

1. 評価結果概要表

作成日 平成 19年 10月27日

【評価実施概要】

事業所番号	071100365		
法人名	有限会社 ケアリンクス		
事業所名	グループホーム ほくとの家		
所在地	千歳市北斗1丁目19-14 (電話) 0123-23-7311		
評価機関名	社会教育総合研究所		
所在地	札幌市中央区南3条東2丁目1		
訪問調査日	平成19年10月24日	評価確定日	平成19年11月6日

【情報提供票より】 (平成19年9月21日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17年 6月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	5人, 非常勤 5人, 常勤換算 10人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	27,000 円	その他の経費(月額)	光熱費 30,000円 暖房費(11-3月) 5,000円
敷金	(有) (27,000円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 () (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要 (9月 21日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	3	要介護2	2		
要介護3	2	要介護4	2		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 85 歳	最低	70 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊勢内科小児科クリニック 千歳佐藤整形外科医院 宮川歯科医院
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

場所は、国道から少し入ったところで、交通の便がよく、しかも閑静な住宅地に位置し、近くに広い公園や農場があって自然環境に恵まれ、スーパーもあって買い物にも便利なグループホームである。敷地が広く、畑や駐車場もたっぷり取ってある。建物はアパートを改装しているが、ほとんど新築同様に明るく気持ちが良い。中はスペースがたっぷりです採光も良い。玄関横に広いベランダがあり、野外食事や毎日のリハビリ体操に使われている。経験豊かな管理者が就任して意欲的に改革を進めて、サービスレベルの向上を実現しており、職員の士気も高く、チームワークも良い。医療との連携が緊密で、入居者、家族、さらには職員の安心にもつながっている。

【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組、改善状況(関連項目:外部4) 前回指摘された、玄関表札、共有空間の雰囲気、場所間違いの防止策、専門家による献立チェック、健康診断受診、緊急時対応マニュアル、についてはいずれも改善されて、問題のない状態になっている。居室内の家庭らしい飾りつけは、徐々に充実を図っているところである。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員がそれぞれに評価案を作成して持ち寄り、指導職員が取りまとめ、管理者が総まとめし、最後に職員に諮って確認して完成させた。作成過程で管理者、職員は多くの示唆を得、マンネリ打破に役立っている。
重点項目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2ヶ月に1回が定着しており、施設担当のほか、利用者、家族、町内会長、民生委員、地域包括センター担当がメンバーで参加している。施設側からホームのあり方、運営状況、外部評価の結果などについて説明・報告し、町内会の行事、外部者が気付いた高齢者への接遇のあり方などを議題に討議しており、ケアの改善に生かされている。
	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) 家族の意見、苦情、不安はアンケート調査を実施するほか、面談の際に積極的に聞き出し、意見と感じられたものはすべて、報告書に記載して原因と対処方法を討議し、日ごろの活動に反映させている。結果は家族に電話ないし文書で報告している。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の行事(神社、町内会、自衛隊それぞれのお祭など)には積極的に参加し、地域のボランティア組織とも交流している。また、当母体事業者主催で、市、社会福祉協議会の後援の下に研修会を催して、地域住民、ボランティア団体、民生委員に呼びかけ、参加を得ている。

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. 理念と共有					
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	現在は、母体事業者の会社理念で、家族同様、ゆったりとした時間を自分らしく過ごすことを支援する、という内容を掲げているが、事業所独自の理念を、職員、利用者も交え、地域密着の内容も加えて、新たに作り上げるよう、検討中である。	○	新しい理念は今年中に完成させる予定とのことなので、1日も早い実現を期待したい。
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	理念を解説したテキストがあつて、職員の教育に使っている。理念は事務室前のみならず、居室にも貼られ、日ごろ会議の折などにも理念について触れられて、周知が図られている。職員は日ごろ理念を意識しながらケアに反映させている。		
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	地域の行事（神社、町内会、自衛隊それぞれのお祭など）には積極的に参加し、地域のボランティア組織とも交流している。また、当母体事業者主催で、市、社会福祉協議会の後援の下に研修会を催し、地域住民、ボランティア団体、民生委員に呼びかけ、参加を得ている。		
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	全職員がそれぞれに評価案を作成して持ち寄り、指導職員が取りまとめ、管理者が総まとめし、最後に職員に諮って確認して完成させた。作成過程で管理者、職員は多くの示唆を得、マンネリ打破に役立っている。また、前回の指摘は概ね改善されている。		

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)
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	会議では、施設側からホームのあり方、運営状況、外部評価の結果などについて説明・報告し、町内会の行事、外部者が気付いた高齢者への接遇のあり方などを議題に討議しており、ケアの改善に生かされている。		
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	平均週に1度は市役所を訪問し、実務的な連絡や手続きのほかに、ホームが今後予定する活動などについて積極的に話し合い、また、現場の実情を伝えて行政の配慮を求めるなど、サービスの向上のために緊密なコンタクトを取っている。		
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	毎月、情報誌「ほくほくだより」を発行して、全般の活動状況を家族に伝えると共に、個人別の身体・精神面の近況を書き添えて送付している。家族は毎月最低は1回以上来訪しているのものでその際に金銭管理も含めて、詳細な報告をしている。		
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	家族の意見、苦情、不安はアンケート調査を実施するほか、面談の際に積極的に聞き出し、意見と感じられたものはすべて、報告書に記載して原因と対処方法を討議し、日ごろの活動に反映させている。結果は家族に電話ないし文書で報告している。		
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	職員の離職を極力防止するために、定期的に面談して心情を聞き取り、心のケアに努めている。止むを得ず職員が交代する時は、新人に古参職員が付いて重点的に指導している。また、職員誰もが利用者に対して同様の関わりが出来るよう、日ごろ馴染みの関係を深めて、異動のダメージ軽減に備えている。		

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)
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	今年6月から職場内研修をスタートさせた。外部研修では、北海道グループホーム協議会、千歳市グループホーム協議会の研修会に適宜参加させている。参加費用、交通費は会社もちとし、報告を義務付けている。さらに、母体事業者主催の研修会を開催して、他施設、市役所職員及び民生委員も受講した。		
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	母体事業者主催の研修会を開き、同業者の参加を得て、交流を持ったところであるが、同業者組織が未確立のため、当母体事業者が主導して千歳市内10施設による交流組織を立ち上げる準備をしているところである。ここを通じての職員の交流、研修会などを実施してゆく方針である。	○	千歳市内グループホームの交流組織の1日も早い結成と活動開始に期待したい。
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、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	新しい入居者に対しては、入居前の情報から生活面や習慣、馴染みの物、性格などを把握し、家族や本人の思いをよく聞いて、相談しながら、本人のペースに合わせてゆっくり丁寧に対応している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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	利用者のペースに合わせて、安易に手出しをせず、指示的態度や言葉、命令口調になることを戒め、支えあう関係になるよう、努めている。そのために、職員の認知症に対するスキルのレベルアップにも心がけている。		

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)
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	業務の都合を優先した流れ作業的ケアになることを戒め、本人の立場に立って、ケアのあり方を見直すよう、努めている。カンファレンスでその日の介護目標を話し合うことで、利用者の思いや意向がしっかりと把握できるようになってきている。		
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	介護計画の作成にあたっては、センター方式を取り入れて、本人、家族の意向を汲み、基本シートの情報から職員間で課題とケアについて話し合い、職員による介護計画案を盛り込んでいる。その内容を本人、家族に提示し同意を得ている。		
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	介護計画は入居1ヶ月後に見直し、その後は3ヶ月ごとの見直しを実施している。個人の状態をモニタリング用紙に記載し、会議では、本人の生活により近づけるよう、生活の視点からも話し合っている。月1回の状態把握と毎日のミニカンファレンスを行なっているが、変化がある場合は、その都度見直している。		
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	ホームには医療連携体制があり、24時間の対応ができるようになっている。かつて治療のため入院した利用者が食欲不振になり、ホームの職員が病院に出向き、食事介助を続けた結果、改善した例もあり、馴染みの関係を活かした支援もしている。また、相談窓口を設置し、家族や一般の方に情報を提供したり、相談に乗ったりもしている。		

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)
<p>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</p>					
18	43	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>提携病院の医師、看護師と常に相談できる関係を築き、適切な医療が受けられるように配慮されている。入居前からのかかりつけ医や他の病院の受診を希望した時には、希望に添って対応している。受診への同行は、家族の事情もあり、ほぼ毎回、職員が行なっている。</p>		
19	47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>重度化についての対応方法を文章化し、終末期の過ごし方についても、入居時に同意書を得て確認している。ターミナルケアの具体的な方針については、職員全員での受け入れ態勢にまで至っていない。</p>	○	<p>緊急時の対応、ターミナルケアの対応について、職員全員で取り組むための社内研修を予定しているとのことなので、ターミナルケアへの体制作りを期待したい。</p>
<p>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p>					
<p>1. その人らしい暮らしの支援</p>					
<p>(1) 一人ひとりの尊重</p>					
20	50	<p>○プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>利用者の不穏な言動などについて記録する場合、職員の対応が原因になっていなかったかどうか併せて記すことで、利用者の立場に配慮している。利用者への言葉づかいは温かみがあり、入室には必ずノックし、了解を得ている。また、個人情報保護については職員の誓約書があり、記録等も適切に保管できている。</p>		
21	52	<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>以前は業務を優先にする傾向があったが、自己決定の大切さや接遇についての研修に参加し、職員の努力で、現在は各人の希望を聞き、柔軟な対応ができるようになってきた。</p>		

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	利用者の残存機能を引き出すため、食堂のテーブルに材料を持ち込み、下ごしらえ、盛り付け、配膳など、利用者が可能な限り参加できるような場面を作っている。職員も一緒に楽しみながら、食事をしている。		
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	マニュアルで決めていた入浴実施を廃止し、いつでも自由に入れる体制に変え、利用者の希望に沿い入浴を行なっている。入浴は、10時頃から夕方にかけて、本人に聞きながら実施しているが、体調の観察で入浴ができない時は、シャワー浴、足浴、清拭等を行なっている。		
(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	入居前の趣味や得意とする情報を参考にして、本人のやる気を引き出し、役割へのきっかけ作りをしている。各利用者は、工事配線を手伝い、縫い物をし、魚を3枚下ろしにするなど、得意分野で楽しむようになってきた。		
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	ホーム周辺の散歩や近くの買い物などに同行し、可能な限り、個々の希望に応じて外出する努力をしている。利用者は玄関横のベランダで焼肉を楽しみ、時々、近くのラーメン屋にも出かけている。車で遠出する行事も組み入れ、個人や全員で参加する機会を設け、柔軟に支援している。		
(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	毎日外に出たがる利用者には、散歩で対応し、日中は玄関に鍵をかけない取り組みを実施している。		

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)
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	災害対策のマニュアルがあり、消防署の協力を得て、防火訓練、避難誘導訓練を実施しており、職員もマニュアルに沿っての誘導方法を理解している。現在は施設内での訓練になっているため、近隣の協力も得られる訓練実施を考えているところである。	○	運営推進会議の開催時に、町内会との合同訓練を呼びかけたいとのことなので、住民の協力を得た防火訓練の実現を早急に期待したい。
(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	食事量、水分量、健康状態は、各人の基本台帳チェック表で把握できるようになっている。職員が学校の給食等を参考にして献立表を作っており、不定期ではあるが、提携病院の管理栄養士から栄養バランスについてのアドバイスを受けている		
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	窓枠を2方面に大きくとった居間は、風景と一体になって、季節感も味わえるような造りになっている。廊下や間取りの入り口を暖簾で飾り、家庭的なぬくもりの工夫もなされている。居間は広く、テレビの前には畳のコーナーが設けられ、多くの馴染みの品に囲まれ、図書コーナーも配置されて、家の中に住んでいるような気分が味わえる。		
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	各居室の壁に、理念と行事計画を貼り、職員と一緒にホームづくりに参加できるように、意識付けがなされている。居室は広く、整頓され気持ちの良い空間になっているが、さらに、個人の馴染みの物に囲まれて過ごす飾り付けの工夫を考えているところである。	○	利用者を担当する各職員が、家族と居室の飾り付けや馴染みの置物などを話し合っているとのことなので、さらに、その人らしい居室の雰囲気作りを期待したい。

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。