

### 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   | 0170503692             |            |           |
| 法人名     | (有)マネジメントコンサルタント       |            |           |
| 事業所名    | エンゼルホーム北野              |            |           |
| 所在地     | 北海道札幌市清田区北野4条4丁目25番10号 |            |           |
| 自己評価作成日 | 平成23年12月30日            | 評価結果市町村受理日 | 平成24年2月3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)】

日々のレクリエーションを多く取り入れるようにしている。今後は地域との連携ということでも、年間行事にも地域に声をかけて参加して頂けるようにしていきたい。

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://77.system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170503692&amp;SCD=320">http://77.system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0170503692&amp;SCD=320</a> |
|-------------|---|

【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24年1月18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)】

| . 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<br>該当するものに 印                                 | 項目 | 取り組みの成果<br>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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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ったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている<br>(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<br>(参考項目:36,37)    | 66 | 職員は、活き活きと働けている<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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>理念に基づく運営</b> |      |   |   |      |                   |
| 1               | 1    | 理念の共有と実践<br>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   | 理念に沿った実践である様努めているスタッフルーム及び廊下に理念を掲げ更に名札の裏にも入れていつでも確認出来る様にしている。                       |      |                   |
| 2               | 2    | 事業所と地域とのつきあい<br>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   | 清掃や日頃の散歩で顔見知りとなり、町内の方から声を掛けられる事も増えてきた。  |      |                   |
| 3               |      | 事業所の力を活かした地域貢献<br>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   | 散歩中や町内清掃時等に積極的に挨拶や話しかけをしている。運営推進会議の際にも町内の状態をお聞きし、参考意見を話している。                        |      |                   |
| 4               | 3    | 運営推進会議を活かした取り組み<br>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                                      | 2カ月に1度運営推進会議を開催し、日常報告や評価への取り組みについても話し合っている。   |      |                   |
| 5               | 4    | 市町村との連携<br>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  | 市町村担当者や地域包括担当者とは日頃から相談や指導を受けながら連絡をとっている。また、札幌市主催の連絡会等にも参加している。                      |      |                   |
| 6               | 5    | 身体拘束をしないケアの実践<br>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 | 身体拘束禁止に関する事を理解し事業所内にも貼り紙等をして日頃から努めている。ホーム内での身体拘束は一切ない。夜間に関しては防犯上の理由から玄関だけは施錠を行っている。 |      |                   |
| 7               |      | 虐待の防止の徹底<br>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                                       | 虐待について機会がある事ごとに学んでおり、ホーム内に張り紙をし日頃から自分達の介護方法等の間違いについて話し合っている。                        |      |                   |

| 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<br>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    | 研修等で学び持ち帰った物は職員同士で共有している。また、必要な方を見極め支援を心掛けている。                    |      |                   |
| 9    |      | 契約に関する説明と納得<br>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、解約時、改定時には直接、利用者・ご家族に説明し不安点・疑問点があった場合には十分な説明をおこない納得していただいている。  |      |                   |
| 10   | 6    | 運営に関する利用者、家族等意見の反映<br>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                      | 玄関に意見箱等を設置し家族が普段直接言えない事も伝わる様配慮している。また来訪時に気軽に話せる様な雰囲気作りに配慮して行っている。 |      |                   |
| 11   | 7    | 運営に関する職員意見の反映<br>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                                      | いつでも気軽に話せる環境を作ってもらっている。またカンファレンス等でも話し合っている。                       |      |                   |
| 12   |      | 就業環境の整備<br>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      | 代表者は職員の仕事の実績等を把握し、キャリアパス等を利用し各自が向上心を持って働けるよう整備に努めている。             |      |                   |
| 13   |      | 職員を育てる取り組み<br>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         | 事業所外で開催される研修にはなるべく多くの職員が受講できるようにしている。また、始めたばかりではあるが社内での研修会も行っている。 |      |                   |
| 14   |      | 同業者との交流を通じた向上<br>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 | 研修会への参加する機会を作ってもらっているが、やや消極的と感じる職員もいる。                            |      |                   |

| 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>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<br>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 | 入居前と入居後に本人と話し合う機会を設けアセスメントを作成し本人の理解を心掛け不安のない関係作りに努めている。また日々様子を観察し異変に気づける様に気を配っている。 |      |                   |
| 16                       |      | 初期に築く家族等との信頼関係<br>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            | ご家族の不安や要望・意向等を面談を通じて事前に話し合っている。またそれを実践する事で信頼関係を築けるように努めている。                        |      |                   |
| 17                       |      | 初期対応の見極めと支援<br>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        | 本人やご家族の要望に沿えるよう努めている。また訪問診療・訪問歯科等外部サービスの提供も個々に検討し実施している。                           |      |                   |
| 18                       |      | 本人と共に過ごし支え合う関係<br>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                           | 主従関係にならない様に日々態度や言葉遣い気を付けている。また、一緒に過ごし寄り添う事で共に支えていける関係の構築に努めている。                    |      |                   |
| 19                       |      | 本人を共に支え合う家族との関係<br>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            | 家族との会話を大切にし本人がホームで過ごし易いられる様に情報交換をしている。それを皆で話し合いケアプランの中に入れていく。                      |      |                   |
| 20                       | 8    | 馴染みの人や場との関係継続の支援<br>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                        | 馴染みの方の面会時には居室にてゆっくりして頂けるよう配慮している。  |      |                   |
| 21                       |      | 利用者同士の関係の支援<br>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                    | 入居者同士の間人間関係を見極め上手く関わり合える様、支えられる様に、時には職員が中間に入っている。またレクリエーションや散歩で交流出来る様に職員が配慮している。   |      |                   |

| 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 |
| 22                                |      | 関係を断ち切らない取組み<br>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                     | 契約が終了した後も相談を受けるなどの対応をしている。  |      |                   |
| <b>. 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<br>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   | 本人の思いを日常生活の会話・行動から把握するよう努力している。またカンファレンスや日常の会話でも話し合いを設けている。           |      |                   |
| 24                                |      | これまでの暮らしの把握<br>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                                       | アセスメントシートを参考にし、生活歴やこれまでのサービスの利用の経過の把握に努めている。                          |      |                   |
| 25                                |      | 暮らしの現状の把握<br>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   | 本人のペースで生活出来る様、話し合いながら把握に努めている。  |      |                   |
| 26                                | 10   | チームでつくる介護計画とモニタリング<br>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 | アセスメントを作成し、それを元に会議にて課題や対策について話し合い、介護計画を作成している。また定期的にアセスメントの見直しを行っている。 |      |                   |
| 27                                |      | 個別の記録と実践への反映<br>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                        | 個々の記録に小さな事でも新しい情報を書き込んで実践へ反映している。                                     |      |                   |
| 28                                |      | 一人ひとりを支えるための事業所の多機能化<br>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               | 本人・家族の状況に応じて、通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し、個々の満足度を高めるよう努力している。                  |      |                   |
| 29                                |      | 地域資源との協働<br>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                         | 利用者が安心して地域での暮らしを続けられるよう、警察や消防、民生委員、地区町内会長、区担当職員と意見を交換する機会を設けている。      |      |                   |
| 30                                | 11   | かかりつけ医の受診支援<br>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                    | 2週に1回かかりつけ医の訪問(往診)と随時の病院送迎・付添いなどのサービスも実施している。日頃から状態の報告等も行っている。        |      |                   |

| 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<br>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                      | 日常的にかかりつけ医看護師や訪問看護師に報告・連絡・相談できる体制を整えている。                             |      |                   |
| 32                            |      | 入退院時の医療機関との協働<br>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。 | 入院先ソーシャルワーカーと日頃から面識を持ち、退院時期等についても早期退院を目指した情報交換や相談に努めている。             |      |                   |
| 33                            | 12   | 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援<br>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 | 重度化した際の事業所方針を明確にし職員・本人・家族と共有している。                                    |      |                   |
| 34                            |      | 急変や事故発生時の備え<br>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   | 定期的には行っていないが応急手当での訓練等行っている。また、事故防止マニュアル等も完備し、特変時にそなえている。             |      |                   |
| 35                            | 13   | 災害対策<br>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回の防災避難訓練を行っている。また、運営推進会議に地区消防や町内会役員も参加していただき、災害対策に努めている。          |      |                   |
| <b>.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<br>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  | 人生の先輩であると言う事を念頭に置き個々に対応している。気分を害する事のない様に注意し声掛けを行っている。                |      |                   |
| 37                            |      | 利用者の希望の表出や自己決定の支援<br>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   | 1対1で会話が出来る機会を持てる様心掛け、思いや希望が言える関係作りに努力している。                           |      |                   |
| 38                            |      | 日々のその人らしい暮らし<br>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                                   | 出来るだけ職員本位にならない様に注意し、その日の希望に柔軟に対応出来る様心掛けているが、日によっては職員本位になってしまう事も多少ある。 |      |                   |
| 39                            |      | 身だしなみやおしゃれの支援<br>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  | 特別な日には特に身だしなみやおしゃれを楽しんで頂け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<br>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    | 出来る方には調理への参加の実施で入居者・職員共に有意義な時間を共有し楽しむ事が出来ている。また、個々に合わせた提供にも配慮をおこなっている。 |      |                   |
| 41   |      | 栄養摂取や水分確保の支援<br>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         | 職員が献立を立て工夫を行っている。食べにくい物等は希望に合わせて形を変えて提供している。                           |      |                   |
| 42   |      | 口腔内の清潔保持<br>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                  | 訪問歯科の導入や日々の食後の口腔ケア支援を行っている。介助が必要な方には介助にて行っている。                         |      |                   |
| 43   | 16   | 排泄の自立支援<br>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  | 排泄パターンを把握する事により個々のパターンに沿った声掛け誘導を行っている。                                 |      |                   |
| 44   |      | 便秘の予防と対応<br>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                  | 予防のために水分量の調整・腸の動きを良くする飲食メニューの提供を行っている。                                 |      |                   |
| 45   | 17   | 入浴を楽しむことができる支援<br>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 | 個々の希望に合わせてゆっくりと入浴できる様支援している。安全に入浴出来る様に介護度の高い方には職員2名体制で対応している。          |      |                   |
| 46   |      | 安眠や休息の支援<br>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                   | 日中や昼食後等に休憩して頂ける時間を取り身体に負担を掛けない様にしている。                                  |      |                   |
| 47   |      | 服薬支援<br>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              | 個々の薬を理解・把握する努力を行っている。確実に服薬して頂ける様に2人で読み合わせ確認を行い服薬して頂いている。               |      |                   |
| 48   |      | 役割、楽しみごとの支援<br>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 | 個々の思いを大切に、掃除や行事・レクへの参加をして頂けるように配慮している。                                 |      |                   |

| 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<br>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                     | 普段の散歩の他に家族との外出等気持ちよく過ごしてもらえるように配慮している。買い物は機会が減っている。                         |      |                   |
| 50   |      | お金の所持や使うことの支援<br>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  | 個々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が、人によってはホームにて管理を行っている。また、お金を使える機会が少なくなっている。  |      |                   |
| 51   |      | 電話や手紙の支援<br>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   | いつでも電話等出来る様、本人が申し出られる雰囲気作りをしている。  |      |                   |
| 52   | 19   | 居心地のよい共用空間づくり<br>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 | 共有部分の音や光の調節を行い、入居者が不快な思いをしない様に努め、居心地の良い空間作りに工夫をしている。また、季節に合った演出も行っている。      |      |                   |
| 53   |      | 共用空間における一人ひとりの居場所づくり<br>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  | リビングや玄関前ベンチ等で時々に合わせて1人で過ごされたり、気の合う者同士でくつろげる様に空間の間を作っている。                    |      |                   |
| 54   | 20   | 居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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  | 家で使っていた物を入居の際に持ってきて頂き、安心して過ごして貰えるように配慮している。毎日の掃除や換気を心掛けて清潔感あふれる空間の維持に努めている。 |      |                   |
| 55   |      | 一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり<br>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  | 各居室の表札やトイレに目印を付ける等本人が混乱する事なく生活出来る様に工夫している。                                  |      |                   |