

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		
所在地	小樽市新光1-2-20		
自己評価作成日	平成28年11月30日	評価結果市町村受理日	平成29年2月13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\\_2016\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=0172000523-00&PrefCd=01&VersionCd=022](http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2016_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	株式会社マルシェ研究所		
所在地	江別市幸町31番地9		
訪問調査日	平成 29 年 1 月 24 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)】

災害に対する意識が高く、火災想定や地震想定避難訓練を行っている。  
また、毎日夜間想定避難訓練を行っており、スタッフへの訓練は積極的に行われている。  
職員の普通救命講習も一度受けたスタッフは再受講しており、緊急時にみんなが対応できる環境づくりを目指している。

【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 3 利用者の1/3くらい 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る (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、生き活きと働いている (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させている (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、安心して暮らしている (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
<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	理念には地域密着に関する項目を取り入れている。また、職員は理念を名札に入れていつでも見れるようにしている。		
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人員として日常的に交流している	町内会に入り、総会等に出席している。地域の美容室や飲食店を利用し馴染みの関係が出来ている。また、幼稚園児が定期的に来訪されている。		
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	地域の方が相談しやすい様に相談所の看板を玄関に置いている。何度か見学等に来られている。過去に何度か認知症サポーター研修を行った。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	会議には地域の方や専門職の方、ご家族が参加されており、その時に専門職のアドバイスを聴いたり、ご家族から意見を頂き参考にしている。ご家族からの意見を元にホームの修繕を行った。		
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	介護加算に関する事等不明な点は積極的に介護保険課へ相談しており、密な連絡が取れていると思われる。また、事故報告等も直接手渡しアドバイスを頂いている。		
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	外部研修にも参加し、知識向上に努めている。玄関等の施錠に関しては、その時の状況により入居者の身に危険が生じる場合には行っている。ホーム内でも委員会等を通して意識向上に努めている。		
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	外部研修の参加や社内研修にて学ぶ機会を設けている。また、委員会を通して職員への情報共有や注意喚起を行っている。		

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、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	ホームには成年後見制度を利用されている方がいる。 状況に応じて連携を取っている。 市の指導や研修の機会があれば参加している。		
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	入居前には事前の面談を行い、説明を行っている。 その際に家族や本人からの話を伺い、不安等がなるべくないように努めている。		
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	運営推進会議や家族会には複数の家族が参加されている。その中で家族からの意見を反映し、昨年はホームの修繕を行った。また、光熱費等の還元も行っている。		
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	年に数回面談を行っている。また毎日の申し送りや毎月行っているミーティングでも出来るだけ意見を聴くように努めている。		
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	スタッフの自己評価や面談等を行い、昇給を行っている。また、勤務時間や休みの希望等も出来る限りスタッフに添える様に努めている。		
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	社内研修や社外研修に参加してもらっている。 経験を積んだスタッフには積極的に実践者研修を受講してもらっている。自己評価にて目標や意識等を把握している。		
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	小樽市で相互訪問を行っており、毎年参加しているが、今年は双方多忙もあり、中々実施出来ない。 グループホーム協議会の催し物には出来るだけ参加している。		
<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	入居前の面談にて家族や本人の話を出来るだけ聞けるように努めている。本人の希望する馴染み等には出来るだけ添え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
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	入居者や家族が困っている事や、今まで大変だった事を聞くようにしている。相手が話しやすい様心がけ、良い関係を作っていける様に努めている。		
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	その時の状況に応じて行っている。その人の状況や環境に合わせて一緒に問題を解決して行けるように努めている。		
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	基本的にはその人の思いを尊重出来るように努めている。生活の中で入居者同士でイスを引いてあげる時等はスタッフが間に入らず、危険が無い様に見守りを行い、入居者同士の関係を築いている。		
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	パット等の消耗品は無駄にお金がかからないようにスタッフで検討している。また、イベントや会議への参加を直接電話する事でコミュニケーションを図るようにしている。		
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	出来るだけ閉鎖的にならないように本人の馴染みを大切にしている。友人や家族が良く遊びに来られる入居者もいる。また、入居後に近所の美容室等馴染みを作った入居者もいる。		
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	会話の少ない入居者には意識的に会話をするようにしているが、本人の様子を見ながら嫌がっているような時やその時の状況に注意している。また、家族から本人の事を聞いている。		
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	必要に応じて情報を提供している。退去後も入居者のお見舞いに行ったり、その後の様子を家族に聞くこともある。		
<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	本人や家族の希望や意向を聞く際には否定的にならずに前向きに検討するように心がけている。また、家族にも協力をお願いする事がある。		

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	入居前に家族や本人との会話やアセスメントシートを記載して頂き、把握できるように努めている。また、入居後の会話や行動等でもその方を知れるように努めている。		
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	毎日の申し送りや月一度のカンファレンスにて情報を共有している。また、食事のアセスメントや看護師との打ち合わせにてよりその方を把握できるように努めている。		
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	出来る限り家族やスタッフと話しながら介護計画を作成するように努めている。毎月のカンファレンス等でスタッフの意見を聞き計画作成を行っている。		
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	個別日報に記録し、日々の申し送りにて特記事項等は職員共有のフロア日誌にて記載し共有できるようにしている。		
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	本人や家族のニーズに出来るだけ添えるように心がけている。その方の病状によっては訪問看護を取り入れたりしている。過去には婦人会に参加されていた方もいた。		
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	町内会やお祭りの参加を行っている。また、地域の幼稚園が定期的に訪問して下さる。また、隣の福祉施設とは災害時の連携も組んでいる。		
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	出来る限り本人の希望する病院を選択できるようにしている。本人にかかりつけ医が無い場合やこちらの意見を求められた場合にはその方のニーズに合わせた病院を提案することがある。		
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	看護職員が勤務時には勤務前と後に申し送りをやっている。また、医療知識や技術的な事も相談している。また、勤務外でも必要時には連絡しアドバイスを受けている。直接病院と話してもらう事もある。		

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。	入院する際には看護師と申し送りを行っている。また、入院期間を見て家族に様子を伺ったり、病院にて話を聞いている。出来る限り家族との説明には同席している。定期的なお見舞いにて様子を見に行っている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	今後重度化する恐れがある入居者様には家族と話をするようにしている。また、場合によっては医師と話して頂く。今後は看護師も含めて話し合いを行っていただきたいと思います。		
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	市の普通救命講習を受けている。一度受けた方も再度受講している。		
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	年2回総合避難訓練、年1回災害想定避難訓練を行っている。また、毎月夜間想定避難訓練を行っている、その際には消防や消防設備の方にも参加してもらい評価をしてもらっている。		
<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	本人と話す時には声のトーンや、目線の位置に注意している。また、トイレの声掛け等は出来るだけ直接的じゃない声掛けをするように心がけている。		
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	本人の希望は出来る限りかなえられるように検討している。外出の希望等があった際には家族にも協力してもらい対応をしている。		
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、希望に沿って支援している	食事の時間や起床時間、入浴等出来る限り本人に合わせるようにしている。水分摂取等も過度の声かけをしないように代替の物があるか等を話し合いながら対応して、出来る限りストレスが無い様に努めている。		
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	汚れた服をそのままにしないようにしている。また、その方の好みの服を尊重できるようにしている。その時のシーンい合わせておしゃれをするように心がけている。		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	出来る限り本人の意向やニーズに合わせて提供できるように努めている。 無理のない様に食事づくりを一緒にやることもある。		
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、水分摂取量を確保できるように日々努めている。偏食や水分が嫌いな方は好みの物を織り交ぜたり、時間を空けたり等工夫をしている。		
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	毎食後に口腔ケアを行っている。 出来る限り本人にてやってもらうが、状況に応じてその後に介助を行っている。		
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向けた支援を行っている	出来る限りオムツをはかないように努めている。夜間はその日の状況に合わせて紙パンツを使用することもある。その人の排泄パターンに合わせて数種類のパットを使い分けている。		
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	現在下剤を使用している人は多いが、食事や運動を出来るだけ心がけている。		
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	入浴の時間帯は中々本人に合わせる事は出来ないがその日の気分で拒否があった場合にはその人の気持ちを出来るだけ尊重できるように努めている。		
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	訴えが出来ない方は様子を見て声掛けをし、居室にて過ごして頂いている。また、夜間に眠れるように日中にレク等を行うようにしている。		
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	誤薬を出来るだけ防ぐためにマニュアルを作っている。受診記録等にてお薬の変更があった場合には記載し、情報を共有できるようにしている。 出来る限り自力で出来るように見守りし、飲み込むまでそばにいますようにしている。		

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	その人の好みや興味を引くようなイベントやレクが出来るように心がけている。男性の方には中心になってもらう等その人の性格に注意しながら進めるようにしている。		
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	現状では突発的に外に出られる方がいる場合は身体の安全の確保のために玄関をボタン式の自動ドアにしている。外出の希望があった場合には家族と相談したり、近所を散歩する等している。本州に出かけた方もいた。		
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	基本的にはホームにてお預かりしている。本人の希望がある場合には5千円を上限に所持してもらっている。		
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	希望があれば電話をかけてもらっている。中には毎年賀状を書いている方もいる。		
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	季節ごとの飾りつけを行うようにしている。また、障害物になるようなものは出来るだけ置かないようにしている。車いすが通りやすい様に家具の配置を工夫している。		
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	個人で座れる椅子を用意している。ホールでは気の合う方向士座り、和気あいあいとされている。		
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	本人になじみのある家具等をもって来られる方もいる。その人の生活スタイルで絨毯を敷いたりしている。本人に危険がある場合には家族と相談し、どうしていくか決めている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 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	手すり等見づらい方がいる場合にはテープを巻いて見やすくしたり、部屋をわかりやすく出来るように工夫している。		