

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年1月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170503692		
法人名	有限会社 マネジメントコンサルタント		
事業所名	グループホーム エンゼルホーム北野		
所在地	札幌市清田区北野4条4丁目25番10号 (電話) 011-888-1466		
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17日	評価確定日	平成20年2月15日

## 【情報提供票より】(平成19年12月23日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 12月 20日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	14人	常勤 14人, 非常勤 0人, 常勤換算 10人	

## (2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	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)	35千円～45千円	その他の経費(月額)	25千円(暖房費別途)
敷金	有(70千円～90千円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300円	昼食 450円
	夕食	500円	おやつ 50円
	または1日当たり 円		

## (4) 利用者の概要(1月17日現在)

利用者人数	18名	男性 6名	女性 12名
要介護1	2名	要介護2	7名
要介護3	5名	要介護4	3名
要介護5	1名	要支援2	
年齢	平均 76.8歳	最低 63歳	最高 92歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	愛内科クリニック、さくらデンタルクリニック
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは、旧幼稚園の建物を改造して作られており、ホーム内はすべてバリアフリーとなっており、利用者の穏やかな暮らしが日々営まれています。リビングでは親しい利用者同士の会話が弾んでおり、ホーム全体の明るい雰囲気が際立っています。これは運営者、管理者の意気込み、そして職員の全員が利用者と落ち着いた大人のお付き合いをしていることに起因するものと思慮します。ケア日誌では利用者の表情を上手に捉えていること、1～2階に通じる階段の開放、また、リビング内の回廊など、利用者の生活の変化の求めに良く対応されているホームと言えます。

## 【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) 前回の外部評価での改善項目では、道路際の看板設置、介護計画の定期的な見直しの体制作り、事故報告内容の職員共有などの取り組みが行なわれて改善されています。また、近隣住民との交流も住民の理解を得ながら徐々に広がりが見られます。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価では、記入のポイントが一部理解されていない部分もありましたが、外部評価の調査で記入への理解を得ることができました。また、作成の取り組みでは職員すべての参画がなく、管理者など一部の職員で作成されているため、今後はすべての職員が係わるよう取り組みが期待され、計画的な取り組みのため「改善計画シート」の使用も期待します。
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) 地域の方々の理解を得ながら、5回の開催を重ねています。これまでの会議内容ではホームの状況、行事の紹介などが主なテーマとなっていますが、今後は外部評価の公表と改善項目の取り組み、また、地域に根ざしたホームの運営に資するため、委員の幅広い招集など検討されています。
	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) 利用者の暮らしなどを家族へ知らせる「エンゼル通信」のほか、ケア日誌をコピーして送付しています。このケア日誌の内容は、利用者の話す言葉や表情も記載されており、家族の安心に繋がっています。しかし、家族が抱く意見、要望、さらには苦情についての収集には十分ではなく、職員個々のスキルにかかっていますが家族の訪問時、また便りなどで呼び掛けるなどの工夫が必要で、ホーム全体の取り組みが期待されます。
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) 運営者、管理者の積極的な地域へのアプローチ、また、近隣住民の理解など少しずつ広がりを見せていますが十分ではありません。町内会の回覧板を利用させていただき、ホーム紹介や認知症に係わる相談日の設定、また、地域が抱える高齢化の課題にも踏み込むなど積極的な取り組みを期待します。

## 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 (すでに取り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	地域に根ざしつつ利用者の個性を大切にしたいとの大きな目標を掲げた運営理念は、誰しもが読みやすいものとなっていますが、管理者及び職員はさらに利用者及び家族、また近隣の住民にも理解される理念を考慮中です。	○	全職員がアイデアを出し合いながら作りあげる理念は、地域に密着した日常のケアや利用者とのふれあいに大きく貢献されるものと思慮し、その実現化への取り組みに期待します。
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	月1回のカンファレンスには、運営理念の再確認を行なうほか、運営者と職員は日常の利用者との係わりのなかで理念が生かされ、サービスの質の向上に向けた努力をしています。		
<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	運営者は町内会が行なう清掃事業や祭事などに参加するなど、地域との係わりを深めようと努力しており、成果は現れつつありますが、取り組みには十分ではありません	○	町内会の回覧板を利用させて頂き、認知症への相談日を設定しながら周知する、また、ホームでの催しに広く住民参加を案内するなど、積極的な交流を行ないつつ地域との係わりを深めるよう取り組みを期待します。
<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	運営者、管理者及び職員は自己評価への意義は理解されていますが、職員すべてが係わりを持った自己評価の作成には至っていません。また、具体的な改善への取り組みが十分とはいえません。	○	自己評価作成には全職員が参画して作成りあげ、また、改善への取り組みには改善計画シートを利用するなど、サービスの質の向上に向けた積極的な取り組みを期待します。

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	○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、地域の方々の理解と協力により5回の開催がされています。利用者の状況説明やホーム行事の紹介などが主としていましたが、現在、地域との支えあいや評価項目の公表と改善、さらには委員の幅広い招集など幾つもの課題を検討中です。		
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	区内の管理者会議や連絡会を通して区の担当者との連携を図るようにしています。今後はホームの行事などを案内しながら行政と一体となったサービスの向上を図るよう計画されています。		
<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	月に1度、利用者一人ひとりのケア日誌を家族のもとへ送付しており、家族から安心と信頼を得ています。昼夜での利用者の様子がはっきり理解できる内容で、特に利用者の言葉のやり取りや表情が克明に記述されるなど特記に値します。また、「エンゼル通信」も利用者の表情を良く伝えていきます。		
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	運営者は、家族の方からの意見、要望、また苦情などホームの運営に活かそうと、苦情箱、ポスターなどで周知を図っていますが、利用度は極端に少ない状況にあり、意見などの運営への反映には至っていません。	○	家族からの意見、要望や苦情は、ホームにおけるサービスの質向上に不可欠であることを職員すべてが認識して、家族の訪問時、また、「エンゼル通信」で呼び掛けるなど、職員が一体となって意見などの聴取とサービスの向上に結び付ける取り組みを望みます。
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	運営者は、職員の異動を努めて少なくし、利用者の馴染みの関係を少しでも長く続くよう配慮がされています。また、馴染みを広くするため職員の担当に関してローテーションを取り入れて、利用者一人ひとりの支援を全職員で共有できるよう気配りがされています。		

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>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	運営者は、従来、職員に対して外部研修への案内周知や参加を促しており、一部の職員の研修会参加が認められますが十分とはいえません。また、内部の研修なども行なわれていません。	○	運営者は、職員の質の確保・向上に向けた育成が不可欠であることを認識され、職員の経験などを加味した年間の研修会受講計画を作るなど、スキルの向上を目指した内部研修及び外部の研修受講への取り組みを期待します。
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	区内の管理者連絡会ではほかの同業者との交流があり、情報の交換が行なわれています。また、ほかのグループホームへの視察も行なうなどサービスの質の向上に向けたネットワーク作りもできつつあります。		
<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	職員は、入居前に家族から得た利用者の様々な情報を利用しながら、性急なサービスではなく、ゆったりとホーム生活に馴染んで頂くよう配慮をしています。		
<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、「利用者本意の生活を支援する」「常に自分がされ嫌なことはしない」という心掛けをもって、利用者との支え合う関係作りに努めています。料理の味付け、上手な漬物など利用者からのアドバイスも得るなどしています。		

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>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	利用者との一緒の生活では、日常の会話や表情で利用者の思いや意向がある程度把握でき、その人らしい暮らしができるよう支援しています。また、困難な状況に際しては家族からの情報を得るなどしています。		
<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	センター方式のアセスメントを実施しており、利用者及び家族の方々から、日頃の係わりの中で思いや意見を聞くようにしています。また、定期カンファレンスや都度の話し合いを行ない介護計画に反映させるようにしています。		
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	介護計画の見直しは、3ヵ月、6ヵ月をひとつの区切りとして行なわれています。職員からの意見、アイデア及びケア日誌を基本とした見直しが図られ、また、家族への説明、意見などを取り入れて作られています。		
<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	利用者の通院での送迎にホーム車を利用する、また、買物の希望にもホーム車で支援するなどの自主サービスを柔軟に取り入れた生活支援をしています。		

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	○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	僅かな例を除いて、ホームとの契約協力医療機関が掛り付け医となっています。掛り付け医は2週毎の往診で利用者の健康管理を行なうほか、毎週1回の訪問看護も受けています。		
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	一部の家族には重度化に向けた話し合いが持たれていますが、ホームとして重度化や終末期のあり方についての方針が定まってはおりません。	○	ホームとしての方針を定めて、本人や家族の意向を踏まえながら重度化に伴う意思確認書を作成するなど、家族、医師、職員が連携をとりつつ、安心した終末を迎えられるよう早期の取り組みが期待されます。
<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	利用者の誇りやプライバシーを損ねるような言葉掛けは全職員がしないことの徹底化を、ミーティングで確認をしています。現在玄関内に備えている訪問客受付簿の改善も検討されています。		
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	ホームでは1日の流れはありますが、それに強られることなく利用者のペースを大切にしながら日々を暮らせるよう支援されています。1階と2階を結ぶ階段も常に開放されて、利用者はほかのユニットとの交流も楽しむなどしています。		

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>(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</b>					
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	献立を検討する際には、利用者の意見や希望も聞きながら、楽しく、美味しい食事ができるよう工夫がされています。職員とともに食事をし、後片付け、食器拭きなども一緒に作業をしています。		
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	最低1週間に2回の入浴を目標にしていますが、利用者によっては拒否もあることから柔軟な取り組みをして、声掛けの方法など工夫を凝らして楽しく入浴ができるよう支援しています。		
<b>(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</b>					
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	利用者ができること、できそうなことを把握して、張り合いや喜びの暮らしができるよう実際に携わって頂くなどの支援をしています。その折には、必ず感謝と労いの言葉掛けをして喜びを共有しています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天候が良い日には、恒常的な散歩や買物に出掛けます。少し遠出のドライブも行なうなど外出の支援が行なわれています。ホーム前の広い畑での農作業も利用者の楽しみであり、収穫時の喜びも大きいものがあります。		
<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	ホーム自体は、防犯上、夜間の施錠はしますが、日中は玄関は勿論、各ユニット間も自由に行きができます。1～2階に通じる階段も一部の利用者は自由に利用しています。		

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)
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	災害時の避難に係わるマニュアルがあり、年に幾度かの避難訓練が行なわれていますが、自主訓練の領域を越えず消防署の協力を得た訓練がされていません。また、近隣住民の協力体制も十分ではありません。	○	消防署の協力を得た火災避難訓練は是非必要です。また、夜間を想定した避難訓練や、緊急時に際して近隣住民の協力体制、さらには広域、収容避難所の確認と家族の方への事前周知など日頃からの取り組みが望まれます。
<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	バイタル表には、あらゆるチェックが一覧に纏められています。水分の摂取も利用者ごとに把握されており、食事の利用者の状況により粥食、刻み食など適切な配慮がされています。		
<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	各階ともバリアフリーが行き届いており、廊下やリビングの大きな絵画が壁を彩り落ち着いた空間となっています。また、リビングを中心とした回廊は、利用者にとって自ら運動の機会を利用できるなどの配慮があります。しかし、玄関内の手摺りサイドや靴収納庫の上に詰まれたダンボールの違和感、また、昼食時のテレビの音が高いことなど生活環境面での点検や整備が十分ではありません。	○	玄関の内外はホームの顔でもあることを職員は認識し、雰囲気や損なう物品の片付けによる玄関内スペースの確保、また、テレビの音には利用者の様子を見ながらその場の雰囲気を壊さない配慮が必要で、改善に向けた取り組みを期待します。
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	ベッドや利用者が馴染みの家具調度品が持ち込まれて、安心して過ごせる空間ができています。ベッドの配置などレイアウトも利用者や家族が相談しながら行っており、職員はお手伝いをしています。		

※  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。