入居者様個々の状況に合わせた搬送技術向上を目指す取り組みを行っている。		
<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	自尊心・プライバシーに配慮した言葉掛けや、対応を心がけているが、介護が重なった場合など、徹底しきれない場面もある。		
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	自分で表現できる入居者様に対しては、概ね出来ているが、自分で表現が出来なくなった入居者様にたいしては、表情などで汲み取る努力はしているが、十分とはいえない。		
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	ホームの一日の流れは概ね決まっているが、御本人の要望や、体調により入居者様のその日のペースを取り入れ柔軟に取り組んでいる。		
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	ご本人と一緒に化粧品・衣服の買い物を行ったり、ヘアスタイルもご本人意向や、ご家族のアドバイスを頂きカットされ、その人らしい身だしなみ、お洒落ができるよう支援している。		

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	一人ひとりの力を活かし、下ごしらえ、配膳準備、片付けを一緒に行っている。職員と入居者様と一緒に食事をしている。		
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	一人ひとりの状態に合わせて、食べやすい形態や、持ちやすい形態の工夫を行い、使い易い食器にも配慮している。栄養状態は、血液検査の結果と照らし合わせながら支援している。水分等も状況に合わせて、水ゼリーやトロミをつけ、必要量の確保に努めている。		
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	毎食後口腔ケアを行い、口腔内の清潔保持に努めている。必要時は歯科衛生士による指導も受けながら支援している。		
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むけた支援を行っている	一人ひとりの排泄パターンに合わせて声かけや誘導を行い、トイレでの排泄に取り組んでいる。また意思表示が難しい方についても尿意・便意のサインを把握し、排泄の失敗がないように、支援を行っている。		
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	水分量や食材や運動量などに配慮し、出来るだけ自然な形で排便ができるよう支援している。また排便困難者については、排便反射のある時間帯に、トイレ誘導を行っているが、便秘が続く場合は医師と相談を行い支援している。		
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	基本的な曜日は決まっているが、本人の希望や身体状況に応じていつでも入浴が出来るよう支援している。		
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	一人ひとりの身体状況に合わせて、必要な場合は、日中休息をとって頂き、疲労感の軽減を行っている。日中の活動を支援してり寝具の工夫を行い、夜の睡眠につなげている。		
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	一人ひとりの服薬内容について、目的や副作用を把握し支援している。また定期受診日には担当医へ日頃の生活状況を報告し、現状にあった服薬ができるよう努めている。薬剤師を招き服薬管理についての学習会を開催している。		
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	入居者様の得意分野を活かし、食事作りやダンス・花壇の手入れ、読書や新聞の定期購読・買い物・銀行、喫茶店などこれまでの生活が継続できるよう支援している。		

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	御本人の希望により、スーパーや書店などの買い物や、気の合う人同士での外食を行っていただいている。また近隣の大型公園に出掛け、季節感じていただいたり、温泉一泊旅行へも出掛けています。地域の方からのお誘いで、ご自宅の庭を開放していただき、ぶどう狩り体験も毎年行っている。		
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	ご本人と一緒に銀行へお金を下ろしにいたり、買い物時は自分のお財布から、お金を支払っていただいたり、個々の状態により金銭管理を行っている。		
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	電話は自由に使えるようになっており、毎週ご家族と電話でお話をされている方もいる。温泉旅行のお土産を郵便局から送ったり、ご家族からお手紙が届いたりしている。		
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	適度な温度管理を行い、気になる匂いは窓を開け換気している。入居者様の状況に合わせ、音や照明も配慮している。季節の花を飾ったり、毎月発行の新聞や、外出や行事の写真を貼り、混乱のない家族的な雰囲気作りに努めている。		
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	居間にはソファやテーブルを配置し、気の合う人同士や、個の空間を確保できるよう支援している。居室以外に自分の仕事スペースを共有空間の中で確保されている方も居る。		
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	入居時には、なるべく多くの馴染みの物品を持ち込んでいただける様にお話し、ドレッサー・箆箆・お気に入りの椅子・仏壇などを持ち込まれている。		
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	個別の能力に配慮し、環境づくりを行っている。包丁や鉋が使用できる方には、職員の見守りの中で使用して頂き、一律に危険な物として判断せず、今出来ていることへの継続に向けて支援を行っている。		