

1. 調査結果概要表

作成日 平成19年6月21日

【評価実施概要】

事業所番号	0170201933		
法人名	株式会社 コムスン		
事業所名	グループホーム コムスンのほほえみ元町		
所在地	札幌市東区北25条東20丁目5-15 (電話) 789-2791		
評価機関名	(有)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	6月20日	評価確定日	7月6日

【情報提供票より】 (19年 6月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 1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 8人, 非常勤 0人, 常勤換算	8

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄筋 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)	73,000 円	その他の経費(月額)	58,000 円	
敷金	有 (73,000 円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (73,000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		1,000 円	

(4) 利用者の概要 (6月 1日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	2	要介護2	7		
要介護3	6	要介護4	3		
要介護5	0	要支援2	0		
年齢	平均 83歳	最低	64歳	最高	98歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	勤医協中央病院・みよか内科クリニック・メンタルケア札幌
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

全国展開の介護事業を運営する法人下にあるグループホームであり、トップダウン方式が徹底されて、あらゆる面で組織の機構内で運営がされています。しかしながら現場での柔軟な対応は管理者に委ねられており、つねに利用者側の立場になり支援が行なわれています。隣接するアパート群の中にあつて、地域との交流、また、開かれたホーム運営のため管理者始めスタッフの努力は、運営推進会議に見られるように序々に深まりを見せており、これからも大いに期待されるグループホームです。ゆったりとしたホーム内は利用者の笑顔と笑い声で満ちております。

【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) 介護計画の見直しに関して、期間の曖昧さが指摘されておりましたが、3ヶ月の期間設定で見直しが正しく実施されています。また、地域の交流不足も指摘されましたが、運営推進会議の充実を図ることでホームへの理解が深まり、地域の交流が深まりつつあります。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価を作成するうえで、評価の意義とねらいについて、管理者とスタッフは話し合いが持たれて、各スタッフが参加して作り上げています。今回の外部評価についても、「取り組みたい事項」の意図するところを十分に理解し、「改善計画シート」を利用した計画的な取り組みを期待します。
重点項目②	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) これまでの運営推進会議では、専らホームの現状などの説明に終始してきた傾向にあります。これからは、自己評価及び外部評価の結果を公表しながら、課題についての報告及び改善経過のモニター役を担ってもらいながら、課題解決への前向きな取り組みを期待します。
重点項目③	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) 家族への報告は、「元町通信」などを利用して効果をあげていますが、家族の意見・苦情などの聞き取りなどは十分ではありません。家族会もありますが、家族同士の意見交換の場に至っておりません。家族の方たちがより多く集まっていただくこと、気軽にスタッフと会話ができる雰囲気づくりなど、スタッフが気づきを持ちよって、できることから実施を試みるよう望みます。また、対応の経過など運営推進会議に報告して検討を加えることも期待します。
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) 地域町内会の役員さんのご理解も深まりつつあります。これからは、地域の災害への対応などへの連携、また各種行事への参加などを得ながら、ホームへの気軽な立ち寄りなど、利用者一人ひとりが地域で暮らし続けることができる環境づくりに期待をいたします。

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)
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	ホーム内には、会社の基本方針に加えてホーム理念も分かり易く掲示されていますが、理念には地域に密着したホームのあり方などの表現はされておられません。	○	現在、スタッフ間で地域密着型サービスのあり方について検討されておりますが、地域の中でその人らしい暮らしのあり様と支援について十分討議されて、ホーム独自の理念として作り上げるよう期待します。
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	ホームでは、会社の基本方針とホーム理念を日常的に実践するため、朝夕のミーティングで唱和をするなど、スタッフ間で共有を図っております。		
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	ホームの周囲には、アパートが建ち並ぶなど、ご近所のお付き合いには多少難しさもありますが、町内会の役員さんのご理解も深まり、今後の交流を拡大させようとしています。	○	地域ぐるみのお付き合いなどを運営推進会議の中でご意見をいただきながら、町内会のイベント参加及びホームへの気軽な立ち寄りなど、更なる取り組みを期待します。
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	管理者及びスタッフは、自己評価に熱心に取り組んでいるほか、外部評価についても前向きな姿勢が見られます。ただ改善に向けた行動計画による積極的な対応には至っておりません。	○	管理者及びスタッフの意識が非常に高いので、「改善計画シート」の採用による改善の目標やその内容を明らかにしながらの取り組みを期待します。

札幌市 グループホームコムスのほほえみ元町

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	運営推進会議は、2回開催があり、出席者のご理解も深まっておりますが、これまでのところ専らホーム側の状況説明に終始しているようです。	○	今後は、自己評価及び外部評価の結果を公表しながら、委員の助言を得るなど、運営推進会議と評価が一体的に活かされるよう配慮して、地域にあって開かれたサービスと質の向上に結びつくよう期待します。
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	市が召集するグループホームの管理者を対象とした連絡会議が年に3回行なわれており、新たに区ごとでも年3回の会合を持つ計画で、その中で市担当者と課題解決のための協議がされています。		
し					
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	毎月定例の「元町通信」が発行されて、ホーム生活の日常の様子が紹介されており、家族の安心感を得ています。また紙面の中には利用者個人の様子を手書きの欄も作るなど、細やかな配慮が見られます。		
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	家族会が作られて、ホームの行事に合わせるなどこれまでに2回の開催がありますが、家族の出席数は少なく、運営に関する意見の収集までには至っておりません。	○	家族の意見や不満・苦情など、ホームの運営に反映させる取り組みが必要です。まず多くの家族がこぞって出席できる機会作り、また、家族会では、スタッフが席を外して自由な討議ができる仕組みなど、色々な対応の検討が望まれます。
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	ホームでは、年に1回、1・2階のユニットで1名の異動が行なわれておりますが、利用者への影響を最小限にするよう管理者はじめスタッフ全員が配慮してコミュニケーション作りをしています。		

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. 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立て、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	会社では、採用時に20日間の社内研修を行っています。また、社外の研修にはスタッフに周知しながら受講を促していますが、限られたスタッフのみの受講に終わっているようです。	○	認知症に関わる研修など、あらゆる研修機会を提供して、スタッフのスキルアップを図る必要があります。自主研修は個人の意欲にもよりますが、勤務ローテーションを加味しながら、全てのスタッフが受講機会を得れるよう、計画的な検討を希望します。
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	同業者との交流では、管理者の連絡会があり、ネットワーク作りがされているようですが、ほかのグループホームへのスタッフ間の交流はされておられません。	○	ほかのグループホームとの交流は、自らのホームサービスを振り返る貴重な効果をもたらします。ネットワークの中で勉強会やホームの視察など幅広い交流を行ないながらスタッフのスキルアップを図られるよう望みます。
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	入居前にはホームの見学をしていただいておりますが、入居が始まった最初の期間は、管理者初めスタッフ全員が本人や他の利用者の状況に気配りをしながら、生活に馴染めるよう支援が行なわれています。また、家族の理解も重要で、ホームの取り組みなどを説明して理解を求めています。		
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か喜ぶ哀れを共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者本人の自立に向けた支援を大きな柱として、スタッフ全員が認識しており、生活歴を理解しながら利用者に寄り添ってともに過ごし合える支援を心掛けている様子がうかがえます。		

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	入居時にはセンター方式のアセスメントを実施し生活様式等の書式化を行なっています。日常生活の中での言動などから意向や希望の把握に努めており、表出の困難な方には選択方式や表情などにより思いを確認しています。		
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	モニタリングを確実にしながら、カンファレンスではそれぞれの担当者からの気づきシートをまとめるなど、十分に意見を取り入れながら、その人らしい暮らしを続けるための介護計画をチーム作業として作成しています。		
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	短期、長期の目標設定がされ、その期間での見直しのほか、本人の実情に応じた支援が行なえるよう計画の見直しが実施されています。また、心身の変化予兆を機敏に把握し、予防的な支援に結びつける見直しも実施されています。		
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	介護タクシーや病院への送迎、介護用ベッドの利用、外泊支援など本人や家族の様々な状況や要望に対し、柔軟なサービスの提供がされています。また、医療機関との連携体制を活かした24時間の健康管理支援や定期的な訪問看護も見られます。		

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	本人や家族の希望による医療機関へできるだけ受診ができるよう支援しており、受診の際の同意や通院方法について家族と確認を図っています。また、適切な治療や支援ができるよう担当医とスタッフとの間に受診連絡ノートを作り連携を密にしています。		
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	重度化及び看取りに関しての指針を定めており、家族には十分説明をし同意を得ています。ホームでは指針に則り最大の支援ができるよう機会ある都度、方針の共有を図っております。		
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	個人情報への配慮など勉強会を開催するなどして、日常生活の中でプライバシーに気配りしています。カンファレンスシートの記名もイニシャル方式を採用して名前の明記を避けています。		
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	ゆっくりとした食事、貼り絵などに参加しない利用者など、個々の生活やペースを大切に支援が行なわれています。毎日の晩酌を楽しむ方もおられます。居室にこもる方はいないようで、リビングでの生活を楽しめるよう、スタッフの支援が続けられています。		

札幌市 グループホームコムスのほほえみ元町

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	食事のメニューはユニット毎に異なり、それぞれ工夫をして美味しく、また、楽しい雰囲気づくりをしています。大阪出身のスタッフは、「本場お好み焼き」の実演で笑いを誘い、プロ並みのできばえに皆で楽しくいただくなどしていました。		
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	清潔保持のため入浴は欠かせませんが、入浴を拒否する利用者もあり、無理強いせず足浴やシャワー浴で支援しています。浴室にはラジオや小さなアヒルグッズ、また、壁には「草津節」の歌詞が掲示されるなど、利用者の歌声が聞こえるようです。		
(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	利用者は暮らしの中で、気晴らしや変化を取り入れたプレーケアが行なわれています。リビングでは利用者さんたちの歓声が飛び交っていました。スタッフは回顧シートにより趣味や特技を知って会話に広がりを見せています。		
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	冬季間の外出はどうしても少なくなる傾向にあります。冬季はホーム内の廊下などを利用して体力の維持に当たっています。それ以外には常に外出を心掛けて、個別の外出希望にも対応しスタッフが支援しています。		
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	昼間は各ユニット入り口及び玄関は開放されていますが、センサーによるチャイムで出入りをキャッチしています。また、それに頼ることなくスタッフの気配りで見守りが続いております。夜間は防犯上、施錠しています。		

札幌市 グループホームコムスのほほえみ元町

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	定期的な災害対応の避難訓練が実施されています。最近、町内会を通じて協力を働きかけていますが、共同訓練には至っていません。	○	町内会もしくは近隣の住民と協働しての避難訓練の実施を期待します。また、ホームの周辺はアパートが建ち並ぶ環境だけに、避難場所の確認などは重要と思慮し、運営推進会議での協議も期待します。
(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	1日の食事量及び栄養バランスは良く検討されています。水分摂取量も適切で、体調の変化などにも気配りされていました。時折、会社の管理栄養士のアドバイス及び指導を受けて適切な支援がされています。		
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	玄関内のさり気ない装飾、また季節感の漂う霽囲気づくりなど、スタッフの努力が目につきました。広くゆったりとした廊下、ベランダからの遮光には純和風の暖簾やレースのカーテン、また、畳の部屋で寛げるなど、居心地良く過ごせる工夫がありました。		
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	広い収納スペースを有する居室には、思い思いの家具、調度品が持ち込まれ、仏壇も持ち込まれるなど、安心して過ごせる環境となっています。家族も一緒にベットや家具のレイアウト替えを行なうことあると聞きました。		

※ 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。