

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年11月30日

【評価実施概要】

事業所番号	0170201537		
法人名	株式会社 さくらコミュニティサービス		
事業所名	グループホーム 満快のふる郷さくら東苗穂		
所在地	〒007-0805 札幌市東区苗穂5条2丁目9番28号 011-784-3987		
評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成19年11月1日	評価確定日	平成19年11月30日

【情報提供票より】（平成19年5月28日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年10月27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16人, 非常勤	人, 常勤換算 人

（2）建物概要

建物構造	RC 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)	70,000 円		
その他の経費(月額)	・水道光熱費 20,000円 ・暖房費 10,000円(11月~3月)		
敷金	有(210,000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 1,000 円		

（4）利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	17 名	男性 3 名	女性 14 名
要介護1		要介護2	
要介護3		要介護4	
要介護5		要支援2	
年齢	平均 85.1 歳	最低 74 歳	最高 93 歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団英仁会 札幌病院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

職員は大先輩である入居者のリビングパートナーとして、最良の生活環境を提供できるよう一人ひとりに寄り添ってじっくり耳を傾けるよう努力している。広々とした居間には、テーブルやゆったりしたソファがあり、近隣の小学生や幼稚園児が訪ねてくれて入居者の笑顔につながっている。建物の中に本部事務所があり、移転の企画があるが空いたフロアを地域に無料解放し、地域密着型サービスの理念に基づいた運営を管理者は熱く語ってくれた。地域と支えあいの実現がみこまれるグループホームである。

【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)
	前回の評価結果をもとに、職員全員でミーティング時によく話し合っている。外部評価を日々のケアに活かして、改善に向かって取り組んでいるところである。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者と職員は自己評価・外部評価の意義を理解して取り組んでいる。職員全員で評価の意義等を話し合いサービスの質向上を目指し努力している。
重点項目③	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、昨年8月と今年10月に実施している。10月に行われた運営推進会議は、地域包括支援センターより参加もありとても良い話し合いができたので、これからも積極的に会議をサービスに活かせるよう働きかけてほしい。また、地域住民に事業所のフロアを無料で開放する計画もある。行政の担当者とは、事業所の実情やケアサービスの取組みを折りに触れ伝えていってほしい。
重点項目④	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)
	月に1度は、家族へ利用者の近況報告をしている。また、年4回さくらだよりを発行しており、事業所全体の生活の様子も報告している。家族との連携は、関連の事業所のアドバイスなどにより円滑に行われている。また、苦情や意見を受け付ける体制も十分に整備されている。家族へは日々の面会の中で声かけを行い意見などを伺うよう取り組んでいる。
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)
	さくらだよりを町内及び学校・幼稚園などに届けている。また、幼稚園・小学校の運動会、学習発表会等へ参加し地域の人と交流している。また、地元ボランティアを受けて入れている。幼稚園児や小学生がときどき訪問してくれ入居者たちの笑顔につながっている。

2. 調 査 報 告 書

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 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	基本理念・運営理念として六つの誓いを掲げている。人生の大先輩である利用者の方々を、「リビングパートナー」として、最良の生活環境を提供している。		
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	職員は理念を共有している。職員は、利用者が暮らしてきた時間を尊重し、個々の話にじっくりと耳を傾け誠意をもってケアにあたり理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	事業所は、幼稚園・小学校の運動会、学習発表会等へ参加し地域の人と交流している。また、地元ボランティアを受けて入れている。		
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	管理者と職員は自己評価・外部評価の意義を理解して取り組んでいる。また、前回の外部評価で指摘された点は、職員間で話し合い具体的な改善に向け取り組んでいる。		

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	運営推進会議は、昨年8月以降から今年10月まで実施されていなかった。	○	10月に行われた運営推進会議は、地域包括支援センターより参加もありとても良い話し合いができたので、これからも積極的に会議をサービスに活かせるよう働きかけてほしい。
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	行政の担当者とは、月1回入居状況について連絡する程度でそれ以外の連携は特にされていない。	○	市の担当窓口は、事業所の実情やケアサービスの取組みを折りに触れ伝えてほしい。
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	月に1度は、家族へ利用者の近況報告をしている。また、年4回さくらだよりを発行しており、事業所全体の生活の様子も報告している。預かり金台帳、領収書綴りも送付している。		
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	意見箱を設置しており、手紙によるご意見も受付している。意見があったときは、報告書をあげ各部所に周知し改善への取り組みを行っている。外部の苦情窓口も設けている。		
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	職員の異動や離職等は、担当の利用者さんやご家族にお話している。新しい職員が入る場合も、利用者きちんと紹介し職員の異動による利用者へのダメージを配慮する工夫をしている。		

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)
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	研修内容を全職員が共有できるよう、全体会議で発表している。職員を育成するためのマニュアルを作成し、職員の育成に努めている。		
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	サービスの質の向上を目指して、関連の事業所や同時期に開所した事業所などと学習会や交流を持っている。		
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	入居前に、利用者が負担なくサービスを利用できるように、家族や関係者に来てもらうなどして工夫している。		
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	職員は利用者を介護される一方の立場におかず、リビングパートナーとして一緒に過ごしている。利用者の表情からも、落ち着いた生活ぶりが伺える。		

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	職員全員が、一人ひとりの思いや意向について感心を払っている。言葉や表情などからその真意を推し測り、それとなく確認するようにしている。		
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	本人及び家族の意向を大切にし、個別的で具体的な介護計画が立てられている。		
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	定期的に、3ヶ月ごとの見直しを行っている。必要に応じて、介護支援専門員の管理のもとに介護計画の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	本人や家族の状況に応じて、通院や送迎など必要な支援は柔軟に対応している。事業所の多機能性を活かして、個々の満足を高めれるよう取り組んでいる。		

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	看護師が日々の利用者の健康、受診の管理をおこなっている。本人及び家族の希望を大切にしており、かかりつけ医への送迎も行っている。		
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	終末期への対応は、指針を定め家族や医師等関係者と何度も話し合いをもち方針を共有している。		
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	一人ひとりを尊重し、プライバシーを損ねない対応の徹底を図っている。		
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	一人ひとりの体調に配慮し、その日その時の本人の気持ちを尊重して、できるだけ個別性のある支援を行っている。		

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	普段は半調理品を業者から届けてもらい、利用者も一緒に暖めたり味加減をして盛り付けている。利用者の好みに合わせて、パン、ご飯、おかゆなど希望にあわせ用意しており自由に食事を楽しんでいる。		
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	一人ひとりの希望にあわせ、入浴を楽しめるよう工夫している。入浴を拒む人には、朝早くからの声かけを工夫したり、時には職員と一緒にお風呂に入るなどして支援している。		
(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	生活歴や日頃の会話から、趣味や本人の希望を把握して、もてる力を活かした役割や楽しみごとを支援している。食器洗い、米どぎ、花の水遣りなど無理なく出来ることを支援している。		
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	事業所内だけで過ごすことがないよう、買い物、ドライブ、散歩など希望にそって戸外に出かけられるよう支援している。		
(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	鍵は夜間は防犯上施錠しているが、日中は施錠していない。利用者が外出しそうな様子を察知したら、さりげなく声をかけたり一緒に散歩するなど、安全面に配慮しながら自由な暮らしを支えるようにしている。		

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)
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	防災関係者を中心に半年に一度避難訓練を行っている。非難経路や避難場所、消火器の使用法などの確認をしている。	○	地域推進会議において協議するなどして、地域の協力体制を得て災害を想定した実践的な訓練をしていただきたい。また、災害に備えた備品の準備や全職員が緊急時に対応できるよう、定期的な勉強会や講習会に行って頂きたい。
(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	食事量や水分量を把握している。また、利用者の生活習慣や食習慣に応じた支援に努めている。		
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	共有スペースは、とても広くゆったりしている。休息のための、円いテーブルや椅子が設置されており、思い思いにすごせる場所の工夫がされている。		
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	入居の際には家族と相談のうえ、なるべく利用者が馴染んでいるもの(たんす、椅子仏壇等)を用意して頂いている。趣味の囲碁を部屋に持込み、利用者同士で仲良く楽しんでいる様子もみられた。		

※  は、重点項目。