

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26年2月6日	評価結果市町村受理日	平成26年3月26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)】

※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_2013_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26年2月26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) ○	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、安心して暮らさせている (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
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	施設運営理念を事務室に貼りだし、いつでも職員が理念を確認できるようにしてある。施設名の「はなえみ」にもその理念が込められている。		
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員として日常的に交流している	町内会のお祭りなど行事や、利用者様と一緒に地域のごみ拾いに参加をしている。また、行事で地域に出かけたりボランティア団体に来て頂いて交流の場を設けている。		
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の役割、支援方法を伝えたり、避難訓練に参加協力をお願いし地域の方々にも理解を深めて頂くようにしている。		
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	町内会と民生委員、ご家族代表や地域包括支援センター職員に参加して頂き施設の取り組み状況を報告している。また運営推進会議で出た色々な意見や要望を職員会議で取り上げ検討を行いサービス向上につながるよう努めている。		
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に取り組んでいる	市町村担当者とは、連絡を取り合い協力関係を築くようにしている。		
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	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るが、利用者の状況に合わせて安全面を優先し現在はやむを得ず玄関を施錠している。状況が改善されれば開放もしている。		
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	虐待防止の研修会に参加をし、勉強会を行い職場内で共有し職員全員で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	研修等に参加をし学んできたことを皆に伝え共有、必要な時に活用出来るようにしている。		
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	申し込みの段階から契約までの間に十分な話し合いの場を設けて説明を行い理解・納得を図れている。		
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	直接、又は苦情受付などを用いて意見や要望を頂けるようにしている。それらは職員全員に伝えられすぐに反映していけるようにしている。		
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	職員会議やOJTの面談、日常の申し送りなど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てき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	管理者が職員個々の勤務状況や努力の実績等を報告している。代表者は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	職場内外での研修の参加を促したり、研修に参加出来なかった者へも職員会議で報告し勉強会を開いて皆で勉強し働きながら実践している。		
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り組みをしている	同業者と交流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、研修等に参加をすることで交流の場を持つことが出来ている。		

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	どんな事でも言ってもらえるよう聞きやすい雰囲気を作りながら安心して利用して頂けるよう努めている。		
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	家族が納得してサービス利用が出来るように十分に時間をかけて話し、信頼関係を築く努力をしている。		
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	本人と家族の話をしっかりと把握した上で、他のサービス利用も含めて今必要なサービスを受けられるよう支援の見極めをしている。		
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	自分で出来る事は自分で、皆の事でも出来る事ならば協力しあいながら、本人の残存機能を活かし一緒に行えるよう支援している。		
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	職員は家族との信頼関係を大切にしている。また、誕生会のお祝いや外出など色々な場面で家族にも協力して頂き一緒に支えていく事が出来ている。		
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	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る。来られた時にはゆっくりと過ごして頂けるように配慮している。		
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	時には利用者同士の意見が合わず衝突してしまう事もあるが、一人一人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できるように支援している。		

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
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	関係性を大切にし、家族からの相談に対応している。		
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	日常の本人との関わりの中からその方の思いを組み取り職員間で話し合いをし、時には利用者と一緒に考え、家族とも協力してその人らしい暮らしが出来るようにしている。		
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	入居前に面談をし本人や家族から生活歴などの情報を収集。職員全員がその情報を共有把握している。		
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	介護記録や日々の申し送りでもどんな小さな変化も見逃さないようにしている。		
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	職員全員でケアプランを振り返る話し合いの場を設けたりご家族と本人の思いも反映して新たなケアプランの作成をしている。		
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	ケアプランと個別介護記録を用いて情報を共有し、気づいたことがあれば皆で話し合っている。		
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	それぞれの思いに添えるよう、日々変わるニーズに柔軟な支援ができるよう対応している。		
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	近くのスーパーに行って一緒に買い物をしたり、町内のイベントに参加をしたり、避難訓練で町内会に協力してもらったりしながら利用者が安全に楽しみのある生活を継続できるよう支援している。		
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に支援している	主治医に必要な情報が伝わるよう受診に同行したり、手紙や必要な資料を用意して本人が適切な医療を受けられるようにしている。また、医療提携している医院のDrとは24時間いつでも連絡が取れる体制になっている。		

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	施設内に看護職員はいないが、必要に応じて医療提携している医院の医師・看護師と連絡相談をし適切な受診が受けられるようにしている。		
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。	入院時は必要な情報を速やかに報告している。退院後の生活の留意点など情報交換や相談を行っている。		
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	終末期のケアをすることは少ないが、本人と家族の思いを尊重して、いつでも対応できるようにと取り組んでいる。また、施設で出来る事を十分に説明しながら家族や医療機関と協力して支援している。		
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	急変時の応急手当の講習会に参加している。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	避難訓練は年2回町内会の協力を頂き、昼間と夜間を想定して行っている。火災通報訓練や消火訓練、緊急連絡網を回したり、全職員が施設に駆けつける訓練もしている。		
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	言葉使いに気を付けながら日々関わっている。利用者の居室へ入る時には同意を得て入室するなどプライバシーの確保に努めている。		
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	思いや希望に出来るだけ応えられるように働きかけている。また、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	個人個人のペースを大事にしながらか見守りや介助を行ったり、やりたいことが出来るよう支援している。		
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	日々の整容や外出時の身だしなみで気持ち良く過ごせるよう、外出時にはよそ行きの服を一緒に選んだりお化粧したり、おしゃれを楽しめるようにしている。		

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	
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	利用者さんが食べたいものや好きな物を献立に取り入れたり、季節を感じられるようなメニューを大事にしている。一緒に下ごしらえをしたり、おしぼりやお箸を配ったり下膳も協力して行っている。			
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	一人ひとりの食事量のチェックを行い日々の摂取量の把握をしている。体重の変動に気を付け、血液検査の結果に注意しながら栄養摂取、水分確保の支援をしている。			
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	自立されている方は任せているが、必要な方には口腔ケアの声掛けや物品の準備、介助を行い口腔状態の把握、歯周病の悪化防止に努めている。			
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	排泄チェック表をつ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しながら支援している。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	下剤の調整だけでなく、食事の工夫や運動への参加を促して便秘の予防をしている。			
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	本人のタイミングや希望に沿って入浴できるよう支援している。			
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	気持ち良く、ぐっすり眠れるよう部屋の照明や室温調節にも気を配っている。			
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	服薬内容表をいつでも確認できるように準備しており、服薬時には日付、名前、個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る。また、服薬の目的を理解し症状の変化の確認に努めている。			
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	毎週水曜日に「趣味の会」を開催、運動したりおやつ作りをしたり、楽しみや気分転換に繋が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	
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	近くのスーパーに買い物に出かけたり、個別の外出計画で月の行事以外にも外出の機会を作っている。			
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	本人管理（財布を手元に持っていること）の大切さは十分理解をしているので、自分で管理ができる方は金額が大きくなるに自己管理して頂いている。施設で預かっている方でも買い物に行ったときは自分で財布から支払いが出来るよう支援している。			
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	希望があれば電話を掛けたり趣味の会で暑中見舞いなどの季節の便りを作り、家族や大切な人に送ったりしている。			
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	居心地良く快適に過ごせるように温度・湿度管理をしている。季節に合った飾り付け(クリスマスツリーや雛飾りなど)で楽しめる空間づくりに努めている。			
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	食卓の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たりもしながら一人一人が自宅にいるように感じられる空間作りを目指している。			
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	家庭で使われていた馴染みのある家具を持ち込み使用して頂き、本人・家族と相談しながら配置の工夫をしている。			
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	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る。			