

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年11月27日

【評価実施概要】

事業所番号	0174600692		
法人名	株式会社 しらかば		
事業所名	グループホーム すずらん		
所在地	北海道帯広市東11条南5丁目1番26 (電話) 0155-20-6220		
評価機関名	タンジント株式会社		
所在地	北海道旭川市緑が丘東1条3丁目1-6 旭川リサーチセンター内		
訪問調査日	平成19年11月27日	評価確定日	平成19年12月7日

【情報提供票より】(平成19年11月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成)16年8月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤	10人, 非常勤 7人, 常勤換算11.75人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造鉄板葺 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)	22,500 円	その他の経費(月額)	23,500 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,400 円		

(4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	9 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 80 歳	最低	69 歳	最高	102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団イワタクリニック・医療法人社団大江病院 つがやす歯科医院
---------	---------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街に広い敷地が用意され畑が作られたり、「夏祭り」が開催され地域の人達との交流の場に利用されています。共用空間は、利用者が気になる職員や来訪者の視線や圧迫感などを遮る良く工夫された構造になっており、居間では、利用者が集いゆっくり過ごせたり趣味を活かせる場となっている。職員は、明るく本人の意向や思いを大事にして、お化粧やお出かけの際のおしゃれ着などについての「身だしなみやおしゃれ」への支援も日常的に行われ家庭的雰囲気を出して行っていました。また、苦情への取り組みが特筆すべき点として挙げられ、利用者・家族からの聞き取りなどで改善点が見出されケアサービスの質の向上に活かされ運営にも反映されています。

【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)
	前回評価では、運営理念の共有についてあげられていましたが、運営理念の達成の為に従来より、具体的な「五つの願い」「七つの誓い」が到達すべき目標として掲げられ、職員は常にそれらを名札と共に携帯して理念の共有と実践に向けて取り組まれています。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価については、新たな取り組みの気づきとして前向きに捉えられケアサービスの質の向上に利用されています。また、自己評価・外部評価の結果については、個々の家族に報告され改善の機会として取り組まれています。
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、評価日現在5回実施されています。その議題は 入居者の日常生活の状況について 介護保険の認定状況について 地域交流の現状報告と今後の取り組みについて 敬老会参加について 次回の運営推進会議の要望や取り組みについて
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)
	グループホーム「すずらん通信」を定期的に発行して、利用者の日常の暮らしぶりや紅葉ドライブや外食ツアーなどのホーム行事参加の様子など日頃より家族に情報提供して、意見や苦情、不安などが言いやすい雰囲気づくりをしています。また、利用者一人ひとりの健康状態や金銭管理についても個々の家族に報告されています。
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)
重点項目	町内会に加入して、町内会主催の野遊会や清掃作業、資源回収などの行事参加を通じて地域の人達との交流に取り組まれています。また、近隣への散歩や買い物、地域の役員が参加する運営推進会議の開催、ご近所からの野菜などの差し入れなど日常生活を通じて地域との連携が行われ認知症に対する理解や広報に取り組んでいます。

## 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	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、独自の運営理念を作りあげている。また、運営理念の達成の為に「五つの願い」「七つの誓い」を具体的な目標として掲げている。		
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	ホーム長・管理者、職員は理念の重要性を充分理解して、その実践に向けて名札の裏に常に携帯して共有に取り組んでいる。		今後はさらに、個々の職員の目標を設定して、その達成度について判定していく仕組みも検討されています。
<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	町内会に加入して、野遊会や清掃作業、資源回収などの行事参加を通じて地域の人達との交流に取り組まれています。また、近隣への散歩や買い物、運営推進会議の開催、ご近所からの野菜などの差し入れなど日常生活を通じて地域との連携が行われ認知症に対する理解や広報に取り組んでいます。		
<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	自己評価については、新たな取り組みの気づきとして前向きに捉えられケアサービスの質の向上に利用されています。また、自己評価及び外部評価の結果については、個々の家族に報告され改善の機会として取り組まれています。		

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 (すでに取り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>運営推進会議については評価日現在5回開催されている。メンバーは利用者家族、町内会役員、民生委員、老人クラブ役員、ホーム長及び管理者・職員で構成され、地域交流の現状報告と今後の取り組みについて等具体的に取り組んでいる。</p>		<p>今後はさらに、行政や地域包括支援センターとの協力体制を整え、地域の人達も交えて連携を推進して共にケアサービスの質の向上に取り組んでいくことが計画されています。</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作り、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>ホーム長・管理者は、市との連携の重要性について理解し、日々取り組んでいる。</p>		<p>今後は、さらに市担当者や包括支援センターとともにサービスの質の向上に取り組むために、研修会の開催や地域との協働に具体的に取り組む検討がされている。</p>
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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>グループホーム「すずらん通信」を定期的に発行して、利用者の日常の暮らしぶりや紅葉ドライブや外食ツアーなどのホーム行事参加の様子など日頃より家族に情報提供して、意見や苦情、不安などが言いやすい雰囲気づくりをしています。</p>		<p>ホームの活動が理解されるように、献立表や記録なども家族にホーム便りと共に伝達することが検討されています。また、便りでは認知症に対する理解を深める記載も検討されている。</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並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>自己評価・外部評価の結果、改善への取り組みについて家族に報告して意見を聞く機会を作ったり、来訪時には気軽に話せる雰囲気づくりに取り組んでいます。また、苦情投書箱を設置して、意見や不満、苦情が言える環境を整えそれらを運営に反映させている。</p>		<p>特筆すべき点として、苦情処理で再発防止策がとられ同時に予防処置の展開が実施されていることが素晴らしい取り組みである。</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>職員の離職率は低く定着率は安定している。また、管理者は職員の移動などで利用者に影響を与えないように配慮する取り組みをしている。</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>グループホーム協議会や保健所などの外部の研修参加を奨励している。また、申送りや月一度開催される全体会議などで職場内研修やOJTが実施され段階毎に職員を育てる取り組みがされている。また、ホーム長は職員の資格取得を積極的に奨励し、バックアップしている。</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、ネットワーク作りや勉強会、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>同業者との交流については、グループホーム協議会や同一法人の他施設との交流を通じて行われ開かれたグループホームである。</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</p>	<p>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、入居前には利用者・家族の不安を解消する取り組みや、場の雰囲気に馴染めるよう相談しながら工夫している。</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か喜怒哀楽を共にし、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、利用者と共に食事の準備・後片付け、洗濯や洗濯物たたみをしたり、利用者の過去の大事な出来事や生活歴を把握して裁縫やぬり絵、はり絵、カラオケなど趣味への支援や本人の意向や思いを大切にして、散歩や買い物、ドライブ、畑作業など支えあう関係を築いている。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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>	一人ひとりの思いや希望を尊重して、散歩や買い物、道の駅までのドライブ等積極的に外出の機会を多く作ったり雑巾縫いやカラオケ、ぬり絵、貼り絵などの趣味への支援や食事の準備、食の嗜好の把握など本人の希望や意向を尊重した取り組みがされている。		
<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	<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、介護支援専門員の適切な監理のもとに、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>	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、介護支援専門員の適切な監理のもとに、介護計画は作成されており、利用者、家族の希望や医師からの助言・情報や職員からの意見を取り入れ具体的な介護計画となっている。		
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、介護支援専門員の適切な監理のもとに、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>	介護支援専門員の適切な監理のもとに、介護計画書に記載している個別の期間を目安に評価を行い、計画的に見直しが行われています。また、利用者・家族の要望や利用者の状態変化に応じて期間終了前であっても都度、現状に即した介護計画の見直しが行われている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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>	本人や家族の状況に応じて、通院の支援や要望のある場合には散歩や買い物、ドライブ、外食など柔軟に支援を行っている。また、医師・歯科医師の往診や理美容の出張サービス利用など時々々の要望にも対応されています。		

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 (すでに取り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>利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている。</p>	<p>利用者をよく知る看護職員と利用者それぞれの主治医との連携で気軽に相談できる医師が確保されている。また、利用者、家族の希望や要望に応じて状態変化などについても適切な医療が受けられるよう支援されている。</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>協力医療機関と連携して、利用者・家族とも段階的に相談しながら慎重に対応するよう職員間で共有される取り組みがされている。</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>利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した声かけの支援や記録等の個人情報の扱いは、個人情報保護法に対応した配慮がされた取り組みが行われている。</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>アセスメントに基づいて個々の利用者の気持ちが把握され職員間で共有されている。また、一人ひとりの思いを尊重して買い物や散歩、入浴、家事・掃除の手伝い、趣味への支援など本人の希望やペースに沿って支援している。</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	食事が楽しみなものになるように職員と利用者が本人の希望や力量に応じて一緒になって食事の準備や後片付けをしている。食事中は、利用者同士助け合い楽しんで、和やかな雰囲気を出している。		
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	入浴日は基本的に決めているが利用者の希望やタイミングに応じて対応している。また、週2回を目安にゆっくりとくつろいで入浴が楽しめるように支援されている。		
(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	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て雑巾縫いや畑での野菜の収穫、掃除、食事の準備、バイキングなどの外食や買い物、気分転換のためのドライブなど外出の機会も多くつくられている。		
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	買い物、散歩、畑作業での野菜の収穫、公園までのドライブなど気分転換や心身のリフレッシュができるように日常的な外出が支援されている。		
(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	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、利用者はいつでも外出できる。また、利用者が外出する時は、職員が見守り安全面で配慮されている。利用者の外出傾向も職員間で把握され取り組まれている。		

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)
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	資格を持った防火管理者が配置され、緊急時に全ての職員が速やかに対応できるように火災避難訓練が年2回実施されています。また、消火設備についても点検が実施され対策されています。		今後は、近隣の住民にも参加を呼びかけて火災避難訓練を実施して、日頃より地域の人たちの協力が得られる働きかけを行う計画がされています。
(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	具体的な水分・食事摂取量が記録され、栄養バランスやカロリーについてもおおよそ把握され、栄養士の指導・アドバイスも受けて支援されている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
(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	広い廊下や居間では、利用者が気になる職員や来訪者の視線や圧迫感を遮るように工夫された構造になっている。また、居間には和室の畳のコーナーが設置されていたり、一人になったり利用者同士談笑できるスペースが確保されている。また、池や雑木林が隣接して、新緑や紅葉を味わうことができ季節感や気分転換ができるように工夫がされている。		
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	居室には、仏壇や使い慣れた家具、テレビなどが持ち込まれ安心して過ごせる場となっている。また、家族や行事参加の写真が飾られていたり、趣味の作品が飾られ一人ひとりの思いが伝わる空間作りとなっている。		

 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。