

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 3月 11日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170502181		
法人名	株式会社 グローバルケアマネジメント		
事業所名	ポテタウン 南の沢		
所在地	札幌市南区南沢 1822-63 (電話) 011-572-9661		
評価機関名	株式会社 サンシャイン		
所在地	札幌市中央区北5条西6丁目第2道通ビル9F		
訪問調査日	平成22年3月10日	評価確定日	平成22年3月24日

【情報提供票より】(平成 22年 3月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年 10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	7.2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)	29,000 ~ 30,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費:15,000円 暖房費:8,000円(11~3月)
敷金	(有)(29,000~30,000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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり		900 円

### (4) 利用者の概要(3月 10日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護 1	4 名	要介護 2	4 名
要介護 3	1 名	要介護 4	0 名
要介護 5	0 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 84 歳	最低 73 歳	最高 94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	五輪橋内科病院、小笠原クリニック札幌病院、こじ歯科医院
---------	-----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「ポテタウン南の沢」は札幌の郊外、藻岩山のふもとの自然豊かな、閑静な住宅地に位置する。近くには東海大学のキャンパスもあってコンサートや祭りなどで触れ合う機会もある。地域に根ざした生活を重視しており、町内会に加入して会の行事にはほぼ100パーセント参加して交流を深めている。運営推進会議の議論も活発で地域に支えられる場の要として活かされている。家族への報告では毎月広報と共に「主治医の診断・所見」「介護担当者の感じた変化の要点」が送付されており、健康や生活についての肝心かつ的確な情報を伝える、ユニークな形がとられている。利用者の思いや意向はよく訓練された方法で的確に把握されている。利用開始に当たっては数日間の宿泊を体験するなど慎重に馴染みを形成しながら無理のない生活環境の移行を考慮している。豊富な外出行事や多彩なレクリエーションの企画などで、刺激的で活発な日常生活が営まれている。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	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) 地域住民を招いての行事、家族意見の記録、介護計画の見直し、災害時の近隣協力、栄養チェックや水分摂取量把握は改善ができ、あるいは取り組みが進みつつあるが、運営推進会議での議題の工夫、職員の出入りの家族への報告、内部研修、同業者との交流、重度化終末期の方針、食事への職員の参加については検討中である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の作成に当たっては、職員に項目を分担して記入を求め、管理者がまとめて仕上げた。事業所として、また個々の職員としても自己評価は日ごろの業務を見直す良い機会と捉えて反省や改善の指針として活かしている。
重点項目	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) 運営推進会議は地域との連携の要として重要視されている。メンバーとしては事業所側の他に利用者、利用者家族、町内会会長、民生委員、地域包括支援センターの職員が参加し、事業所の活動の様子、行事、町内会の行事、災害対策の協力体制、自己および外部評価の結果について話し合われている。討論は活発に行われ、行事の内容についてなど有益な意見や提案が出されて、事業所の運営に役立てられている。
重点項目	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) 意見、苦情、不安などを言い出しにくい家族の心情をよく理解した上で、家族の訪問の際に問いかけるなど、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに注意を払っている。家族の申し出は小さなことでも見逃さずに捉え、苦情・事故報告書に記載してミーティングで話し合い、業務に反映させている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域に根ざした生活を重視しており、町内会に加入して、餅つき大会、運動会、盆踊り、ラベンダー祭りなどの行事にはほぼ100パーセント参加している。事業所の焼鳥パーティーに地域住民を招待し、参加は得られなかったが焼き鳥を配るなどして付き合いを深めている。隣接の南沢福祉会館で行われる地域のふれあいサロンに参加することもある。地域の交通安全街頭啓発活動には職員がボランティアとして参加している。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 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	穏やかで人間らしい暮らし、自分らしさや誇りが持てる暮らし、住み慣れた地域での安心できる暮らしを支えるという内容の理念を掲げている。		
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	理念は事務所、居間などに掲示し、職員のネームプレートの裏に記載して常時見られるように配慮されている。毎月の例会では職員全員で唱和している。介護計画作成の際には理念を確認しながら話し合っている。		
<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	地域に根ざした生活を重視しており、町内会に加入して、餅つき大会、運動会、盆踊り、ラベンダー祭りなどの行事にはほぼ100パーセント参加している。事業所の焼鳥パーティーで、地域住民にも声をかけるなどして付き合いを深めている。地域のふれあいサロンに参加することもある。交通安全街頭啓発活動には職員がボランティアとして参加している。		
<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	自己評価の作成に当たっては、職員に項目を分担して記入を求め、管理者がまとめて仕上げた。事業所として、また個々の職員としても自己評価は日ごろの業務を見直す良い機会と捉えて反省や改善の指針として活かしている。		

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	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は地域との連携の要として重要視されている。事業所の活動の様子、行事、町内会の行事、災害対策の協力体制、自己および外部評価の結果について話し合われている。討論は活発に行われ、行事の内容についてなど有益な意見や提案が出されて、事業所の運営に役立てられている。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>生活保護利用者や経済的に困窮している利用者、身元引受人のいない利用者の扱いなどについての相談、施設の空き状況についての情報交換などを行っている。生活保護者との面会のために区の担当者が来訪した折などにも相談や打ち合わせを行っている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>毎月、広報誌「ポテトタウンお便り」、医師とのやり取りをありのままに記載した「主治医の診断・所見」、介護担当者の所見を記載した「介護担当者の感じた変化の要点」で定期的な報告がなされている。また、心身の状況に目立った変化が見られた時はその都度電話で報告している。金銭出納は家族の来訪時に閲覧し確認を得ている。</p>		<p>職員の退職、新入については事業所玄関に掲示してある職員リストの入れ替わりでわかるようにはなっているが、家族に対して直接通知する方法を検討するよう期待したい。</p>
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>意見、苦情、不安などを言い出しにくい家族の心情をよく理解した上で、家族の訪問の際に問いかけるなど、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに注意を払っている。家族の申し出は小さなことでも見逃さずに捉え、苦情・事故報告書に記載してミーティングで話し合い、業務に反映させている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員の入れ代わりが少なく、馴染みのある職員による介護が行われている。新入職員には各利用者の特性をよく理解するよう促し、違和感なく受け入れられるよう指導している。退職する職員は丁寧に事情を説明して挨拶し、利用者の不安軽減に努めている。</p>		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>外部研修は案内が届くごとに本人の希望と勤務の事情、必要性を考慮して受講させている。年間一人平均2～3回程度受講している。受講者は事業所内で報告会を開いて他の職員にも学習の機会を与えている。</p>		<p>内部研修は現在、外部研修受講者の報告会のみとなっているので、事業所独自の研修計画を策定してより充実した育成体制の構築を期待したい。また、外部研修については事前情報を豊富に入手できるようになって計画も立てやすくなったとのことなので、その実現を期待したい。</p>
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>管理者はグループホーム管理者会議に年間数回参加して同業者との交流を行っている。職員はヘルパー資格講習や実践者研修の中で他事業所を訪問して情報を得てくるので、これを適宜事業所の改善に取り入れている。</p>		<p>ケアマネジャー講習会の席で、同業者間で相互の事業所を訪問研修し合おうとの案が浮上しているとのことなので、その実現に向けて前進することを期待したい。</p>
<b>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用開始前に本人が何度か来訪して他の利用者や職員と一緒に食事をしたり、さらに短期間の仮入居で様子を見るなどして、問題がないことを確認した上で正式の入居に繋ぐなど、慎重を期しながら受け入れている。入居の当初は気の合いそうな職員を配置し、認知度の近い利用者の仲間に近づけるなどしてスムーズに溶け込んでいけるよう配慮している。</p>		
<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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は人生の先輩である利用者から教わるうとする態度を身に付けている。人間関係の巧みな処理の仕方や、できるだけ人に頼るまいとする自立の精神などに学ぶことは多い。また、いたわりの言葉をかけられた時などは心から癒される。洗濯、炊事、掃除などに関わる仕事の分担も引き受けてもらっている。</p>		

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)
<p><b>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></p>					
<p><b>1. 一人ひとりの把握</b></p>					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>予め本人や家族から聞き取った情報を基本情報に記入して思いや意向の把握のベースにしている。本人の意思表示や日ごろの生活ぶりの観察からおよその思いや意向は把握でき、好きな本や花を買い求めたり、新聞切抜きや書道を奨めたりしている。</p>		
<p><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></p>					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>アセスメントはセンター方式を活用し、基本情報を基に心身の現状および生活の状況を詳細に記した毎日の個人記録や観察によって職員は全体像を把握し、毎月概要をまとめてカンファレンスに活かしている。利用者カンファレンスは毎月実施し、内容はサービス担当者会議で統括し、本人、家族、医療関係者、職員がチームとなって利用者の暮らしを支える計画作成に努めている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は、長期6ヶ月、短期3ヶ月の期間を明示し、3ヶ月ごとの見直しおよび状態変化時の見直しを行っている。「介護担当者の感じた変化の要点」シートは、特に変化のあった時はもちろんのこと、身体的・精神的変化を些細な部分からも抽出する内容であり、原因・理由、課題とその対応について明記されている。今後、新たな書式の導入と共に計画に沿ったより良い評価システムについて検討する方針を示されている。</p>		
<p><b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b></p>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>本人、家族の状況に応じた通院支援や個別の外出支援、一人ひとりの趣味を支える品々の買い物など、様々なニーズに対して柔軟な対応を行い、要望があれば家族が宿泊できる体制も確保している。地域資源（町内会・福祉会館・大学など）との協働を図りながら多様な支援が提供されている状況である。</p>		

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)
<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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>入居前からのかかりつけ医での医療も受けられるように、通院は家族の協力を得ながら支援しており、職員が同行しない場合は特に受診前後の情報伝達に配慮している。協力医療機関の往診は毎月2回実施され、「主治医の診断・所見」シートでその都度記録を残し、次の受診や家族への情報伝達、合意形成に活かされている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>重度化、終末期における事業所としての方針について、書式化された中での明文化には至っていないが、重度化に向かいつつある状況において家族と医療関係者の話し合いを受け、事業所として可能な範囲内で支援を行うこととしている。支援に際しては関係者間で連携を図り、その都度意向を確認しながら対応する方針である。</p>		
<b>. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの尊厳を守る精神面への配慮では言葉遣いや接遇に留意し、職員へは会議を通じて指導を行っている。個人情報の保護では、知り得た情報についての守秘義務や書類などの管理を徹底して、適切な情報の取り扱いに取り組んでいる。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>利用者の希望や自己決定が表わせる働きかけに努め、日常において本人が望む過ごし方ができるように取り組んでいる。職員は一人ひとりの心の動きや状態を窺いながら寄り添う姿勢で接しており、その人らしい暮らしのお手伝いをしている雰囲気が見える。</p>		

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	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>食材の下ごしらえや食事の準備、後片付けなど、できる範囲内で利用者同士や利用者と職員が関わりながら共に行っている。季節に応じた献立、行事食や外食、気候の良い時は戸外でのお弁当なども取り入れ、毎日の食事に変化をつけ楽しみになるよう工夫している。</p>		
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>本人のその時々々の気持ちを理解し、一人ひとりに合った言葉がけで無理強いににならないよう入浴を誘い、入浴中も安心感やゆったり感に配慮した支援に心掛けている。入浴の曜日の取り決めはあるが、本人の希望に応じてできる限り支援する体制を整えている。</p>		
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>何がその人の役割や楽しみごとになるかを検討し、意向や希望を尊重しながら力を発揮できる場面作りを行い支援している。居室の掃除や食事に関わる作業などの役割、日々の様々なレクリエーションや趣味活動など、本人の力を見極め職員はさり気ないサポートをしつつ一人ひとりの楽しめる場を設けている。</p>		
25	61	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>日々の散歩や買い物など、一人ひとりの希望や意向を大切にされた個別の外出支援に取り組んでいる。外食や施設見学、果物狩り、大学のイベントへの参加など、様々な場所へ目的を持ちながらの行事的な外出を多く取り入れ、利用者の気分転換や楽しみごとに繋げている。</p>		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>玄関は防犯上の理由で夜間のみ施錠しているが、日勤の時間帯は鍵をかけていない。日々の利用者の状態像を把握すると共に、職員のさり気ない見守りや同行で自由な出入りを支援し、閉塞感や不安を取り除くケアに取り組んでいる。</p>		

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	事業所単独および消防署の協力や指導を得ながら、1年に2度、昼夜を想定した実践的な避難訓練を実施している。近隣との協力関係や消防計画が整い、災害時マニュアルに則して利用者の安全確保と避難誘導を的確に行えるよう職員に周知徹底し対策を強化している。災害時の備蓄品について課題となっている。		地域協力者を含めた連絡体制の整備や災害種別に応じた実践的訓練、災害時の備蓄品確保についても消防計画に反映させ、更なる災害対策の強化に期待する。
(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	水分は一日1800ccを目途に支援し、食事量、水分量を個別に記録し職員間で共有しながら過不足がないよう日々の提供に努めている。利用者の状態に応じて必要時に食事摂取状況のアセスメントを行い、栄養面や飲食物、食事形態への配慮や工夫をもって個別の対応に取り組んでいる。		献立は職員が専門書などを参考にして栄養のバランスを考慮した内容で提供されている。今後、協力が得られる施設の管理栄養士から栄養バランスや摂取カロリーについて定期的なアドバイスを受ける意向を示しているため、その取り組みに期待したい。
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	全体的に明るく、リビングとダイニングが一体になった居間からは自然の景色が目に入り、家庭的な設えと共に季節感を感じさせる落ち着いた環境となっている。行事の写真や装飾物は掲示の仕様に工夫が見られ温かさを醸し出しており、共用スペースの中にも一人で過ごせるセミパブリック空間を設けて、その時々居場所作りに配慮されている。		
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	できるだけ馴染みの家具や愛着のある物品を持ち込んでもらい、本人の状態も勘案して家族と相談しながら居室作りを支援している。利用者の個性や趣味を活かした装飾や利用者が利便良く生活できるよう家具の配置などに配慮し、居心地良く過ごせるよう工夫している。		

は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。