

1. 評価結果概要表

作成日 平成22年4月21日

【評価実施概要】

事業所番号	0171400898		
法人名	有限会社ベストケアサービス		
事業所名	グループホーム高丘		
所在地	〒042-0955 函館市高丘町53-8 (電話) 0138-36-7772		
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22年3月15日	評価確定日	平成22年4月21日

【情報提供票より】(平成22年2月3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年 3月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	16人, 非常勤 1人, 常勤換算 16.4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)	27,000 円	その他の経費(月額)	27,000～36,000 円
敷金	有(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	350 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 150 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(2月3日現在)

利用者人数	18 名	男性	9 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.1 歳	最低	68 歳	最高	104 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	函館渡辺病院 たけだクリニック 田中歯科 すどうスキンクリニック
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、管理者や介護職員の大半が開設時から勤務を続けており、介護職員の交代が少ないことから、利用者が安心して生活している。職員は、理念に基づいて家族的なサービスの提供に努めている。理念達成に向けて、常に利用者の立場に立って介護や生活支援を行うことが職員全員に浸透している。今後、スプリンクラー設置を計画しており、共用空間は4月からさらに充実するよう改装の予定を組んでいる。また、代表者と職員が一体となり個人の尊厳を尊重する介護に努めている。

【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>前回評価における改善課題については、調査後に改善計画を話し合い、その結果、地域密着型サービスとしての理念を新たに一項目追加している。また、防災対策については、定期的な訓練の実施を行い、地域住民と共同での防災対策について話し合いを行い、災害時には協力が得られる体制をつくりあげている。</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>職員全員が日常の業務の振り返りとして、自己評価を実施している。年間に複数回実施するのは困難な状況であるが、年に一度の外部評価の際には業務の振り返りや業務改善を踏まえて意見交換を行っており、サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。</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)</p> <p>定期的に運営推進会議を開催しており、行政担当職員が出席する場合もある。会議で地域と事業所が意見交換を行った結果、地域と「防災協定」を結び災害時の備えについて文書で交わしている。</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>了承を得た上で、家族へ写真を中心とした便りを送付し日常の様子を伝えており、担当者は日常の様子をコメントで記載するなど、詳細に伝えるように配慮している。また、家族会が組織されており、事業所行事などで運営について話し合い、面会時などに家族と日常的に意見交換を行っている。</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>地域とは運営推進会議を通じて意見を交換している。地域行事への運営に関与したり、利用者が行事に参加するなど、地域と良好な関係を築くよう努めている。</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	昨年度調査以降に「地域に定着した生活を支える」という理念を追加し、地域交流を事業所運営の今後の課題として捉え、職員が一丸となりサービスの質の向上に至るように努力している。		
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	理念について、運営会社代表取締役と職員が日常的に意見交換を行い、理念達成度やサービスの質の向上について話し合いを行っている。また、事業所内に理念を掲示し、職員が振り返りができるよう工夫している。		
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	町内会には賛助会員として加盟し、町内の一員として活動を行っている。利用者が町内会行事へ参加したり、事業所職員は町内会行事を企画、運営するなど、地域との交流を深めている。また、地域にある公民館を事業所の内部研修に利用することもある。		
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	自己評価は外部評価に向けて、各職員の取り組みの振り返りや業務の見直しのために、年に1回程度実施している。		

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	地域町内会、民生委員、地域包括支援センター職員、利用者家族が参加して、定期的に運営推進会議を開催している。行政担当職員が参加することもある。会議では、事業所の運営状況の報告や緊急時の対応方法などについて意見交換を行っている。		
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	運営推進会議に行政担当者が参加することもあるなど、連携を図っている。また、日常的な運営についての連絡なども、担当者とはメールで連絡、対応している。		
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	利用者の生活の様子について、写真を多く取り入れたホーム便りを定期的に家族へ送付している。利用者の様子についてのコメントを担当職員が便りに記載している。		
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	家族会が組織されており、会議や交流親睦会を定期的に行い、事業所職員や代表者と直接意見を交換できる体制にある。また、家族も事業所行事に積極的に参加し、家族と事業所が一体となり、事業所運営に関わっている。		
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	近隣に系列の事業所があり、相互に行事を共同開催したり、職員内部研修時や会議時に双方で人員協力を行うこともあり、職員と双方の利用者は馴染みの関係となっている。職員が異動する場合でも、利用者へのダメージをなるべく防いでいる。また、日ごろから相談できる雰囲気づくりを行い、職員の離職を防ぐ工夫に努めている。		


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	職員は、主に高齢者認知症についての学習会や研修会への参加の機会を、職務として与えられており、参加者は全体会議などを通じて他の職員への伝達を行っている。また、勤務しながら、事業所運営に必要な資格取得への支援があり、複数の職員が資格を取得し、事業所全体のスキルアップにつながっている。		
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	グループホーム協議会に加盟し、情報交換を行っている。2ヶ月に一度、定例でブロック会議を開催し、相互の事業所訪問を行うなどの活動を行っている。		
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	利用を開始するにあたり、利用予定者や家族、ケアマネージャー、利用中の介護サービス事業所職員と話し合いを行っている。利用の際は、事前の訪問や半日の体験利用など、利用予定者の状態を考えて対応している。利用を予定している待機者へは、定期的に連絡を行い、馴染みの関係がつかれるように、日常的に取り組んでいる。		
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	利用者の行動や意向を尊重し、理念にも明示しているように、個人の尊厳を大切にして、職員は利用者として接している。		

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	センター方式のアセスメントを実施し、利用者の具体的な要望などを表出できるようにしている。また、利用開始時には利用者や家族からこれまでの生活の様子などを聞き、日常的な生活の様子についての情報を収集し、介護サービス提供場面で活用できるようにしている。		
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	利用者の担当職員を中心として、定例でカンファレンスを実施している。カンファレンスでは、利用者の身体の状態や精神的な不安定要素などがセンター方式のアセスメントにより問題や課題を明確にしており、介護サービスに対する検討を十分に行っている。また、利用者や家族がカンファレンスにも参加し、介護計画に対して意見や要望を表出する機会もあり、利用者の意見が反映された介護計画を策定している。		
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	介護認定更新時に伴って介護度が変更になった場合や入院後の受入れ時など著しく状態に変化が見られた場合、介護計画についての評価を行い、介護計画が利用者の現状や実態に即しているのか検討を重ねている。また、介護記録は介護計画に沿って記載している。		
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	「ふるさと訪問」と命名し、利用者が生活していた土地を利用者と共に訪れたり、家族の協力を得て外出支援を行っている。		

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	かかりつけ医への受診支援を実施している。また、体調を崩し入院加療が必要になった利用者へは定期的に見舞いを行い、必要に応じては入院中の食事介助を行うなど家族としての役割を担い、入院中の利用者支援を行っている。		
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	重度化対応に向けた指針及び同意書を用意しており、利用開始時に説明と文書で同意を取り交わしている。身体状況の変化があった場合、その都度主治医を交えて、事業所と家族の間で意向を確認している。		
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	個人情報保護規程を設けて、個人情報の取り扱いについて十分に配慮している。また、個人の尊厳についても取り組んでおり、職員の利用者への声かけは穏やかである。		
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、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	個人の尊厳を尊重し、利用者のペースに合わせて生活支援を行っている。近隣の散歩や事業所周辺に借りている畑での作物栽培、居室の清掃を職員と一緒にするなど、利用者の希望に沿って支援している。		

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	献立について、利用者と食事を用意する職員との間で日常に意見交換を行い、実際のメニューに利用者の希望を反映している。また、食事の準備や後片付けは、能力に応じて利用者が職員の支援を受けて実施している。		
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	週2～3回程度、利用者の希望を聞きながら入浴支援を介護計画に沿って行っている。入浴は、主に個別対応であり、利用者の希望によっては夏季は夜間浴の対応も可能である。		
(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	利用者の生活歴や生き立ちを利用開始時に家族から情報提供を受けており、その情報を基に利用者自身の興味や特技を生かせるように日常生活の中で支援している。		
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	散歩や近隣の買物への対応や個別で実施する外出、日帰り温泉、外食を行うなど、多岐に渡り支援が行われている。また、個別対応が可能なように職員を配置しており、柔軟な対応を行っている。		
(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	夜間は防犯上の理由により施錠しているが、昼間は職員や利用者家族が自由に出入りしている。		

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	防災訓練の実施や救急救命講習の受講、緊急時の連絡網の整備などが行われている。運営推進会議で、地域住民と「防災協定」を結び災害時に備えて文書を取り交わしているが、まだ実際の運用には至っていない。また、災害時に利用者を搬送する際の区分を明確にしている。	○	今後、防災協定の具体的運用や利用者を搬送する際の区分を明確にすることが望まれる。
(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	食事、水分チェック表で食事及び水分量についての確認と記録を行っている。水分摂取については、ゼリーを提供するなどの工夫をし、食事摂取が困難な利用者には食事形態を変更するなど摂食障害が起きないように配慮している。		
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	共用空間の廊下は居室に挟まれた中廊下であるが、間接照明が柔らかな空間を演出し利用者にとってくつろげる環境となっている。今後、エレベーターの設置やバルコニーの設置などを検討している。		
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	居室は日当たりが良く、扇風機を設置している。また、利用者は好みに応じて、使い慣れた家具などを持ち込み、居心地良く過ごせるように工夫している。		

※  は、重点項目。