

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20年 9月 22日

【評価実施概要】

事業所番号	0174600908		
法人名	株式会社オフィス 2 1		
事業所名	グループホームはなえみ		
所在地	北海道帯広市東 6 条南 1 3 丁目 1 番地 (電 話) 0155-20-7007		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	北海道札幌市中央区北 2 条西 7 丁目 1 番地		
訪問調査日	平成20年6月30日	評価確定日	平成20年9月22日

【情報提供票より】 (平成 20 年 6 月 1 3 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18 年 1 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 12人, 非常勤 2人, 常勤換算	13.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造モルタル 造り		
	1 階建ての 1 階部分		

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃 (平均月額)	39,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷 金	有 (円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	350 円	昼食 450 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (6月30日現在)

利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護 1	4 名	要介護 2	6 名
要介護 3	2 名	要介護 4	6 名
要介護 5	0 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 83.7 歳	最低 66 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	長屋内科胃腸科医院
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、平成18年1月に開設し、平屋建ての広々とした建物で、2ユニットを運営しており、各ユニットは、互いの内玄関に接する渡り廊下で結ばれている。付近には、中学校・消防出張所・病院・公園がある。開設当時より、家族の意向を踏まえ、表玄関や内玄関のドアは24時間施錠し、職員が鍵を管理し、出入りにあわせて開錠・施錠を行っている。また、職員の異動を抑えるため、職員が定着するよう職場内研修を実施し、職員のモチベーションの向上に努めている。職員は、利用者一人ひとりと馴染みの関係を築くとともに、家族や町内会との結びつきを豊かにするよう努力している。

【重点項目への取組状況】

重点項目	①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況 (関連項目: 外部4) 自己評価及び外部評価の実施は、今回が初めてである。 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4) 自己評価は、運営者と各ユニットの責任者で行い、その他の職員は自己評価の関与に至っていない。今回の外部評価を通じて、自己評価の意義を理解し、さらなるサービスの質の向上にむけ、取り組むことを決意している。
	②	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み (関連項目: 外部4, 5, 6) 運営推進会議は、おおむね2ヶ月に1回実施している。メンバーは、利用者の家族代表・町内会長・事業所代表(管理者)の3名で構成している。会議では、利用者の状況や生活の様子を報告しており、さらに次回からは、自己評価や外部評価の意義を説明し、改善に向け討議する予定である。また、議事録は、整備している。
重点項目	③	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映 (関連項目: 外部7, 8) 家族からの利用料の支払いについては、できるだけ事業所に持参するように依頼するなど、多くの訪問の機会を作るよう配慮している。訪問時には、気軽に意見や相談ができるような雰囲気づくりに努めるとともに、利用者の状況や生活の様子を報告している。また、家族からの意見や苦情については、事業所の相談・苦情窓口を設けて対応し、さらに公的機関の相談苦情窓口があることを知らせている。
重点項目	④	日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3) 町内会に加入し、近所と挨拶を交わすとともに、できるだけ町内会の行事に参加するよう努めている。また、事業所を体験学習の場として、隣接する中学校の生徒を受け入れている。

2. 評価結果（詳細）

外部 評価	自己 評価	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期 待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念の共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	開設時から、地域に認知されている事業所である。家庭的な環境の下で、利用者の安心と尊厳の維持や自立支援、また地域の一員としての地域交流を柱に、理念に沿ったケアをめざし実践している。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	新人研修、職場内研修、月1回の職員会議を通じて、事業所の理念を職員に伝え、浸透を図っている。職員は、理念を自分のものとし、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	事業所は地域に認知されており、町内会に加入し、町内の行事に参加している。月1回発行の「はなえみだより」を町内会に配布し、事業所の現状を知らせ、また、体験学習の場として、近隣の中学校の生徒を受け入れるなど、地域との交流を図っている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	自己評価は、運営者と、各ユニットの責任者で行っている。その他の職員は関与に至っておらず、自己評価の結果についても、全職員に知らせるまでには至っていない。	○	運営者と管理者は、自己評価の意義を理解し、職員に熟知させ職員全員で取り組むよう決意しており、今後に期待する。また、自己評価、外部評価の結果を踏まえ、全職員で改善計画を立て、サービスの質の確保に活かすことを検討しており、今後の取り組みに期待する。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5	8	○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	運営推進会議は、おおむね2ヶ月に1回開催しており、利用者の状況や、生活の様子を報告している。また、議事録を整備している。しかし、自己評価について、運営推進会議で報告するまでには至っていない。	○	運営推進会議の現メンバーの他に、利用者の代表・複数の町内会員・地域包括支援センター職員等の参加を働きかけ、外部の人の目を通して、自己評価や外部評価等についての率直な意見を引き出し、改善に向けて取り組むよう期待する。
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市の担当者とは、母体法人の事務所が直接関わっており、管理者が関わるまでには至っていない。	○	職場内研修や運営推進会議などを利用して、市の担当者や地域包括支援センター職員を講師として依頼し、地域密着型サービスのあり方や運営等についての講義等を開くなど、積極的に関わりをもつよう取り組むことを期待する。
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	日ごろより、家族が、訪問時に気軽に意見や相談ができるような雰囲気づくりに努めるとともに、利用料の支払いは持参するよう勧めるなど、訪問の機会を増やすよう工夫している。訪問時には、利用者の状況・暮らしぶり・健康状態を報告し、現金出納帳などを明示している。また「はなえみだより」などで報告している。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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	苦情等については、事業所に相談及び苦情窓口を設け、更に、市及び道などの公的機関の相談・苦情窓口があることを知らせている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	開設当初、職員の異動により、職員と利用者が馴染みになるまでに至らないこともあったが、職場内研修を繰り返すことによって、職員が定着しており、利用者へのダメージは少なくなっている。	○	職員と利用者や家族との馴染みの関係を深めるために、引き続き職場内研修等を実施するとともに、職員が代わる時は、引き継ぎ期間を十分に取るなど、利用者にダメージを与えない配慮を期待する。


外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	職員の定着を図るため、新人研修を行い、職場内研修に力を入れ、外部研修にも参加しており、職員のモチベーションの向上に努めている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	地域のグループホーム協議会に入会し、管理者が出席して交流に努め、そこで得た情報を職員研修に役立てている。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用開始前に、本人や家族から要望がある場合は、事前にデイサービスやショートステイなどを利用してもらうなど、利用者が安心してサービスが受けられるよう配慮している。		
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は、利用者に共同生活者としての姿勢で接しており、利用者の思いや不安、喜びを知ること努め、言葉づかいにも注意し、支えあう関係になるように努力している。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○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	職員は、できるだけ利用者の意向に沿った暮らしが出来るように、馴染みの関係を活かし把握に努めている。また、把握が困難な場合は、家族等の関係者などに相談し、情報を得るよう努力している。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	本人や家族の意向や、日々の状況を勘案しながら、職員会議で協議をし、利用者本位の介護計画を作成している。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	職員は、利用者の日々の状況を観察し、本人の変化に気を配り、家族の要望を聞きながら、定期的に介護計画を見直している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	利用者や家族の要望に沿って、通院・入院時の送迎など、柔軟に対応している。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切にし、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	事業所の協力医療機関と提携し、利用者全員が、月2回の往診を受けている。また、利用者に主治医がいる場合は、希望に沿って通院を支援している。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	重度化した場合について、家族と話し合っているが、医師との話し合いを行うまでには至っていない。	○	重度化や終末期における対応について、本人や家族の意向を確認しながら、かかりつけ医と協議し、事業所が対応できる最大の支援方法を継続して行うよう期待する。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員は、利用者一人ひとりに対し、プライドを傷つけないような会話をしている。事業所として、個人情報管理の徹底に取り組んでおり、職員会議を通じ、全職員へ秘密保持についての周知徹底を図っている。		
21	52	○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	利用者の意見や希望を聞きながら、一人ひとりの体調やペースに合わせて暮らせるように、支援している。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○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	利用者は、職員と共に食材の買い物に出かけ、また、献立には、栽培している野菜を採り入れるなどしている。調理は、各ユニットごとに職員が行い、利用者と職員は、同じ食事を一緒に食べている。また、外食の機会も設けている。	○	食事づくりは、日々の生活の中で、全職員と全利用者の共同作業やコミュニケーションの絶好の機会であるので、献立作成・買い物・調理・配膳・後片付けなどの一連作業において、さらに利用者の協力を得るよう取り組むことを期待する。
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	利用者の生活習慣や、希望に沿った入浴を支援している。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	利用者や家族から、趣味や得意としているものなどを聞き取り、把握して、一人ひとりの役割や楽しみごとが継続できるように支援している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	天気の良い日は、買い物、近所の公園や自宅までの散歩など、できるだけ外出するよう支援している。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	開設当時より、表玄関や内玄関のドアを24時間施錠している。	○	施錠は、利用者に不安や閉塞感を与える等の弊害を考慮し、利用者に担当職員を決め、外出の癖や傾向をつかんで対応したり、職員全員で気配りして対応するなどし、日中は鍵をかけないですむ工夫に取り組むよう期待する。また、運営推進会議を利用し、地域に声かけや見守りの協力を依頼するなどの、取り組みにも期待する。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
27	71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	消防署の協力を得て、春・秋の年2回、通報・避難・消火訓練を実施しており、町内会の協力も得ている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○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	利用者一人ひとりの、1日の食事摂取量や水分量などをチェックしており、個別に対応する食の支援をしている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
29	81	○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）は、利用者にとって不快な音や光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	共有空間は明るく、家庭的な雰囲気有している。雛飾り・武者飾り・クリスマスツリー等、季節に応じた飾りつけをするよう心がけている。		
30	83	○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	利用者の各居室には、それぞれの馴染みの家具やベットを置き、その人らしく暮らせる部屋となっている。		

※  は、重点項目。