

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年11月 9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170400709		
法人名	有限会社 ソラ		
事業所名	グループホーム 笑顔の村		
所在地	札幌市手稲区稲穂2条6丁目3番8号 (電話) 011-688-1513		
評価機関名	(有)ふるさとネットサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3 北1条ビル3階		
訪問調査日	平成20年11月7日	評価確定日	平成20年12月10日

【情報提供票より】 ( 20年 10月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年 12月 9日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	9 人	常勤 2人 非常勤 7人 常勤換算	5.9人

### (2) 建物概要

建物構造	木造モルタル 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)	34,000円	その他の経費(月額)	水光熱費 15,000 円 暖房費(11～3月)8,000円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	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 円		

### (4) 利用者の概要 ( 11月 7日現在 )

利用者人数	6名	男性 2名	女性 4名
要介護1	0名	要介護2	1名
要介護3	3名	要介護4	2名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 79歳	最低 69歳	最高 95歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	手稲溪仁会病院、西成病院、みき内科クリニック
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームを取り巻く環境は、幼稚園と公園が近くにあり、それを取り囲むような住宅街は、前庭の手入れも行き届いた静かなただ住まいの住宅が並んでいます。ホームでは町内会の深い理解をいただき、利用者が地域の中でその人らしい暮らしができるよう探求しながら、地域の住民との交流を続けています。家族からは「自分の身内の家を訪ねると同じ気持ちで、ホームに出掛けることができます」と喜ばれ、利用者との楽しい会話は尽きることはありません。職員は利用者とともに同じ住まいでの生活を笑顔で過ごせるよう支援が行なわれています。

## 【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>前回の外部評価での取り組み課題である、運営推進会議の継続した開催及び職員を育てる取り組みでは何れも改善されています。自己評価を含めた評価に対する職員の意識は深く、ミーティングなどを通じた取り組みが果敢に行なわれています。</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>自己評価の各項目について、取り組みへのしっかりとした真摯な記述がされています。ヒヤリハットに係わる様式の改良への取り組みも今後行なうこととするなど、取り組みへの意欲も強く、その成果に期待されます。</p>
	<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>家族、町内会長、包括支援センター職員の協力を得て、開催回数も増えるとともに内容の充実が見られます。町内会の行事が事前に説明があり、利用者の参加についての検討が加えられるなど、地域に密着した取り組みが行なわれています。今後は評価の取り組みなどを公表しながら、より一層のサービスの質の向上を図られるよう期待します。</p>
重点項目②	<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>家族からの意見、要望、苦情は専ら家族の来訪時の会話や電話によりますが、職員は些細なことも「連絡ノート」や「電話ノート」に記載しながら家族の意向を把握し、ミーティングで話し合うなど、サービスの改善に向けた共有が図られています。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>理解ある地域の方々により、地域住民との交流が深まっています。町内の清掃活動、また、盆踊りの仮装大会では1等賞と言う大賞を得るなど、利用者、職員とも喜びが新たな笑顔を生み出しています。これから地域に愛されるホームであるよう期待します。</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 (すでに取り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	利用者の暮らしが豊かになるよう、積極的に地域に溶けこみながら交流を重ねており、ホームの理念はホーム内は勿論、地域の中にしっかりと根付いています。		
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	「明朗」と「快活」は、ホーム理念の柱となるもので、職員はたゆまぬ努力を重ねて日々実践しており、明るい笑顔と楽しげな笑いがホームに満ちています。毎日の申し送りやミーティングでは改めて確認し合うなど、共有を図りながらサービスに反映しています。		
<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	町内会の行事にはできるだけ参加しています。ゴミ拾いなどの清掃活動、また、盆踊りの仮装大会にも参加し、大賞をいただくなど、利用者の暮らしに大きな自信と潤いが満ちています。このことは町内会長を始め住民の深い理解によるもので、これからも交流の輪がさらに広がることを期待します。		
<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	職員全員が参加して自己評価が作られています。昨年の外部評価での課題も前向きな取り組みで改善が見られます。今後は、自己評価で明らかとなった課題（ヒヤリハットの様式の改善など）への取り組みで、より一層のサービスの向上が図られるよう期待します。		

札幌市手稲区 グループホーム 笑顔の村

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	会議の開催回数も改善されて、内容も充実しています。地域代表の町内会長、包括支援センター職員、家族の代表など、熱心な提案や意見の交換が議事録の中で覗うことができます。		
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、介護保険の制度や成年後見制度、また生活保護など色々な事案で相談するなど連携を図りながら、サービスの質の向上に反映するよう取り組みが行なわれています。		
<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	毎月の「スマイル通信」は、読みやすく、親しみのある紙面で家族ばかりでなく地域の住民にも親しまれています。このほか利用者の健康状態や暮らしぶりを手書きによるお便りで報告するなど、家族の安心と信頼を得ています。		
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	玄関に設置されている「意見箱」には、あまり意見が投函されていませんが、家族の要望や意見などは、専ら来訪時の会話や電話によるもので、些細なことがらでも「連絡ノート」や「電話ノート」に記載しながら、ミーティングでの話し合いでホーム運営やサービスの向上に反映させています。		
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	明るく働きやすい職場を目指しており、職員の退職や異動は最近ではありません。止むを得ず異動などがあつた際には、利用者の抱く不安を最小限に抑える配慮について話し合われています。		

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)
<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	ホーム内の勉強会のほか、行政で開催される研修会にもシフトの変更により、受講機会を積極的に与えるなど、職員のスキルアップには運営法人としての理解が大きいものがあります。また、資格を取得した職員には、資格手当も支給して厚遇しています。		
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などでの勉強会では、管理者と主任が出席して、ほかの業者との情報交換も行なわれています。また、グループホームの相互訪問も行なわれてきており、ほかの業者との交流を通じたサービスの向上は、実を結びつつあります。		
<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	ホームの雰囲気に馴染んでいただくため、入居前には家族とともに事前訪問をお願いしています。家族からこれまでの生活状況を聞きながら、ホームでの暮らしが円滑に始められるよう気配りをしてサービスを開始しています。		
<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	職員は、年配者である利用者から教わる気持ちを常に持ちながら、日々、ともに支え合いながら支援をしています。階段を利用した歩行訓練や料理や洗濯など、できることへの継続で自信を持っていただき、笑顔の関係作りが行なわれています。		

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)
<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	利用者とのコミュニケーションを大切に、一人ひとりの思いや希望の把握に努めています。意思の疎通が困難な場合も、その人の立場に立った視点で対応しています。また、利用者特有のサインなどは職員がミーティングで話し合い、共有して支援に役立てています。		
<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	入居時は、利用者や家族の希望や意見を聞きながら、暫定的に1カ月の介護計画を立てています。その後は職員全員でカンファレンス、モニタリング、アセスメントを行ないながら、より良い暮らしが継続されるよう利用者本位の介護計画を作成しています。		
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	通常は3ヵ月毎の計画見直しがあり、日常生活の些細なできごとでも職員全員で情報交換を行ないながら作成されます。また、状況の変化などには家族と相談しながら、臨機応変に見直しが行なわれています。		
<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	家族の事情や要望に応じて、通院や入院の付き添い、送迎、また区役所への事務手続きなど、柔軟な支援が行なわれています。個人的な買物や理美容サービスへの支援も行なわれています。		

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)
<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	現在は、ホームの協力医療機関が利用者のかかりつけ医となっており、1ヵ月に2回の訪問診療のほか、24時間対応の医師と看護師も確保されています。看護師は利用者の状況を良く把握しており、職員との連携も良くなっています。		
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	重度化した場合の方針ができており、状況に応じて家族や医師、看護師、職員を交えて慎重に協議が行なわれています。ホームとしては、家族の意見、要望を大切にしながら、方針の共有を図るよう努めています。		
<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	プライバシーの確保のため、職員は利用者への言葉遣いや個人情報の取扱いには、十分な配慮をしながら支援が行なわれています。トイレのドア前にカーテンを設けて羞恥心への配慮をするなど、職員はお互いの気づきを、自分のこととして改善するように心がけています。		
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	利用者のペースを大切に、その人らしい暮らしの中にいつも笑顔が浮かぶよう支援しています。利用者からの愉快的ジョークが飛び出すこともあり、楽しい日々の暮らしが継続されています。		

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)
<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	利用者全員が自分で食事をしています。職員は過度な支援は避け、さり気なく声をかけながら、自力での食事を優しく見守っています。下拵えや食器拭き、食後の片付けは、できる利用者は自らがこなっています。献立も利用者の希望が取り入れられており、夕食には訪問の家族も一緒に食事をしていただくよう声掛けをしています。		
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ず、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	利用者には、週2～3回の入浴ができるよう配慮と支援が行なわれています。毎日の入浴を希望される利用者もいます。入浴時間も午前、午後と好みの時間でゆったりと入浴を楽しんでいただきます。元旦には、朝風呂を用意しており正月気分を楽しんでいただきます。		
<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	階段を利用した体力維持の運動は、利用者がお互いに声掛けしあって、楽しいレクリエーションになっています。習字をみんなで書き上げ壁に貼るなど、やって楽しい、見て楽しいなど暮らしの幅が広がりを見せています。		
25	61	○日常的な外出支援  事業所の中だけで過ごさず、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、近くの公園や幼稚園まで散歩に出掛けます。また、近くのスーパーマーケットでの買物も利用者の楽しみの一つであり、職員は一緒に出かけ支援しています。ホームの2階にある大きなテラスでは、季節毎の木々の替わり様も見ることができ、ゆったりと時が流れています。		
<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	利用者によっては、玄関の施錠がされている場合がありますが、職員による開錠やセンサーの利用で来訪者の出入りに支障はありません。利用者の外出には職員が同行して外出の支援が行なわれています。		

札幌市手稲区 グループホーム 笑顔の村

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、定期的な避難訓練と防災訓練が行なわれています。町内会を通して避難経路の確認や住民の協力体制の確認が行なわれており、災害対策への関心は高いものがあります。		
<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	献立は、利用者の希望を聞きながら作られています。週ごとのメニューを栄養士に見ていただき、栄養バランスのアドバイスを得ているほか、利用者の水分摂取量が把握され、適正な支援が行なわれています。		
<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	一般の家庭と同様のリビングでは、利用者が寛いで過ごせる環境となっており、笑顔と笑いが絶えません。利用者の習字の作品や仮装大会の写真など、そこかしこに展示されており、利用者の自慢話も飛び交う楽しい空間となっています。		
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	ホームでは家族と相談しながら、利用者の馴染みの家具や調度品を持ち込んでいただき、これまでの生活スタイルを維持しながら、居心地の良い居室への配慮がされています。		

※  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。