

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年3月28日

【評価実施概要】

事業所番号	0170201693		
法人名	有限会社 ベストケア・ベル		
事業所名	グループホーム ベル		
所在地	〒002-0857 札幌市北区屯田7条6丁目3-21 (電話) 011-775-7640		
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2月14日	評価確定日	平成20年3月28日

【情報提供票より】 (平成20年1月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 16年 1月16日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	23 人 常勤 12人, 非常勤 11人, 常勤換算 10.6人

(2) 建物概要

建物構造	木造サイディング 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)	22,000円~44,000円		
その他の経費(月額)	・水光熱費20,000円 ・暖房費5,000円(夏季)7,000円(冬季)		
敷金	有() (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	350 円	昼食 450 円
	夕食	400 円	おやつ 含む 円
	または1日当たり 1,200 円		

(4) 利用者の概要(1月15日現在)

利用者人数	18名	男性 2名	女性 16名
要介護1	1名	要介護2	2名
要介護3	9名	要介護4	5名
要介護5	1名	要支援2	
年齢	平均 83.1歳	最低 72歳	最高 92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	遠藤内科医院・さとう歯科クリニック・北ノ沢病院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成12年に南区川沿に開設し、平成16年1月に当地に新築移転した事業所である。代表は元看護師であり、事業所の基本を利用者の事故防止と健康づくりを視점에運営に当たっている。事故防止のために、玄関からキッチンを経たりリビングルームは死角が少ない構造の工夫をしている。利用者は、職員の見守りの中で穏やかに過ごされている。食事は、拘りの調味料に有機野菜を使い、魚・肉・乳製品・果実など1日30種類以上の食材を用いて提供している。食事を通した体質改善とケアの実践に取り組んでいる。子供SOS避難所に登録し、訪問看護師とヘルパー1・2級実習生を受け入れるなど、積極的に社会貢献を進めている事業所である。

【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)
	前回評価の改善項目は2箇所である。緊急時の応急手当については、早速消防署の指導の下で全職員を対象に普通救急講習を実施し、3年ごとに講習を受ける予定である。その間、内部研修でも取り上げる計画である。栄養の専門的チェックは、北保健センターで定期的に受ける準備を進めている。
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)
	全職員による評価のねらいや意義を確認し、日勤者3名を単位に全項目を評価し、フロアリーダーが確認し管理者がまとめるに至った。職員は振り返りや見直しを通して、サービスの質向上に繋げると共に、運営推進会議にも報告し意見や助言を頂いている。
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、平成18年9月に第1回目を開催し、以降8回開催している。事業所の現状を中心に、利用者の生活の様子や行事の取り組みについて報告している。また、自己・外部評価への取り組みとその結果についても報告し、意見や助言を頂いている。運営推進会議における話し合いの内容は、全職員に記録と口頭で報告し話し合いを経てサービスの質向上に活かしている。
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)
	入口に、苦情受付箱を用意している。重要事項説明書には事業所と公的機関を案内し、苦情処理の体制・流れなど事業所の基本姿勢を明確にしている。家族とは電話や来訪時に、何でも気軽に言ってくれる雰囲気作りができています。
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)
	町内会に加入し、利用者の心身の状態に応じて地域の行事に参加している。また、利用者は散歩コースのゴミ拾いやゴミステーションの清掃を日常的に行っている。保育園児の来訪や、地域のボランティアを受け入れるなど、双方向的な関係が築かれている。事業所は子供SOS避難所に登録している。

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	開設した当時の理念を基に、家庭的な生活を実現できる事業所を追及し、日々実践の取り組みを行っている。地域密着型サービスの意識を盛り込んだ理念の標榜はされていないが、事業所は地域との関係強化に努めている。	○	現理念に加えて、地域密着型サービスとしての事業所の役割を明確にし、利用者の地域生活を支える理念を基にしたサービスの提供が望まれる。
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	理念は、ホーム内に掲示し職員はネームプレートと共に提携している。申し送り時やサービス提供場面で理念に立ち返るなど、理念の共有・実践の体制はできている。		
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	町内会に加入し、利用者の心身の状態に応じて地域の行事に参加している。また、利用者は散歩コースのゴミ拾いやゴミステーションの清掃を日常的に行っている。保育園児の来訪や、地域のボランティアを受け入れるなど、双方向的な関係が築かれている。事業所は子供SOS避難所に登録している。		
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	全職員による評価のねらいや意義を確認し、日勤者3名を単位に自己評価の全項目を評価し、フロアリーダーが確認し管理者がまとめるに至った。外部評価の結果は全職員で確認し、話し合いを基に改善に向けての取り組みが行われた。		

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、平成18年9月に第1回目を開催し、以降8回開催している。ホームの現状や利用者の生活の様子、行事などの取り組みについて報告している。また、自己・外部評価の結果と改善に向けての取り組みも報告し、会議で出された意見や助言などは全職員の話し合いを経てサービスの質向上に活かしている。		
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	市が主催する管理者会議には出席し、必要な情報収集を行っている。また、入居状況・研修会の案内・生活保護に関する事務連絡も取り合っている。しかし、事業所の運営やサービスの現状の報告などは疎遠がちであり、運営の実態を共有する体制にはなっていない。	○	事業所の現状については、市担当者に積極的な報告の機会を作り、地域密着型サービスとしての実態を共有する関係作りが望まれる。
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	家族の来訪時には、ケアプランを中心にした生活の様子を話している。毎月通信を発行し、介護保険に関するお知らせやお小遣いの状況に、心身の状態と生活の様子などを添え書きし送付している。		
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	入口に、苦情受付箱を用意している。重要事項説明書には事業所と公的機関を案内し、苦情処理の体制・流れなど事業所の基本姿勢を明確にしている。家族とは電話や来訪時に、何でも気軽に言ってもらえる雰囲気ができている。		
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	職員を配慮した勤務シフトの調整や、代表・管理者による日常的な相談体制の充実など、職員の異動を最小限に抑える取り組みを行っている。異動がある場合には、新旧の職員の一体となったチームケアを基に、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		

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)
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	運営規程には、職員を育成する基本姿勢を示し、職種や能力に応じて外部研修への参加を進めている。昼休みを利用して内部研修を頻繁に行っているが、業務優先で職員の研修機会は少ない状況である。	○	研修の年間計画を推進する、運営体制の整備を期待したい。
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	同法人内の事業所や区の管理者会議・全国介護事業協議会に参加し、サービスの質的向上に繋げているが、他法人同業者との実践的な交流・連携には至っていない。	○	他法人同業者とのネットワーク作りを通して、職員の育成やサービスの質的向上を図る実践的な交流・連携の構築が望まれる。
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	サービス利用の相談があった時点で訪問調査を行い、本人・家族の見学を勧めている。見学を通し納得の上でのサービス利用開始を原則にしている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者との会話や諸活動などの生活の中で、生活歴を通じた教えや励ましの場面を大切にし、分かち合いと感謝の関係性を構築している。		

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)
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	センター方式のアセスメントシートを活用し、日々の関わりから行動や表情を通じた把握に努め、昼休みや申し送りでも共有を図っている。失語症の方には家族からの情報や表情から汲み取り、本人の立場に立ちカンファレンスで確認し合っている。		
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	ユニット単位でモニタリング・カンファレンスを実施し、全職員の意向を大切に現状と課題を把握し、家族の希望を反映した介護計画を作成している。	○	カンファレンスは、日勤者を中心に昼休みの数十分を利用し数日間に渡って行い、全職員の意向を踏まえた介護計画の作成に努めているが、全職員によるカンファレンスが行えるよう運営面での配慮を期待したい。
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	介護計画の期間は、短期3ヶ月・長期6ヶ月に設定しているが、介護計画の実施状況とその結果を昼休みに日勤者で評価し、個人別諸記録を基に新たな介護計画を作成している。		
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	利用者や家族の状況に応じて、通院送迎をはじめ葬儀や孫の年中行事・買物など、柔軟な支援を行っている。		

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)
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	協力医療機関より毎月2回の訪問診察を受け、医師・看護師による日常的な健康管理を含む医療支援の体制が確立している。利用者の数人は、かかりつけ医の診察を受けているが、両医師による連携が図られている。		
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	重度化や終末期に向けた対応指針を文書化し、利用者・家族にはサービス利用開始時に説明すると共に、状況変化に応じた段階的な合意がなされ、関係者による方針の統一を図っている。		
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	利用者の気持ちや立場を考え、言葉掛けや対応に注意している。特に排泄誘導や利用者の周辺記録の取扱いには注意を払っている。利用者の情報提供を行う場合には、事前に文書で同意を得る事を契約書で交わしている。		
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	一日の大きなスケジュールはあるが、職員の都合を優先する事なく、利用者の心身の状態や考えを尊重し、起床時刻・居室食事・入浴希望など個別化を大切に支援している。		

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)
(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	食事作りに関われる利用者は少なく、状態に応じて後片付けを中心に参加している。食事に集中できるよう配慮し、目配り・声掛け・介助を行いながら、利用者と職員は揃って食事をしている。		
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2回、午後2時より4時30分の時間帯で利用者の希望に応じて行っている。事前に声掛けし意志確認の上で、同室・同性の介助を行い体調や気分に合わせて無理強いをせずチームプレーで対応し、週2回の入浴を勧めている。		
(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	食器拭き・モヤシの芽摘み・タオル交換など、家事参加を中心に能力を活かした役割を持ち、積み木崩し・トランプ・カルタなどのレクリエーションや諸行事・ドライブなど、利用者と相談しながら気晴らし支援を行っている。		
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	天候や利用者の体調・希望を優先し、神社・小学校・公園など近隣施設への散歩や買い物など日常的な外出支援を行っている。また、ラベンダー・ヒマワリ観賞会や焼き肉バイキングなども行事に取り入れ、五感刺激と活力向上を図っている。冬季間は歌を歌いホール内散歩を日課にしている。		
(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	午後7時30分より翌朝の5時30分までは防犯上の必要から施錠している。日中の玄関やユニット入口・居室は施錠せず、見守りを中心にした鍵のない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・救出用設備の点検を定期的に行うと共に、消防署の指導の下で年2回避難訓練を行っている。運営推進会議では地域防災の視点に立った協議を呼びかけている。		
(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	味噌汁には5種類以上、食事には30種類以上の食材を使用し、野菜・魚・肉・乳製品・果実などバランスの取れた食事を提供し、食後にはお茶を勧めている。食事・水分の摂取量は記録し全職員が過不足の注意をしている。北保健センターより栄養の専門的チェックを定期的に受ける準備を進めている。		
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	玄関からキッチンを経てダイニングルームが一望できるように構造上の工夫をこらし、共用空間と居室が使いやすく隣接している。観葉植物をはじめ季節の移り変わりを感じられるよう装飾品を飾り、季節感・生活感を採り入れ、居心地よく過ごせる共用空間である。		
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	家族の協力を得て、使い慣れた家具類を持ち込み、生活スタイルに合わせた居室作りが行われている。趣味の品々や写真などを飾り、好みに応じた生活環境を作り、居心地よく過ごせる居室になっている。		

※ 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。