

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年2月4日

【評価実施概要】

事業所番号	0170202147		
法人名	有限会社 ウェル・ビーイング		
事業所名	グループホーム とらいあんぐる J O Y		
所在地	〒001-0909 札幌市北区新琴似9条1丁目2番17号 (電話) 011-756-8012		
評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成19年12月20日	評価確定日	平成20年2月4日

【情報提供票より】 (平成20年12月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年 12月 2日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 16人, 非常勤 1人, 常勤換算	16人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	2階建ての 1~2 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)	48,000 円		
その他の経費(月額)	・水道光熱費 22,000円 ・暖房費11,000円 (11月~3月)		
敷 金	有 (家賃2ヶ月分) 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	300 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,200 円		

(4) 利用者の概要 (12月20日現在)

利用者人数	17 名	男性 6 名	女性 11 名
要介護1	2名	要介護2	4名
要介護3	7名	要介護4	2名
要介護5	1名	要支援2	1名
年齢	平均 82 歳	最低 63 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	やしま内科消化器科クリニック・北札幌病院・さくらデンタルクリニック 北海道脳神経外科記念病院・札幌デンタルクリニック
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

J R琴似駅から徒歩1分で繁華街の中に在りながら、その一角は静かな住宅街となり暮らしに密着した便利な環境である。ホームはバリアフリー設計で、明るく居心地の良い空間になっている。現在は入居されておりませんが、開設当初より聴覚障害のある方の入居を受け入れており、手話が出来る職員も配置されている。管理者は開設時より在籍し、「安心して、自分らしく、生き生きと暮らせるホーム創り」の基本理念を職員と共につくりあげ、それに向けての質の向上に努めている。センター方式を取り入れ、週1回の訪問看護師による健康管理やケア相談、協力医との24時間医療対応の連携も取れており、安心して暮らせる医療支援が行われているホームである。更に、入居者一人ひとりが地域とつながりながら暮らせるための、地域との交流を深める取り組みに期待したい。

【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)
	地域との交流、地域への還元、継続的な研修の受講などは、退職者や異動者が大幅にあったため、現在も改善に向けて取り組み中である。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)
	各ユニット会議において、管理者を中心に評価の意義や活用方法を全職員で理解し、自己評価に取り組みサービスの質の向上に努めている。管理者は、年に1度の外部評価を実りあるものにするために、積極的に取り組みサービスの質の確保に活かしている。
重点項目③	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)
	昨年10月より定期的に開催されている。ホーム活動状況や入居者の状況、外部評価結果と改善に向けての取り組み等を報告したり、地域・入居者・家族・行政職員の代表が一体となり質の改善に向けての活発な意見交換が行われている。
重点項目④	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)
	家族の来訪時には、入居者の暮らしぶりや健康状態などを報告している。また、毎月写真を掲載したホーム便りを発行し、金銭納納報告と共に送付している。家族の状況に合わせたきめ細やかな情報提供が行われている。重要事項説明書に、内部・外部の苦情相談窓口の記載、苦情箱の設置など、話しやすい雰囲気作りに努め意見・要望・質問など聞き取り、ホームの運営に反映させている。
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)
	町内会には入会し、地域向けに「JOYだより」も発行し町内回覧板や病院などに配布している。町内の行事にも職員は参加しているが、入居者一人ひとりが地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の一人として地元の活動や地域住民との交流に積極的な取り組みを期待したい。

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	地域密着型サービスの意義を全職員で確認し作成した基本理念は、入居者・家族・地域を三本柱の図形に表し、現状にあった理念に作り変えている。		
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	今年度は、職員の異動が多く、職員の採用時には理念を伝え理解してもらう様にしているが、共有まで至っていない。	○	管理者と職員は、日々入居者に関わる際、理念を具体化していくことへの取り組みとして、ミーティングや申し送りで全職員で話し合い、意見の統一を図ることを期待する。
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	町内会に入会し、地域向けに「JOYだより」も発行し、町内回覧板や病院などに配布している。町内の行事にも職員は積極的に参加しているが、入居者との交流の場が持たれていない。また、ホームの表示がわかりにくく表札が無い。	○	入居者一人ひとりが地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の一員として地元の活動や地域住民との交流に積極的な取り組みが望まれる。その為にも、訪問者に解かりやすく通りからも見えるような表札をかけることを希望する。
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	各ユニット会議において、管理者を中心に評価の意義や活用方法を周知している。全職員で自己評価に取り組み、サービスの質の向上に努めている。管理者は、年に1度の外部評価を実りあるものにするために、積極的に取り組みサービスの質の確保に活かしている。		

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)
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	昨年の10月より定期的開催されている。ホームの活動状況や入居者の状況、外部評価結果と改善の取り組み等を報告したり、地域・入居者・家族・行政職員の代表が一体となり質の改善に向けての活発な意見交換が行われている。		
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	市、区主催の管理者会議や研修に積極的に参加している。市、区の担当者とも個別ケース対応で、意見や指導を受けている。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪時には、入居者の暮らしぶりや健康状態などを報告している。また、毎月写真を掲載したホーム通信を発行し、金銭出納報告と共に送付している。遠方の方にも入居者の暮らしぶりが分かるように、家族の状況に合わせてきめ細やかな情報提供が行われている。		
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	重要事項説明書に、内部・外部の苦情相談窓口の記載があり、苦情箱の設置がなされている。来訪時にも、話しやすい雰囲気づくりに努め、意見・要望・質問など聞き取りホームの運営に反映させている。		
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	今年度は、離職者や異動者が多いので入居者へのダメージを防ぐ努力をしているが、入居者が安心して暮らせる馴染みの関係を保つまで至っていない。	○	離職による、入居者へのダメージを最小限にするために、職員が継続して介護に従事できる環境づくりを、福利厚生をはじめとして具体的な検討が望まれる。


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立て、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	管理者、介護支援専門員は定期的に社外研修を受けている。今年度は新採用職員が多いので、限られた職員の中で実務に支障を来さないような計画的研修機会を確保するのは難しい状況にある。	○	研修への機会に加え、働きながらの学びの機会を設けてケアの実践力を身に付けるよう検討していただきたい。スーパーバイザーの確保、外部者からのアドバイスなど、職員の質の確保に向けて、年間計画の中で、研修を位置づけていく工夫が望まれる。
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	市、区のグループホーム協議会に参加し、研修会や情報交換などを実施している。他のグループホームへの見学や情報交換を行うことで、サービスの質の向上を目指している。		
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、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、場の雰囲気に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	本人や家族にホームを見学してもらうことから始め、職員が自宅に面談に出向いたりし、馴染みの関係をつくっている。再度ホームに遊びに来てもらい、職員や他の入居者、サービスの場に徐々に馴染んでもらい、安心し納得したサービスが利用できるよう家族と話し合い取り組んでいる。		
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	日々の生活の中で、支援する側、支援される側という意識を持たずに、入居者の本来の個性や力を発揮してもらい、お互いが協働し和やかな生活が出来る場面づくりや声かけが行われている。		

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)
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	家族からの情報や日々のかかわりの中で、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。又、センター方式のアセスメントを活用し、困難なケアにも対応できる様に取り組んでいる。		
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・家族と話し合い、それぞれの気づき、意見、要望をケア会議で反映させている。会議では全職員で意見交換を行い、センター方式を活用しながら一人ひとりの状態に沿った介護計画が作成されている。		
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	3ヶ月に1度定期的な見直しが行われている。状態が変化した際には、ケアカンファレンスを行い、本人、家族との話し合いで、現状に即した見直しを行っている。		
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	医療連携体制を活かし、早期退院や重度化・終末期の支援などに柔軟な支援が行われている。		

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)
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、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	本人と家族は、これまでのかかりつけ医かホームの協力医か選択の自由がある。協力医は週に1度の往診があり、緊急時には24時間対応で治療が受けられる。週1回の訪問看護ステーションの看護師は、健康管理やケアの相談、主治医への情報提供を行っている。		
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	入居時に「終末期・重度化の生活支援・指針」に関して説明し、話し合いの上で同意を得ている。状態変化時にはその都度、家族、医師、看護師を交えて話し合いが行われ、本人・家族の意向を確認しながら対応方針を図り取り組んでいる。		
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	入居時に個人情報保護に関する説明を行い、「個人情報使用同意書」を得ているが、個人情報を他言しない事は当然の遵守事項として守られている。一人ひとりの人格を尊重した上で、プライバシーを損ねない対応を心がけている。		
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	入居者本位の生活支援を心がけているが、今年度は職員の退職や異動が多いため、職員各自に応じた育成には至っておらず、ホーム側の都合や決まりごとを優先させてしまう時がある。	○	入居者が主人公となって暮らせるような、本人の気持ちを尊重した個別性のある支援が行われるために、管理者が中心となり職員が技術や知識を身につけられる育成に努めてほしい。

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食材については業者からの納入であるが、時にはホームの畑で取れた野菜を加え、入居者の意見でメニューを変更したり、固定化されない努力がみられる。食事の準備も無理強いせず、声かけによって入居者の残存能力に合わせ、出来る部分で協力して頂いている。		
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	身体の清潔保持のため入浴回数の設定は有るが、介助不要の入居者は、いつでも希望にあわせた入浴を楽しんでいる。入浴を拒む入居者には無理しいせず、言葉かけや対応を工夫し同性介助など職員の連携により入浴支援している。		
(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	センター方式を活用し、入居者の生活歴や家族からの情報をもとに一人ひとりに合った役割や楽しみごと等を作り出している。また、職員はレクレーション研修に参加し場面作りの働きかけを支援している。個人により差異はあるが、ゲームや食事作り、菜園、掃除など気の向くままに楽しめる支援が行われている。		
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	年間行事として、春の花見や夏のバーベキューなど、家族の協力を支えに企画されているが、日常的にはホームの職員体制に不足があり一人ひとりの希望に沿った支援とは言えない。	○	気分転換やストレスの発散、五感刺激のために日常的に外出が出来るように、研修生やボランティアの受け入れを検討し、入居者が戸外で気持ちよく生き生きと過ごせる工夫が求められる。
(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	玄関には、人感センサーを設置しもしもの対応に備えている。日中は玄関の施錠は行わず、自由な暮らしを支援している。		

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)
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	消防署の協力を経て、定期的に避難訓練、避難経路の確認、消火器の場所の確認など行っているが、地域が一体となった訓練は行われていない。	○	職員だけの誘導には限界があるので、運営推進会議で協力を呼びかけ、地域住民や警察、消防署等との連携を図りながらホームの災害時対策に関する理解を求め、協力体制を築いていくことが望まれる。
(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	食事や水分摂取状況は毎日チェック表に記録し、全職員が情報を共有し確認しながら適切な対応が行われている。栄養状態についても主治医と相談し、食事形態については嚥下能力を勘案して支援している。		
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	全室バリアフリー構造である。キッチン是对面式になっていて、茶碗を洗う音、ご飯が炊ける匂いが家庭を感じさせる。また、リビングには畳敷きのスペースがあり、壁には季節に応じた飾りつけや思い出の写真が貼られ、明るくゆったりとした、居心地良い居場所となっている。		
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	居室には、タンスや椅子、身の回りの品など、愛着のあるものが持ち込まれていて、安心して暮らせる工夫がなされている。		

※  は、重点項目。