

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成20年3月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0172001018		
法人名	株式会社 アイリスマーク		
事業所名	グループホーム ふれあい小樽稲穂		
所在地	〒047-0032 小樽市稲穂1丁目1-1 (電話) 0134-33-6541		
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 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20年1月28日	評価確定日	平成20年3月10日

## 【情報提供票より】 (平成19年12月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18年3月10日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	16人, 非常勤 人, 常勤換算 8.4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	1~3 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)	48,000 円		
その他の経費(月額)	・光熱水費 16,000円 ・暖房費6,000円(11月~5月)		
敷金	(有)(45,000円) 無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有( 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	250 円	昼食 350 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,200 円		

### (4) 利用者の概要 ( 12月1日現在 )

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護 1	7名	要介護 2	6名		
要介護 3	2名	要介護 4	2名		
要介護 5	1名	要支援 2			
年齢	平均 87.1 歳	最低	61 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	三つ山病院、本間内科医院、野口整形外科病院、小樽港南クリニック
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

商店街の中に位置した事業所である。観光地や公園にも近く、窓からは公園のキャンドルサービスのイベントや、人々の往来を眺めることが出来る。建物の1階には多目的に使用できるホールや畳の部屋があり、地域との交流や家族と利用者、ユニット合同の行事など多彩な行事に活用している。管理者、職員のチームワークも良い。理念である「ふれあい」を実践し、ケアの質向上に熱意をもって取り組んでいる。職員利用者の表情は明るく会話も多い、時には楽しそうな笑い声も聞かれる。家族会もあり、利用者、家族、職員の1泊温泉旅行も実行されており今後も継続を予定している。将来は地域の拠点となり、地域密着型サービスとしての期待が持てる。

## 【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)
	前回の改善点について全体で取り組んでいる。食事については、協力病院の管理栄養士の指導を受け、今後も定期的にチェックする体制が出来ている。地域との交流については、家族、職員のネットワークや推進会議を通じて積極的に交流する取り組みが実現されつつある。特に地域との交流については、ホームの重点項目として取り組んでいく姿勢が伺われた。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	自己評価、外部評価の意義を理解して、職員はフロアーミーティングで日々のケアを話し合い、全員で自己評価に取り組んでいる。評価の内容を具体的なサービスの質向上に活かしている。
	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)
重点項目③	運営推進会議を定期的に行い、事業所の状況等を報告し話し合いをしている。今後は地域との交流を更に充実させて、地域の拠点となる事業所をめざして積極的に働きかけてゆくよう期待したい。
	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)
重点項目④	毎月ホーム便りを発行し、行事や利用者の様子を写真入で家族に送っている。またお便りも個別に送付しており、必要に応じて電話連絡もしている。意見箱を設置しているほか、行政機関その他の苦情受付機関も重要事項説明書に明示している。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	町内からの利用者も多く、家族の来訪も多い。町内会の行事への参加や事業所の行事へのお誘いもしており交流が深まりつつある。商店街の中にあるので、外食や出前などで地域とのつながりも出来ている。またボランティアの受け入れもあり利用者の生活の質の向上に役立っている。

## 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)
<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	何事も「ふれあい～」を原点に、利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けることを大切に、事業所独自の理念を掲げている。		
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	運営者、ホーム長、職員は理念を共有し、日々真摯にその実践に取り組んでいる。理念は、額に入れてホームの目のつきやすい所に明示している。		
<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	町内会に参加し地域行事には可能な限り参加している。周辺が飲食店、商店なので出前を取ったり、外食、買物等を日常的に行い地元の方々ともふれあい交流している。		
<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、ホーム長、職員は自己評価及び外部評価の意義を良く理解し、職員全体で自己評価に取り組み、ケアサービスの質の向上に活かしている		

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	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	運営推進会議を開催し、事業所の活動報告や意見交換が行われている、今後は、より近隣住民に事業所を理解していただく会議を推進していく予定である。	○	運営推進会議を定期的開催し、情報交換や報告にとどまらず、防災訓練時の近隣との連携、多目的ホールの更なる活用を生かして地域密着型サービスを啓発、運営、実践して利用者の事業所での暮らしの質向上に取り組んで頂きたい。
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	事業所の運営や事故報告等、市町村担当者と常に連絡を取り合っている。また、グループホーム協議会に加入し情報の交換もしている。		
<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	家族の来訪時には、利用者の暮らしぶりを報告し、お小遣い帳を提示してサインを頂いている。毎月、スナップ写真を載せた「ふれあい便り」を発行し、家族に送り利用者一人ひとりの様子も手紙に書いて報告している。		
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	家族会ができています。事業所玄関には意見箱も設置している。職員は、家族来訪時に気軽に会話ができるよう心がけ、声をかけるなどの努力をしている。苦情受付の第三者機関も重要事項説明書に明記している。		
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	サービスの質向上と応援体制が取れることを目的に、職員のフロア移動を実施しているが利用者の不安を招かないように、人数や日頃の利用者との交流で配慮している。		

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	職員の定期的な研修を行っている。外部の研修や講演会への参加の機会、職員の勉強会も積極的に取り組んでいる。研修報告は全体会議で行っている。		
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	グループホーム協議会に加入し年4回の研修を計画している。また、同列会社の事業所との交流会や勉強会も行って、サービスの向上に取り組んでいる。		
<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、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、場の雰囲気に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	入居前には家族、本人の事業所見学や体験入居等を行い、納得のいく入居となるよう努力している。		
<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、利用者の生活歴や性格等考慮しながら、利用者の特技や希望を大切に、そこからも学び会える関係を構築している。事業所には利用者の書や俳句が飾っており、職員を相手に利用者が一生懸命説明や解説をしている姿もみられた。		

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	職員は、利用者との日ごろの会話や行動から一人ひとりの思いや希望、好みなどを把握し、利用者本位の生活を支援するよう努力している。		
<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	日頃の生活の中で利用者、家族の意向を把握し、職員一人ひとりがモニタリングを行い、担当者会議を開いて利用者本意の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	定期的に見直しを行うと共に、変化が生じた時はその都度新たに具体的な計画を作成している。		
<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	事業所の1階には、多目的活用のホールや宿泊ができる和室がある。地域住民参加やユニット合同の行事など多様な活動を通じて利用者の生活に彩を添えている。		

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)
<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	提携病院の看護師と相談しながら、利用者、家族の希望のかかりつけ医の受診も支援している。		
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	事業所では、終末期に向けた具体的な看取り介護指針を作成しており、職員、家族の共通の理解をもつよう取り組んでいる。		
<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	職員は、利用者の誇りやプライバシーが損なわれないよう日頃から言葉遣いや接遇に細やかな配慮を行っている。		
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	職員は、一人ひとりの体調や力量を考慮して、利用者のペースを大切にしながら確保できるよう努力している。外出、買物、入浴などに、具体的な配慮が視えた。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	職員は、利用者の嗜好や希望を聞きながら、栄養面にも配慮して、好みに合わせた代替品や量の加減をしている。また、食事前の準備、下膳、ランチョンマットの片付けなど利用者の力量を考えて共に行い、食事が楽しみなものにな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	入浴は、週に2～3回を基本にして利用者の希望やタイミングに配慮して支援している。また、入浴を好まない利用者にも無理じいすることなく本人の気分を損ねることのないよう心がけている。		
<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	職員は、利用者の趣味や得意なことが発揮できる雰囲気大切にしている。書道や俳句の作品も事業所に飾られている。利用者の明るい歌声が聞こえてきたり、職員と利用者の弾んだ会話も聞こえていた。		
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	商店街のなかにある事業所で、買物、外食、散歩など日常的に行われている。お墓参りや選挙の投票にも出かけている。		
<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	職員は、鍵をかけないことの大切さを理解しており、日中、玄関に鍵をかけていない。玄関の戸には鈴がついており、人の出入りが感知できるように工夫されている。		

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	災害時の避難訓練や誘導は、年1回定期的に行っている。また、町内会や運営推進会議などを通して、地域の人々の協力を得られるよう働きかけを行っている。		
<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	利用者の食事量、水分量は毎日チェック表に記入している。栄養バランス等については、提携病院の管理栄養士の指導を受けている。		
<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	居間には額入りの立派な絵画や、利用者の作品がセンス良く飾られている。利用者は、テレビの前のゆったりしたソファや食卓で思い思いに寛いでいる。利用者の表情も明るく、職員と話し合ったり笑い声が聞こえたりしている。		
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	利用者の入口には、表札と小さな飾り枠がはめられており、夜間の為に明かりが付くようになっていて、それぞれに小物を飾っている。居室には、使い慣れた家具が持ち込まれ、その人らしい居室となって、居心地よく過ごせる工夫がなされている。		

※  は、重点項目。