

1. 評価結果概要表

作成日 平成22年 2月28日

【評価実施概要】

事業所番号	0170503908		
法人名	株式会社 じょうてつケアサービス		
事業所名	グループホーム菜の花 上野幌館		
所在地	札幌市厚別区上野幌1条4丁目2番1号 (電話) 011-801-1090		
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22年2月26日	評価確定日	平成22年3月30日

【情報提供票より】 (平成22年2月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 3月 10日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 15人, 非常勤 1人, 常勤換算14.0人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 16,000 円 暖房費(11~3月) 7,000円
敷金	(有) (55,000 円) ・ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円) (無)	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 1,250 円		

(4) 利用者の概要 (2月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護 1	5 名	要介護 2	6 名
要介護 3	6 名	要介護 4	1 名
要介護 5	0 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 81.78 歳	最低 71 歳	最高 92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人豊生会たんぼぼクリニック、ふなおか歯科クリニック
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成18年に開設し閑静な住宅街にあるホームです。思い出の品を自由に配置し個人的で落ち着いた居室と大きな窓から陽光が差し込み、音・光・温室度・空調などが適切に調整され、木の温もり感のある居間を生活舞台に、職員は「ありがとう」「ご免なさい」「お疲れさま」などの声掛けを大切に、仲の良い組織作りを通して介護の質を高め、利用者の和やかな生活支援が行なわれています。法人のバックアップ体制が整い、社長・介護事業部長・看護師による運営推進会議の運営・職員のスキルアップ・利用者の健康管理などに、常にホームと密着し適切なサポートを通し、管理者と一体となり、サービスの質の確保に努めているグループホームです。

【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>前回の評価の主な改善課題は3点です。「地域密着型サービスとしての理念」「職員の異動等による影響の配慮」「重度化や終末期に向けた方針の共有」は、いずれも管理者を中心にミーティングで検討し、取り組みが行なわれ改善が図られました。</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>評価に対する取り組み経験者が多く、配られた自己評価表に職員全員が個々に記入し、それをもとにユニット会議で話し合い検討が行なわれ、管理者が纏め職員全員で確認し、サービスの質の向上に活かしています。</p>
	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>運営推進会議に関するホームの規定をもとに、地域・行政代表を構成メンバーに2ヵ月毎に開催し、ホームの日常生活や活動状況を始め、外部評価の結果・消防訓練・介護の今日的課題や介護情報の提供など、多岐に渡る内容について話し合われ、サービスの質の確保に活かしていますが、有識者など構成メンバーの拡大を図り、幅広い立場の方々から多くの意見の拝聴・評価を通し、サービスの質に客観性を持たせることを期待します。</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>ホーム内には意見箱を設置し、関係書類にはホームの苦情処理体制とホーム・公的機関の苦情相談窓口を明示しています。家族の苦情表現がしづらい心情を配慮し、来訪時の会話を重視し、会話を通して得た希望などは記録に残しています。記録は職員全員に回覧し共有を図り、組織的に処理しています。内容によっては運営法人にも報告しています。</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、夏祭りにはリサイクルコーナーの出店や老人クラブのカラオケ大会など、町内会行事に参加しています。歌・踊り・演劇などの地域ボランティアの受け入れや幼稚園児の来訪など、地域から受け入れられ交流が広がっています。</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)
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	18年開設時、法人理念「地域と連携を図ると共に地域福祉の発展～」を具現化し、地域密着型サービスの意義を盛り込んだ「ホーム理念」と「ケア理念」を策定しております。		
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	理念はホーム内に掲示し、ミーティングの中でユニットにより日・月単位に理念をもとに目標設定し、実践に結びつけています。また、理念は職員のネームプレートに携帯し、介護実践の中で振り返るなど、実践に活かされています。		
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、夏祭りにはリサイクルコーナーの出店や老人クラブのカラオケ大会など町内会行事に参加し、歌・踊り・演劇などの地域ボランティアの受け入れや幼稚園児の来訪など、地域との交流が軌道に乗りつつあります。		
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	評価の取り組みは経験者が多く、個々の職員が記入した自己評価をもとにユニット会議で話し合い、管理者が纏めています。自己・外部評価ともに職員全員で話し合い確認し、サービスの質の向上に繋がっています。		

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)
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	運営推進会議に関するホーム規定をもとに、地域・行政代表を構成メンバーに2ヵ月毎に開催しています。ホームの日常生活や活動状況を始め、外部評価の結果・介護の今日的課題などについて話し合いを行ない、サービスの質の確保に活かしています。	○	サービス評価と結び付け質の向上を図っていますが、有識者など構成メンバーの拡大を図り、幅広い立場の方々から多くの意見の拝聴・評価を通し、サービスの質に客観性を持たせることを期待します。
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	運営上の疑問点や書類の作成など、ホームの課題解決に向けた関係作りが行なわれています。また、区・市主催の管理者会議に出席し情報の提供を受けています。電話・FAXによる相互交信も行なっています。		
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	面接時には、健康状態や受診結果について報告しています。毎月写真満載の「菜の花だより」に担当者の手紙を添え、行事・生活の様子や職員の異動などについて知らせています。法人からは、毎月預かり金の出納状況を知らせています。		
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、関係書類にはホームの苦情処理体制とホーム・公的機関の苦情相談窓口を明示しています。日常的な会話を通じた意見や希望は記録に残し、職員全員が共有し組織的に処理しています。内容によって運営法人に報告しています。		
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	職員による「ご免なさい」「ありがとう」「お疲れさま」などの声掛けを大切に、仲の良い組織作りを通して、ケアの質を高め職員の離職を最少限に抑え、利用者へのダメージを防いでいます。		

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)
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	内部研修は年間研修計画をもとに法人の介護事業部長と管理者が中心になり、新人研修や介護課題について行なっています。外部研修は、実践者・スキルアップ研修が中心で、出席後は復命書を提出し、ユニット会議で伝達研修を行なっています。新人職員には介護チェック表を活用し、効果を上げています。		
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	区が主催する管理者会議では、講演・指導を中心に管理者研修が行なわれ、内容により職員にも伝達されています。また、区管理者会議が主催する年1回の研修会には職員も出席し、研修・交流が行なわれています。	○	同業者との交流・連携を通じた見学・研修・事例検討など、同業者同士が協働して質の向上を図る取り組みを期待します。
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、場の雰囲気に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	入居希望者には必ず来訪いただき、ホームの雰囲気に馴染んでいただくと共に、一緒に散歩・食事・レクリエーションへの参加や入浴など、体験的活動を通して馴染みの関係作りが行なわれています。		
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	職員は利用者と共に、歌・パズル・折り紙・食事の一連活動など共に過ごす中で、生活歴から培った知識や技を学び、励まされ支え合う関係性を築いています。		

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)
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	利用者の言葉やつぶやきを始め、行動や表情から汲み取り思いや意向を把握しています。また、家族や来訪者からも情報をいただくようにしています。		
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	担当者による家族の意向やモニタリングをもとに、ユニット会議で話し合い、計画作成者・ケアマネジャーにより介護計画が作成され、家族の同意をいただいています。完成後は職員全員で確認しています。サービス担当者会議に家族の方々が入っていただけるよう検討しています。		
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	全利用者を対象に3ヵ月毎に見直しを行なっています。また、毎日、介護計画と連動した記録を取り、状態変化や家族・利用者の要望に応じ、実情に即した介護計画が作られています。		
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	利用者や家族の状況に応じて、通院・送迎・買物など、柔軟に自主サービスの提供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)
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	全利用者は24時間対応の協力医により、2週間毎に訪問診療を受けています。また、入居前からのかかりつけ医による訪問診療を受けている利用者もいますが、医師同士が連携し、診療結果はホームと家族へ連絡されています。		
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	利用者・家族には、入居時に終末期の対応指針をもとに説明し同意をいただいています。状態変化のたびに家族・医師・管理者を交え段階的な合意と共に、方針の統一を図っています。		
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	契約書には秘密保持について規定し、情報提供について同意をいただいています。日常的に誇りやプライバシーを損ねないように一人ひとりに合わせた言葉使いや対応に注意しています。尚、関係書類はスタッフルームの鍵付きロッカーに保管しています。		
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	職員の都合やホームの決まりを優先したり、強制することなく、利用者の思いや希望を尊重し、その人らしい生活支援を行なっています。		

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)
(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	利用者の気持ちに添って、調理の準備や下膳、洗い物などは、楽しみながら力を発揮できるように支援しています。職員は利用者と一緒に食事を摂り、見守りや食事介助で食事を促し、ゆったりと和やかな食事風景が見られます。		
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	入浴は週2回を目安に、利用者の希望に応じて時間帯を調整し柔軟に対応しています。入浴を拒む場合も、丁寧に根気強い関わりを持ち、足浴や清拭・シャワー浴も含め、利用者の清潔保持とゆったりとした楽しい入浴を支援しています。		
(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	その人らしい得意ごとや力を活かした役割や趣味活動があり、食事の手伝いや掃除・洗濯物干し、歌唱や編み物など、利用者の気持ちや力を引き出し、充実感や楽しみに繋がる場面作りに取り組んでいます。		
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	天候の良い時期は毎日散歩し、季節の移ろいや花々を楽しんでいます。買物やドライブ・外食会を始め、お花見・演奏会・イルミネーション見学ツアーなど、車椅子や法人の大型バスを利用し、外出できる支援の工夫に努めています。		
(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	玄関やユニットのドアは、夜間のみ施錠し、チームワークで見守りを徹底し、各ドアのセンサー音の変化で出入りの把握も容易になっています。不測の外出には、職員が同行し、近隣の方々の協力も要請しており、利用者の安全で自由な生活の支援に努めています。		

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)
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回消防署の協力のもとで、昼夜間を想定した消火・避難訓練を実施しています。運営推進会議を通して協力体制作りが進められ、訓練には地域の方々の参加もいただき、地域連絡網が作成されています。運営法人により更なる防火対策が検討されています。		
(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	栄養カロリー・バランスを考慮した献立、身体状態や嗜好に応じて糖尿食や食事形状の変更を行っています。水分摂取量は1200～1300を目安に支援し、食事量と合わせ記録し、週に1度看護師の指導をいただいで、個人別の食事支援に活かしています。		
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	居間や廊下は、木の温もり感があり大きな窓から陽光が差し、明るいやつたりとした空間です。季節の装飾や写真・鉢物などはすっきりと飾られ、清潔が保たれ寛ぎの場になっています。温湿度の管理や換気・光や音の調整に注意を払い、心地よい空間が作られています。		
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	居室には馴染みの調度品や生活用品、大切な思い出の品などが自由に配置され、個性的で落ち着ける空間になっています。身の回りの物はクローゼットに整理され、毎日の掃除や湿度対策にぬれたタオルなど、快適で安心して暮らせるように支援しています。		

※ は、重点項目。