

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

Table with 4 rows: 事業所番号 (0175300250), 法人名 (有限会社 ケアサポートますむら), 事業所名 (グループホーム ファミールみどり), 所在地 (網走市緑町1番地10-6号), 自己評価作成日 (平成28年8月31日), 評価結果市町村受理日 (平成29年1月20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)】

今年で開設16周年を迎えました。長年来て頂いているボランティアさんとも顔馴染みとなっており、職員や入居者様とも関係が長く、気さくに何でも話ができる関係になっています。また町内会の方々とも長年の交流があり、行事や運営推進会議の参加、消防訓練の参加など、協力的に参加して頂いています。入居されている家族の方も長年の関係がある方もいて積極的に面会に来て頂いたり、頂きものを持ってきてくれます。事業者は職員の健康管理に常に気を使って頂いており、その職員に合った勤務体系を作ってくれたり、病気などで休暇があった職員がいれば管理者や職員が常に気を配って頂いていることは他の施設にない職員のケアも行っている点です。当施設の職員は明るく笑顔で入居者様に接しており、常に空気が明るく、入居者様も職員もお互いに楽しそうに生活している姿がみられます。

※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。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, http://www.kaijokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kihon=true&JigyosyoCd=0175300250-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 rows: 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), 訪問調査日 (平成28年11月29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)】

平成12年の開設から職員の定着率が高く、6割以上が10年以上勤務している。利用者が安心して毎日を送れるよう、慣れ親しんだ職員と家族と共に環境づくりに取り組んでいる。事業所では職員が研修に参加し、新しい介護の視点や知識を吸収することを奨励しており、遠方の研修に参加できるよう配慮し、内部研修で共有しながら介護力を向上していくように取り組んでいる。職員にも学ぶ意欲があり、資格取得や地域のボランティア活動などにも参加している。利用者の日々の楽しみのため、年齢層の広い多くのボランティアが継続的に訪問しており、その様子はインターネットを通じて公開も行っている。利用者の支援を行うため、利用者の希望や暮らしぶりの情報収集を丁寧に行っており、介護計画の振り返りのための活用と共に、新しい職員にも利用者の人となりや経過が分かりやすく記録されている。

Table with 4 columns: 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). Rows 56-62 detailing service outcomes and user satisfaction.

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
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	理念は毎月のケア会議にて復唱し、玄関に理念を掲示し、実践するよう職員は心がけている。	理念は玄関などに掲示しており、毎月の職員会議の冒頭で唱和している。事業所を開設した際に作った「ゆったりと・一緒に・楽しく・その人らしく・豊かに」は、事業所の歴史と共に職員に受け継がれている。	
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人として日常的に交流している	地域ボランティアを通じて交流があり、ご近所様から野菜を頂いたり、運営推進会議の出席も参加して頂き交流を図っている。	地域からのボランティアが継続的に多数訪問しており、利用者の楽しみにつながっている。地域のスポーツ少年団も訪れるなど、幅広い年代との交流が行われている。	
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	職員はボランティア活動を行ったり、認知症サポーター養成講座を運営推進会議等や出前講座などを実施している。		
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	市の職員、地域包括支援センターの職員、町内会の方々に出席して頂き、近況や情報などを共有している。	運営推進会議は家族が出席しやすい日程を設定し、参加者が多く得られるようにしている。事故報告などを行い、透明性の高い運営を目指し、会議をきっかけに地域との交流や災害時の協力が得られるよう関係を作っている。	
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取り組んでいる	運営推進会議に参加して頂き、情報交換を行ったり、市職員からメールでの情報を頂いたりして連携を図っている。	市の開催する認知症サポーター講座の講師の協力を行い地域作りに取り組んでいる。また家族から成年後見制度の相談に専門窓口を交えて対応するなど必要な協力を適切に行っている。	
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	職員は、身体拘束の研修に参加している。、やむおえず拘束する場合は家族様に了承を頂き身体拘束するケアを実施しているケースもある。	昨年度外部研修に3名の職員が参加し、内部に伝達を行っている。今年度は職員の入替わりがないため外部研修への参加は実施していない。身体拘束を行わないよう職員同士で不適切な対応がないか振り返りを行っている。玄関の施錠は、夜間のみ防犯を目的に行っている。	
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	職員は、虐待に関する研修に参加しており、管理者からも虐待しないよう指導を行い、虐待防止に努めている。		

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
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	管理者は成年後見人制度の研修に参加し、権利擁護に関する知識を得ている。		
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	入居前の段階で面談し、管理者から契約内容の説明を行っている。		
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	運営推進会議にて家族様に意見を聞いたり、アンケートを実施している。	利用者の家族は毎月支払時などに事業所に来訪するため、定期的に意見を聞くことができる。家族からの要望により、職員を写真で紹介し、名前が分かるようにするなど、より良い運営に意見を活用している。	
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	ケア会議や管理者が個別に意見や提案の聞き取りを行っている。	職員からの働き方の意向を取り入れ、具体的な処遇改善を行う事で意欲をもって仕事に取り組めるようにしている。職員の定着率が高く、研修の浸透効果も高いことから、リフレッシュも兼ねて遠方であっても研修への派遣を行っている。	
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	今年度より休憩室を作り、休憩時間時に利用しているが、必ずしも休憩をとれていないのが現状である。		
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	管理者は職員に合った研修機会を設けてくれている。		
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	網走市のグループホームの職員同士が参加し見学したり、交流を図る機会を設けている。		

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
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	入居前の面談をし、家族様、施設から情報を頂きケア会議にて検討を行い本人様の要望を聞きながらケアに取り組んでいる。		
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	センター方式を活用したり、家族様や使用していた施設からの情報を聞きとり職員間で共有している。		
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	初期の段階では家族様や以前の施設からの情報を得てケアプランを作成している。		
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	本人様の気持ちを重視したケアを行うよう実践しているが、職員ペースでのケアを行っているところもあるので改善が必要である。		
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	遠方に住んでいる方はホームページなどで閲覧されたり、面会時や広報を通じて近況報告を行っている。		
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	一部の入居者の方は、友人の面会があり、なじみの関係づくりを継続できるようにしている。	利用者が会いたい人に連絡を取り、意向を伝えたり、自宅を見にドライブに出かけたりしている。家族に会いに出かけ、一緒に写真を撮影して思い出を振り返ることができるようにしている。	
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	仲の良い入居者同士の交流もあり、ホールや食堂で和気あいあい話をされたりする姿も見られる。		

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	職員は退去後も施設に様子を見に行ったりしている。		
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	ケア会議にて検討し、本人様の意見や要望を聞く機会を設けているが意思疎通が難しい方に関しては困難な場合もある。	職員の多くが10年以上勤務しており、利用者との時間を掛けて築いた信頼関係の中で気持ちをくみ取っている。利用者ごとに担当職員がおり、センター方式のアセスメントを活用し理解に努めている。	
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	入居前にセンター方式から得た情報を活用したりご家族様から情報を頂いて共有している。		
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	変化があれば連絡ノートや引継ぎ、管理者からの連絡で近況を常に把握できるシステム作りを実践している。		
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	それぞれの入居者によって、モニタリング、評価、問題点を出しケアプラン作成に活かしている。	利用者の担当職員がモニタリングを行い、ケア会議で介護計画について話し合っている。その時に必要なケアを見極め、重点的に支援すべき点を介護計画に記載し日々の支援を行っている。	
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	変化があれば常に個々の管理記録に記入を行い、引継ぎ等で情報を共有している。		
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、その時々にも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	サービス外のこと、買い物や通院介助などを行っている。		
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	町内会の方やボランティアさんなど施設内での生活が閉鎖的にならないように外部との交流を図っている。		
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支援している	協力医院があり予防接種や訪問歯科や定期健診等を受けている。	精神科などへは事業所で通院の支援を行っている。また、訪問歯科も月2回受けることができる。専門医の受診は、家族対応で行っており家族が医師に利用者の生活状況などを伝えられるよう情報提供を行っている。	

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	月1回の定期訪問があり、変化があれば常に状況を報告したり、特変があれば相談したりしている。		
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。	地域医療サービスとの連携があり、職員が訪問して様子を見に行き早期退院に向けた努力を行っている。		
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。	看取りケアの研修に参加している職員もいるが、施設では看取りケアを行うまでには至っていない。	利用者と家族の希望に応じて実施できるような体制を整えている。終末期に向けた時期には地域医療の状況も踏まえ、主治医と家族を交え方針を話し合うことになっており、訪問看護や職員の研修を行っている。	
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	全職員が救急救命講習に参加しており、急変時に対応できるよう訓練を行っている。またマニュアルもある。		
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	年2回の避難訓練の実施と警察署の方が来られ、地域の方と交えての図上訓練を行ったりしている。	避難訓練を年2回実施するとともに、近隣の高層建築へ避難先として受入れ要請や、他の介護保険施設と協力の申し合わせを行っている。火災の他津波や断水などの想定もしている。	
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	入居者様はそれぞれの時間を過ごして頂いているが、介護で忙しくなると言葉かけが荒くなることも時々みられる。	職員の多くが長く勤務しており、利用者との信頼関係の上で慣れ親しんだ介護を提供しているが、接遇面などで慣れ合いになっていないか職員も迷いを感じる場面がみられる。	利用者の尊厳について意識し、利用者や介護者が共に生活するなかでもプロとしての自覚を持った対応ができるよう学んでいくことが期待される。
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	希望があれば聞き入れるように努めている。またドライブ等の外出支援を行っている。		
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	自己決定が難しい入居者様に関しては、職員側のペースで支援しているが、自立している入居者様に関しては希望に沿えるよう支援を心掛けている。		
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	行事の時は化粧をしたりしている方もおり、服装も家族様に頼み購入して頂き、おしゃれをする機会を設けている。		

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
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	食事の希望を聞き取り、食べたい食事を作り提供している。食後の食器拭きなどのお伝いをしている。	テレビなどで見たり、その時に食べたいものを利用者から聞き、献立に取り入れている。もやしの根を取ったり箸の下ごしらえなど利用者が参加できる場面を作っている。	
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	食事の摂取量、水分量の管理を行い、栄養バランスを考えての食事を提供している。		
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	毎食後の口腔ケアを実施し、口腔内の観察を行い変化があれば報告を行っている。		
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	声掛けでトイレ誘導を行ったり、ズボンの上げ下げなどなるべく自立支援に向けた取り組みをしている。	おむつは出来るだけ使わず、トイレでの排泄ができるよう支援している。おむつなどのムシが出やすい時期や利用者の体調などの状況に合わせて誘導や介助方法を検討し快適に過ごせるように支援している。	
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	普段は運動など身体を動かして排泄を促して頂くよう支援しているが、排泄シートを確認し、排便がないときは下剤等で調整をしている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴日が決まっており、入浴時間も決まっているため好きな時間に入浴をすることができないのが現状である。	週2回から3回の入浴を行っており、1時30分から3時30分の間の職員配置を厚くし対応している。入浴の見守りやドライヤーなどを退職した職員がボランティアとして支援している。	
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	全入居者の方々は午後からの休息をとれる時間を設けている。		
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	薬の処方箋で副作用を確認をし、薬の変化があればモニタリングを行い、症状に変化があれば主治医に報告を行っている。		
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	それぞれの入居者の方々の趣味、趣向を考慮し、活かしている。		

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	散歩の機会がなくなっており外出機会は減ってきているが、たまにドライブに行ったり、家族様に外出していただく機会を設けている。	散歩の希望も利用者の高齢化と重度化の影響で減っている。しかし、地域の催しに出演するなど、趣味や希望に合わせて家族と協力して利用者が外出する機会を支援している。介護度が低い利用者が増えてきたこともあり、外出支援の取り組みに力を入れることになっている。	新しい利用者を迎え、職員にも外出支援への意欲がみられる。運営推進会議等でも外出についてのアドバイスを心得ており、外出行事や個別外出への取り組みが予定されている。利用者の地域での暮らしを支える一環として外出支援に取り組んでいくことが期待される。
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	金銭管理ができる入居者の方は財布を持っている方もいるが外出して使用する機会がない。		
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	手紙を書いて代わりに出しに行ったり、家族様から連絡が来て、電話で会話をしたりしている方もいる。		
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	当施設の最も自慢できるところであり、季節に応じた空間づくりをして、一緒に作り物をしたり居心地の良い空間づくりを行っている。	食堂と居間として利用している多目的ホールが別となっており、居間ではテレビを見たり、様々なボランティアが頻繁に訪問し、利用者との交流を行っている。利用者の書道や手芸作品が飾られ、季節ごとの装飾を行い雰囲気作りにも力を入れている。バリアフリーの構造で、安全に配慮されている。	
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	気の合う入居者の方々は食堂やホールなどで会話を楽しんでいる様子が見られる。		
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	馴染みの物を家から持って来て頂き、安心して過ごして頂けるよう配慮している。	利用者の個室には利用者が入居前に使っていた馴染みの家具や家族の写真などを持ち込んでいる。入居後に撮影した写真や、手芸作品なども飾られており、利用者ごとに暮らしやすく工夫されている。	
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	廊下には手すりが付いており、車椅子が通れるような幅があり安全に配慮がなされている。		