

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	0174600908		
法人名	株式会社 オフィス21		
事業所名	グループホーム はなえみ		
所在地	帯広市東6条南13丁目1番地		
自己評価作成日	平成27年2月12日	評価結果市町村受理日	平成27年3月17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)】

利用者が地域と繋がりながら暮らし続けていけるよう、町内会のイベントに参加をしたり近隣のスーパーに買い物や美容室に出かけ、保育所の運動会や発表会の総練習を見に行くなど地域の方達との交流の機会を増やしてきました。毎月行っているグループホーム全体の行事の他にも毎週水曜日には「趣味の会」を開催し、暑中見舞いや年賀状といった季節のお便りを手作りして家族や大切な友人に送ったり、運動を取り入れたレクリエーションを行い楽しんで頂けるよう取り組んでいます。

※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。

基本情報リンク先URL	http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=0174600908-00&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 27年 2月 25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) ○ 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. ほとんど掴んでいない	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ます (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) ○ 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	施設運営理念は玄関と事務室に貼りだしてあり、職員がいつでも目にしてその理念をサービスに反映が出来るよう努めています。		
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	町内会のお祭りや清掃活動に利用者様と職員と一緒に参加をしたり、近隣のお店に買い物や美容室に出かけたりしながら、地域の一員として交流している。		
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	運営推進会議で認知症の方の理解や施設の役割、支援方法を伝えたり、避難訓練の参加協力を呼び掛けて地域の方々に理解を深めて頂く機会を作っている。		
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	会議では施設での取り組みや行事の内容、利用者の状況や事故報告なども発表しその内容について話し合い、頂いた意見は職員会議で検討をしてサービス向上に活かしています。		
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に取り組んでいる	行政とは事故報告や相談事で関わっています。		
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	全職員が身体拘束をしないケアの実践の意味を正しく理解していて、日中は出来る限り玄関を施錠しない取り組みをしています。		
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	研修には積極的に参加をして虐待防止法を学び、施設内の勉強会で広めるなどして防止に努めている。		

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	成年後見制度の研修会に参加をしたり、後見人となった関係者の方から制度について話を伺ったりしている。必要に応じて活用できるよう支援しています。		
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	申込の段階から契約までの間に利用者やご家族のお話や要望をお聞きし十分な説明を行い不安を取り除けるよう心掛けています。		
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	意見、要望を言いやすい関係を作るよう努めている。また、直接口頭で言いにくい場合の為に、玄関に苦情受付箱を設置し、書き入れて頂くようにしてある。苦情やご意見を頂いた時にはすぐにそれを反映できるよう、すみやかに職員間での話し合いが行われています。		
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	職員会議やOJTの面談、日常の申し送りの場で職員が意見や提案を伝えられるようになっている。代表者や管理者は職員から上がった意見提案を検討し運営に反映させている。		
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	管理者が代表者に職員個々の勤務状況や努力の実績などを報告している。代表者はそういった状況を把握した上で各自が向上心を持てるよう職場環境・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	職員は職場内外での研修に参加をしている。研修に参加出来なかった人へも研修報告や勉強会という形で学べる機会を設けている。		
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	同業者と交流をする機会を作ったり相互訪問の活動などは行っていないが同じ職種の人たちが参加をする研修で交流や意見交換を行う事が出来ています。		

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
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	慣れない中でも色々話して頂けるように声を掛けたり、本人からも声を掛けやすい雰囲気作りをしている。コミュニケーションを大切にしながら安心して生活できる関係づくりに努めています。		
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	家族が納得して不安なくサービス利用が出来るように十分に時間をかけて話を伺っています。		
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	本人と家族が抱える問題をしっかりと把握した上で、必要なサービスを受けられるよう他のサービスも含めて検討しています。		
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	自分で出来る事はやって頂き、皆の事でも出来る事ならば協力し合い、本人の残存機能を活かし一緒に出来るよう支援しています。		
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	職員は家族との信頼関係を大切に考えています。誕生会のお祝いや外出など色々な場面で家族にも協力をして頂き一緒に支えていく事が出来ていると思います。		
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	友人や馴染みのある方から電話が来たり面会に来られたりしています。来られた時にはゆっくりと過ごして頂けるよう配慮しています。また、季節の便りを家族だけでなく友人宛にするなどして施設に入居しても関係を続けられるよう支援しています。		
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	時には利用者同士の意見が合わずに衝突してしまう事もありますが、一人ひとりの気持ちを大事にしながらお互いに支えあっていけるよう職員が間に入り交流が来ています。食卓の席やソファの配置を工夫したりしながら適度な距離感を保ちつつ良好な関係が継続できるようにしています。		

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
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	利用終了後も相談や要望に対応しています。		
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	日々の会話や行動から意思をくみ取り、少しでも希望に添えるよう支援しています。意思表示が困難な方はその方の立場になって考えたり家族と相談協力してその人らしい暮らしが出来るよう考えています。		
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	入居前の面談や入居後も本人や家族から話を聞いて生活歴などの情報を収集しています。		
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	記録を残したり、申し送りなどを利用して都度状態を確認しながら支援しています。		
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	本人や家族から意見や要望を聞きカンファレンスにて話し合い意見を出し合ってケアプランに反映させています。		
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	日々の様子を記録に残し経過を確認できるようにしています。記録を用いて情報を共有し気づいたことがあればその都度話し合い見直しをしています。		
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	その時の状況に応じて必要としている事に対応しています。		
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	近くの公園に散歩に出かけたり、スーパーで買い物や美容室を利用したりと地域の中で安全に楽しみのある生活が出来るよう支援しています。		
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	提携している医療機関とは24時間体制でいつでも連絡が取れるようになっています。その他の医療機関を受診する場合は主治医に必要な情報が伝わるよう受診に同行したり手紙や資料を用意して適切な医療を受けられるようにしています。		

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	毎日のバイタル測定、食事や水分の摂取量、表情などからも不調のサインを見逃さないよう注意し、医療提携している病院の看護師や医師に相談や報告を行い適切な医療を受けられるように支援しています。		
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。	入院時には必要な情報を速やかに提供し、入院中には病院、家族と連絡を密に取り合い状況の確認をしながら退院時にスムーズな受け入れが出来るようにしています。		
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	本人と家族の思いを尊重しています。施設で出来る事を十分に説明をしながら家族や医療機関と協力して支援をしています。		
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	普通救命の講習会に参加をし、応急手当の方法を学び訓練をしています。緊急時の対応方法はマニュアルを作成しており慌てず落ち着いて手順に沿って行動できるようにしてあります。		
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	年に2回の避難訓練には町内会の協力を頂き、昼間と夜間を想定して行っています。火災通報訓練や消火訓練、緊急連絡網訓練、全職員が施設に駆けつける訓練もしています。		
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	言葉使いに気をつけながら日々関わっています。また、利用者の居室へ入る時には同意を得て入室する等プライバシーの確保に努めています。		
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	思いや希望にできるだけ応えられるように意思を確認しながら支援しています。本人の思いを都度伝えて頂けるような関係作りに努めています。		
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	個人個人のペースを大事にしながらか見守りや介助をしています。やりたいことが出来るよう支援しています。		
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	日常の整容の他、外出時にはよそ行きのおしゃれやお化粧で楽しい気分が出かけられるよう心掛けています。		

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
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	利用者が食べたいものや好きな物を聞いてメニューに取り入れたり、季節を感じられるような献立を作っています。一緒に下ごしらえをし、おしぼりや箸を配ったり、下膳も協力して行っています。		
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	必要な栄養をしっかりと摂れるよう保健所に協力してもらい、一週間分のカロリー計算をしました。主食・副食・汁物・水分のチェック表をつけていて、一人ひとりの摂取量の把握をしています。		
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	介助が必要な方は口腔状態の把握をし歯周病の悪化防止に努めています。自分で出来る方も忘れがちな場合は声を掛けたり必要物品の準備をして口腔ケアを促しています。		
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	排泄チェック表を付けてパターンの把握をしパッドなどの必要性や種類も都度職員間で検討をしながら支援しています。紙パンツに出来るだけ頼らず自立に向けた支援をするよう努めています。		
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	乳製品や食物繊維の多い食材を献立に取り入れたり、個別にオリゴ糖やプルーン、りんごなどの方が摂りやすいよう工夫しています。体操の参加を促し便秘を予防するよう取り組んでいます。		
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	利用者から入浴の希望があればすぐに対応しています。また、入浴チェック表を付けて日があきすぎないようタイミングを見て声掛けし入浴して頂いています。		
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	生活習慣や状況に応じてゆっくりと休まれるように工夫し支援しています。		
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	服薬の内容表をいつでも確認できるよう置いてあり、変更があった時には記録や申し送りで介護員が把握している。服薬時には間違いの無いよう名前、日付と時間、薬の数を利用者本人と一緒に確認してから服薬するようにしています。		
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	毎週水曜日に趣味の会を行い、運動をしたりレクリエーションをしています。また、夏には出来るだけ外に出る時間をつくり、買い物や散歩も楽しんでいます。		

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
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	冬の間はどうしても外出の機会が減ってしまいますが、春から秋には散歩や外気浴の時間をつくり、近くのスーパーやドラッグストアに買い物に行ったりしています。行事で外出の機会も増えますし、個別でご飯を食べに行ったりもしています。		
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	お金、お財布を自分で手元に持っている事の大切さは十分に理解をしています。自分で管理が出来る方は金額が大きくなるに自己管理して頂き、施設で預かっている方にも買い物に行った時には自分で財布から支払いができるよう支援しています。		
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たり、手紙を読み上げたりしています。年賀状や暑中見舞いなどを趣味の会でそれぞれが作り、家族や友人に送ったりもしています。		
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	居心地良く快適に過ごせるように温度・湿度管理をしています。クリスマスツリーや雛飾りなど季節ごとの飾り付けを一緒に楽しめる空間づくりに努めています。		
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	食卓スペースの他にゆったり座れるソファもあり、その時その時の状況で配置を変えながら一人ひとりが居心地良く過ごせるよう心がけています。		
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	ダンスやベット、一人掛けの椅子など家族と相談しながら配置しています。家族の写真や小物、カレンダーを飾り自分のプライベートな空間として使っています。		
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	自分の部屋が分かりやすいように目印をつけたり、安全な移動が出来るよう手すりをつけられたりしています。		