

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年1月7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170100648		
法人名	有限会社 さとほろ		
事業所名	グループホーム さとほろ		
所在地	〒064-0951 札幌市中央区宮の森1条6丁目1-16 (電話) 011-618-0386		
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28日	評価確定日	平成20年1月7日

【情報提供票より】 (平成19年11月28日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	14年	3月	1日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	20 人	常勤12人,	非常勤 8人,	常勤換算16.5人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート	造り
	6階建ての	3~4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)	55,000	円		
その他の経費(月額)	・光熱水費 18,000円 ・冬期暖房費 6,000円(11月~3月)			
敷金	(有) (110,000円)	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有( )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 1,333 円			

### (4) 利用者の概要(11月28日現在)

利用者人数	16名	男性	4名	女性	12名	
要介護1	0名	要介護2	4名			
要介護3	6名	要介護4	3名			
要介護5	3名	要支援2	0名			
年齢	平均	84.69歳	最低	79歳	最高	94歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	慈啓会病院・友愛歯科診療所・細川内科
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄から徒歩5分にあるマンションの3~4階に開設したホームである。神宮の杜、円山公園、裏参道の四季の変化が楽しめる恵まれた環境にある。人間の尊厳を重視したホームを目指し、管理者、職員が理念を共有しながら入居者のペースを尊重した質の高い介護支援が行われている。入居者と家族の状況に合わせたケアプランを作成し、24時間医療、ターミナルケアも視野に入れ適切な医療が受けられる体制である。家族会は開設当初からの設置され、交流も深く年間行事も盛んである。運営推進会議により、マンション住民との交流のほか、地域との交流も開かれてきている。地域に根ざした暮らしの確保が期待できるホームである。

## 【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) 玄関まわりは、整理棚を設置したことで、すっきりと片付き出入りの支障がなく、ドアに花飾りもあしらい家庭的雰囲気を感じられた。入浴支援は、拒む入居者に根気良く声かけをしながら、楽しい入浴になるよう更に試みている。
	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4) 一人ひとりが自己評価をした上で、全職員で話し合い検討し具体的な改善に取り組んでいる。外部評価を受けることで、更なる質の向上に努めている。
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組み(関連項目:外部4, 5, 6) 運営推進会議は定期的に開催している。ホームでの生活の紹介や、ボランティアの受け入れ、行事の案内、外部評価の結果などを報告している。意見・質問・要望など率直な意見交換が行われ、質の改善に向けて取り組んでいる。今回は、メンバーである民生員の声かけにより、町内会の方々がホームを見学しホームへの理解を深める機会となった。
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) 入居者の暮らしぶりや健康状態は、面会時や毎月の家族会・ホーム便りなどで細やかに知らされている。来訪が難しい家族には、電話やホーム便り、家族会議事録などを郵送し要望なども受けている。家族からの意見・不満・苦情に関しては、来訪時や家族会や運営推進会議の場でも伺い、即対応し改善につとめ運営に反映している。
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) 町内会の清掃作業などに参加しているが、行事に入居者が参加する機会は少ない。9月に町内会の方々のホーム見学が実現され、更にホームの役割と理解を広める為に、運営推進会議で意見を聞きながらホーム便りなどを発行し回覧板などで配布するなどの積極的な取組みを期待したい。

## 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>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	「利用者一人ひとりがゆったりとした日々を過ごすことが出来るよう介護支援を致します。」の理念に基づき日々ケアにあたっている。地域密着型サービスを理解し、その関係づくりに取り組んでいるが具体的な言葉は盛り込まれていない。	○	実態に沿った理念を職員全体で話し合い、地域や入居者のニーズにあった具体的な言葉を盛り込んだ独自の理念をつくりあげてほしい。
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	管理者指導の下、理念の実現に日々取り組んでいる。朝夕の申し送り、ケアカンファレンスや会議において職員に示し共有している。		
<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、清掃作業など参加している。総会にも出席し、入居者が活動できる場の提供を促している。町内の行事案内はあるが、入居者には難しく参加する機会がない。ホーム開設から6年目に入り、マンション住民との交流はあるが、地域に向けての啓発・広報活動は十分に行われているとは言えない。	○	9月に町内会の方々のホーム見学がやっと実現され、更にホームの役割と理解が広まるよう、運営推進会議で意見を聞きながら、ホームでの催し物の案内を、ホーム便りとして発行し回覧板などで配布するなどの活発な取り組みを期待したい。
<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	一人ひとりが自己評価をした上で、全職員で話し合い検討し具体的な改善に取り組んでいる。外部評価を受けることで、更なる質の向上に努めている。		

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	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	運営推進会議は定期的開催されている。ホームでの生活の紹介やボランティアの受け入れ、ホーム行事の案内、外部評価の結果など報告している。入居者についても意見・質問・要望など率直な意見交換が行われ、質の改善に向けて取り組まれている。前回は、町内会の方々のホーム見学が実施され、地域との交流の場が持たれた。		
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	市町村とは管理者会議などを通じて連絡調整を行っている。所在地の区・福祉課とも個別ケース対応など相談の機会もある。		
<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	入居者の暮らしぶりや健康状態は、面会時や毎月の家族会・ホーム便りなどで、細やかに知らせている。職員の異動については、家族会で報告している。金銭はホーム立替方式を行っている。小遣いは家族の了解のもと、ご自身で管理されている入居者が数人いる。		
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	来訪時はもちろん、家族会や運営推進会議の場でも、意見・不満・苦情などを伺い、即対応し改善につとめ運営に反映させている。重要事項説明書にも、内部・外部の苦情相談窓口を記載している。		
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	ユニット間で、職員、入居者も自由に行き来することが多く、どちらとも馴染みの関係が自然に作られている。内部研修も異動に配慮して、相互のフロアで研修を受け入居者へのダメージを防ぐ配慮が成されている。職員への待遇にも十分に努力し、離職者数も少ない。		


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)
<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	管理者は、介護技術の向上とケアの質の管理の重要性を認識している。内部研修はもちろん外部研修にも、参加出来るよう配慮している。研修後は報告を行い内容の共有を図っている。		
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	同地区のグループホーム協議会に参加し勉強会や研修会を通じて、日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な交流を図っている。他のグループホームへの見学を通して、ホーム外の人材の意見や経験をケアに活かす取り組みもなされている。		
<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、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、場の雰囲気に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	即入居のケースもあるが、本人が安心してサービスが受けられるように、家族の面会を増やし不安や心配を無くする努力をしている。通常は、安心して生活出来るよう家族と職員が何度も話し合いながら検討し対応している。		
<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	職員は、入居者を人生の先輩として敬う気持ちを忘れずに、入居者の生活歴を振り返り本人の出来る事、得意な事を見出し一緒に行い楽しみながら常に学び支え合う関係を築いている。		

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)
<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	入居者との日々の会話や表情などから、その真意を推し測り把握に努めている。意思疎通が難しい方は、家族や関係者から情報を得ながら職員間で話し合い、希望に沿うよう検討し対応している。		
<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	○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	入居者担当制を行っており、職員は本人・家族との話し合いの中から希望や意見、要望など伺い反映するよう努めている。立案された介護計画は、アセスメントを含め職員全員で意見交換やモニタリング、カンファレンスを行い作成している。		
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	日々の申し送りの中で、入居者の状況を確認し介護計画が実行されているか話し合いが行われている。介護計画の見直しは、3ヶ月に1度定期的に行い、その他に身体状況の変化に伴いその都度行なっている。また、本人、家族との日常的な話し合いなどから、現状に即して新たな計画を作成している。		
<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	医療連携体制が整っており、入居者の健康面での充実を図り重度化を防いでいる。入居者の家族が週2回食事介助に来所し、半日ホームで過ごすなど、ホームの決め事に偏らず、入居者や家族の状況、要望に向き合い臨機応変かつ柔軟なサービスを提供している。		

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)
<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	ホームの協力医の定期受診、週1回の看護師の訪問を受け、常に相談が出来る。緊急時には24時間往診可能体制で治療が受けられる。更に、入居前からの馴染みの医療も受けられるよう、家族の協力のもとに通院介助も行われている。		
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	当ホームでは重度化、看取りに関する対応の指針を整備し、同意を得ている。家族には常に、緊急用基本情報・ターミナルチェック表にて入居者の状態変化を報告している。段階に応じて家族、医療機関と相談し共有化を図り、終末期についても学ぶ機会を設け取り組んでいる。		
<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	入居時に個人情報保護に関する説明を行い、「個人情報使用同意書」を得ている。常に入居者本位の目線に立ち、入居者の誇りやプライバシーを損ねない対応が成されている。		
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	職員の都合を優先するのではなく、入居者を一番に考え一人ひとりのペースを乱す事無く見守りながら支援している。その時々を思いを聞き逃さず、可能な限り入居者の希望に沿った対応に努めている。		

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)
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	一人ひとりの好みや体力に応じ、食材下準備や配膳、片付けなどの一連の作業を職員と一緒にを行い、楽しい食事が出来る配慮が成されている。		
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	入浴回数の設定はあるが、あくまでも入居者の身体清潔保持のための目安である。入浴を拒む入居者には、無理強いせず湯に入ることへの負担感や抵抗感を無くす声かけや対応を工夫している。		
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	入居者の生活歴を把握し、一人ひとりの趣味や特技を見つけ出し、活動を通して充実感・達成感を持てる生活支援を行っている。特に、カラオケや野菜作りなどは多くの入居者の楽しみ事の一つである。		
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	天候や気温をみて、散歩・ドライブ・買い物・理美容院など、ボランティアの力を借りながら外出の声かけをし支援している。家族会主催の花見・敬老会・新年会から、入居者の希望があれば観劇やコンサート、美術館めぐりなどの個別の外出支援も行っている。		
<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	玄関は夜間のみ防犯対策として施錠している。居室は、鍵を希望される方がおり対応しているが、外からも空けられるタイプで本人に説明し了解を得て、安否確認の折は開錠している。		

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	職員だけの避難指導は行われているが、入居者、地域住民参加の避難訓練は実施されていない。	○	身体的に重度化の進んでいる入居者もおり、入居者と共に地域が一体となった具体的な災害時対策を期待したい。運営推進会議で地域住民の協力を呼びかけ、警察、消防署などと連携を図りながら、ホーム災害時対策に関する理解を求め、消火器の取り扱いや避難経路の確保などの実施訓練の取り組みが望まれる。
<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	入居者一人ひとりに合ったカロリー計算がされており、水分摂取量も毎日記録し、全職員が把握している。栄養士が在籍し、栄養バランスの取れた美味しい食事が作られ、入居者の栄養状態も良好である。		
<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	マンションを改装しており、限られたスペースであるが、季節を感じさせる飾り付けや入居者の写真や似顔絵などを飾り家庭的で明るい共有空間である。リビングの他にサンルーム的な部屋があり、昼寝や寛ぎの場になっている。それぞれに居心地良く過ごせるスペースが確保されている。		
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	居室には使い慣れた家具や日用品を持参し、写真や絵を飾り好みに応じた生活環境を作り、居心地良く、安心して過ごせる部屋になっている。		

※  は、重点項目。