

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 2月25日

【評価実施概要】

事業所番号	170201792		
法人名	株式会社 じょうてつケアサービス		
事業所名	グループホーム 菜の花 東苗穂館		
所在地	札幌市東区東苗穂8条2丁目13番10号 (電話) 011-792-2670		
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2月22日	評価確定日	平成20年3月5日

【情報提供票より】(20年 2月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 3月 20日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15人	常勤15人, 非常勤0人, 常勤換算13.4人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	3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)	63,000 円	その他の経費(月額)	冬季19,000円
敷金	有(126,000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	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 1,300 円		

(4) 利用者の概要(2月 22日現在)

利用者人数	18名	男性 4名	女性 14名
要介護1	4名	要介護2	6名
要介護3	5名	要介護4	3名
要介護5	0	要支援2	0
年齢	平均 82歳	最低 69歳	最高 91歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人豊生会 東苗穂病院、 永山ファミリー歯科クリニック
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは、企業が有する6件のグループホームでは2番目に作られていますが、運営者が求める利用者本位の暮らしのあり方への追求と実践がホーム内の随所に見ることができます。床面をフロアクッションで施された広い廊下、居室のクローゼットを敢て廊下側に配して居室を広く使用できるようにしたこと。広い花壇や駐車場があり地域の方々との交流にも配慮がされています。スタッフもベテランが多く利用者との支援もごく自然体で行なわれていますが、これも日頃の研鑽に培われた努力が土壌として息づいていることが理解できます。これからも地域とのふれあい、地域での生活が笑顔で送れるような支援に大きな期待を抱きます。

【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) 利用者の記録などは整然と纏められ、とても見やすいものと改善されています。また、玄関先のチャイムにも若干小さめですがホームネイの明示をするなど、前回の改善事項への真摯な対応がされています。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価の作成は、スタッフが各項目にわたり気づきなどを列挙しながら作り上げています。改善計画シートも利用が講じられており昨年同様積極的な対応が期待されます。
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) 本社から専務理事など役員も常時出席をしながら、地域の方々の声を聞く姿勢は特筆されます。また、議題も広範囲に及ぶなど会議の充実感が視えますが、メンバーをもう少し広範囲に、また、柔軟な人選、例えばご婦人層、若手の商店主などの意見を徴しながらホームサービスの質の向上を図られるよう取り組みを期待します。
	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) 家族への報告などは訪問時や電話で綿密な連携がとられており、利用者の暮らしを伝える「菜の花通信」も写真が満載ですが紙面の整理と内容でも工夫次第で、家族の期待に応えることができると思慮いたします。スタッフの異動状況、行事予告及び家族の参加要請などを度重ねながら、家族が抱く意見や要望、不満などを聞きだせる機会作りが大切です。家族会の内容充実と相まってホーム運営に役立つ取り組みが期待されます。
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) ホーム独自で開催の「夏祭り」も地域の方々の参加も増えつつあり、また、町内会の福祉交流会に招かれて楽しいひと時を過ごす等、地域との連携の深まりがみられます。ホーム前の広い駐車場は、地域との交流など多目的に使用が可能で、今後の積極的な地域との交流を期待します。

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)
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	従来のホーム理念並びにケア理念に、地域のなかでその人らしい暮らしを過ごせるよう「地域とのふれあい」「住み慣れた地域での笑顔の暮らし」を独自に挿入して作り上げています。		
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	理念は玄関、スタッフルーム、廊下などに掲示をしているほか、常に身近に感じて実践するためネームプレートの裏面に添付されています。また、ユニット会議では、スタッフ同士で理念に関する実践効果を繰り返し確認しています。		
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	ホーム主催の「夏祭り」へは沢山の近隣住民の参加、また、町内会で行なう福祉交流会へ招かれるなど、地域との交流の輪は広がっています。町内の防災訓練にも一部の利用者が参加するなどしています。		
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	前回の外部評価の結果について、運営推進会議にも報告しつつ、特にケアサービスの一連の記録整備が改善され、適材適所での効果を上げています。また、地域との交流も積極的な改善への取り組みが評価されます。		

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	2ヶ月に1回の定例開催が行なわれており、会議の内容もホームの現況説明や催事の報告及び予告、また、災害時への対応など幅広い協議がされており、ホーム運営の理解が深まりつつありますが、会議メンバーの固定化が見られ、意見交換も膠着化が覗えます。	○	会議のメンバーも従来の方々に加え、町内の婦人部、青年層、また近隣の商店主など幅広い方々も加わっての意見交換への取り組みを期待します。また、外部評価に限らず自己評価の取り組みも積極的に開示しながら、改善計画シートを示しながらサービスの質の向上目指した取り組みが望まれます。
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	最近では、市が主催する管理者会議を利用した市担当者との関わりができています。今後はホーム行事の案内など細やかな情報提供により、サービスの質の向上に向けた連携が図られるよう予定をしています。		
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	利用者の健康状態や近況の説明は家族の訪問時に行なわれることが多く、また、病院受診などの内容は電話により詳細報告がされています。毎月発行している「菜の花新聞」も、利用者の写真が満載でホームでの暮らしを伝えていますが、ホームからの伝達不足や紙面のゆとりなど読みやすさへの工夫が求められます。	○	手書きによる温かみは感じられますが、紙面の構成や内容（文章も含めて）改良への取り組みが望まれます。スタッフの異動状況や担当スタッフの言葉少ないコメントも挿入するなど、家族にとってより身近に感ずる工夫、取り組みを期待します。
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	ホームに設置の家族アンケート箱には多くはありませんが意見などが寄せられています。また、家族が訪問時や、イベントに来てくださる機会を利用して、できるだけ時間をとりながら、家族との会話から意見や要望を聞くようにしています。今後は家族会からの意見などもホーム運営に反映するよう考えています。		
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	新人スタッフに対しては、ベテランが支援にあたるなど、ホーム生活が早く馴染めるよう配慮されています。また、利用者に見えぬようにして教えてもらうなど馴染みが深まるよう工夫がされています。現在、家族に対してもスタッフの異動を知らせて安心してもらうようお便りの方法を検討中です。		

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)
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、徹底した研修計画によりスタッフのスキルアップを図っています。社内研修には専務理事及び介護事業部長によるホーム運営の概論からケアサービスのスキルにいたる広範囲な研修の実施。また外部研修へもスタッフの経験に合わせた受講機会を持つようにしています。資格取得に対してもシフトの変更など配慮がされています。		
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	区の管理者会議では、同業者間の情報交換に役立っています。この会議では他のグループホームとの交流、スタッフの相互視察など計画がされています。		
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	利用者が入居を決められる前には、家族と共に3～4回のホーム訪問をしていただき、少しでも馴染めるよう、一緒に食事やゲームに参加していただいています。また、体験入居の部屋や家族の部屋も準備がされています。		
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	利用者には出来ることは自らしていただいています。調理、味付け、畑仕事など広範囲にわたりますが、利用者から教えていただくことも多く、スタッフも感謝を忘れずと共に過ごし、できるだけ利用者との会話の時間を取るようにしています。		

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)
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	利用者の思いや意向の把握は、日々の表情や言葉の端はしを観察して、一人ひとりの特徴の知ることに努めています。また、意思の疎通が困難な利用者については家族等からの情報に頼ることとあります。		
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	入居に際しては、家族等からの情報をもとに仮プランを作成しています。1週間を経過した時点ですべてのスタッフによるモニタリングを行ない課題の探求、改善点などを検討して1ヶ月の介護計画を作成するなど、スタッフの気づき及びその間の家族との話し合いを基礎として、あくまで本人本位を基本として向き合うこととしています。		
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	センター方式によるフェースシート、日中の時間を追った記録など細やかな観察が行なわれており、3ヵ月毎の見直しと評価に結び付けています。また、状況変化にも家族の要望などと協議しながら、即対応して計画の変更を行なうこととしています。		
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た、通院や送迎の支援を柔軟に行なっているほか、本人及び家族の宿泊設備を完備しています。また、外出に際しては本社からリフト設備のバスを利用して、利用者個々の満足度を高めるよう努力しています。		

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)
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	利用者個人のかかりつけ医のほかにホームでは24時間体制の協力医を有しており、2週間毎の訪問診療を実施しており医師と相談の機会を得ています。また、毎週1回の訪問看護師による健康管理も行なわれています。		
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	入居時には、重度化した際のホームの対応指針を家族に提示しながら同意書を頂いています。利用者の症状によっては家族、担当医と密接な連携を持ちながら方針の共有を図っています。また、スタッフ間では終末期におけるホームサービスの対応を共有しながら話し合いがもたれています。		
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	勉強会などを通して、スタッフの意識向上を図りつつ、利用者の誇りやプライバシーを損ねない細やかな対応を目指し日々努力がされています。		
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	利用者の特徴を把握しながら、その人らしい暮らしが過ごせるようスタッフは気配りしています。不穏が多い夕刻ではスタッフが特に勤務調整を行なうなど、一人ひとりのペースが守られるよう支援が行なわれています。		

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)
(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	栄養士が作るバランスの良い献立による食事が提供されています。味、彩り、食材に気配りが見られ利用者の食欲を増す食事の風景を見ることができました。スタッフは利用者の間に入りながら食材の話など和やかな雰囲気づくりに努めています。		
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	利用者の個人差にもよりますが、最低週2回は入浴をしていただくようにしており、入浴には時間をかけてゆったりと湯船で過ごされるよう支援しています。現在、夜間の入浴を希望する利用者はいませんが、希望があった際には対応できるよう検討がされています。		
(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	利用者には自らできることは、積極的に行なってもらうようにして、スタッフは見守りに徹することになっています。掃除、洗濯干し、洗濯物たみ、食事の盛り付け、調理など楽しみながらお手伝いをしています。男性スタッフの調理担当には特に見かねての助力申し出が多くあり長年の経験披露がされています。		
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	冬季以外は、散歩及び歩いての買い物やドライブ旅行で楽しまれています。また、ホーム前に設えたパラソル下での茶話会、ご近所の庭を拝見して花々の観賞をしています。冬季間は近くのスーパーなどへの買い物で楽しみながら、閉じこもり防止を避ける気配りがされています。		
(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	日中の玄関は開放されており、施錠はありません。1階のスタッフルームでは2階からのエレベーターの乗り降りも観察できるため、家族の訪問及び利用者の行動も見守りが可能で開放感があります。		

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	消防署の協力を得ての防火訓練、また、運営推進会議で議題となるなど、近隣の住民の協力を得た災害時の連絡網や避難など地域ぐるみの対策が講じられておりますが、スタッフが極端に少ない夜間を想定した訓練は未実施であり、不安を生じます。	○	火災時の避難に際しては、屋外への移動に加えて、屋外での利用者確保など様々な要因を加味した日頃からの訓練が必要であり、特にスタッフの少ない夜間を想定した訓練には近隣の住民の方々の協力も不可欠と思慮いたしますので、万全への取り組みを望みます。
(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	企業内の栄養士が常にカロリー計算をして栄養摂取に配慮がされています。食事及び水分の摂取も毎日の記録があり、糖尿病や腎臓病の利用者には医師の指導と指示にも配慮もされています。利用者は毎日の食事を楽しみにしている様子が覗えます。		
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	ホーム内は、リビング、食堂、特に広い廊下で開放感に満ちています。廊下の突き当りにはソファなどがあり利用者が寛げる陽だまりの場所となっています。台所は食堂に面しており、スタッフと利用者の会話が交互する情景はとても家庭的な雰囲気があります。また、リビングの小上がりにはひな壇が飾られ季節感がとり入れられています。		
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	利用者の居室は、多少の個人差があるものの、家族との写真が壁一面に飾られているほか、馴染みの物品が持ち込まれています。趣味の大正琴もあり毎日の練習も欠かすことなく行なわれているなど、暮らしのゆとりが感じることができます。		

※ 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。