

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 1月12日

【評価実施概要】

事業所番号	0170400915		
法人名	株式会社 ほくおうサービス		
事業所名	グループホーム ほくおう		
所在地	札幌市西区西野8条4丁目10-12 (電話) 011-671-6678		
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20年1月7日	評価確定日	平成20年1月30日

【情報提供票より】(19年12月13日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年 9月 1日		
ユニット数	3ユニット	利用定員数計	27人
職員数	27人	常勤19人, 非常勤5人, 常勤換算23.2人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	3階建ての	1~3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)	49,000円	その他の経費(月額)	23,000円	
敷金	有(49000円)		暖房費11~3月6,000円	
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		1,400円	

(4) 利用者の概要(12月13日現在)

利用者人数	26名	男性	9名	女性	17名	
要介護1	6名	要介護2	2名			
要介護3	11名	要介護4	5名			
要介護5	2名	要支援2				
年齢	平均	82.3歳	最低	68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、静和記念病院、オーラルセラピーデンタルオフィス
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム全体が明るく広々としたスペースを有しており、バリアフリーが行き届いた、ゆとりと落ち着きある住環境のホームである。開設4年目を経過し、地域密着型グループホームとして、地域社会との係わりも深まりを見せており、子供達や町内会、近隣住民との交流など、より豊かな関係作りに取り組んできている。利用者、家族、職員のコミュニケーションやふれあいを大切に運営され、職員のチームワークも良好である。また個別性の高い詳細な介護計画が作成され、利用者の自然で安心感ある生活の支援に丁寧に対応している。日々のレクリエーションも多彩であり、利用者と職員の楽しげな笑い声が聞こえるホームである。

【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) 前回評価での改善課題は、全体として継続的な取り組みを実施している。緊急時における対応は、講習会に参加し、ユニット会議の際に復習を行なうなど改善に取り組んでいる。また職員の育成についても、法人内の研修に積極的に参加し、段階に応じた外部の研修への参加も増加している。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者は、ガイドブックを参考に地域密着型サービスの学びを深め、評価の意義、目的を理解している。ユニット会議で日々のケアサービスの見直しを行ない、職員全体での共有が図られている。評価結果については運営推進会議に報告の予定であり、改善の機会として取り組んでいる。
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り組み(関連項目:外部4, 5, 6) 運営推進会議は、町内会長や地域の小学校関係者、包括支援センター職員、家族のメンバーで、2か月に1度開催してきている。ホームの概要や現状の報告とともに、参加者からの意見、要望を受け、活発な意見交換を行なっている。地域との交流についてもアドバイスなどが出され、建設的にホームの運営に活かしている。
	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) 家族への報告は、利用者一人ひとりの状況に合わせて、きめ細かな対応がなされている。「意見箱」が設置され、苦情窓口の案内を行なっている。ホームとして家族とのコミュニケーションを大切に捉え、意見や要望を言いやすい雰囲気作りに努めている。表出された意見や要望は介護計画やホームの運営に反映し、家族の思いや安心感に配慮している。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 小学校や児童会館の生徒が毎月ホームを訪問しており、ともに楽しい時を過ごしている。中学校の職業体験なども受け入れ、地域の子供達との交流に積極的に取り組んでいる。町内会主催の夏祭りや輪投げ大会に出掛け、またホーム内での歌声喫茶の開催を近隣住民に呼び掛けるなど、より豊かな地域との関係作りに取り組んでいる。

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	運営理念は、地域密着型サービスの実現に添ったものであるが、企業全体の共通のものであり、ホーム独自のものではない。共有空間における理念の掲示が小さく、利用者への配布物にも理念の掲載は行なわれていない。	○	運営理念を特に変える必要はないが、ホーム独自でどのように解釈し、日々の運営に役立てるか理解を深めることが重要である。また、ホーム内やパンフレット、書類などへの理念の表示を一層明確にすることが期待される。
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	管理者と職員は、ユニット会議や全体会議で、日常の介護や利用者への接し方などについて、理念を意識しながら話し合いを行っており、その実践に取り組んでいる。		
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	小学校や児童会館の生徒の定期的なホーム訪問や、中学校の職業体験など、地域の子供達との交流に積極的に取り組んでいる。また利用者は町内会の夏祭りや輪投げ大会などに参加している。ホーム内での歌声喫茶に近隣住民を招待するなど、地域との交流に努めている。		
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	管理者及び職員は、評価の意義を理解し、自己評価に対してはユニット会議などで話し合い、取りまとめている。また前回の評価の結果については会議のテーマとして取りあげて話し合いを行ない、職員間での共有を図っている。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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	町内会長や包括支援センター職員、地域の小学校の関係者、家族などのメンバーで2カ月に1度の開催を継続してきている。ホームの概要や現状、地域との関係などの議題で参加者から活発な意見、アドバイスなどがだされ、ホームのサービス向上に活かしている。		
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	市や区の管理者会議に出席し、情報交換やアドバイスなどを得ている。市の担当者のホーム見学も実施され、ともにホームの質の向上に向けて取り組んでいる。		
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	毎月便りを発行し、行事などの報告をしている。金銭管理報告のほか、利用者一人ひとりに写真と日々の状況を記載した手紙を送付している。状態の変化や受診、また物品購入に関しても連絡を取っており、一人ひとりに合わせて丁寧な報告を行なっている。		
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	玄関フロアに「意見箱」を設置している。家族の面会時や電話連絡時には、家族からの意見や要望などが話しやすい雰囲気作り、機会作りに心掛けている。運営推進会議で表出された意見についても、ホームの運営に活かす取り組みを行なっている。		
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	職員の法人内の異動など交替はあるが、利用者への納得いく説明などを行なって、そのダメージを防ぐよう努めている。		

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	昨年の改善項目であった職員の育成に関しては、毎月実施されている法人内の社内研修に職員は積極的に参加している。また段階に応じた外部への研修へも徐々に参加できるようになってきており、研修報告や発表で職員間での情報の共有化も進めている。		
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	ほかのグループホームとの管理者研修のほか、職員間でも勉強会や交流する機会が設けられており、同業者同志の協働活動を通してサービスの向上にともに取り組んでいる。		
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	本人や家族の面接やホーム内の見学、時にはレクリエーションなどを一緒に行ない、ホームの雰囲気を感じてもらうなど、本人の納得や安心感の配慮に努めている。また利用開始後は徐々に落ち着き馴染んでいけるように、職員がチームとして配慮と見守り介助を行ない、成果に繋げている。		
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	職員の利用者一人ひとりに対する接し方は、優しく丁寧である。年長者である利用者から調理の隠し味や魚さばき、また漬物作りなど教わることも多く、ともに過ごし、学び、支え合う関係が作られている。		

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)
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	日常ケア場面の中で利用者の思いや意向を把握し、カンファレンスで持ち寄り、本人理解に努めているが、家族や本人から得られた生活歴、職業歴などの情報の蓄積が十分とはいえない。	○	センター方式の導入を充実させ、利用者一人ひとりの思いや生活歴の把握するとともに、情報の蓄積方法を確立して、今後さらに、本人本位のケアに活かす取り組みを期待したい。
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	サービス担当者会議で本人の状況などについて意見交換を行ない、家族からの意向なども盛り込み、利用者一人ひとりに添ったきめ細かな介護計画を作成している。		
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	日々の記録の際には介護計画に繋げての評価を記載し、3ヵ月に1度、計画の見直しを実施している。また状態変化などのニーズに即しての話し合いや見直しも行なっている。		
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より、急な受診にも送迎などの支援を行なっている。医療連携の指定を受け、24時間安心できる医療体制が整っている。		

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、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	内科や歯科の協力医療機関による月2回の往診診療や週1回の看護師の訪問もある。希望の受診支援も行なっており、利用者が適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	すでに重度化した利用者への対応として、家族、医療機関との密接な連絡を取りながらホームとして取りうる適切なサポートを実施してきている。利用者が重度化した場合における対応の指針は作成してあるが、利用者および家族全員への説明、話し合いが十分とはいえない。	○	利用者の重度化を踏まえて、できるだけ早期から利用者全員にに対して、本人や家族、関係者との話し合いを重ねることを期待したい。
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	個人記録や面会カードなどの記録の管理、取り扱いの徹底が図られている。またともに過ごす者としての親しみはあるが、人生の先輩としての敬意ある対応を心掛けており、プライドを大切に言葉使いなどに配慮している。		
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	共同生活としての全体のリズムはあるものの、利用者一人ひとりの状態や希望に合わせて、食事のペースやレク行事も無理強いすることなく、できる限り、その人らしい過ごし方に添うケアの実践に取り組んでいる。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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	利用者はそれぞれの好みや力量に応じて、盛り付けや配膳などの手伝いを行なっている。職員の食事介助はさりげなく、ともに食事を取りながら利用者がゆっくりと落ち着いて食事が取れるよう支援している。		
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	週2回の入浴日の設定はしているが、その限りではなく、利用者の希望や健康状態に応じた入浴支援を行なっている。午前、午後の希望の時間帯の中で、気持ちよく入浴できるような言葉掛けやタイミングの工夫を行なっている。		
(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	掃除や裁縫、菜園作り、皆が好きな歌の歌詞カードを書いてもらうなど日々の生活の中で楽しみながら無理なく力が発揮できるよう、利用者一人ひとりの楽しみや好み、得意なことを理解し、場面提供の工夫をしている。		
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	系列グループホームの交流会に参加し、外食やレクドライブに出掛けている。夏場は畑の水遣りや散歩、隣接の商店への買物などに出掛けており、楽しめる機会や気分転換ができ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	夜間の19時30分から翌7時30分くらいは施錠しているが、日中帯は玄関は開放されている。ホーム前は車両の往来が多いため、各ユニットの出入り口にはベルが取り付けられ、また職員は外出傾向の人の動向の把握を行ない、気配りをしている。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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	年2回消防署の協力を得て、消火、避難訓練を実施している。また実践的体験を重ねる事を大切にし、各フロアごとに月に1度は避難レクリエーションとして実施しており、日頃から意識して災害対策に取り組んできている。		
(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	一人ひとりの食事、水分摂取量の把握を行ない、その人の健康状態や好みに合わせて、栄養バランスを考慮した食事を提供している。		
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	共用スペースは広々として開放的である。季節の装飾や利用者の作品が飾られており、家庭的な印象である。室温や音、陽光に対しても適切に調整され、利用者はその時々、思い思いの場で過ごしており、落ち着ける空間になっている。		
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	馴染みのダンスや鏡台、テレビなどが持ち込まれ、大切にしている写真や装飾品が施されている。またクローゼットには生活用品が納められ、居室内はすっきりと安全で安心感ある気配りもされており、本人の居心地の良い居場所になっている。		

※ 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。