

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	0170401806		
法人名	株式会社 ウエルネスヒューマンケア		
事業所名	グループホーム ウエルネスこすもす		
所在地	札幌市手稲区新発寒6条9丁目4-3		
自己評価作成日	平成24年12月20日	評価結果市町村受理日	平成25年10月9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)】

認知症であってもごく普通の暮らしを提供する場として一人一人の意思や意見を尊重し家庭的な雰囲気の中で今まで同様の生活が継続できる様心がけている。また、スタッフによる研修や町内の行事にも積極的に参加している。

※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\\_2011\\_022\\_kani=tue&JigyosyoCd=0170401806-00&PrefCd=01&VersionCd=022](http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2011_022_kani=tue&JigyosyoCd=0170401806-00&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番あおいビル7階
訪問調査日	平成 25 年 9 月 11 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)】

ログハウス式2階建の事業所は閑静な住宅街の一角に違和感なくたたずんでいます。近くの公園や河川敷の土手は利用者の散歩コースとなり、地域住民との触れ合いの場でもあります。また、幼稚園や会館にも近く、地域資源の活用も活発です。職員は笑顔で利用者に寄り添い、自己決定出来るまでゆっくり関わり習字や人形作り、ぬり絵、読書、カラオケなど得意な事やできる事を支援しながら利用者の楽しみに繋げています。色々な場面で職員のアイデアと工夫が感じられます。また、運営推進会議には利用者や家族が多数参加し、意見や要望は建設的で職員への信頼も厚く、感謝や労いの言葉も多数寄せられています。新しい管理者は利用者のより良い暮らしの実現に向けて職員結束してサービスの向上に努めています。

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)	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)
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、生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、安心して暮らしている (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	新しいスタッフには学習会等の機会を設けている	理念は地域密着型の意義を踏まえ、3年前に職員全員で作りました。パンフレットや事業所に掲示し、職員はもとより家族にも周知し、ケアの中で実践に繋がっています。	
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	交流の機会を持ち町内の方やボランティアの方の来訪も受け入れている	近くの公園で町内の夏祭りを楽しんだり、清掃活動や新年会に参加しています。また、幼稚園児の訪問で童謡やお遊戯をする姿に利用者は感激のあまり涙ぐんでいました。ボランティアとの交流も楽しみに繋がっています。	
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	運営推進会議へ多く参加して頂いている。		
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	各階で順番に行、他のスタッフや入居者様が参加できる環境で行い。積極的に意見が言える様にしている。	会議には定例の参加者と家族や利用者も多く、定期的で開催されています。町内会長は地域の独居高齢者の安否確認に力を入れ、事業所として協力できることを継続して意見交換を行っています。	
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取り組んでいる	担当者が都度連絡を取っている	管理者は市の連絡会議の書記を務め、研修や管理者会議などに協力して関係を築いています。介護保険課や福祉課にはその都度担当者が出向くなどして、連携を図っています。	
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	身体拘束についての学習会を行うなど理解を深めている	身体拘束については研修や学習会で「拘束は絶対しない」との強い思いを持って取り組んでいます。新人職員の多い時期は特に社員教育に力を入れています。	
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	内部研修を行いスタッフ間で意見交換しあ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	管理者が外部で学んだ事を活用		
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	話のたらいまわしにならないように誰に聞いたらいいのか一本化している		
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	家族会の意見箱が玄関にあり要望を出しやすい環境になっている	運営推進会議には運営者側も参加して、家族の要望を直接聞いて運営に反映しています。来年度に向けて冷房設備が設置されることになりました。	
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	言いたい事を言える風通しの良い職場環境	職員は運営者に職場の環境整備を提案していますが運営に反映するまでには至っていない状況にあります。今後も発信し続け、運営者と職員の相互理解につなげ、サービスの向上に努めていきます。	
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			
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	学習会や研修への参加などスキルアップに努めていく		
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	他の施設との交流などもっと積極的に取り組みたい		

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>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	コミュニケーションを積極的にとりご本人からニーズを聴く事が出来る様、傾聴し会話しながら関係作りに努めている			
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	アンケートにご記入して頂き、ご来訪時にも伺っている			
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	ご本人やご家族様にご希望をお聞きし臨機応変に対応している			
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	ご本人を知り理解できるようなプランを取り入れている。グループホーム本来の普通の生活が出来る様支援している			
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	必要に応じケースカンファへの参加やご協力をお願いし関係作りをしている			
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	月1回のお便りやご来訪時の近況報告での交流やホームの行事にご参加頂き、年末年始、お盆の外出等お願いしている。	自宅に外泊したりお盆の墓参り、正月の初詣等は家族の協力で実現しています。利用者の友人の訪問には湯茶を出すなどして、居室でゆっくり寛いでもらっています。		
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	一人一人に合わせ仲介するなど孤立しないように関わりを持っている			

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	年賀状のやり取りや連絡、ご相談に応じさせて頂いている		
<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	ご本人に要望をお聞きしご本人の意向に添える様、時にはご家族様にご協力をして頂いている	利用者全員の要望や思いは伝えられています。伝えにくい場合でも表情やしぐさで把握し、自己決定するところ迄ゆっくり関わり、希望に沿えるように努めています。	
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	ご入居の際には馴染みの物をご持参頂き生活のリズムが崩れないように努めている。		
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	体調、身体状況に合わせ有する力の把握、支援に努めている		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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	月に1度カンファレンスを行いご本人やご家族の意見を含め話し合いし作成している	介護計画は本人と家族の意向を踏まえ、カンファレンスなどで話し合い作成されています。毎月評価を記録し、計画の遂行状況は毎日記録しています。	
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	スタッフ間で情報を共有し疑問を含め積極的に意見交換し活かしている		
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	訪問マッサージなどお願ひしその都度対応できるよう取り組んでいる		
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	近くの公園へ行ったり町内の会館を利用している		
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支援している	往診医の変更があったが、より密に相談や対応が出来るようになった	かかりつけ医は月2回の往診で対応し、歯科医は毎週利用者全員の口腔を診て必要時に治療を行っています。診察後は家族に報告し、職員間で共有しています。	

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	
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	入居者様の状況を共有しその都度適切なアドバイスや指示を頂けるよう連携している			
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。	出来るだけ足を運び病院やご家族様と情報を共有し関係作りに努めている			
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	現在終末期の介護は行っていないが学習会や外部研修に参加し取り組んでいる	利用開始時に、終末期の看取りは出来ないことを本人並びに家族へ説明し、理解を得ています。緊急時の対応としては医療機関へ繋いでいます。		
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	全ての職員が対応できるようAEDの講習会をしたい			
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	緊急連絡網を作成し地域の協力体制を作っている	避難訓練は地域住民の協力もあって年2回実施されています。町内会で避難経路の確認、災害時の備蓄品も用意され、事業所内の防火点検も行い、非常持ち出し袋も用意されています。今後は断水や停電、地震時の話し合いも予定しています。		
<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	人格の尊重を重視しスタッフ間で確認しながら気を配っている	利用者の誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応には気を付けていますが洗濯物（下着類）の干し方、パット類の保管が目につきやすい状況にあります。	トイレのオムツやパット類の保管の工夫と洗濯物（下着類）にハンカチなどを掛けたり、目につきにくい場所に干すなどの配慮に期待します。	
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	自己決定が出来るような声掛けをしている			
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	入居者様のその日の状況に合わせて臨機応変に支援している			
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	馴染みの物を使用し入居される前からの習慣を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
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	味見をして頂いたり盛り付けをして頂き積極的に参加して頂いている	食事は献立や食材は業者に委託しています。調理は職員が交替で行い、刻む、下ごしらえ、盛りつけ、味見など利用者も職員と一緒に参加し、会話をしながら家庭的な雰囲気の中で一緒に頂いています。手造りおやつは好評です。	
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	食べる量や水分量を把握しバランスが保てるよう支援している		
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	毎食後口腔ケアを行い歯科衛生の指導を受けている		
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	チェック表を使い一人一人のパターンを見ながら声掛けしている	職員は利用者のトイレでの排泄に力を入れていきます。そのためにも布製の下着にこだわり、時間的誘導やそれぞれに合ったパットを利用する事で失敗を減らし、自尊心の維持にもつながっています。	
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	一人一人のリズムを把握しそれぞれに合った対応をしている		
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ず、個々にそった支援をしている	拒否される際には無理せず時間を置くなどしている	入浴は利用者と職員が1対1で会話を楽しんだり、ぬるめ、熱め、長湯、拒否的な方とそれぞれの要望に合わせてつつ、楽しみに繋がるよう支援しています。時には菖蒲やレモン風呂で変化もつけています。	
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	一人一人の体力や体調に合わせて対応をしている		
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	常に薬の確認が出来る様支援日誌にファイルし確認している		
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	個々に合わせ趣味など継続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	
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	冬季以外は近くの公園に行き外気や地域のかたと触れ合える様に支援している	外出は花見やよさこいツアー、イチゴ狩り、外食などに出かけています。好天時には公園や河川敷の散歩コースで地域の方と触れたり、花を眺めたり四季の移り変わりを楽しんでいます。なかでもビール園に出かけた時が一番の思い出になったようです。		
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	ご本人とご家族のご希望により支援している			
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	ご家族様にご協力して頂き電話で会話されたりはがきのやり取りをしている			
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	写真や作成した作品等を掲示したり季節を感じて頂けるような空間作りを心がけている	共用空間は全体的にゆったりしていて玄関には職員の手造りの作品がさり気なく置かれ、居間にも手造りの目めくりや利用者の作品とアンティークな時計がログハウス式の建物に調和しています。大きな窓際には横になったり利用者同士が談笑したり職員とゆっくり腰かけて関わるスペースがあり、居心地よく過ごせる空間となっています。		
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	テーブルの配置など工夫している			
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	生活の場である居室になじみの物がある事で安心して頂けるようご家族様にご理解とご協力して頂いている	居室にはそれぞれに使い慣れた家具や仏壇、生活用品を持ち込んで生活し易いように配置しています。大切な人の写真や思い出の品を身近に置き、安心して生活されています。入口にはそれぞれの暖簾と名字で表札が下げられ自室が解り易くなっています。		
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	表札を居室入口の見える場所に配置しトイレなどもわかりやすい様に工夫をしている			