

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年10月16日

【評価実施概要】

| | | | |
|-------|--|-------|-------------|
| 事業所番号 | 0170501969 | | |
| 法人名 | 有限会社 札幌福祉サービス | | |
| 事業所名 | グループホーム いこいの家 | | |
| 所在地 | 札幌市厚別区上野幌1条6丁目1番25号 (電話) 011-896-6517 | | |
| 評価機関名 | 株式会社 社会教育総合研究所 | | |
| 所在地 | 札幌市中央区南3条東2丁目1番地 | | |
| 訪問調査日 | 平成19年10月11日 | 評価確定日 | 平成19年10月30日 |

【情報提供票より】(19年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | | | | | |
|-------|--------|--------|-----|-----|-----|------|----|
| 開設年月日 | 昭和・平成 | 15年 | 4月 | 21日 | | | |
| ユニット数 | 1 ユニット | 利用定員数計 | 9 | 人 | | | |
| 職員数 | 10人 | 常勤 | 7人, | 非常勤 | 3人, | 常勤換算 | 4人 |

(2) 建物概要

| | | |
|------|--------|--------|
| 建物構造 | 木造モルタル | 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) | 45,000~55,000円 (生活保護者 35,000円) | その他の経費(月額) | 光熱水費16,000円 冬季暖房費 5,000円 | |
| 敷金 | 有(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 | 400円 | 昼食 | 450円 |
| | 夕食 | 450円 | おやつ | 円 |
| | または1日当たり 1,300円 | | | |

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

| | | | | | | |
|-------|----|-------|----|-----|----|-----|
| 利用者人数 | 9名 | 男性 | 2名 | 女性 | 7名 | |
| 要介護1 | 2 | 要介護2 | 2 | | | |
| 要介護3 | 5 | 要介護4 | | | | |
| 要介護5 | | 要支援2 | | | | |
| 年齢 | 平均 | 84.6歳 | 最低 | 75歳 | 最高 | 95歳 |

(5) 協力医療機関

| | | |
|---------|------------|----------------|
| 協力医療機関名 | 新札幌聖陵ホスピタル | ハーブ歯科矯正歯科クリニック |
|---------|------------|----------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅地に位置する、運営者の居宅を改造したグループホームなので、周囲の家々の中に違和感なく溶け込んでいる。すぐ向かいには大きな園芸センターが広がり、豊かな自然環境に恵まれている。屋内は廊下がやや狭い、階段が急であるなどが難点と言えなくもないが、むしろそれが普通の住宅そのものの姿であり、施設らしさをまったく感じさせない、家庭的な雰囲気をかもし出している。職員は利用者に対して、穏やかで丁寧な、慈愛に満ちた接し方をしており、利用者の気持ちを汲むことを殊更に心がけている。町内会に参加して様々な行事に参加し、付き合いは緊密である。運営者が職員の教育に熱心で、外部研修に積極的に参加させ、資質の向上に努めている。

【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) 前回指摘された課題には積極的に取り組み、洗剤等危険物の管理、感染症マニュアル作成、献立のカロリー計算、相談・苦情の第三者受け入れ窓口の電話番号明記などが解決済みである。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 前回までは大半の職員が参加して自己評価を行っていたのだが、今回に限って、多忙などの理由により、管理者が作成したものを職員が読んで確認するにとどまっている。 |
| | 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) 運営推進会議では利用者の状況、サービスの実際、基本理念・ケア理念、自己評価、外部評価について話し合われている。会議での意見や指摘を受けて理念の改定を検討し、利用者への対応のあり方などの改善を行った。さらに、町内会行事、災害時の協力などについても意見、情報の交換、依頼などが行われている。 |
| 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) 意見投書箱が置いてあるがこれまで投入されたことはない。日ごろから折に触れて家族の本音を聞きだすように、信頼関係の醸成に努めているが、希望の表出などはあっても、意見や苦情らしきものは出されたことはない。出されたときはカンファレンスにかけて真摯に対応する用意はできている。 |
| 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) 運営者が元々ここに居住していたこともあり、地域との連携に熱心で、町内会に加入し、行事にも積極的に参加するなど、良好な関係ができていく。地域のボランティアを招くなどして、地域資源の活用にも熱心である。 |

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) |
|------------------------------|------|---|--|----------------------|---|
| 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 | 開設時以来、家庭的な雰囲気の中で、その人らしい生活を、持てる力を可能な限り引き出しながら支援をしてゆく、という内容の理念を掲げていたが、地域密着の内容が含まれていなかった。 | ○ | 現在、地域との交流をも柱に据えた基本理念・ケア理念への見直しを検討中であり、近く運営推進会議に諮って、年内には完成予定、とのことなので、その実現を期待したい。 |
| 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 | 基本理念、ケア理念は管理室、ホールの壁に貼って、常に意識できるようにし、また、ミーティングで折に触れて話題にし、日常の介護の場面でも気がついたときには確認するようにしている。職員は理念をよく理解し、日常介護の指針にして取り組んでいる。 | | |
| 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 | 町内会に加入していて、秋祭り、公園の草むしり、花植えなどの行事や活動に参加している。地域のボランティアを招いて、囲碁、将棋、話し相手、散歩などの支援を受けながらの交流もしている。事業所には運営者が以前住んでいたため、地域との交流には恵まれた環境にある。 | | |
| 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 | 評価の意義はよく理解し、前回指摘された点については前向きに取り組んで、大方の改善を見ている。ただ、今回については多忙との理由もあり、管理者だけで作成し、事後に全職員が読んで確認するにとどまった。 | ○ | 次回の評価からは全職員が参加して自己評価の作成に関わり、内容をよく理解して日ごろの活動の改善に役立てるように期待したい。 |

| 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 | 運営推進会議は、年に3、4回程度と、回数は少ないながらも、定着しており、利用者の状況、自己評価、外部評価、町内会行事、災害時の協力などについて話し合われている。会議での意見や指摘を受けて、理念の改定や利用者への対応のあり方などに生かしている。 | | |
| 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 | 利用者の斡旋などの要件で事務的な連絡のために、たまに訪問する程度で、相談などで訪問することはあまりない。 | ○ | 行政との連携の重要性、有益性を再認識し、頻繁に訪問して、積極的に相談を持ちかけ、援助を引き出すなどの努力を期待したい。 |
| 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 | 家族が来訪した際には詳細に近況を報告し、あまり面会に来訪しない家族には適宜電話で報告し、写真同封の手紙を送るなどしている。金銭出納帳は毎月コピーを送り、来訪時に捺印をもらっている。「いこい便り」を発行しているが、年に3回くらい、と少ない。 | ○ | 家族への、全般的な活動や状況の報告としての「いこい便り」は、内容もいっそう充実させて、近い将来、毎月発行まで持ってゆくよう、今後の努力を期待したい。 |
| 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 | 意見箱を置き、また日ごろから折に触れて家族の本音を聞きだすように、信頼関係の醸成に努めているが、希望の表出などはあっても、意見や苦情らしきものは出されたことはない。出されたときはカンファレンスにかけて真摯に対応する用意はできている。 | | |
| 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 | 職員の離職が利用者の馴染みを欠き、不安を与えることを強く認識しており、極力慰留して離職を防止している。離職があったときは十分な引継ぎと、利用者への事情の説明、新人の自己紹介、話し合いなどを丁寧に時間をかけて行っている。 | | |

| 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 | 運営者は職員の教育に熱心であり、外部研修の機会があれば、逐次職員を派遣している。受講は勤務扱いであり、受講料は会社持ちとなっている。受講者は報告書を作成し、閲覧に供するとともに、内部研修で報告して知識を共有している。勤務の中での訓練も努めて行われている。 | | |
| 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 | 厚別区および札幌市の管理者連絡会および全国・北海道のグループホーム協議会に参加して同業者と交流し、情報・意見の交換をしている。この中で学習会、他グループホーム見学を企画し、管理者のみならず、一般職員も参加している。この3ヶ月間に全職員が3日間の他施設訪問を行う計画が進行中である。 | | |
| 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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している | 入居の前に自宅や病院を訪問して馴染みの関係を作り、見学や体験入居も勧めて、本人が納得するまで十分に話し合っている。当初の不安な気分を察して、共感し、受け入れるよう、気遣っている。既存利用者による迎え入れは好意的である。 | | |
| 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 | 職員は、利用者を人生の先輩と考え、尊敬を持って接している。食材の処理・調理法など、日ごろ利用者に教えられる機会が多い。洗濯物たたみ、食事の用意、配膳、後片付け、花の世話、掃除など広く役割分担し、支援する側される側、という垣根をはずして和やかな場面を作っている。 | | |

| 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 | 入居に当たって家族や親族から情報を得て希望、意向の把握に努めるとともに、本人との関わりの中でその言葉、行動、表情で思いや意向を把握するよう努めている。表現の難しい利用者には、誇りを傷つけない配慮をしながら、気持ちを汲み取る努力をしている。 | | |
| 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 | 利用者や家族、必要な関係者の思いを取り入れ、アセスメントを含め、職員全員でカンファレンスを行い、担当職員のもと介護計画を作り実践している。新しい利用者の介護計画も、家族や病院など関係者の話や資料を集め生活の状態を把握して作成している。 | | |
| 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 | 介護計画は、利用者、家族や関係者との話し合いを行い3ヵ月毎の定期的な見直しと共に、利用者の変化に応じて、臨機応変に職員全員で話し合いを持ち、見直しを行っている。 | | |
| 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 | 本人の状況に応じて、通院などは職員が柔軟に対応し、利用者本位の生活支援を行っている。24時間オンコール体制も整っており、具合が悪くなった時もすぐ病院に連絡して対応が出来るようになっている。 | | |

| 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 | 利用者のかかりつけ医があれば、職員が家族と相談して通院に対応しているが、遠い場合は利用者や家族と話し合いをし、同意を得て事業所の提携医療機関に変更している。訪問診療は月2回、歯科往診も月に3, 4回程あり、24時間オンコール体制も含め、医療機関と関係を密にしている。 | | |
| 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 | 入居時「看取り介護についての同意書」を作成している。日常の健康管理や急変時には、家族、医師、看護師を交えての話し合う体制が出来ており、重度化や終末期の対応指針を定めている。 | ○ | 入居時に「看取り介護についての同意書」を作成しているが、入居後も、重度化や終末期に伴う対応のあり方について、さらに具体的に本人や家族、関係者と話しをする機会を持つことを期待したい。 |
| 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 | ミーティングや日々の仕事の中で職員が常に意識し、利用者の誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応が行われている。書類は別室事務所で取り扱い・保管されているので、個人情報管理は的確になされている。 | ○ | 玄関に面会者名簿が置かれているので、常に訪問者の目に触れる場所であるため、プライバシーの面からも、面会者名簿の設置場所を変えたり、今後、記入様式も検討することを期待したい。 |
| 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 | 利用者一人ひとりのペースを大切に、その時々本人の気持ちや体調を尊重し、出来るだけ個別性のある支援を行っている。買い物や散歩等も、利用者一人ひとりの希望に添って柔軟に対応している。 | | |

| 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) |
|--------------------------------------|------|---|--|----------------------|----------------------------------|
| (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 | 利用者と職員と一緒に食事をし、楽しく食事が出来るように雰囲気作りをしている。入居時に、利用者の好き嫌いを聞いたり、メニュー作成時は利用者の意見を聞いたりして、楽しい食事が出来るように配慮している。 | | |
| 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 | 入浴時間帯は日曜日を除く毎日の午後である。利用者の希望や体調に合わせ、柔軟に対応しているが、週2回以上は入浴するよう、援助している。入浴を拒む人に対しては無理強いすることなく、足浴や清拭を行い体を清潔に保てるように支援している。 | | |
| (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 | 利用者それぞれの得意分野を把握し、裁縫や編み物等、自立度に適した仕事をやってもらい、常に職員は感謝の言葉がけをし張り合いのある生活が出来るように心がけている。利用者と職員と一緒に歌を歌ったり、囲碁等のレクリエーションを楽しんでいる。 | | |
| 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 | 天気や本人の希望に応じて、近くの園芸センターや公園等に散歩に行ったり、日光浴をしている。冬も利用者が希望すれば、職員も一緒に短時間の散歩を行っている。利用者が必要な買い物があれば、体調に配慮しながら車で買い物に出かけている。 | | |
| (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 | 日中は鍵を掛けることなく、利用者が外出しそうな時にはさりげなく声をかけたり、職員と一緒に歩いて行く等、安全面に配慮している。隣近所の方にも声かけをして、見守りや連絡をお願いしている。 | | |

| 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 | マニュアルを作成し、年2～3回利用者と共に避難訓練を行っている。地域の協力体制は、近隣や運営推進会議を通して町内会に協力を呼びかけている。 | ○ | 避難訓練時に、近隣に声かけ等をして一緒に訓練に参加してもらい、災害時の協力体制がより強化されることを期待したい。救急救命の講習会を積極的に受講し、職員が緊急時に適切な対応が出来るようにする事を期待したい。 |
| (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 | 個別に、食事、水分の摂取状況を毎日記録し、必要な食事や水分量を取ることが出来るように、定期的に看護師に相談したり点検をしてもらっている。 | ○ | カロリー計算だけでなく、定期的に栄養士に献立を見てもらい、栄養バランスのチェックをしてもらう事を期待したい。 |
| 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 | 居間には、油絵や利用者の写真等が飾られ、自宅のような居心地のよさを演出している。庭の木々や玄関の草花により、生活感や季節感を感じ、利用者が心地よく過ごせるように配慮している。 | | |
| 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、利用者の好みの物や、使い慣れた生活用品が持ち込まれ、その人らしい部屋作りがされていて、利用者一人ひとりが居心地よく過ごせるように工夫されている。 | | |

※  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。