

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年12月10日

【評価実施概要】

事業所番号	0171100365		
法人名	有限会社 ケアリンクス		
事業所名	グループホーム ほくとの家		
所在地	〒066-0069 千歳市北斗1丁目19番14号 (電話) 0123-23-7311		
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ		
所在地	江別市大麻新町14-9 ナルク江別内		
訪問調査日	平成21年12月4日	評価確定日	平成22年1月12日

【情報提供票より】 (平成21年10月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 6月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 6人, 非常勤 3人,	常勤換算 6.9人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	1 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費30,000円 暖房費(10~3月) 5,000円	
敷金	(有) (45,000 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	300 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,000 円	

(4) 利用者の概要(平成21年12月4日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	4名	要介護2	2名		
要介護3	1名	要介護4			
要介護5	2名	要支援2			
年齢	平均 83 歳	最低	72 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊勢内科小児科クリニック・佐藤整形外科医院・宮川歯科医院
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>当事業所は、国道近くの便利の良い自然豊かな住宅街の中にあり広々とした敷地に囲まれている。 管理者は認知症ケア専門士など多数の介護・実践資格を持ち、経験豊かでサービスの質の確保・向上に取り組むとともに、職員の教育にも大きな役割を果たしている。 全職員が「マニュアルは持たない、利用者の求めがマニュアルである。」との観点から、常に、利用者目線の介護計画具現に努めている。</p>
--

【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) 他事業所との職員間交流については市内事業所と見学交流や同業者研修に参加している。ターミナルケアについては、利用者、家族の意識調査をアンケート形式で行い、承諾の署名捺印も整っている。プライバシーの配慮では、昨年度評価調査日翌日より単票式面会票に切り替えている。夜間想定避難訓練は、消防署との連携で行われている。</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) 全職員が小グループで自己評価を行い、その後主任会議・管理者の加わる全体会議へと、検討の場を広げ、自己評価を完成、気付きのきっかけとしている。</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) 会議は2ヶ月ごとに開催しており、事業所の状況、事故苦情等も報告し、これまでの参加者に加え、本年度より市内の他グループホーム、ボランティア団体にも参加を要請し多くの意見を得ると共に、待機者等の情報交換にも繋げている。</p>
	<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) 苦情申立責任者名は、重要事項説明書に明記されており、その処置(取り扱い)方法も運営規定で詳しく、最優先課題とするよう位置付けている。また、毎月の「ほくほく便り」にも必ず、相談苦情の促しをし、意見の掘り起こしへの熱意がうかがえる。</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) 親しさは「先づ挨拶から」の観点で、道行く人への挨拶を奨励。市から「挨拶優良団体」として表彰状を受ける等、事業所の行事は地域へ発信、町内会行事には積極的に参加を心がけ、事業所内でボランティア団体「かけはし」を結成し認知症への理解、相談、研修活動等に熱心に取り組んでいる。</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	3項の運営理念に加え、職員全員で作り上げた6項の基本理念は、地域の中の事業所を意識した独自の理念である。		
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	自分たちで作った基本理念を、利用者も共に全員で朝夕唱和し、朝は、一日の取り組むべきケアを考え、夕は、事業所家族の互いの感謝の時としている。		
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	事業所自ら立ち上げた、ボランティア団体「かけはし」の活動（認知症の理解・相談・研修等）を通し事業所の啓蒙に努めると共に地域行事に、積極的に参加をしている。また、職員・利用者は道路での挨拶励行を心がけ、あいさつ運動実践優良団体として、千歳市より表彰を受けている	○	地域行事に積極的に参加し交流に取り組んでいるが、まだ地域とのつながりが十分とはいえないので、更に地域活動の情報を集め、住民との接点を持ち交流に取り組んでいくことを期待したい。
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	職員が小グループを組み、個々に評価したものを主任会議、管理者チェック、全体会議で完成させる等、事業所全体の見直しの機会としている。		

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)
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	会議の構成は、利用者、家族、町内会長、民生委員、包括支援センター、事業所職員に本年より、他グループホーム、ボランティア団体の参加も得て、更に来年度中に家族全員の参加を目指している。議題は介護状況、事故苦情報告をきちんと行い、待機者の情報交換も行う。		
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	市の福祉課職員から介護保険に関する情報を得、事業所からは、利用者、家族、職員の生の声を発信している。		
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あわせた報告をしている	毎月「ほくほく便り」で、事業所の全体を知らせ担当職員からの個人コーナーで一人一人の生活の様子を知らせている。また、預かり金の使用領収書コピー、行政からの書類等の提出もきちんと行っている。		
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	運営規定に掲げている通り、苦情・相談は最優先課題と位置付け、「御意見箱」を設置し、家族来訪時の声かけに努め、運営改善に活かしている。外部申立機関も明示している。		
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	運営者は、利用者の馴染みの必要性をよく理解しており、異動のダメージを最小限にとどめる配慮をしつつ、常に利用者中心の理念を完成するための異動を行っている。		

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	「自分の仕事に誇りを持つ」ための、外部職員研修、内部では、新人研修、現任者研修、運営推進委員会、身体拘束廃止推進委員会、ユニット会議、全体会議、親睦会会議、ボランティア会議、介護支援専門員会議、管理者会議等々の諸会議を有効活用し、職員の介護意識と、ケア技術アップを図っている。		
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	他事業所見学や、地域包括支援センター主催の同業者研修に参加して交流に努めている。		
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	入居前に、ケアカンファレンスを入念に行い、利用者、家族と全職員が個別に関わり、24時間の生活パターンを確認し合い、安心の上で入居する体制ができている。		
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	事業所内で、「利用者会議」をもち、身体・精神・社会性を重んじる体制確立を全職員が利用者から学んでいる。		

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	入居前ケアカンファレンスで細かく意向の把握等なされているが、日々利用者の生の声に耳を傾け、身体、精神面の変化に合わせたサービス提供に努めている。		
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	フェイスシート・アセスメントシート等センター方式の活用により、担当職員、介護支援専門員、管理者が協力し、24時間の介護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	毎月モニタリングを行い、担当者、ユニット会議の議題とし、短期介護計画に活かすと共に、変化時には、介護支援専門員と担当者による対応策の検討をしている。		
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	「ステーキが食べたい」と言えば牧場へ、「海が見たい」と言えば苫小牧の港まで、カメラの得意な利用者の写真で確認できる。		

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	毎週木曜日、医療提携病院の往診を受け、3ヶ月毎に採血、尿検査、心電図検査を行っている。利用者、家族の希望を受け、かかりつけ医受診の支援を行っている。		
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	アンケート形式で、家族の意識調査を行うと共に、契約時及び1年毎の意思確認で署名捺印も得ている。主治医とも連携確認をしている。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	この項は、昨年度評価時の改善課題となっていた処であるが、指摘の面会簿は、即、調査翌日には、提案通り、単票式に改めた。また、利用者への声かけ、対応等は適切である。		
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し、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」体調を最優先にし、担当者が「専任担当」の考えを改め、全職員が柔軟に対応する体制を整えた。		

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	月一回栄養管理指導を受け、栄養に配慮しながら、リクエストメニューを実践し、職員、利用者それぞれ出来る事を分担作業している。		
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	24時間いつでも対応、バブルジェット機器や、バスクリンも備え、歌も楽しめる体制が整っている。		
(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	洗濯物たたみ、食事の支度、ウサギの餌やり、畑仕事、またカメラが趣味の利用者には行事以外でも、自由に撮影してもらい、作品は、利用者目線で広場などに掲出している。		
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	全員で四季を感じる外出の機会を作り、山菜採りでは、歩けない人は這って、目の不自由な人も「手の感触で山菜が解る」等のエピソードを残し利用者の海、山、風景等、回想を具現する支援で感動の共有に繋げている。		
(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	夜勤帯のみ防犯上施錠している。		

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	前回指摘の、夜間想定避難訓練は、消防署と地域連携で実施されており、ボランティア活動を通じての協力活動も進めている。	○	訓練については、申し分ないが、避難口の段差解消及び手すり設置等に期待したい。(この指摘はすでに消防訓練に於いて検討課題としている事を付記する。)
(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	管理栄養士の指導のもと栄養バランスが確保されており、オリジナルのチェック表により、糖尿病、肥満体質、下痢体質の把握をし、多種多様な配慮をしている。		
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	ウッドデッキへの開口部もあり、採光も程良く、リビングには、当日の勤務者が解るよう顔写真が掲出してあり、常に利用者目線に配慮した飾りつけである。食後も個々に寛いでおり、のんびり、ゆったり空間がある。		
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	利用開始時、家族に、馴染みの品の持ち込みを要請し、身体、認知レベルの変化による転倒防止策も、家族と共に配慮している。また、壁には前回評価が掛けてあり、運営者の情報共有への理念が感じられる。		

※  は、重点項目。