

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0173800491		
法人名	有限会社静内ケアセンター		
事業所名	グループホームほほ笑みハウス		
所在地	〒056-0006 新ひだか町静内中野町2丁目12番地6号 (電話) 0146-43-0706		
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20年3月10日	評価確定日	平成20年4月28日

## 【情報提供票より】 (20年2月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	14年	9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	4人, 非常勤	6人, 常勤換算	7.5人

### (2) 建物概要

建物構造	木造	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)	31,000	円		
その他の経費(月額)	24,000	円 (10～4月) 7,000加算		
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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,300	円	

### (4) 利用者の概要 ( 2月 1日現在 )

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名	
要介護1	0名	要介護2	3名			
要介護3	2名	要介護4	3名			
要介護5	1名	要支援2	0名			
年齢	平均	85歳	最低	77歳	最高	97歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	山田クリニック・おおきクリニック・静仁会静内病院・山口歯科医院
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当法人は、平成12年に日高管内で最初にグループホームを開設し、法人が開設した3つ目の事業所である。事業所内部は大きくダイニングルームと談話室に分かれ、2つの空間を繋いでいる廊下を中心にトイレ・浴室・洗面台が配置され、使いやすく隣接している。利用者の生活の中心は談話室であり、車椅子やソファに座り一堂に会し、音楽やテレビをはじめレクリエーションに楽しんでいる。見当識を配慮した温かみのある家庭的な空間は、季節感・生活感を醸し出し、職員の見守りを受け、和みの場所になっている。管理者は、利用者自身の判断と職員の見守りの中で、自由に生活ができる環境の拡大に努め、利用者の望んでいる暮らしの支援に努めている。

## 【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) 5項目の改善課題と口頭による指摘課題は、母体組織の代表と全職員に報告され、ハード面は母体の意向で即刻改修がなされた。ソフト面は全職員で検討し、利用者の視点に立って緊急性の高いものから改善が図られている。取り組み継続中の項目もあるが、主体的に取り組んでいる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者より、評価のねらいや活用方法について説明がなされ、全職員で項目の読み合わせを行っている。個々の職員が記入した内容を整理し、全職員による検討を経て管理者が纏めるに至った。評価の一連活動を通して職員はサービスの質向上に繋げている。
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) 18年9月に初開催し、その後は1回のみ開催である。事業所の概要と現状をはじめ、実施行事や評価の内容・結果などについて報告し、意見や要望などを受けている。会議の内容は全職員に報告し、事業所運営に反映している。会議の意義や役割を理解し、開かれた事業所作りを目指す為にも、会議を定例化し軌道に乗せることを期待する。
	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) 全利用者は家族の思いによる入居で、家族は感謝の気持ちが優先し、苦情表現は極めて少ないが、気軽に話せる雰囲気作りを努めている。契約書に、公的機関名・住所・電話番号をはじめ、苦情処理の体制・手順・措置の概要を明記し、玄関には苦情受付ポストの設置が望まれる。
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) 町内会に加入し、利用者の心身の状態に応じて参加している。母体組織が主催するクリスマス会や盆踊りには、それぞれの事業所が所在する自治会を案内し交流を図っている。町や管内の各種学習へ講師を派遣し、実習生を受け入れるなど、積極的に地域貢献に努めている。
	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、利用者の心身の状態に応じて参加している。母体組織が主催するクリスマス会や盆踊りには、それぞれの事業所が所在する自治会を案内し交流を図っている。町や管内の各種学習へ講師を派遣し、実習生を受け入れるなど、積極的に地域貢献に努めている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	平成14年の開設時より、母体組織の理念を事業所の理念として実践し進めてきたが、現在は母体組織の理念を基盤に、地域密着型サービスを理解し、果たすべき役割を目指す事業所独自の理念を作り上げ取り組んでいる。		
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	利用者本意の介護に繋げようと、朝の申し送りやミーティング時に理念を復唱し話し合っている。日常的なケアの在り方を考えたり、問題が生じた時には理念に立ち返るなど、理念の共有・実践の体制は確立している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	町内会に加入し、利用者の心身の状態に合わせ行事に参加し、母体組織が主催するクリスマス会や盆踊りにはそれぞれの事業所が所在する自治会を案内し交流を図っている。町や管内の各種学習会には母体内事業所より講師を派遣すると共に、道内各地より実習生を受け入れるなど、地域貢献に努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	全職員に評価の意義を説明し、評価項目の内容を整理し、全体検討を経て管理者が纏めるに至った。外部評価結果はミーティングで全職員に報告され、ハード面は母体の意向の下で即刻改修し、ソフト面は利用者の視点に立ち全職員で検討し優先順位を付け改善を図っている。		

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	18年9月に初開催し1年後に2回目を開催したが、その後の開催は見通しが立っていない。事業所の概要や現状をはじめ実施行事・評価の結果について報告し、意見などは運営に反映している。	○	運営推進会議は、地域の理解と協力を得る貴重な機会である。会議の意義や役割についての正しい理解を基に、開かれた事業所作りを軌道に乗せることを目指し、早期の開催が望まれる。
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	町が主催する研修会や講演会に出席し、事業所の運営や事務連絡などで連携を取り合っている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	家族の来訪は多く、利用者との触れ合いの時間を多くもてるよう配慮している。ケアプランを基にした生活の様子を中心に話し合いし、金銭記録を見て頂いている。月1回「今月のお便り」を郵送し、身体状況・介護状況・日々の生活などを報告している。		
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	家族の来訪が多いので、職員は常に家族の不満、意見、要望などを聞き取れる様、雰囲気作りに努めている。	○	契約書には、事業所の苦情処理担当者の氏名は掲げているが、公的機関名の概要を明確に示されていないので、明記すると共に苦情受付ポストの設置も期待する。
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	法人内60人の職員が利用者の介護スタッフになる事を期待しているが、職員の異動による利用者のダメージ緩和に配慮し、年1~2名の内部異動が行われている。事業所では、職員間が本音で語り合える雰囲気作りに努め、退職者を最小限に抑える取り組みに力を入れ、成果を上げている。		


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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	運営規程には、研修に対する事業所の基本方針を掲げ、月2回の実技講習や介護に関する今日的課題を中心に内部研修を行っている。また、道グループホーム協議会や町主催の研修会に参加し、研修内容の概要は事務室廊下に掲示され、全職員が共有し資質向上に繋がっている。		
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	事業所のサービスの質向上を目指す道グループホーム協議会ブロック研修会には積極的に参加している。町内5件の事業所間では、年1回管理者を中心にした交流会を開いており、介護スタッフまでに拡大し、相互訪問を含めた交流の場にしたい動きがあり、注目したい。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	法人内のディサービスや支援ハウスからの入居は既に馴染みの関係ができているが、在宅からの入居の場合は事業所見学をお願いしている。病院からの入居は入居日が切迫しているため家族の協力を得ながら個別の調整を行っている。いずれも安心・納得の確保に努めている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	利用者には、洗濯物たたみ・茶碗拭き・野菜作りなど、得意分野で脳力を発揮していただき、互いに支え合い、お互い様や感謝の関係を築いている。		

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)
<b>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</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	日々の生活から、利用者の思い・希望・意向などの把握に努めている。把握困難な場合は、家族からの情報や表現・発声から本人の立場に立って考え、スタッフ会議で話し合いし共有を図っている。		
<b>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</b>					
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	3ヶ月に一巡を目指し月2回のモニタリングと月1回のカンファレンスを実施している。担当者による利用者の現状と課題の報告を下に、全職員で気付きやアイデアを出し合い、担当者とケアマネージャーにより介護計画を作成し、最終段階で管理者がチェックし完成させている。		
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	介護計画の期間を3ヶ月に設定し、介護計画の援助内容に対する日々の生活記録を下に担当者を中心に全職員でモニタリングを実施し、見直し後は試行期間を経て修正を行い新プランをスタートさせている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	家族や利用者の状況に応じて、医療機関や理美容院・買い物・地域行事への送迎など、柔軟な支援を行っている。		

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)
<b>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</b>					
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	協力医療機関の医師・看護師による定期的な往診と共に、日々の健康相互を含む健康管理の医療支援の体制を確保している。なお、主治医とかかりつけ医の診察内容は事業所が仲立ちし、情報交換が行われている。		
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	看取りを経験し、重度化や終末期に向けた対応は、主治医や家族を交え話し合いは行われているが、事業所の方針は文書化されておらず、段階的な合意や関係者による方針の統一は不確実な状況にある。	○	重度化や終末期に向けた事業所の方針を文書化し、利用者・家族には入居時から段階的な説明と合意を重ねることが望まれる。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	長い間、一緒に生活をしていると、慣れ親しみから不適切な言葉遣いになりがちで、それを全職員で書き留めミーティングで話し合いし、改善に努めている。第三者への情報開示については、契約書で限定的な開示について合意がなされている。		
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	管理者は利用者の意志を尊重し、自由な暮らしの拡大に努めている。居室に戻ってテレビを見たり食事をしたり、談話室における飲み物・喫煙室の利用など、職員の見守りの中で利用者の望んでいる暮らしの支援をしている。		

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)
<b>(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</b>					
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	利用者一人ひとりの嗜好や食べられない食品を把握し、希望を取り入れた献立を作成している。能力に応じて準備や後片付けに加わり、職員と一緒に食事をしている。食事中は音楽をかけ、月1回は外食を取り入れている。		
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	午後2時から5時の時間帯に希望に応じて毎日入浴が可能である。職員の見守りや介助の下で入浴を行っている。拒む利用者には職員間で情報を共有し、無理強いせず言葉遣いや対応を工夫し入浴して頂いている。		
<b>(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</b>					
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	洗濯物たたみ・玄関掃除・野菜作りなど、生活歴を活かし能力を発揮する場面を作っている。季節折々の行事やレクリエーション、90分以内の遠出外出をはじめ、母体のデイサービスやケアセンターとの合同行事を通じた交流も楽しみごとになっている。		
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	散歩や買い物、理美容院やかかりつけ医への往訪など、日常的な外出支援をはじめドライブや外食・季節の野外行事など、五感刺激を得られるよう支援している。なお、歩行困難者には車椅子や歩行器を使用しての支援を行っている。		
<b>(4)安心と安全を支える支援</b>					
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	日中は施錠せず更にはセンサーにも頼ることなく、利用者の帰宅願望や外出傾向を把握し、日中の定刻時には居場所を確認するなど、見守り支援を行っている。		

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	台所・ボイラー・喫煙所は夜勤者が待機点検し、消防設備は消防署の指導を受けている。年に1度は事業所の自主訓練か消防署の指導の下で、夜間を想定した非難訓練を実施しているが、地域と連動した体制作りが課題である。	○	事業所の火災訓練に町内会の参加を期待しているが、地域防災の視点に立ち、あらゆる条件を想定し、地域と連動した総合的な防災体制の実現を期待する。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	朝・夕の食事は専門職が担当し、利用者の希望を取り入れた献立を下に栄養バランスの取れた食事作りに努めている。食事・水分ともに摂取量を記録し、全職員が共有し個別化の支援を行っている。かつて、町の管理栄養士の指導を受けていたが、定期的なチェックを受ける予定である。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	共有空間はダイニングルームと談話室を繋ぐ廊下にトイレ・浴室・洗面所が使いやすく配置されている。利用者の生活の中心は談話室であり、車椅子やソファに座り食事以外の多くの時間を一堂に会している。細菌不活性対応の加湿器を施設し、見当識を配慮し家庭的な雰囲気の中で季節感・生活感を醸し出し、職員の見守りを受け和みの場所になっている。		
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	居室には使い慣れた家具や日用品を持参し、壁面には写真や作品などを掲示するなど、好みに応じた生活環境を作っている。利用者の意向や家族の協力を得て、安心して過ごせる居室作りの支援が行われている。		

※  は、重点項目。