

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成21年 3月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	"0170202899
法人名	株式会社 TS ヘルスケアネットワーク
事業所名	グループホーム ら・そしあ
所在地	札幌市北区新川1条6丁目3番3号 (電話)011-768-6119

評価機関名	(有) NAVIRE
所在地	北見市本町5丁目2-38
訪問調査日	平成21年3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 18 年 3 月 20 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	14 人 常勤 14 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 13.6 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り
	3階建ての 2階 ~ 3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)	60,000 円	その他の経費(月額)	21,000~25,500 円	
敷金	有 ( 60,000 円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無し	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(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.7 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	禎心会 ・ ドウケア歯科矯正歯科クリニック
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

1階にデイサービス、ホームヘルプサービス、居宅介護支援、訪問看護事業所が併設された鉄筋コンクリート3階建ての2階・3階がグループホームの建物となっています。近隣には、大型スーパーやカラオケ店等のレジャー施設があり、交通の便の良い立地となっています。職員は、笑顔と会話を大切に利用者に関わり、編み物やカラオケを楽しむなど、一人ひとりのペースでゆったりと過ごせる様に支援しています。特徴の一つとして会話だけではなく、タクティールケアに取り組んでおり、利用者の方と触れ合う事で安心感と癒しを与え不安を取り除くケアにも努めています。月に2回の外出行事を行い季節感を肌で感じる支援と合わせて自然に触れ楽しむ姿がホーム内にある写真で感じられます。専門学校生のお話しボランティア・実習生受け入れも行われています。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回評価での主な改善点として、災害対策の住民の参加は協力体制を呼びかけ訓練を行い、栄養摂取では、栄養士への相談や資料を参考に把握されています。段階的職員の教育・地域密着型サービスとしての理念・家族の意見の反映・鍵をかけないケアは再度検討中となっています。</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>管理者は評価の目的や意義を職員に説明し、自己評価は全職員で記入して確認が行われ、管理者・ユニットリーダーが取りまとめています。自己評価や外部評価の結果は、運営推進会議で報告し改善策を検討し、ケアサービスの向上に活かしています。</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>利用者、家族、地域住民、知見を有する者、地域包括センター、他ホーム管理者等の出席により、運営推進会議を2ヶ月に1度開催しています。ホームの活動報告をするだけでなく、毎回テーマを持ち、参加された方々と活発な意見交換が行われています。自己評価・外部評価の結果等の報告、利用者の日頃の食事の試食会や災害訓練の様子などのビデオ報告も行ない、意見や要望等を運営に反映させています。</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>意見箱を設置して意見や苦情を言い表せる機会を設け、家族来訪時や電話などで、利用者の様子や身体状況などを伝えています。便りを毎月発行し、行事や生活の様子・職員紹介や認知症コラムを掲載し、便りの中に記入欄を設けて個別に、写真の送付や暮らしの様子・エピソードが記入されています。運営推進会議においても、意見や要望等の話し合いがされていますが、家族の訪問の少ない方の意見・不安などの対応は今後の課題となっています。</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、町内会長と連携をとり、職員による町内会の清掃などや、散歩や畑仕事時に近所の人から声をかけられ、挨拶したり、庭先の花をいただいたり、少しずつではありますがホームの理解や浸透に努めています。フラダンスやそば打ちボランティアの訪問などの交流を図り、運営推進会議でも災害時の協力を呼びかけ、参加となっています。</p>

(有)NAVIRE

## 2. 調査報告書

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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>					
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	「仲間」との「つながり」や「輪」を大切に、暖かな雰囲気ですっきりと安心して暮らしを理念に掲げて支援しています。	○	ホームとして地域で暮らし続ける為に、地域とのかかわりの重要性を全職員で理解し、理念にも取り入れるよう検討する事を期待します。
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	各ユニット玄関やスタッフステーションに掲示しています。会議や研修会などの話し合いの中で確認し実践の中で取り組んでいます。共有化し、意見の統一や振り返りを行っています。		
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、ホームの理解推進に努めています。利用者・職員は町内会の清掃などの行事に参加し、散歩や畑仕事時に近所の人から声をかけられ挨拶したり庭先の花をいただいたり、少しずつではありますが、近隣に打ち解けるよう努めています。今後は、併設の事業所等と協力し健康教室などの取り組みを検討しています。		
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	自己評価は全職員で記入し確認が行われ、管理者・ユニットリーダーが取りまとめています。自己評価や外部評価の結果は、運営推進会議で報告し改善策を検討され、ケアサービスの向上に活かしています。		
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	運営推進会議を2ヶ月に1度開催しています。ホームの活動報告をするだけでなく、毎回テーマを持ち、参加された方々と活発な意見交換が行われています。試食会や災害訓練の様子などのビデオ報告も行なっています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	市や北区グループホーム管理者会議等に参加したり、地域包括支援センター職員と相談や話し合いをもち、連携を持ちながらホームの質の向上に繋がっています。		
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	家族来訪時や電話で、利用者の様子や身体状況、エピソードなどを伝えています。便りを毎月発行し、行事や生活の様子などを伝えています。		
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	意見箱を設置しましたが、苦情等は無く、家族訪問時や運営推進会議の際には、積極的に意見や要望を聞き、会議等で検討しています。重要事項説明書にも外部・内部苦情相談窓口を明示しています。	○	訪問の少ない家族や利用者の意見・要望などの聞きとりの工夫を期待します。
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	馴染みの関係による支援の重要性を認識し、ユニットの固定化を図っています。新採用職員採用時にも積極的に声かけに努め、利用者との関係づくりを行い、交代のダメージを防ぐ配慮をしています。		
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	2週間に1度、ユニット会議の中で勉強会や外部の研修報告を行ない、研修内容を共有しています。又、職員の資格取得に向けた支援も行っています。	○	離職者が前年は多少あり、研修の機会が少なく、今後は、段階に応じた研修体制を整えていく事を期待します。
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	他施設の見学や市・グループホーム管理者会議、協議会の研修会等で交流する機会を持ち、意見交換などを通じて、連携を図り質の向上を図っています。今後、他のホームとの相互訪問を検討しています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前に本人が主体となって家族と見学してもらい、ホームの雰囲気や職員に馴染む機会を持ち、本人の思いや家族の話を聞き、信頼関係を築きながら支援しています。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者の日々の暮らしの中から、生活の知恵や物を大切にすることを学ぶと共に、親類や友人の訪問の継続と気の合う同志での会話や生活を大切に支援しています。又、利用後も習い事の継続支援を行っています。		
<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>					
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	過去の生活歴や日々の生活の状況を把握し、家族とも情報交換をしながら本人に希望・意向を聞いて検討しています。困難な場合は、表情・しぐさ・行動などで見極め、意向の把握に努めています。		
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	本人や家族の希望、職員の気づきを意見交換やカンファレンスに反映させ、その人らしい暮らしを実現出来る様に介護計画を検討し作成しています。		
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	3ヶ月に1度のモニタリング、6ヶ月に1度の見直しを行うと共に、本人・家族の要望も取り入れながら、生活記録の共有を図り問題点・課題などを検討して、状況に即した計画を作成しています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<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	利用者や家族の状況や希望に応じて、通院や外出支援、訪問歯科や理美容店・習い事の継続支援など、その時々に応じて柔軟な支援をしています。		
<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	利用者の希望するかかりつけ医への対応や同じ建物の非常勤兼務職員の看護師による周5回の訪問や協力医療機関から月2回の医師の往診により適切な医療が受けられるよう支援しています。受診結果は経過記録に記入し、全職員が共有して家族への報告も行っています。		
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	利用契約時に重度化した場合や終末期のあり方についての指針を本人、家族に提示し説明しています。本人や家族の意向を聞きながら、ホームでの生活を継続できるよう、職員と連携をとりながら支援を行っています。		
<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	記録等は、事務室の棚に保管されています。会議やミーティング等で利用者一人ひとりの誇りやプライバシーの尊厳の対応の徹底を図っています。		
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	ゆったりと穏やかな日々を過ごせる様に、利用者の気持ちを尊重して、個々の力量の把握、生きがいや喜びのある暮らしを実現出来る様に心掛けて支援しています。		

外部	自己	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	食事を1日の大切な楽しみのひとつになる様に、色彩、量、盛り付けを工夫し配膳、下膳、後片付けなども一緒に行い支援しています。外食行事の取り入れも行われています。		
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	利用者のその日の状況や本人の希望を確認し、一人ひとりに合った声かけの工夫や、意向を聞きゆつくり入浴出来る様に支援しています。		
<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	一人ひとりの習慣や希望に添えるよう、編み物やカラオケ・ダンスなど喜びのある暮らしとなる様に支援しています。小銭を持ち、買物などで社会性の維持支援も行っています。		
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	買い物、散歩など利用者の希望に応じた外出支援を行っています。毎月2回程度の外出行事を企画し、雪祭り見学やチョコレート工場見学、外食でのバイキング、ライラック祭り・紅葉見学など多く取り入れ、気分転換を図り季節感を肌で感じてもらう支援をしています。		
<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	全職員は鍵をかける事の弊害を理解しています。職員間での声かけや、利用者一人ひとりの状況・様子を見守り、把握していますが、ホームの立地上、利用者の安全確保のため、玄関は施錠されています。利用者や家族に説明し、理解も得ています。	○	利用者の自由な暮らしの有り方について更に認識を深め安全を考慮し、併設する1階の各事業所との連携や地域の方への見守りのお願い・理解浸透を期待します。
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、利用者も参加し避難訓練が行われ、夜間想定の方々の協力を得られるよう、運営推進会議の中で呼びかけが行われ、町内会住民も参加しています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	利用者一人ひとりの水分摂取量、食事量などは個別に記録され、職員間で共有されています。運営推進会議では、参加者に日頃の食事の試食会を行い、意見・要望等を聞き取り検討しています。1階のデイサービスの栄養士との相談や資料を参考に支援しています。		
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	共有空間は広く、利用者と職員が作成した季節ごとの飾りや行事等の写真が大きく見やすく掲示され、利用者との会話や利用者同士がゆったりと過ごせる雰囲気となっています。		
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	利用者の思いや家族との相談により、本人の馴染みの家具や日用品などのソファや鏡・時計など使い慣れたものを持ち込み、本人が安心して居心地よく過ごせるよう配慮しています。		