

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 19 年 7 月 8 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170502728		
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清田		
所在地	札幌市清田区清田1条4丁目2-6 (電話) 887-3961		
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	平成19年 7月 5日	評価確定日	平成19年7月27日

【情報提供票より】 ( 19年 6月 20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13人, 非常勤 3人, 常勤換算	13 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)	73,000 円	その他の経費(月額)	58,000 円
敷金	○有(146,000円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 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 1,080 円		

### (4) 利用者の概要(7月 5日現在)

利用者人数	17名	男性 4名	女性 13名
要介護1	3	要介護2	4
要介護3	5	要介護4	3
要介護5	2	要支援2	
年齢	平均 85.8歳	最低 76歳	最高 93歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	札幌里塚病院、いずみ内科医院、アリスト歯科
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

全国に展開する巨大な介護事業を有する会社のグループホームであります。が、ホーム長を始め各スタッフは礼儀正しく、かつ利用者への優しく接している姿は、会社が定める理念へのあくなき挑戦とも見えます。介護計画のきめ細かな記載は、家族の信頼と安心をもたらすものと思います。ホーム長(管理者)やスタッフも一時期、異動が多く家族が不安を抱いた時期もありましたが、3年目にして漸く定着した感があります。これからは運営推進委員会の協力と充実を図り、地域に根ざしたホーム運営が展開されますが大いに期待したいと思います。また、家族との結びつきを豊かにする期待も大きいものがあります。

## 【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>会社の基本方針のほか、地域密着型のサービスもホーム理念のなかに新たに挿入されています。また、介護計画の見直しも適切に行なわれています。地域との交流では運営推進会議のなかで協議されるなど、前回の改善事項に対しても改善や着手が認められます。</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>自己評価が各スタッフに伝わっていますが、これからは各項目について、スタッフ自身が書き込みをして、それを集約してまとめあげるなど、いわゆるボトムアップ方式が望まれます。スタッフが関与した自己評価と外部評価をホームの質の向上のため、自ら検証し実践する姿勢が大切と思慮いたします。</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>これまでのホームの現況報告にとどまらず、今回の自己評価への対応や外部評価の開示とともに、取り組みを中心としたモニター役となってもらうなどホーム運営に役立てることを期待します。また、災害時の対応として、地域住民への協力要請や具体的な議題の提示を行なうなど地域に密着した会議の開催が望まれます。</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)</p> <p>スタッフの手書きによる「ホーム便り」の再会は、家族のもとへホームの状況と利用者の様子を知らせる大切な媒体となっており、今後の継続が望まれます。また、家族が抱いている意見、要望などは、スタッフとの会話のなかで十分汲み取る細心の気配りが大切で、スキルアップが要求されます。ミーティングのなかで検討してホーム運営に反映されるよう期待します。</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)</p> <p>地域とのお付き合いは、町内行事への参加、区内のグループホーム交流会や公園のゴミ拾いなど多方面にわたっています。これからは、利用者の高齢化が進むなか、閉じこもりをいかに少なくし、地域の住民との交流を多くして温かい関係作りが大切と思慮します。少しの時間をも利用し、ホーム外での住民との交流の場面作りを期待します。</p>
重点項目④	

## 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)
<b>I. 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	これまで利用者の自立支援と尊厳の維持を大きな柱として掲げながら、ケアサービスの向上を目指してきましたが、本年2月に理念の改定を行ない、地域に根ざした暮らしの広がりを盛り込むなど独自の理念が作られています。		
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	毎朝の朝礼、夕刻の引き継ぎ時には、法人の基本方針とともにホーム理念を唱和するなど、常に理念を身近に感じながら共有して実践への取り組みが行なわれています。		
<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	町内行事や祭りなどのほか、区内のグループホーム交流会への参加、また、散歩を兼ねた公園のゴミ拾いや河川敷の清掃に参加するなど年間行事に組み入れながら、地域とのお付き合いが行なわれています。	○	利用者の高齢化が進むなか、ホームに閉じこもりが多くなりますが、少しの時間でも地域の一員であることの自覚を持てるよう交流の機会を多くして、まずは住民との挨拶を交わすことから始めるなど温かい関係づくりを期待します。
<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	今回の自己評価では、ユニットリーダーとホーム長が担当して作られています。昨年の自己評価や外部評価の内容について、全てのスタッフが共有していない部分が見受けられます。	○	定例のミーティングなどで、評価の意義や活かしたの方策、ホーム運営への反映など協議して、有意義なものとなるよう望みます。また、今後の自己評価については、各スタッフの記入を持ち寄るなど、ボトムアップ方式で作上げるよう期待いたします。

札幌市 グループホーム コムスのほほえみ清田

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	これまでに3回の開催が見られますが、ホーム状況の説明、取り組みなどホームサイドの会議内容に終始しており、地域に密着したサービスのあり様についてはまだ関わりが浅いようです。	○	自己評価でのホームの取り組み、また、外部評価の内容を会議に開示しながら意見を頂くなどの活用が望まれます。また、災害対策での地域への協力依頼も、具体的な内容が必要と思慮いたします。
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	区役所の窓口には、介護保険の事務以外に後見人の問題で相談に出向くなどしていますが、頻度としては多いとはいえません。	○	区の担当窓口には、もっと頻繁に出掛けるなどして、ホームの情報周知や、区での行事を知りながら、行政と一体となったサービスの質の向上を目指すよう期待します。
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	家族には、定期的に刊行されるホーム便り「ほほえみ清田通信」も管理者の異動などで休刊していましたが、今月から再開が予定されて家族への情報提供に役立てようとしています。また、家族には利用者の状態の異常に際しては電話を利用して状況をお知らせしています。	○	ホーム便り「ほほえみ清田通信」が再開されることはとても大切ですが、これを契機として記述の内容や紙面の使い方を十分検討され、家族の信頼に応える内容となるよう望みます。
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	家族会での意見等をお聞きする、また、家族が訪問の際には、スタッフは家族との会話の中から、要望や意見、不満などを伺う様になっています。玄関入口には「苦情処理箱」も設置されていますが、家族からの意見・苦情などが少ない状態が続いております。	○	あらゆる機会を利用して、家族の意見や要望・苦情などを伺おうとしますが効果的に行かないようです。しかし、家族とスタッフの会話の中には、家族の意見要望が内在していることが多いようです。些細な会話にも十分注意をして聞き取り、ホーム運営に反映されるよう期待いたします。
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	開設3年を経過しておりますが、スタッフの異動は会社グループ内の異動を始め、退職など少なくありません。ホームでは馴染みのスタッフが退職の際には、影響をできるだけ少なく配慮し、また、新人のスタッフの場合は慣れるまで心配りを絶やさないケアを行なっています。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	会社では、新入社員の研修には力を入れております。そのほか区内の研修会には、管理者研修、スタッフの研修会など積極的に受講の機会を作りながら、スキルアップにつなげています。		
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	ホームでは、区内のグループホーム協議会での交流などネットワークができており定期的な交流はされていますが、主に管理者などに限定されているようでスタッフ交流とまではいかない状況下にあります。	○	ほかのグループホームとの交流は、同業の立場も含め情報交換にとどまらず個人のスキルアップにも役立つものです。スタッフ間の交流によりストレスの解消にも役立つような機会作りを強く期待いたします。
<b>Ⅱ.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	○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	新しい利用者がこられた場合には、家族からの情報をスタッフ間で十分に把握しながら、ごく自然体で接するように心掛けており、まず顔見知りの関係、次いで馴染みの関係となるようにしています。		
<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	○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	利用者と日常生活をともにしているという姿勢で接しており、人生の先輩者としての尊厳を持って会話をしています。言葉使い、挨拶などには特に気配りをしながら接するよう心掛けています。		

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)
<b>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</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	スタッフは、できるだけ本人の意向に沿った暮らしができるよう、家族から得た利用者の生活歴などを十分にケアに活かしながら、支援をしています。また、困難な場合にはケースカンファレンスでの協議のなかから、最良の配慮を検討しています。		
<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>					
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	一連の介護計画立案では、ケアマネージャーの詳細な記録が特に目につきます。これが記録の集積は本人、家族、また、スタッフの意見やアイデアが満載されており、これらが反映された介護計画が作られています。		
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	介護計画は3ヶ月をスパンとして見直されており、本人や家族の希望、また、本人の特別な状況の変化には現状に即した見直しがされています。毎月の見直しが行なわれているケースも認められました。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	本人や家族の要望に応じて、理美容院への送迎、また買物支援など、ホームの多機能性を十分発揮しながら柔軟な支援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	○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、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	利用者や家族の希望により、従来からのかかりつけ医や歯科医への通院など、スタッフはホーム車で送迎をしています。また、ホームの看護師とかかりつけ医の連携のもと24時間対応ができています。		
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	利用者の中には、重度化した方もおりますが、ホームでは家族と相談のうえ、利用者全員から「看取りに関する指針（同意書）」を取り寄せ、かかりつけ医と家族のインフォームドコンセントも終えるなど、全員で方針を共有しています。		
<b>IV. 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	○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	プライバシーの確保徹底は、会社の重要事項でもあり研修会などを通して徹底化が図られています。ただ、家族向けの便りに、写真の掲載では、プライバシーを損なわない方策の検討をして利用者の様子を伝えることも必要と思慮します。		
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	基本的な1日の流れはできていますが、起床、食事、散歩など本人のペースでゆったりと暮らしており、スタッフはできるだけ個性と自立を支援しています。		

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)
<b>(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</b>					
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	スタッフは、介護度の高い利用者の食事支援のため、全員が食事をともにすることはできませんが、できるだけ楽しい会話を持つよう声掛けをするなどの努力が見られます。利用者は食膳の準備や下膳、食器洗いなど、スタッフと一緒に作業をしていました。		
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	入浴は午前、午後更に夜間の3回と利用者の好みに応じて利用しています。ホームでは少なくとも週3回は利用してもらうよう声掛けをしています。毎日または1日おきなど利用者の好みに対応しています。		
<b>(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</b>					
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	これまでの生活習慣から畑で野菜作り、花を植えて楽しむ、買物、近くの温泉へ出掛けるなど外での楽しみ、また、ホーム内では食事の用意、食器洗い、編物、歌唱など一人ひとりが楽しいひと時を過ごしています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天候にもよりますが、できるだけ外気に当たる機会を作っています。散歩、買物、梅林公園の散策など、利用者が参加しやすく楽しめる機会を作りながら、生活に変化をもたらすよう配慮しています。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	居室は勿論、昼間は玄関も施錠をしないホームの運営がされています。特に1階のユニットでは、リビングと玄関入口が一体となった開放感のある作りとなっています。スタッフは気配りで利用者の動きを察知して外出にも同行しています。		

札幌市 グループホーム コムスのほほえみ清田

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	火災などを想定した避難訓練を消防署の協力のもと年に2回実施しています。ホーム外への避難については今後、運営推進会議にも提案して、地域の協力を要請するなどの検討を行なっていく予定です。		
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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日の食事摂取量、水分量など利用者個々の状況を把握して支援が行なわれています。栄養管理は訪問看護師及び本社からの栄養管理士の指導により適切に行なわれています。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
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	廊下の端には応接セットがあるほか、各ユニットに3箇所のトイレ、車椅子用トイレのカーテンでプライバシーの配慮、空調の完備など余裕のある空間がありますが、リビングでは生活感、季節感に欠ける感じがしており、工夫を望みます。	○	利用者が比較的長い時間を過ごすリビングには、華美にならない程度の家庭的な家具や季節感が漂う装飾品などで、居心地の良い空間作りを検討されるよう期待します。
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	利用者の状況により一人ひとりの居室には差がありますが、馴染みの家具やお孫さんの写真など飾られて、本人が安心して過ごせる空間となっています。		

※  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。