

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年11月 8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170501928		
法人名	株式会社 オストジャパン		
事業所名	グループホーム いきいき		
所在地	札幌市白石区北郷9条3丁目3番1号 (電話) 011-875-8011		
評価機関名	有限会社 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21年11月5日	評価確定日	平成21年12月25日

【情報提供票より】(平成 21年 9月 30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	28 人	常勤 27人, 非常勤 1人, 常勤換算	24.6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	1～3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)	39,000円		その他の経費(月額)	水光熱費 20,000円
	有 39,000円			暖房費(11～3月) 7,000円
敷金	有 39,000円			
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	400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(9月30日現在)

利用者人数	27名	男性	7名	女性	20名
要介護1	4名	要介護2	5名		
要介護3	7名	要介護4	6名		
要介護5	5名	要支援2	0名		
年齢	平均 85.6歳	最低	74歳	最高	100歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	札幌トロイカ病院、上野幌内科クリニック、高橋歯科医院
---------	----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの立地は、向かい側の住宅地域とは幅広い市道により遮られており、一見孤立感を覚えますが、町内会を始め地域住民の方々の深い理解と、運営者を始め職員の努力により、利用者は地域の中でその人らしく暮らせる環境が整いつつあります。四季毎に町内向けに作られる広報誌、また家族へは毎月利用者の暮らしの様子を知らせる「お便り」を送付するなどの気配りが見られます。二つ目の特徴として、利用者の状況を正確にキャッチするための職員の連携プレーが挙げられます。毎朝行なわれる夜勤者との申し送りのみならず、ミニカンファレンスとして捉え、利用者が暮らしを豊かにする工夫がモニタリングの徹底化と細部にわたるケース記録の中から見ることが出来ます。計画への関わりもわかりやすく知ることができ、新たな計画の見直しに役立てています。

## 【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) 前回の課題の取り組みは、運営推進会議の内容充実にありましたが活発な質疑応答など質の高い会議となっています。これからの課題として定期的な開催への取り組みが期待されます。また、防災対策に関わる地域住民の方々の協力体制は、町内会役員との理解をいただいで改善されています。
	②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員が参加して作られた自己評価は、部分的な関与ではなく全体を通じた検証が必要です。また、自己評価での取り組み項目が多いことから「改善計画シート」の採用により着実な取り組みが期待され、運営推進会議へも進捗状況を報告するなどホーム運営に反映されるよう期待されます。
重点項目	③	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) ホームの現況や行事内容の報告、また、防災対策などの活発な質疑応答はメンバーの熱心さが会議議事録から覗うことができます。質の高い会議の選択や専門家を招致しての勉強会など魅力ある開催への取り組みに加え、定期的な会議の開催や家族への周知など取り組みが期待されます。
重点項目	④	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) 管理者と職員は、利用者および家族が抱く意見や要望などを気楽に話せる雰囲気作りに努めながら対応しています。意見箱や「苦情ノート」はありますが、効率良く活用されていないため、改善への検討がされています。また、家族会が設置されていますが開催が滞っており、家族の意見集約には改善が必要と思慮します。
重点項目	④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 町内会役員との理解の下、日常生活における地域との交流は広がりを見せています。地域住民とは幅広い市道に遮られて、ともすると孤立しそうな条件下を克服しながらの交流拡大は特筆されるものです。地域向けの広報誌を町内回覧していただく、祭りでは子供御輿の休憩所を設置して立寄っていただく、また、近くの保育園児との交流やボランティアの支援が利用者の暮らしに潤いをもたらしています。運営者は防災に対する地域の方々の協力支援に応じて、AEDを設置して住民に周知するなど連携に努めています。

## 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	「地域に根ざした安心の暮らし」を追求した運営理念が作られ、また更に「いきいき五訓」を作りながら理念実践への支えとなるよう謳いあげています。		
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	運営理念は、ホーム内の居間や事務室に見やすく掲げられています。毎朝行なわれている申し送りの際には、夜勤者が理念の復唱を行ない共有を図ると共に実践に向けた再確認が行なわれ、新たな気持ちで1日を迎えています。		
<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	地理的な条件により、ともすると孤立しがちなホームですが、町内会、近隣住民の方々の理解並びに管理者、職員の努力により、地域とのつきあいは順調かつ拡大の傾向にあります。町内会の祭りでは子供御輿巡行の休憩場となるほか、ホームの広報誌を町内回覧していただく、また、近くの保育園児との交流、地域ボランティアが度々訪問していただくなど交流は広がっています。		
<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	職員は、自己評価の意義を理解しながら、項目を分担して日頃のサービスへの振り返る良い機会と捉えながら作られていますが、自己評価全体の検証や取り組み、また、外部評価を活かした取り組みには至っていません。	○	自己評価では各ユニットで取り組みたい項目が列挙されており、実践への推進を「改善計画シート」を利用した計画的な取り組みが期待されます。また、改善に向けた取り組みへの経過、進捗状況を運営推進会議に報告しながら、ホーム運営に反映することを期待します。

札幌市白石区 グループホーム いきいき

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	会議では、ホームの状況報告のほか当面する課題などを話し合うなど、メンバーの熱心な討議が議事録から覗く事ができます。特に町内会の方々の前向きな提案や意見が多く会議全体の質を高めています。ホームでは不定期な開催期日を改善するほか、評価への取り組みなどを報告して運営に反映する取り組みが計画されており、着実な実現が期待されます。		
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	市が行なう実践者研修の受入れや、ホーム見学など市の担当窓口とは、その都度連絡を取り合うなど連携が続いており、これらを通してホーム運営の質の向上へ反映するように努めています。		
<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	家族等の訪問時、また、電話等による報告が日常的に行なわれています。また、季節毎発行のホーム便り、ユニット毎で毎月作られている「お便り」で利用者の暮らしの様子が家族に送られています。利用者の様子を手書きのコメントや一筆箋に託するなど、担当職員の心遣いも家族からは好評をいただいています。		
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	家族が抱く意見や要望、更には苦情を聞くため、管理者と職員は、気軽に話せる雰囲気や信頼関係作りに努めています。苦情ノートや意見箱の設置もありますが、これらの活用は今後の課題と認識されています。また、家族会の活発な運営による意見交換からも家族が抱く意見や要望を聞く環境作りが望まれます。		
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	系列グループ間の異動や退職など、一連の異動が多く続いていましたが、最近では落ち着きを見せているようです。運営者並びに管理者は異動がもたらす利用者への影響を十分に理解しながら、異動を少なくし安定したサービスの提供に努めています。		

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	これまで職員が受講した履歴表により、これからの研修及び受講目標が一覧できるなど、職員のスキルアップに重点を注いでいます。これまで行われてきた内部研修も定期的かつ内容の濃いものにして、更なるサービスの質の向上への取り組みが計画されています。		
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	現在、近隣の他グループホームと交換研修を実施して、お互いのスキルアップを図っています。また、勉強会も実施されるなど広がりを見せています。また、この機会を一般職員も参加できるシステムに広げようと協議が続いています。		
<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	入居の際には、ホームの雰囲気馴染んでいただき、安心の暮らしができるよう職員の気配りが続きます。家族と共に体験訪問をしていただき、他の利用者や職員との触れ合う機会を多く持つなど、入居の意向を把握しています。入居が決まってもいきなりサービスを進めることなく、馴染みを大切にして支援するようにしています。		
<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	食器洗いや掃除を一緒に行なうことで、何でも話し合える信頼関係の構築に努めています。これまでの経験から教えていただく機会を大切にしながら、常に感謝の気持ちで喜怒哀楽を共にするなど、支え合う関係作りに努めています。		

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	日中のさり気ない関わりから利用者の思いや意向を把握するよう努めています。職員は毎日の申し送りで行なわれるミニカンファレンスで情報の共有を図ると共に介護計画にも反映させるようにしています。思いなどが伝えられない利用者には、アセスメントを重ねながら、利用者本位で検討しています。		
<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	日々のアセスメントチェック表に基づき、課題を明らかにするなど職員全員の参加と努力が視えます。毎日のミニカンファレンスでの記録、また、ケース記録の記載も的確であるなど計画作成への経過が良く理解できます。計画は家族にも報告され要望があれば計画に反映させるようにしています。		
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	計画の見直しは通常3ヵ月毎に行なわれますが、利用者の状況を詳細に把握するため、職員は毎朝のミニカンファレンスにより情報の共有に努めています。ケース記録に見るモニタリングも細やか、かつ的確に行なわれて見直しへの良い資料となっています。状況の変化には、医師の指導のもと現状に即した見直しも図られています。		
<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	利用者や家族の状況を踏まえて、病院の送迎、買物や美容院の送迎など、ホームの多機能性を活用しながら、柔軟な支援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>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、協力医である医師がかかりつけ医として日常的な相談、また診療に当たっています。利用者や家族、職員の相談を気軽に受けていただくなど、ホームとの信頼関係は厚いものがあります。ホームでは職員としての看護師の確保ができ、医師との連携が益々深まりを見せています。		
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	重度化や終末期に向けた指針は、入居時に説明し家族等から同意書をいただくようにしています。これまで職員間でターミナルケアの経験者は少なく、内部研修と情報の共有を密にしながら、臨場への対応、またケアサービスに努めることとしています。		
<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	利用者一人ひとりの尊厳をしっかりと守るため、プライバシーを損ねる言葉掛けや対応には、特に気配りしながら支援に努めています。言葉掛けや対応で何かの兆しが見えたときには、管理者及びユニットリーダーが、その都度改善への指導を行なっています。		
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	利用者の希望など、その人らしい暮らし方を会話の中から見つけ出し、利用者のペースに沿った過ごし方でゆったりとした支援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	利用者の期待する食事に対応するため、希望を聞きながら職員間で献立を作り調理して提供されています。配膳や下膳など出来ることはお手伝いをいただき、皆で参加できる機会を作りながら食事の支援をしています。車椅子利用者が食卓に向かう際だけは、車椅子を避けて皆と同じ椅子にかかる努力など、アクティビティへの配慮と支援を垣間見ることができました。		
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	毎日入浴ができるよう準備されており、午前と午後のいずれか利用者の希望によって入浴が行なわれています。家族の協力で一緒に入ることに入浴嫌いが解消する、また、体調によっては足浴、シャワー浴の選択、時には温泉や銭湯を利用することもあります。		
<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	利用者一人ひとりの生活歴などを熟知しながら、楽しみごとや気晴らしの支援をしています。散歩や音楽鑑賞、工作、手芸、書道など、活動ができる場面作りで張り合いのある暮らしへの支援が続けられています。		
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	天気の良い日には、希望者を募り散歩に出かけるほか、ホーム横でお茶会をするなど、極力閉じこもりを避け外気浴への支援をしています。また、個別の外出希望にもできるだけ対応するよう努めています。		
<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	居室の施錠は、利用者に任せています。各階のユニット入口は施錠はせず、センサーや鈴などで出入りを察知するほか、職員の見守りにより利用者の把握をしています。また、夜間のみ防犯上の配慮から午後8時から翌朝7時30分頃まで1階玄関の施錠を行なうこととしています。		

札幌市白石区 グループホーム いきいき

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	昨年からの取り組み課題であった夜間を想定した災害時の避難訓練及び地域住民の方々の協力は、両者とも取り組まれ改善されています。運営者は、AEDの設置を行ない職員間の訓練は勿論、地域に周知するほか、スプリンクラーも近く設置されるなど、災害への対策には熱心な取り組みが見られます。		
<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	職員間で献立が作られ食材の購入も各ユニット毎に行なわれています。利用者に合った食事量にも配慮され、1日30品目以上の食材が使用されるなど、バラエティーに富んだ食事が提供されていますが、栄養士などによる栄養バランスやカロリーの点検がされていません。水分摂取への支援は毎日のチェック表により適正に行なわれています。	○	職員間で作られる献立は、家庭的な味で利用者の食欲増進に寄与していますが、時折り管理栄養士などの指導をいただいて、栄養バランスやカロリーの把握により、より良い食事の提供が行なえる取り組みを今後期待します。
<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	幅広い廊下、ゆったりとした居間と食堂に繋がるサンルームは、大きな窓ガラスで覆われ外の季節毎に変わる景色が一望できます。各ユニットに設けられた小上がりの畳の感触が家庭的な雰囲気作りに一役買っています。廊下やサンルームにはソファや椅子、植物の鉢が置かれ、利用者がのんびり寛げる憩いの場所となっています。		
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	居室には、利用者の馴染みの家具などが持ち込まれ、壁には家族の写真や利用者自らが作った手芸品などが賑やかに貼られて安心の空間となっています。車椅子の利用者にはベットへの移動時などに配慮した居室作りが行なわれています。		

※  は、重点項目。