

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年1月23日

【評価実施概要】

| | | | |
|-------|-------------------------------------|-------|------------|
| 事業所番号 | 0170501415 | | |
| 法人名 | 有限会社 ケアワークス | | |
| 事業所名 | グループホーム はまなすの家 | | |
| 所在地 | 札幌市豊平区美園1条1丁目5-17 011-825-9062 | | |
| 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12月11日 | 評価確定日 | 平成20年1月23日 |

【情報提供票より】（平成19年11月24日事業所記入）

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|----------------|----------------------|------|
| 開設年月日 | 昭和・平成 14年2月25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11人, 非常勤9人, 常勤概算8人 | |

(2) 建物概要

| | |
|------|----------------|
| 建物構造 | 木造 造り 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) | 42,000~55,000 円 | | |
| その他の経費(月額) | ・光熱水費 22,000円 ・暖房費96,000円(11月~3月) | | |
| 敷 金 | (有) (63,000円~85,500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 1,100 円 | | |

(4) 利用者の概要 (12月11日現在)

| | | | |
|-------|-----------|---------|---------|
| 利用者人数 | 18 名 | 男性 3 名 | 女性 5 名 |
| 要介護1 | 4名 | 要介護2 | 1名 |
| 要介護3 | 6名 | 要介護4 | 4名 |
| 要介護5 | 3名 | 要支援2 | |
| 年齢 | 平均 85.5 歳 | 最低 78 歳 | 最高 96 歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|--------------------------|
| 協力医療機関名 | 北楡病院、トキワ病院、大谷歯科、紺野整形、平成苑 |
|---------|--------------------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームの特徴は、一人ひとりが主人公で表情が豊かで明るいことである。職員と利用者の間には、介護する人される人の垣根がなくサービスが提供されている。また、職員は親しげに寄り添い利用者と同じ目線で会話を楽しむ姿も見られた。利用者の健康管理の面においては、医師との連携を密にとっている。また、日勤、夜勤勤務体制の中で看護師の確保が充実しているホームである。終末期における方針を、常に家族や医師と話し合いを重ね共有して終末期のターミナルケアを行った事例もある。家族が悔いを残さないように、家族の気持ちになった係りを大切にしているホームである。

【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) |
| | 前回の評価の結果をもとに、職員全員でミーティング時に良く話し合い評価を日々のケアに活かして改善に向けて取り組んでいる。 |
| 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) |
| | 評価の意義やねらいを理解しており、自己評価については職員が各自で項目に目を通し全員で話し合い、管理者がまとめて作成した。具体的な改善策を出し努力目標を定めて課題に取り組んでいる。外部評価の結果については、運営推進会議で報告されるとともに家族にも郵送され改善の機会として捉えられている。 |
| 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、定期的開催しており6回目をおえたところである。地域への情報発信、行事、防災などをテーマに意見交換している。参加者の顔ぶれは多彩で、協力病院の先生も毎回参加している。会議の議事録を作成し送っている。家族全員に、毎回参加を促す手紙を出しており4名~5名の参加を得ている。 |
| 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) |
| | 家族が事業所に来所したときに、職員は声を掛け話をしやすい雰囲気を作っている。また、要望や意見は運営に反映させている。年4回ホームだよりを発行しており、電話では伝えきれない利用者の暮らしぶりや家族の訪問時以外の利用者の日常生活の様子を伝えている。金銭管理は、収支を毎月送っている。また、健康状態についてはその都度こまめに連絡している。 |
| 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) |
| | 事業所が孤立するのではなく、地域の一員として町内会の行事などに参加し交流している。また、地域のボランティアの方がホームに来て下さり、入居者とお話しを楽しんだり読み聞かせをしたりと交流がある。ホームの年中行事には必ず、地域の人にも来ていただいている。また、職員は地域の人達に積極的に挨拶し日常的に関係を築く努力をしている。 |

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) |
|------------------------------|------|---|--|----------------------|---|
| 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 | 地域密着型サービスとしての役割を目指し、住み慣れた地域での安心した暮らしを、その人らしさを支えたり支えあったりしている。 | | |
| 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 | 職員は理念を書いたものを、常に肌身につけ理念に基づいたケア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 | 事業所が孤立することはなく、地域の一員として町内会の行事などに参加し交流している。また、地域のボランティアの方がホームに来て下さり、入居者とお話しを楽しんだり読み聞かせをしたりと交流がある。ホームの年中行事には必ず、地域の人にも来ていただいている。 | ○ | 現在入居者の重症化を視野にいて、新しい地域との関わり方を探っている。幼稚園児の訪問や婦人部の訪問の他にも、体力のある入居者が散歩や地域活動に参加できるようマンパワーの不足分を補ってくれるような、ボランティアをお願いすることなども検討して行ってほしい。 |
| 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 | 評価の意義やねらいを理解しており、自己評価については職員が各自で項目に目を通し、検討して具体的な改善策を出し努力目標を定めて課題に取り組んでいる。 | | |

| 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 | 運営推進会議には、町内会の代表者や家族の参加も多い。外部の人々の目を通した事業所の改善課題を話し合っている。たとえばゴミステーションの問題など改善に向けて具体的な取り組みも始めている。 | | |
| 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 | 市との関係作りを積極的に行うために、区の在宅ケア連絡会、管理者会議、市民フォーラムなど参加している。 | | |
| 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 | 年4回ホームだよりを発行しており、電話では伝えきれない利用者の暮らしぶりや家族の訪問時に以外の利用者の日常生活の様子を伝えている。金銭管理は、収支を毎月送っている。また、健康状態についてはその都度こまめに連絡している。 | | |
| 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 | 家族が事業所に来所したときに、職員は声を掛け話をしやすい雰囲気を作っている。また、要望や意見は運営に反映させている。 | | |
| 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 | 運営者は、異動による利用者へのダメージを十分理解しており極力防ぐよう努力している。 | | |


| 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) |
|----------------------------------|------|--|---|----------------------|----------------------------------|
| 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 | 運営者は、職員の資格に合わせ段階に応じた研修が受けれる機会を確保している。また、同業のグループホームの職員と交換研修も行っている。他のグループホームの良い点を学ぶ機会になっている。 | | |
| 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 | 運営者は、同業者とのネットワークづくりのため今年度より他グループホームと相互訪問を始めている。この相互訪問を通して、職員も同業者との交流する機会が持たれサービスの質を向上に繋がっている。 | | |
| 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 | 家族と話し合い、その上でホーム見学してもらい入所意志を時間をかけて決めていただいている。やむを得ず、すぐの利用になった場合には、家族やそれまでかかわっていた関係者に来てもらうなどして安心感をもってもらうようにしている。 | | |
| 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、入居者を人生の先輩として接しており学ぶことも多い。何気ない一言に、はっとさせられたり励まされることも多いと感じている。支援する側とされる側という意識にならないよう日々共感しあえる関係を築く努力をしている。 | | |

| 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 | 日々のコミュニケーションの中で、ひとり一人の思いの把握に努めている。本人の言葉や表情から、本人はどうしたいのかという視点で本人本位に支援することを努めている。 | | |
| 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 | 訪問された時や関わりの中で家族の思いや意見を聞き、利用者がその人らしく暮らせるようホーム会議などで話し合い意見やアイデアを反映した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 | 介護計画は定期的に見直すことはもちろん、利用者の状況に変化があると計画の修正や変更をしている。 | | |
| 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 | 職員に看護師が多く、吸引や胃ろうをはじめ在宅で可能なあらゆる医療処置を行っている。入院期間も短く、終末期の入院も回避できる可能性が高い。また夫婦部屋があり、一方が要介護者でなくとも『下宿人』という形で一緒に生活できるよう支援している。 | | |

| 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) |
|------------------------------------|------|---|--|----------------------|----------------------------------|
| 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 | 事業所の協力医のほか、以前からのかかりつけ医での医療を受けられるようご家族と協力し通院介助をおこなっている。訪問診療にきてもらうケースもあり複数の医療機関と関係を密に結んでいる。 | | |
| 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 | 終末期における方針を、常に家族や医師と話し合いを重ね共有して終末期のターミナルケアを行った事例がある。家族が悔いを残さないように、家族の気持ちになって終末期の係りあい方を支援している。 | | |
| 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 | 人前であからさまに介護したり、本人を傷つけてしまうような誘導の声かけをしないように、目立たずさりげない言葉かけや対応をしている。 | | |
| 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 | 一人ひとりの体調に配慮しながら、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) |
|--------------------------------------|------|---|--|----------------------|----------------------------------|
| (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 | 利用者と職員は、お互いに協力して食事の準備や後片付けをしている。広々とした食堂で、利用者と職員は和やかに食事を楽しんでいたのが伺えた。 | | |
| 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 | 概ね入浴日を決めているが、利用者の体調や気分で、変更したり臨機応変に対応している。浴室は明るく広いつくりになっている。 | | |
| (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 | 事業所のなかで、日常の細かい作業でも可能な方には個別に役割を決めて、自由に出来るように工夫して支援している。歌唱、散歩、運動、庭いじりなど楽しみごとの支援も行っている。 | | |
| 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 | 事業所の年間予定のなかで、屋外へ外出するプログラムを用意し楽しみながら外出の機会を設けている。また、天候の良い日には利用者の体調にもよるが 外に出かけるよう取り組んでいる。 | | |
| (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 | 鍵をかけない暮らしの大切さを理解しており、日中玄関の鍵は常に開いている。 | | |

| 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 | 消防暑の協力を得て避難訓練、非難経路の確認消火器の使い方などの訓練を定期的におこなっている。 | ○ | 事業所内での訓練は定期的に行われているので今後は、火災などの災害時に昼夜を問わず利用者が避難できるよう、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みてはどうだろうか。 |
| (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 | 職員が情報を共有できるよう、個々の利用者にあった水分量を生活記録に記入している。食事量や栄養バランスを考えながら献立を立てているが、不足がちな方には医師に相談し対応している。 | | |
| 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 | 状況に合わせてフロア-の様式替えをしたり、掲示物などで季節感を意識的に取り入れる工夫をしている。畳の場所、ソファ-の設置など、居心地がよく活動しやすくなるように工夫をしている。 | | |
| 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 | 居室は、広くゆとりがある。利用者は、それぞれ馴染みの家具や必要品を持ち込み、居心地良く自分の部屋として安心して過ごしている。 | | |

※  は、重点項目。