

1. 評価結果概要表

平成 20 年 9 月 17 日

【評価実施概要】

事業所番号	0170502512		
法人名	株式会社 アクティブ・ケア		
事業所名	グループホーム みのもり菊水元町		
所在地	札幌市白石区菊水元町9条1丁目3番1号 (電話) 011-871-2294		
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8月19日	評価確定日	平成20年9月17日

【情報提供票より】(20年7月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16	年	3	月	1	日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人			
職員数	15 人	常勤15人,	非常勤	0 人	常勤換算	4.5 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)	35,000 円			
その他の経費(月額)	水道光熱費 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,400 円	

(4) 利用者の概要 (7月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	7 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 83 歳	最低	68 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	よつばクリニック・ファミリー内科・平沢内科呼吸器科・長野病院・白石整形外科
---------	---------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営母体アクティブ・ケアは高齢化社会の中で快適で不安のない生活環境の確立・提供を目指し福祉三原則を掲げ4つのグループホームの他、有料老人ホームの運営など医療福祉関係の事業を数多く展開している。みのもり菊水元町の職員は利用者の言動の裏側にある本人の想いを見極め、プライドや尊厳を重視した対応に心がけ利用者の周辺症状緩和に努力している。外出支援については当日の状況判断で臨機応変な取り組みがされ地域とのふれ合い行事も積極的であり、より豊かな生活の提供を町内会と協力し合いながら実現されている。全職員がセンター方式のアセスメント、ケアプランに取り組める点や併設の有料老人ホームとの連携したサービスも特徴の一つである。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の課題である、地域密着型サービスの理念は、見直され、地域とのつきあいは、双方向の交流が深まり、評価の意義の理解と活用では、自己・外部評価を活かし具体的な改善に取り組んでいる。運営推進会議を活かした取り組み・災害対策については、継続的課題として検討している。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価の意義やねらいを全職員で理解し、自己評価は職員一人ひとりがシート記入を行ない、各ユニットで項目を掘り下げながら意見討議をして主任がまとめている。自己評価・外部評価における評価一連の過程を通じて課題を確認し、サービスの向上に結実するよう努力をしている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議の日程調整が難航し、初回平成18年11月~20年1月の間で計3回の開催に留まっている。会議では、事業所の役割やサービス実施状況等の説明及び報告がされ、メンバーから利用者の様子について発言があるなど、双方向的な意見交換が行なわれている。次回9月の開催に向け準備中で、地域の理解や交流が良好な環境を活かし、事業所がより豊かに機能されるよう会議の充実と定期開催実現に期待する。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>家族の訪問や電話の際に率直な意見や要望が伺える様、雰囲気作りに努め、表出された意見は謙虚に受け止め、発生要因を探ると共に運営に反映させている。外部・内部に苦情相談機関を設置し、苦情処理規定で対処する体制を整備している。家族アンケートを作成中であり、家族からの意見聴取の機会を重ねながら、運営への反映に繋げていく姿勢が伺える。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、盆踊りや花見、寄席の町内会行事やゴミステーションの清掃など、地域活動に積極的に参加をしている。また、バーベキューや花火大会、押し花・書道教室などの事業所行事に住民の参加を得ており、事業所と地域の人々が支え合う双方向の交流や関係性が深まっている。事業所の専門性を活かした機能が展開され地域福祉の充実に今後期待する。</p>

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導入により、地域住民との交流の意義を確認し、職員全員で現理念の見直しに着手している。法人事業部と共に地域との交流を大切にする文言を盛り込んだ理念を考案中である。	○	地域との関係性を重視し、利用者の安心した暮らしを支えるための新しい事業所理念を検討中である。地域密着型サービスの根源となる新理念の標榜に期待したい。
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	理念をケアサービス実践のための重要な根幹と位置づけ、職員全員での意識化や共有化に取り組んでいる。事業所理念・経営理念・福祉三原則・月間目標を毎朝、申し送り時で唱和し日々確認をして、サービス提供場面での理念の具現化に努めている。		
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	町内会に加入し、盆踊りや花見、寄席などの町内会行事やゴミステーションの清掃など地域活動に積極的に参加をしている。また、バーベキューや花火大会、押し花・書道教室などの事業所行事に住民の参加を得ており、事業所と地域の人々が支え合う双方向の交流や関係性が深まっている。		
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	評価の意義やねらいを全職員で理解し、自己評価を職員一人ひとりが実施した後、各ユニット毎、意見討議をして主任がまとめ上げ、結果は職員に周知をしている。自己評価・外部評価における評価一連の過程を通じて質の確保に活かしており、サービス向上を目指す前向きな姿勢が伺える。		

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)
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	運営推進会議の日程調整が難航し初回平成18年11月～20年1月の間で計3回の開催に留まっている。会議では、事業所の役割についての説明やサービス実施状況等の報告がされ、メンバーから利用者の様子について意見が出されるなど、双方向的な会議が執り行われている。	○	幅広い立場の人が運営推進会議へ積極的に参加をしてもらうための呼びかけを行なうと共に、日程調整が難航する状況ではあるが、地域の理解や交流が良好な環境を活かし、事業所がより豊かに機能すべく会議の充実と定期開催実現に期待したい。
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	区の担当者とは実務上の助言や運営について意見を仰ぐなど連携を図り、来訪時には事業所の実情を折に触れ伝えている。また、市や区主催の管理者会議への出席や勉強会、研修会に参加し、組織間での情報の共有や問題解決の協議化に努め事業所の質の向上に活かしている。		
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	毎月の金銭報告の際に事業所便りを発行し、スナップ写真やエピソードを交えて日々の生活の様子を発信している。利用者の健康状態に特変がある際は、受診前後等、随時連絡や報告を行なっている。	○	事業所では、今後、家族への積極的な報告として、利用者一人ひとりの生活の様子や特変時以外の健康状態について、個別のお便りで報告をする意向を示している。家族が知りたい点も考慮しながら取り組まれていかれる事に期待したい。
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	家族の訪問や電話の際に率直な意見や要望が伺えるよう雰囲気作りに努め、表出された意見は謙虚に受け止め、発生要因を探ると共に運営に反映させている。外部・内部に苦情相談機関を明示し、苦情処理規定で対処する体制を整備している。家族アンケートを作成中であり意見聴取の機会を重ねながら運営に反映させる姿勢が伺える。		
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	運営者は職員に対し資格給や年齢給、勤続年数給制度を導入し離職を抑え馴染みの職員が継続的に支える体制に努めている。両ユニット合同行事や日々の暮らしの中で全職員が利用者や馴染みの関係性を保ち、職員交代に際してダメージが緩和されるよう配慮をしている。職員間の引継ぎは1ヶ月の期間を設け、新入職員の夜勤は移項が十分確認されてから開始されている。		


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. 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	職員研修は年度計画を立て、職員個々に応じた段階的な外部研修の受講や毎月、法人内研修を実施し積極的に学びの機会を確保している。また、職員研修報告をインターネット配信し法人全職員が内容を共有するシステムを整え、職場内教育環境の充実に努めている。		
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	併設の有料老人ホームや同法人3つの事業所とは、各種行事での相互訪問交流や研修会、会議を通じて連携を図り、サービスの向上に取り組んでいる。区内のネットワークを活用して、事業所空き情報を相互に共有し、利用問い合わせ等の情報提供を行なっている。	○	他法人の事業所とは、組織ネットワークによる研修会等での連携や交流が実施されているが、更に、運営やサービス提供の実際を学び、事業所運営での気づきや研鑽に繋げていきたい意向を示している。訪問交流では、様々な部分で調整や配慮を要すと察するが、同業者間で共通の目的を有し、実現されることに期待する。
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	事業所見学の他、空き部屋がある場合は3日間の体験入居が可能であり、相談から利用に至るまで、利用者や家族の視点に立ち柔軟な対応を実施している。また、職員が利用希望者の居する自宅や病院、施設へ出向き、本人の求めていることや家族の話を時間を掛けて聴き、信頼関係を築き馴染みながらの支援に繋いでいる。		
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	職員は利用者と共に過ごす中で、年長者から学ぶ姿勢を保持し、生活の技や知識に触れる場面作りを行ない、協働作業や会話を通して感謝の意や尊敬の念を表わしている。夜勤の際に、利用者が職員に労いの言葉を掛ける場面もあり、暮らしの中でお互いを分かち合い、支え合う関係が築かれている。		

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	職員は、利用者の意向や悩み、想いをじっくりと聴き、本人がどのように暮らしたいか、過去の生活歴や生活記録を照らし合わせ、本人本位の検討を行なっている。希望の表出が困難な場合には、行動やしぐさ、表情等による訴えを見極め、意向の把握に努めている。		
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	全職員がセンター方式のアセスメントに取り組み、ショートミーティングを毎日実施し、日々の問題点や課題、関係者の気づきや助言を網羅し、原因究明や今後の対応策を検討している。計画書作成過程では、24時間アセスメントまとめシートを重要視し、職員間の意見交換を徹底して行なう等、利用者主体の介護計画をチームとして作成している。		
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	介護計画の実施期間を入居開始時より、1ヶ月、3ヶ月、3ヶ月、その後は6ヶ月毎として期間を設定し、期間に応じたモニタリングの他、毎日のショートミーティングやカンファレンスで、問題点について対策を協議して評価し、その時々々の気づきや意見、本人、家族の意向を反映させた臨機応変な対応で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	介護保険サービスでは医療連携加算体制を活かした健康管理支援の充実や自主サービスでは祭典や外食、墓参等の個別外出支援を行い、年末年始時の家族の事業所宿泊受け入れ等、家族や本人の状況に応じ臨機応変なサービス提供に取り組んでいる。		

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	月2回の内科医、歯科医の訪問診療、週1回の訪問看護による、定期的な受診体制を整えている。1週間の利用者の身体状況等を医療記録シートにまとめ、医師や看護師への的確な情報伝達に留意し、適切な医療が受けられるための支援に努めている。本人、家族の希望により入居前のかかりつけ医の継続受診の対応が行なわれている。		
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	重度化・看取りに関する指針書を整備し、事業所の対応指針について明文化している。入居時に家族、本人に方針の説明を行ない、同意書を得ている。利用者の状況変化に応じて、家族、医療関係者と話し合い、段階的な合意を重ねながら、方針の共有を図っている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	その人らしい在り方や尊厳が保たれるよう言葉掛けや対応に十分配慮をしている。個人記録の保管、管理の徹底や第三者への情報提供の目的などを明示した、個人情報提供に関する同意書を整備し、法令を遵守した取り扱いが行なわれている。		
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	事業所の基本的な一日の流れはあるが、その日、その時の利用者の気持ちを尊重して、望む過ごし方の支援に出来る限り努めている。また、利用者の状況を見ながら声かけを行なうなど、職員が利用者に合わせていく姿勢が何え、本人のペースを大切に支援に努めている。		

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	食事一連の作業では、利用者一人ひとりの得意分野や意向に配慮し、職員のサポートで一緒に行なっている。旬物の利用や季節感ある献立、食器や彩りを工夫し、食欲が増すよう配慮している。外食や行事食、バーベキューなど食事に変化をつけ楽しむ工夫をしている。		
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	入浴は、夜間7時まで対応可能であり、時間帯や曜日は利用者と相談し、希望があれば毎日入浴が出来る体制である。一人ひとりに合った言葉かけで入浴を促し、洗体の意向を聞くなど精神的負担感への配慮が行われている。併設施設の大浴場、近隣の銭湯の利用を取り入れ、入浴を楽しんで頂ける支援をしている。		
(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	金魚の餌やりや除雪、雑巾縫い、お品書き等、本人の気持ちや力を活かす場面づくりを行ない、充実感や達成感に配慮し支援をしている。家事など暮らしの中での役割や趣味のサポート、外出での気晴らし、楽しみごとなど本人の視点に立ち、豊かな生活支援に取り組んでいる。		
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	自然豊かな散歩コースでの日常的な散歩や買い物、計画以外でも当日の状況判断で様々な場所へ臨機応変に外出している。神宮祭、雪祭り、水族館、町内会行事等、五感刺激の機会を取り入れ、喜びや楽しみに繋がるよう、出先での人々との交流も図りながら外出支援を行っている。		
(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	施錠による心理面での不安感や閉塞感について十分理解し、職員の連携プレーにより、利用者の外出傾向の把握や見守りを行ない、自由に出入りが出来るよう支援している。日中は玄関を開放し、ユニットドアには自然な音色のチャイムを設置している。夜間は防犯のため施錠している。		

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	年2回併設施設と合同で訓練計画に基づき避難訓練を実施しているが、夜間想定訓練や近隣住民参加による訓練には至っていない。緊急時には、併設施設との連携体制や災害に備えた非常持ち出し袋等を準備している。	○	災害はいつ、どの時間帯に発生するか分からず、夜間の時間帯も想定し避難誘導が出来る様実践的な訓練が必要である。事業所では、夜間想定訓練を実施したい考えを示しているので町内会と防災面でも協力関係を築き、実践的な訓練が実現される事に期待したい。
(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	法人管理栄養士の指導を得て職員が献立を作成している。食事摂取量は都度チェックし、飲水量は約1500CC摂取できるよう、利用者の状態に考え合わせ記録を行ない、必要量の確保や把握に努めている。刻み食や粥食等、個別食の提供を行なっている。		
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	玄関にベンチを置き安楽な出入りに配慮し、居間は利用者と職員が全員で楽しく過ごせるよう食卓テーブル・ソファの配置や、セミパブリックスペースに工夫をしている。建物全体がバリアフリーであり使い勝手に配慮されている。手作りの装飾品や置き物は季節感や生活感を醸し出し、家庭的で居心地よく暮らせる空間作りに配慮している。		
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	本人の意向や家族の協力のもと、個々に応じた生活しやすい環境を整えている。馴染みの家具や本人が大切にしている品々が持ち込まれ、生活用品が利便よく収納され、家族からのプレゼントや思い出の写真なども思い思いに飾りつけされ、安らげる居室である。		

※  は、重点項目。