

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年11月4日

【評価実施概要】

事業所番号	0171500606		
法人名	株式会社 ケアサービスドワン		
事業所名	グループホーム ハッピードワン		
所在地	〒041-1112 亀田郡七飯町鳴川3丁目26番13号 (電話) 0138-66-2311		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	札幌市中央区北2条西7丁目1番地		
訪問調査日	平成21年9月24日	評価確定日	平成21年11月4日

【情報提供票より】 (平成21年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 13年 12月 27日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	17 人
職員数	16 人	常勤 14人, 非常勤 2人, 常勤換算 14人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り	
	2 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	29,500 円
敷金	有() 無()		
保証金の有無(入居一時金含む)	有() 無()	有りの場合償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	500 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 150 円
	または1日当たり 1,650 円		

(4) 利用者の概要 (9月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性 2 名	女性 15 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名
要介護3	6 名	要介護4	0 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 78 歳	最低 76 歳	最高 94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ななえ新病院 なるかわ病院 協会病院 藤岡眼科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、果樹園や畑が広がった緑豊かな丘陵地の麓にあり、遠くには函館山を望むことのできる景色の良い街中に位置している。また、スーパーや金物店などが隣接する賑やかな場所であり、地域住民の往来も多い。事業所は「地域や自然・そして家族や仲間の力を活かした暮らし」「一人ひとりその人らしい普通の暮らし」をモットーに、計画や時間にとらわれない、自由な生活を大切にする支援に取り組んでいる。利用者の心の元気を支えるべく、職員は専門性を活かしチームケアに取り組んでいる。

【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り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回評価であがった運営理念の啓発については、事業所の運営理念や役割が地域に理解されるよう、地域と密着した取り組みを推進している。地域の福祉の拠点の一つとなり、認知症基礎知識講座の開催やSOSネットワーク作りを積極的に働きかけるなどにより、改善に至っている。</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>自己評価の意義や目的を理解するために勉強会を重ね、3名ずつグループになって全職員が取り組んでいる。また、課題についても、全職員で話し合い改善に向けて努力している。</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>2ヶ月毎に運営推進会議を開催し、評価結果の公表、事業所の活動や日常生活の様子を報告し、参加メンバーからの意見や要望、アイデアなどを取り入れ、事業所の運営に反映している。また、今後は、短・中期的なテーマを設定した議題についても、議論を積み重ねることにより、さらなるサービス向上に結びつける取り組みを検討している。</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>内部・外部に苦情申し立て機関を整備し、その取り組みについては、運営規定、重要事項説明書に明示している。また、玄関フロアに意見箱を設置している。面会時に家族に声かけするなど、意見や苦情が言いやすい雰囲気作りにも配慮しており、出された意見はミーティングで話し合い、事業所の運営に反映している。</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>地域のゴミ拾いを日課とし、住民とは気軽に声をかけあう関係にあり、買物帰りに立ち寄る住民もいる。町内の敬老会や文化祭、その他のイベントなどに積極的に参加し、事業所の行事にも住民や行政、福祉事業者など大勢が参加しており、双方向的な交流となっている。教育関係者や地域のサークル、ボランティアの協力を得ながら、事業所と地域が一体となった取り組みがされている。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念の共有					
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	開設当初から地域や自然との関わり、家族や仲間を大切に、利用者一人ひとりが生きがいを見出し、その人らしい暮らしの実現を目的とした理念を掲げ、地域密着型サービスの理念を目指した内容となっている。		
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	理念はフロアーの目に付く所に掲示するとともに、職員のネームプレートの裏側にも記載している。管理者は職員と理念の共有化を図り、日々の申し送り時、カンファレンス、ミーティングなどで職員が常に理念に立ち返り、実践に結びつけることができるよう取り組んでいる。		
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	利用者は、地域の清掃を日課とし、日々、町内の人と気軽に声を掛け合うなど、日常的に交流を行っている。小学校から学習発表会、運動会の招待を受け、手製の雑巾を土産に出席し、競技にも参加している。町内会行事の敬老会、町民文化祭、健康祭りなどに積極的に出かけ、地域の方との双方向的な交流に努めている。		
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	1階ユニットを昨年開設したこともあり、評価の意義や目的を理解するための勉強会を2ヶ月に一度開催している。自己評価は班単位で検討し、全職員による意見交換でまとめている。評価実施により、理念の再確認や課題の改善に向けて話し合い、サービスの質の向上に繋げている。		

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)
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	運営推進会議は様々な立場の人をメンバーに、2ヶ月毎の定期開催に努めている。事業所からの報告や参加者からの質問、意見、要望、連絡事項など、双方向的な会議運営を行っている。今後は、通常の議題の他に、一つテーマを掲げた議題を設定し、継続的なモニターや積み重ねの議論により、サービスの質の向上を図る考えを示している。		
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	事業所は、町内の病院の医師の協力のもと、認知症基礎知識講座の開設やSOSネットワーク作り、徘徊模擬訓練視察などを町の保健福祉課と共同で取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	便りには行事予定、日々の暮らしの様子の写真を掲載し、本人直筆の手紙も添えて毎月家族に送付している。受診、往診の家族への報告は、随時電話やメールで行っている。事業所のホームページを開設し、運営等を閲覧できる環境を整え、金銭管理は通帳のコピーと領収書を送付し、家族から確認のサインを得ている。		
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	家族の来訪時や電話の際など、気軽に何でも話してもらえる雰囲気作りに留意するとともに、年2回、全家族を対象にアンケート調査を実施し、意見や不満を表せる機会を確保している。また、玄関に意見箱を設置し、内部、外部の苦情申し立て機関を整備して、表出された意見は速やかに検討し、改善に結び付けている。		
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	職員の法人内での異動は最小限に抑え、各事業所の合同行事や相互訪問でなじみの関係を保つなど、交代時の利用者のダメージの緩和に繋がっている。やむを得ない異動の場合は、以前から在職している職員が利用者のサポートを行い、新職員との信頼関係作りに配慮するなど、スムーズな移行に努めている。		

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)
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	運営者は、外部研修に多くの職員が段階に応じて研修を受講できるようバックアップ体制を整えており、研修後は報告会を開催して職員全員での共有化に努めている。3～4ヶ月に一度、法人の事業所合同で医師を講師に招き内部研修も実施するなど、学びの機会を確保している。		
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	北海道グループホーム協議会に加盟し、研修会へ参加している。また、七飯町グループホーム協議会で開催する勉強会や意見交換など職員の相互訪問研修を実施し、他を知ることによる自己サービスの気付きに役立て、同業者と交流する機会を積極的に確保している。		
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	利用開始にあたっては、本人、家族が事業所を見学したり、職員の自宅訪問などを繰り返しながら、なじみの関係を築き、安心感を得ることができるよう努めている。職員は、利用開始直後の利用者の思いに寄り添い、他の利用者との関係にも配慮しながら、本人の望む暮らしを引き出すように努力している。		
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	野菜作り、料理など利用者から学ぶ場面が多く、また、そのような場面が少しでも多く持てるよう、セッティングや声がけに配慮している。職員は利用者からねぎらいの言葉をかけてもらうこともあり、互いに支えあいながら生活を共にしている。		

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 (すでに取り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	日々の関わりを大切に、一対一のコミュニケーションをとる中で、利用者の意向の確認に努め、職員間で情報を共有している。意思疎通の困難な利用者には、アイコンタクトや動作、表情から思いを把握するよう努め、家族などからも情報を得て本人本位に検討している。		
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	日々の記録は、月間要約にシートで詳細にまとめ、介護計画の作成に活かしている。職員全員が、利用者の24時間の様子や気づきを共有化する体制を整え、週1回のミーティング、カンファレンス、モニタリングを行っている。主治医、看護師の意見やアドバイス、家族の意向を計画に反映し、チームとして計画を作成している。		
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	介護計画は3ヶ月毎にモニタリングを実施しており、個々の利用者の担当職員が本人や家族から得た意向や意見をカンファレンスで検討し、新たな介護計画に反映している。利用者の状態変化時の計画の見直しの他に、変化の予兆を感じた場合など、即座に対策を検討し、適切な支援実行に結び付けている。		
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	事業所は家族、利用者の状況や要望に可能な限り応じるよう取り組んでおり、通院、法要、墓参、葬儀など個々の外出にも職員がマンツーマンで対応している。また、認知症や福祉関連の町民フォーラムに参加し、事業所が有する専門性の還元を努めている。		

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 (すでに取り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	協力医療機関への受診や週3回の看護師による健康管理支援、眼科、皮膚科の定期受診支援など、本人や家族と相談しながら適切な医療が受けられる体制を確保している。医療記録簿の整備や受診、往診前後の家族への連絡などを徹底し、関係者間で情報を共有しながら支援に努めている。		
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	重要事項説明書の中に重度化対応、終末期ケア対応指針を定め、書面でターミナルケアについて確認している。重度化、終末期の支援にいたった場合は、家族、医師、事業所間で話し合いや合意を重ねて、その都度、医師から適切な支援指導を受け、全職員に周知して、状態の観察記録を詳細に行うように努めている。		
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	ミーティングやカンファレンスで職員の意識統一を図り、日々の関わりを振り返りながら、利用者のプライバシーや尊厳について確認している。個人情報の記録は事務室に保管し、個人名を明記することは極力避け、果物名にして記している。		
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	散歩や買物、見舞いなど、一人ひとりのペースを大切に、希望に沿う柔軟な支援に努め、本人が望む暮らしの実現に取り組んでいる。		

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)
(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	毎日の食事は、利用者の希望を取り入れて併設事業所で調理したものが届けられる。事業所では週2回の夕食とおやつ作りをしている。材料の購入、調理、盛りつけ、後片付けなどを利用者個々の力や得意分野に合わせ、職員と一緒にしている。また、月に1回の外食などを取り入れ、食事に変化をつけ楽しんでいる。		
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	入浴は最低週2回としているが、夜間の入浴など利用者の希望に臨機応変に対応している。入浴を拒否する利用者にはタイミングを見計らい、本人に合った声かけを工夫している。これからは季節感を楽しむ方法の一つとして、菖蒲湯や地域特産品の「マルメロ」湯なども考えている。		
(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	利用者個々の生活歴を大切に、希望を確認しながら場面作りを行い、支援に結び付けている。女性は家事仕事を中心とし、男性は神棚に関わる仕事などを役割とし、個別の趣味や家族との誕生会、地域祭りや町内のイベント参加など楽しみごとの機会をできるだけ多く取り入れ支援している。		
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	月に1～2回の定期的に行事による外出を行っているが、基本的には一般家庭と同様の外出の機会を確保するよう努めている。本人の希望を尊重し、一人ひとりの状態に応じて外出を支援している。		
(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	日中は玄関に鍵をかけていない。夜間は防犯上の理由により、20時30分から翌朝6時まで施錠している。職員は、利用者が外出する雰囲気を感じた場合など、声をかけながら一緒に外出するなど、安全に配慮し、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	緊急時対応マニュアルや消防署とのオンラインシステムを整備している。避難訓練は消防署の協力を得て年2回、日中帯を想定して実施している。夜間想定訓練については実施に至っていない。災害時における食料、飲料水の確保、具体的な地域住民との協力体制なども、十分ではない。	○	今後、災害時に地域住民との連携を図ることができるよう、運営推進会議などで協力を呼びかけるとともに、夜間を想定した実践的な訓練の実施、災害に備えた食料、飲料水の確保なども合わせ体制の整備に取り組むことを期待したい。
(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	1日の水分量は、冬期1500cc、夏期2000ccを確保できるようにしている。食事については、法人の栄養士の指導を受け、塩分、食事量を利用者の状態に応じて支援し、全体的におおよそ1日1650キロカロリーを目安に提供している。摂取量は記録し、日常の管理や医療機関への情報提供に役立てている。		
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	各ユニットの共用空間は明るく清潔感があり、採光はレースのカーテンなどを利用して調節している。広い共用空間を最大限活用し、なじみの家具やソファを置き、一人で過ごすスペースや友人とくつろぐ場所を確保している。居間の装飾は毎月変えて季節感を演出し、五感を刺激する工夫が随所に見られ、居心地良く過ごせる空間となっている。		
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	本人の意向や家族の協力を得て、個々に応じた生活しやすい居室作りを支援している。使い慣れた家具や調度品、仏壇などを持ち込み、思い出の品やプレゼント品なども思い思いに飾り付けている。利用者の状態も見ながら居心地良く過ごせるよう、一人ひとりに合った部屋作りをしている。		

※  は、重点項目。