

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20年 3月 21日

【評価実施概要】

事業所番号	0170202808		
法人名	株式会社ツクイ		
事業所名	ツクイ札幌太平洋サンフラワー		
所在地	札幌市北区太平7条6丁目6-14 (電 話) 011-775-6477		
評価機関名	株式会社 社会教育総合研究所		
所在地	札幌市中央区南3条東2丁目1		
訪問調査日	平成20年3月19日	評価確定日	平成20年3月25日

【情報提供票より】 (20年3月2日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 <u>平成</u> 18年 2月 1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	18 人 常勤 15人, 非常勤 3人, 常勤換算 13人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	2 階建て	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	元熱水費20,000円 暖房費 (11~3月) 6,000 円
敷 金	有 (円) <u>無</u>		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (45,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / <u>無</u>
食材料費	朝食	200 円	昼食 350 円
	夕食	350 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (3月 2日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護 1	4	要介護 2	3
要介護 3	7	要介護 4	2
要介護 5	2	要支援 2	
年齢	平均 83 歳	最低 76 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さかえまち共生クリニック
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

全国に386ヵ所の高齢者福祉事業所を展開し、グループホームだけでも27ヵ所を擁する大規模法人が母体となる事業所である。JR駅に程近い、静かな新興住宅地に位置し、近くには百合が原公園、モエレ沼公園があって、豊かな自然の環境に恵まれている。平成18年に新築、開設されたばかりの、明るく、清潔な建物で、広い芝生や畑があって、野菜などの栽培を楽しむことができる。管理者、職員のコミュニケーションが良く、良い信頼関係の中で、熱意を持って介護に当たっている。利用者の表情は明るく生き生きしており、穏やかな時間を過ごしている。開設後日が浅いため、地域との交流はまだ多くはないが、積極的につながりを広める努力をしている。

【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) 理念の見直しはこれから、運営推進会議は軌道に乗ってきた、室内装飾品などは豊富になった、職員の医学知識指導は努力中、栄養士によるメニュー点検、職員が食事を共にすることはまだできていない、職員研修は計画的に行われるようになった、地域との交流は推進中、といったと 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4) 評価は日ごろの運営を見直す貴重な機会であると捉え、全職員に評価表を配布し、検討させた上で管理者が各人の意見を聞き取り、全体を取りまとめた。自己評価を作成する中で、地域密着の必要性を再認識し、今後の努力テーマとして取り組むことになった。
	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) 運営推進会議ではホームの運営状況、利用者の近況、最近あった終末期看取りの事例、ノロウィルス対策状況、評価の結果、災害対策などについて討議されているが、これまでのところ、ホーム側からの報告が主で、外部のメンバーからの意見・提案はあまりない。中に、近隣の同業者と地域包括センターが協同で広報のようなものを発行して町内会で回覧すれば地域住民の理解が得られるのではないかと、との提案があって、検討している。
重点項目②	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) 意見箱を設置しているが利用されたことはない。家族の来訪が頻繁なので日ごろから気軽に話ができるような関係を作ることに努めている。苦情処理措置概要 (マニュアル) が定められており、苦情は所定の様式に記録して処理の過程が明らかにされ、必要なものは運営に反映されるようになっている。
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) 開設されて日が浅いため、地域との連携はまだ十分とはいえないが、町内会に加入してごみ拾いやお祭り、パークゴルフに参加している。ホームの畑で取れたものを配ったりもしている。老人クラブへの参加も打診中で、行事への参加や、会員をホームの見学会や昼食会に招くことなどを構想している。

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	法人の理念とは別に、利用者一人ひとりの生活歴や希望を大切にして、意欲を引き出すような介護を実現する、という内容の、当ホーム独自の理念を掲げているが、地域密着の理念が含まれていない。	○	地域密着の理念を含め、またより具体的でわかりやすい理念を検討中、とのことなので、その実現を期待したい。
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	理念は額に入れて各ユニットの居間に掲げているほかにはことさらに取り上げるような機会はない。日ごろの業務の中でおのずから実践されている、とのことである。	○	理念は、日ごろの業務の中でことあるごとに立ち返るべき指針として、強く意識して取り上げるよう、期待したい。
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	開設されて日が浅いため、地域との連携はまだ十分とはいえないが、町内会に加入して、ごみ拾いやお祭り、パークゴルフに参加している。老人クラブへの参加も打診中で、行事への参加や、会員をホームの見学会や昼食会に招くことなどを構想している。	○	老人クラブへの参加など、地域とのつながりをさらに拡大することを検討中とのことなので、その努力に期待したい。
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	評価は日ごろの運営を見直す貴重な機会であると捉え、全職員に評価表を配布し、検討させた上で管理者が各人の意見を聞き取り、全体を取りまとめた。自己評価を作成する中で、地域密着の必要性を再認識し、今後の努力テーマとして取り組むことになった。		

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	運営推進会議ではホームの運営状況、利用者の近況、最近あった終末期看取りの事例、ノロウイルス対策状況、評価の結果、災害対策などについて討議されているが、これまでのところ、ホーム側からの報告が主で、外部のメンバーからの意見・提案はあまりない。		
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	市との接触は、実地指導を受けるほかは、認定の連絡など、実務的な用件の範囲に止まっている。	○	市あるいは区には実務的な用件のほかにも訪問の機会を設け、連携してサービスの質の向上に取り組める関係の構築に努めるよう、期待したい。
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	概ね毎月「サンフラワー便り」を発行して、利用者の様子を家族に伝えている。個人別の文書連絡は特に行っていない。家族は平均して週1回ぐらいいは来訪するので、そのときに詳しい説明をしている。金銭出納明細は毎月送付している。		
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	家族の来訪が頻繁なので日ごろから気軽に話ができるような関係を作ること努めている。苦情処理措置概要（マニュアル）が定められており、苦情は所定の様式に記録して処理の過程が明らかにされ、必要なものは運営に反映される仕組みになっている。		
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	法人内で幹部職員の異動はあるが、一般職員の異動はユニット間に限られる。待遇や職員の個人事情に配慮するなどして、極力離職がないように努力している。離職の際の利用者への挨拶は離職する本人の判断に任せているが、どうすべきか、判断に苦慮しているところである。		

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	昨年から法人レベルで年間の研修計画が立てられ、年間8回程度、本社の巡回研修が開催され、各職員が順次受講している。そのほか、幹部職員はグループホーム連絡協議会、市、社会福祉協議会などの外部研修に適宜参加している。働きながらのトレーニングは新人研修に限られている。		
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	北区の管理者連絡会に参加して交流するほかには、同業者との交流は行われていない。	○	来年度、北区の管理者連絡会の役員を引き受けるのを機会に、近隣同業者に働きかけて、相互訪問などの活動に取り組んでゆきたいとの意向なので、その実現に期待したい。
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	事前に訪問面接して馴染みの関係を作ったり、事前見学ではほかの利用者とお茶を飲んだり話したりする機会を設けている。入居の当初にはできるだけ話しかける、居間に出てきてもらう、部屋まで行って話す、などの工夫によって早く馴染めるように努めている。		
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	利用者は人生の先輩であり、いろいろなことを教えていただく、という考え方は職員の間で共有されている。調理、包丁とぎ、木工など得意分野で力を発揮してもらうほか、ものを大切にすることや心配りなどの点で感心したり感動したりすること多い。		

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)
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	日ごろの生活を注意深く観察する中で、どのような場面で喜んだり、時に失望したりするのかを読み取り、その経験の積み重ねから、その人の思いや希望を把握するように努めている。		
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	管理者と計画作成担当者が中心となり、全職員でモニタリング、カンファレンスを行い、計画作成担当者が介護計画を作成している。利用者や家族からは、意見は少ないが、出された意見は介護計画に反映させている。介護計画は、作成後家族に見てもらい、同意が得られたらコピーをして家族に渡している。	○	介護計画は、家族にも声をかけて、一緒に作成したいという意向なので、家族と利用者の希望や意向を聞き、介護計画が作成される事を期待したい。
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た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	3ヶ月に一度、定期的な介護計画の見直しを行っている。状況の変化があれば随時見直しを行っているが、入退院により、利用者の状況が大きく変化するので、退院後には見直しを行っている。	○	現在、本社様式の書類を使用しているので、今後は、アセスメントやモニタリングなど一目で見てわかる事業所独自の様式にしていきたい意向なので、その実現に期待したい。
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	通院は基本的には家族が行っているが、家族の状況や必要性に応じて、職員による通院同行も随時柔軟に対応している。協力医や訪問看護などを利用して、早期に安心して退院できる体制づくりに努めている。		

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)
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し、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	家族の希望でかかりつけ医を決めている。健康状態の情報提供の面からも、大きな病院がかかりつけ医になっている利用者も、協力医の訪問診療を受け、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	家族、協力医、管理者、職員の間で、事前に話し合いを持ち、終末期の方針を共有している。看取りが必要になった時は、協力医や看護師を交えてカンファレンスを開催し、方針を共有している。		
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	利用者への話しかけは、友達言葉にならないように気をつけ、呼び方も、名前や姓など個々の希望にそった呼び方にしている。トイレ介助の時は、ドアを開けたままにしないように注意している。個人情報等は、目につかない場所に保管し、持ち出し禁止にしている。		
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	朝は、体操したり、利用者の状況を見て、職員がその日のスケジュールを決めている。暖かい日の午前中は、散歩に行ったり、希望者は百合が原公園のパークゴルフ場で、パークゴルフを楽しんだりしている。	○	自己表現できる利用者の希望が中心になってしまうという事で、一人ひとりがどのように過ごしたいか、改めて考えてみたいという意向なので、その努力に期待したい。

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は、前年の計画を手直ししながら作成している。利用者の状況に合わせて、職員と一緒に調理、盛りつけ、配膳、もやしのひげ取りなどを行っている。誕生会のメニューは、誕生日の利用者に希望を聞いて、楽しく食事ができるように配慮している。	○	テーブルスペースや食費負担の問題もあり、検食者一人だけが利用者と食事をしているので、多少の時間差でテーブルに座るなどの工夫をしながら、利用者と全職員が楽しく一緒に食事ができるようにする事を期待したい。
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	入浴時間は、一応毎日13時～16時になっているが、一人で入浴できる利用者は、夜間入浴も行っている。週に2、3回の入浴を目標に、入浴を拒否する利用者には、いろいろな働きかけをし、気持ちよく入浴できるように配慮している。		
(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	食事作りや畑作、大工作業、漬け物づくり、魚の裁き方など、利用者の得意な力を発揮してもらい、役割や楽しみ事を持てるように配慮している。食材の買い物に一緒に行ったり、好きなパークゴルフを楽しんだりして、気晴らしができるように支援している。		
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	暖かい季節は、毎日近くの公園などに散歩に行ったり、車で百合が原公園やテーマパークさくらんどに出かけ、月に一度は外食や外出レクを取り入れている。冬季は、大型スーパ―や下水道科学館に出かけたり、菓子店でお茶を飲んだりして楽しんでいる。		
(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	日中は鍵をかけることなく、外出しそうな利用者には、さりげなく声かけしたり、一緒について外出して、安全面に配慮しながら自由な暮らしを支援している。		

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)
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	避難訓練は、年間2回消防署の協力を得て、その都度災害設定を変えて訓練を行っている。利用者も、非常口まで避難し、訓練に参加している。災害時のマニュアルを作成している。	○	災害時、近隣や地域の協力体制がまだできていないので、文章による協力依頼から始め、避難訓練への参加も呼びかけて行きたい意向なので、その実現に期待したい。
(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	食事や水分の摂取量は、毎日チェック表に記録し、職員全員で共有している。協力医の血液検査結果により、献立を変更して不足栄養を補うようにしている。利用者の好みに応じて献立を変えたり、体調に応じておかゆや、おかずを細かくするなどの配慮をしている。	○	本社に管理栄養士がいるということなので、定期的に献立を見てもらい、栄養管理のチェックをしてもらうよう期待したい。
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	季節感が味わえるように、おひな様やクリスマスツリーなどを飾っている。フロアーの飾りつけなどは利用者と一緒に考え、ゆったりとしたソファで、落ち着いて過ごせるようになっている。玄関や廊下には、職員手作りのリースなどが飾られ、家庭的な雰囲気で生活できるように配慮している。		
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	利用者の好みで、テレビ、ラジオなども持ち込まれている。使い慣れたタンスやベット、じゅうたん、人形や写真など好みの物も持ち込まれていて、利用者が居心地良く過ごせるように配慮している。		

※  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。