

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年3月25日

【評価実施概要】

事業所番号	0170503908		
法人名	(株) じょうてつケアサービス		
事業所名	グループホーム 菜の花上野幌館		
所在地	札幌市厚別区上野幌1条4丁目2番1号 (電話) 011-801-1090		
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3月21日	評価確定日	平成20年4月14日

【情報提供票より】(平成20年3月2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 0人, 常勤換算 13.3人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	16,000 円	
敷金	(有) (55,000円)	無	(冬期暖房料別途)	
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		1,250 円	

(4) 利用者の概要(3月21日現在)

利用者人数	18名	男性	5名	女性	13名
要介護1	4名	要介護2	7名		
要介護3	7名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 81.8歳	最低	74歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	たんぼぼクリニック・船岡歯科・緑愛病院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

じょうてつケアサービスは、介護事業を通じて高齢者の生活サポートと社会貢献事業を柱に法人が設立され上野幌館は菜の花グループホームとして6番目に開設されています。運営者及び職員は、利用者の考えや思いを尊重し、一人ひとりの力を最大限に引きだし、その人らしい生活支援を基本に理念の具現化に向け努力されている様子が伺えます。認知症状緩和ケアや利用者の望む生活提供の点検に努めており、管理者が事業所の課題やニーズに対し前向きに取り組まれることや、介護事業部長による人材育成プログラムなども質の確保や向上につながっています。運営推進会議が有効に機能を果たしていることや安全面、身体機能に配慮した造りや設備も特徴の一つです。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の評価では3つの課題がありました。家庭的な共用空間作りでは見当識や季節感にも配慮をした表示や装飾を取り入れ、緊急時の手当てでは職員全員が研修を受講し、継続的な研修においては伝達講習を取り入れ職員が周知できる体制を整え改善に向け努力をされていました。</p> <p>今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>運営者、管理者は評価一連の過程を通じてサービスの質の確保や向上に役立てようとする前向きな姿勢が伺われます。評価は全職員がシート記入を行ない意見討議の下、管理者がまとめあげています。自己評価で明らかにされた課題について方針を打ちだし、検討も開始されている状況です。</p>
	<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <p>平成18年9月より9回開催され事業所のサービス提供状況や、運営について報告がされています。事業所の課題については、情報を開示し意見討議により運営に活かし、会議では職員の離職についても議題に取り上げ離職防止や体制作りへの取組み状況をメンバーがモニターすることにより、良い結果に結びつく内容も報告されています。また、運営推進会議が事業所と地域とのパイプ役となり、機能が果されている状況にあります。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>事業所内部、外部に苦情相談窓口を整備し、苦情処理規定にのっとり、前向きに対処される体制を整えています。家族の訪問時や家族会、電話の際に意見を気軽に言いやすい雰囲気作りに配慮をし、意見収集に努めています。個別具体的なケアについて意見もだされており、都度、検討をしながらサービスに反映させています。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>開設2年ではありますが、町内会の協力を得ながら地域との連携や協力関係の良好な様子が伺えます。町内会祭りやカラオケ行事への参加や三味線、傾聴ボランティアの受け入れ、幼稚園児の慰問など町内会回覧板を通じて地域との付き合いが徐々に深まっています。今後は利用者が地域の一員としての役割も担い、より安心した暮らしの継続につながる取組みに期待します。</p>
重点項目④	

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	地域密着型サービスの意義を法人全体で確認し、「地域とのふれ合いを大切にした暮らし」「住み慣れた地域での生活を笑顔で送れるよう支援します」を加え地域生活の継続支援と事業所と地域の関係性強化を目指した理念を標榜している。		
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	管理者と職員は、ホーム理念、ケア理念を実践に活かすため、理念を理解しともに意識しながら日常的に話し合っている。管理者は、何を大切に利用者に向き合うか、事業所全体で揺るぎのない共通認識を高めたい考えを示している。	○	事業所は、理念の実践と日々の取り組みが大変重要であることを強く認識をしている。サービス提供場面において都度、理念が活かされているかを職員間で確認し、具体的なケアの意見統一を図りながら、実践への取り組みに今後も期待したい。
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	町内の夏祭り、カラオケ行事への参加やボランティア、幼稚園児の訪問など地域とは徐々に付き合いが深まりつつある。町内会への加入願いをだしており、事業所として地域活動や役割を担い、地域の人々と支え合う双方向の協力関係作りに努力したい意向がある。	○	事業所が地域から孤立することなく受け入れられている様子が伺える。今後は、地域で必要とされる活動や役割を通じて、地域の一員としての取り組みや交流を目指しているため、町内会の協力を得ながら、実現に向け取り組みに期待したい。
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	自己評価は、全職員が各自がシート記入を行ない会議の中で意見討議され管理者がまとめ上げ実施している。管理者は評価のねらいや意義について職員へ周知を図り、評価一連の過程を通じケアの振り返りや見直しに組み込まれ、サービスの質の確保に活かされている。		

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	平成18年9月よりこれまで9回開催され、地域に根ざすうえでの課題を協議し実現に向け活発な意見や提案がだされている。ボランティア募集や町内会回覧板での啓発など会議を活かした具体的な取り組みが地域との交流促進につながっている。		
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	市や区の管理者会議に出席をし、指導を得るとともに事業所の実情報告や情報交換を行ない、案件については、都度相談をしている。包括支援センターなど、行政と連携を図りサービスの質的向上に向けた協働に努めている。		
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	3ヵ月に一度「ホーム便り」を発行し行事や生活の様子をスナップ写真に収めエピソードを交えて発信をして、金銭管理は定期的に、受診報告は都度されている。家族会開催時での実情報告もされているが、家族への通信頻度や内容について充実したい考えを示している。	○	今後、事業所では家族が知りたい利用者の暮らし振りや実情をより詳細に報告できるよう、「ホーム便り」の発行頻度や個別の家族通信について検討をしている。家族のニーズを把握して丁寧な報告が実施できるようその取り組みに期待したい。
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	苦情相談窓口をホーム内部、外部に設けて意見、苦情は規定にのっとり前向きに受け止め対処される体制を確保している。家族訪問時や電話、家族会などで意見が言いやすい雰囲気作りに配慮をし、家族からは意見がだされ意見収集への取り組みに努めている。		
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、離職に至る原因究明のため職員アンケートを実施し、課題改善に向けた職員全体会議を開き、その後は職員が定着している状況である。やむを得ない異動等の場合は2週間の引継ぎ期間を設け職員全員で利用者をサポートしダメージの緩和に配慮をしている。運営者は資格給や昇給制度を導入し労働環境の整備を図り、職員の定着や馴染みの職員が継続的に支える体制に努めている。		

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 (すでに取り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、人材育成や研修に関する担当者を事業所に派遣し、法人内部での研修や学習会に力を注いでいる。毎月内部研修を開催し、法人内合同で様々な学習や伝達講習、勉強会を実施している。外部研修は職員一人ひとりに応じ段階的、計画的に受講できるよう取り組み、学びの機会が確保されている。また、職員間では働きながらお互いの資質を高め合う努力がされている。		
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	管理者は、同業者との交流の必要性を認識し、ネットワーク作りに取り組んでいる。区内外の同業者とは職員の相互訪問交流を通じ研鑽を深め、同法人のグループホームとは、利用者を含めた行事の合同開催や職員研修で連携を図り、法人、事業所全体としての交流に努めている。		
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	ホーム見学や自宅訪問、面談を行なうなど、体験入居の体制を整え希望や実情に応じながら、本人の納得のもとサービスが開始できるよう個別の利用調整を行なっている。職員は利用者が一日でも早くホームに馴染めるよう、本人の生活歴や心情に配慮しながら信頼関係構築に努めている。		
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	職員は、利用者を人生の先輩として尊敬の念を持っており、生活をともにする中で生活の技や知恵、日本古来の文化を教えてもらいながら過ごしている。利用者が職員に労いの言葉を掛ける場面もあり、暮らしの中でお互いを分かち合い支え合う関係が築かれている。		

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	入居以前の生活志向ができるだけ継続されるよう家族からの情報を得て利用者中心の暮らしを支援している。職員は、日々の気付きを共有しながらアセスメントし思いや意向を検討している。表出が困難な場合は、非言語的コミュニケーションや選択的場面を取り入れながら把握に努めている。		
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	職員は、利用者1～2名の担当が決まっており、その利用者の以前の暮らしぶりや、現在の日常生活行動の状況、今後具体的にどのような生活がしたいかを、項目別に詳しくアセスメントされ、家族の要望も聴きながら、ユニット会議で課題や疑問点、改善点などを話し合いプラン作成に反映させている。		
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	入居時のケアプランは、1ヵ月を目処に事業所での生活状況や利用者や家族の思いなどを評価し、さらに具体的なケアプランを作成している。その後は、3ヵ月を目処にアセスメントの見直しやモニタリングを行ない、ユニット会議で課題や改善点などを話し合い評価して、新たなプランを作成している。		
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	医療連携体制加算を活用し医療支援の充実を図り、本人、家族の状況に応じた通院支援や個別外出支援など実施し、できる限りの柔軟なサービスを提供している。介護相談を実施、機能を展開させ地域ニーズに応じた支援も実施している。		

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)
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	入居前からの掛り付け医を希望する利用者には、そのまま受診継続し個別支援を行なっている。事業所の協力医は2週間毎に定期的往診を行なっており、医療連携体制による24時間の夜間、急変時に対応している。また、近所の訪問看護ステーションによる訪問看護が毎週行なわれ、健康チェックや相談が行なわれている。		
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	重度化や終末期のあり方については「重度化した場合の対応指針」に定め、入居時での説明、事象発生時には都度医療機関や家族と相談をし意向を確認、合意形成を図り方針を共有している。事業所では過去に、家族、本人の希望による看取り介護支援が実施されている。		
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	職員は、一人ひとりの人格を尊重し誇りを傷つけるような言葉掛けや対応がないよう十分配慮をしている。法人研修で個人情報保護に関する教育が徹底され、個人記録などの保管管理方法や個人情報使用同意書にもとづき、法令を遵守してプライバシーの徹底を図っている。		
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	ホームの一日の流れはあるが、家庭の延長として一人ひとりのペースを大切に職員本位のケアを行わず、本人が望む過ごし方ができるよう努めている。買物、外出なども希望に応じた対応に努め、雰囲気作りや職員配置に配慮をしている。		

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	食事は本部の栄養士がカロリーやバランス、利用者の希望や季節感などを考慮した献立を作成しているが、調理時にも利用者の好みを採り入れて内容を変更し、外食も取り入れながら楽しい食事になるよう配慮している。利用者は盛り付け、配膳、下膳、洗い物などの一連の作業を職員と一緒に楽しみながら行なっている。		
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	入浴は日勤の時間帯に限られるが利用者の希望を聞き、それに合わせて自分のペースで入浴して頂き、手の届かない所や指の間などの洗いづらいところを丁寧に介助をしている。病状により入浴許可が得られない利用者の場合は、毎日清拭し清潔保持に努めている。		
(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	家事や菜園、花壇作業、編物、習字などの役割や楽しみごとを利用者の有する力や得意分野で活かしながら場面作りを行なっている。何がその人の喜びや生きがいにつながるかを把握し自然な形で生活の中に取り入れ支援をしている。		
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	日々の散歩や買物など、季節による五感刺激にも配慮された外出支援を実施している。果実狩りやお花見、よさこい祭り、サーカス観賞、法人行事への参加など、気分転換やストレスの発散、力の発揮場面の必要性を理解しながら外出支援を行なっている。		
(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	夜間のみ一般家庭と同様、防犯のため施錠をしている。日中は職員の見守りで自由な出入りを支援しており、外出傾向の把握やユニット玄関ドアには鈴を設置して安全に過ごせる工夫をしている。		

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	年2回消防署の協力を得ながら日勤帯を想定した避難訓練が実施されている。次回は地域住民の参加をお願いし、夜勤帯想定訓練の実施を計画している。広域、収容避難所を家族へ知らせ避難先の連絡などに配慮をしている。災害に備え食料品も確保されている。	○	災害時の危機管理については、ホーム内部で点検、確認を実施し対策を強化している。また、消防の指導、評価を受け、夜勤帯想定訓練を実施する計画が持たれている。地域の協力を得ながら計画が確実に遂行されることを期待する。
(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	水分摂取量は飲水毎にチェック表に記載し、それぞれの利用者の1日の必要量が必ず摂取できるよう中間チェックをして不足分を補っている。また、利用者の飲みやすいものや、好みのものを工夫している。食事摂取量も毎食毎チェックし、刻み食など食べやすい工夫をし、栄養補助食なども利用している。		
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	明るく清潔で、利用者の作品展示や植物が置かれ季節感が味わえる居心地の良い生活空間になっている。各居室の出入り口の縦柵や浴室内の柵の設置箇所は利用者が安全に移動できるように配慮され、脱衣室から直接トイレに移動ができ、利用者や介護者が動線を考え機能的に動けるよう設計や工夫がされている。		
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	居室は南側に向いており、明るく清潔で、収納性に配慮をしたクロゼットが設備されている。居心地よく過ごせるよう馴染みの物（ベット・タンス・仏壇など）を置き、家族の写真や手作り品を飾り、趣味活動ができるよう、くつろげる居室空間になっている。		

※ 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。