

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年4月29日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0193600087		
法人名	株式会社ほほえみ		
事業所名	グループホーム ほほえみ		
所在地	苫小牧市北栄町4丁目13-3 (電話) 0144-84-5611		
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4月28日	評価確定日	平成20年5月10日

【情報提供票より】 (20年4月11日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	18年	9月	1日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	17 人	常勤	16人,	非常勤 1人, 常勤換算 11.6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)	40,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費19000円 暖房費(10-4月) 6,000円	
敷金	有(40,000円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 無( )	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,100 円	

## (4) 利用者の概要 (4月11日現在)

利用者人数	18名	男性	7名	女性	11名	
要介護1	5	要介護2		5		
要介護3	4	要介護4		4		
要介護5		要支援2				
年齢	平均	78歳	最低	57歳	最高	98歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	古田内科医院 松井デンタルクリニック
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な新興住宅地に位置し、そばに遊歩道が通り、広々とした環境に囲まれたグループホームである。築後1年半ほどの真新しい清潔な建物で、広いリビングと大きな窓が明るく開放的な雰囲気を作り出している。開設して日が浅いためこれからの取り組み課題を少なからず残しているが、運営者は的確な将来ビジョンを持ち、これらと真剣に取り組み、日々改善の成果を積み上げている。地域との付き合い、運営推進会議、職員を育てる仕組み、同業者との交流、介護計画作成法などは改善途上で取り組み中の課題であるが、早晚遜色のないレベルに到達すると期待される。運営者を含めた職員相互の信頼関係は良好で、ホームの中は明るく華やいだ空気にあふれている。

## 【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)
	今回が初めての評価であり、該当課題はない。
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)
	全職員が参加して自己評価の原案を作成し、運営者がまとめて完成させた。職員および運営者は評価を、日ごろの介護業務を見直す好機と受け止めている。身体拘束については自己評価によって認識を新たに、地域包括センターにアドバイスを求めて改善に取り組んでいるところである。
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)
	開設以来1年半の間にまだ3回の実施だが、参加者の負担にならず、無理なく開催することを当面の課題にしている。ホーム側から利用者の出入りや生活状況について報告し、ホームおよび町内会の行事予定、災害訓練、評価などについて討議されている。夏の暑さ対策について訪問看護師から助言があり、改善に活かした。
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)
	家族にはできるだけ頻繁に来訪するよう促し、その機会に意見、希望を聞き出す努力をしている。大きな問題は処理マニュアルに従い、内容調査、サービス検討会議実施、サービス体制見直し、相談者への報告という手順で処理しているが、日常対応できる範囲のものは職員同士で話し合い、介護記録に記入して必要な改善を行っている。
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)
	町内会に加入して交流しているが、町内会自体が区画改定で再編の途上であり、成り行きを見守っているところである。今後は行事にも参加するようにしていく方針である。近隣の幼稚園の運動会に参加して交流したり、また、ホームの行事に地域サークルを招くなど、交流の場を作っている。

## 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	その人らしい自由な暮らし、明るく豊かな毎日、家族の安心と信頼、地域とともに歩むホーム、スタッフの働く喜び、という内容の、独自の理念を作り上げている。		
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	基本理念はリビングおよび玄関に掲げられているほか案内パンフレットにも印刷されており、職員にもプリントが配られている。毎月のミーティングの際に意見がまとまらなかった時など、基本理念を確認している。		
<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	町内会に加入して交流しているが、町内会自体が区画改定で再編の途上であり、成り行きを見守っているところである。今後は行事にも参加するようにしてゆく方針である。近隣の幼稚園の運動会に参加している。また、ホームの行事に地域サークルを招くなど、交流の場を作っている。	○	今後は町内会行事にも参加していきたい、との意向なので、その実現を期待したい。
<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	職員および運営者は、評価を日ごろの介護業務を見直す好機と受け止めている。身体拘束については自己評価によって認識を新たに、地域包括センターにアドバイスを求めて改善に取り組んでいるところである。		

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	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	ホーム側から利用者の出入りや生活状況について報告し、ホームおよび町内会の行事予定、災害訓練、評価などについて討議されている。夏の暑さ対策について訪問看護師から助言があり、改善に活かした。		
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	経常業務で市役所を訪問するほかに、グループホーム連絡会で市の担当者の講義を聞く機会がある。そのほかの連携は具体的にはない。	○	行政サービスの有効活用をめざして積極的に市の担当者と交流に努めることを期待したい。
<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	家族が来訪した際に利用者の暮らしぶりやホームの近況を伝えている。転倒、体調不良、受診、利用者同士のトラブルなどがあつた際にはその都度電話で連絡している。預かり金の出納記録は毎月送付している。	○	定期的ホーム便りを発行すること、および職員の異動を家族に報告することへの取り組みを期待したい。
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	家族が来訪した機会に意見、希望を聞き出す努力をしている。大きな問題はサービス検討会議実施、サービス体制見直し、相談者への報告という手順で処理しているが、日常対応できる範囲のものは職員同士で話し合い、介護記録に記入して必要な改善を行っている。		
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	ホーム内の異動は極力避けている。離職の際の利用者への挨拶は職員本人の判断に任せているが、状況に応じて利用者へのダメージを防ぐよう、配慮している。	○	職員の離職に際して、利用者へどのように対応するか、ホームとしての方針を検討するよう、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)
<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	現在、ホーム内で必要に応じて相談、指導を行っている段階で、外部研修を含めた計画的な育成対策は検討中である。	○	外部研修を含めた計画的な育成対策の実現を期待したい。
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	苫小牧市のグループホーム連絡会に参加し、研修の機会に同業者と交流している。さらに昨年12月に、グループホーム有志4カ所が交流の場を設けることを申し合わせたところであり、これを拡大、発展させてゆく方針である。	○	昨年立ち上げた、同業者の交流の場を拡大、発展させてゆくことを期待したい。
<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	入居に先立ち、運営者と職員が自宅あるいは病院などを訪問し、話し合うとともに、少なくとも家族には必ず事前に見学するよう勧めている。本人にも事前見学を勧めているが、最終的に納得しきれないまま入居に至るのが大方の現状である。入居後は声かけや他の適切な利用者との仲介に心がけている。		
<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	一緒に食事をしたり、買い物に行ったりして共に過ごす時間を作り、茶碗洗い、ごみ捨て、掃除などの役割を分担している。料理法や季節の行事には利用者の経験と知恵を活かしている。退院して戻った時は共に喜び、最期を看取った時は悲しみを共にしている。		

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)
<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	日常の注意深い観察で思いや意向の把握に努めている。職員同士の情報交換、他の利用者からの情報なども、把握の困難な利用者の情報源として活用している。昔の話や入居前の生活ぶりも有力な手がかりとしている。		
<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	介護計画は、本人の「興味・関心チェック表」で把握し家族の要望や関係者の意見を取り入れ、計画作成者が暫定案を作成している。サービスを提供する中で、職員は本人の状態から把握した課題などについて話しあい、それらをまとめた計画書を家族に提示し同意を得ている。	○	計画書作成にあたり、職員間で話し合っている内容をよりよく整理した形で残すため、カンファレンスの書式を検討中、とのことなので、改善を期待したい。
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	介護記録や連絡ノートを参考に、介護計画の初回時には2～3ヶ月後に、変化がなければ6ヶ月ごとに見直している。退院後や状態の変化がある場合には見直しをしているが、現状に即した新たな計画をその月内に作成できない時もある。	○	
<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	主治医、訪問看護と医療連携体制で利用者の健康管理に対応している。現在も点滴治療を受けている利用者があり、今年に入って2件の看取りにも応じた。通院は家族と話し合い、必要に応じ通院介助や送迎を行なっている。		

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	月1回、協力医による往診体制になっているが、入居時には受診先について希望を聞いている。協力医以外の受診がある場合には、家族の事情に応じて、職員も同行し情報交換しながら主治医との関係を築いている。		
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	入居時に重度化について、事業所の方針を口頭で説明している。主治医が終末期と判断した段階で、家族、主治医、訪問看護師、当事業所間で方針を話し合い、ホームでの看取りの希望がある時には看取りに関する指針を文書で交わし同意を得ている。		
<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	トイレ誘導ではタイミングや声の大きさに気をつけ、排便の確認は居室で聞くように配慮している。記録などは他者から読まれないようにシートに挟み個人情報の情報に配慮されているが、個人ファイルの保管場所が出入りの多い所に置いてある。	○	ホール内にある事務所はカウンターが低く、出入りも容易である。職員との談笑で利用者が集まる様子から、家族などが安心できる鍵のかかるような保管の検討が望まれる。
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	大まかな日課はあるが利用者のペースでそれぞれに過ごしている。利用者の心身の状態に沿って、必要な人には声をかけ、元気な人は居間でテレビを観たり会話を楽しんだり、居室で編み物やテレビを観て過ごす等、その人らしい過ごし方を見守っている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	委託事業者が作った献立表の中に、メニューを変更して利用者の希望を取り入れている。食後、元気な人は他者の分まで自然に片付け、食器洗いを仕事にしている人は時間をかけ丁寧に洗っている。職員は一緒に食卓につき、手伝う人が負担にならないよう利用者のペースでの作業を見守っている。		
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	入浴は毎日可能である。時間、曜日は本人の希望に沿って夕方までに実施しているが、精神的な安定を得るために夕食後に入っている人もいる。入浴を嫌がる人には入浴日の間隔をチェックし、声かけの工夫で週2回は入るようにしている。		
<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	ゴミ捨て、茶わん洗い、玄関掃除とプランターの世話、車椅子の空気入れなど、できることをお願いし、手伝いの状況を見極めながらやりたい人を優先的にしている。編み物を楽しんだり、安全に配慮して飲酒、喫煙などの個人の楽しみを支えている。		
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	夏場にはホームの周囲や裏側にある散歩道を歩き、玄関前のベンチで雑談を交わすなど、外気欲を楽しんでいる。散歩や買物の希望にできるだけ応じているが、事情もあり、すぐ応えられない時は説明し理解を得られるように配慮している。	○	外出の機会を多くし、冬場の外出回数も増やしたいとのことなので、更なる工夫で戸外での楽しみづくりに期待したい。
<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	ホール入口にチャイムをつけ、日中は施錠していない。外に出たい利用者の状態は服装等の様子で把握しているので、一緒に出かけたり、職員間の連携と見守りで安全を確保している。		

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	ミーティングの機会に、避難場所と連絡網で災害時の対応を確認しているが実際の訓練は行なっておらず、予定中である。	○	5月の連休後、消防署の協力で避難訓練を行なう予定であることから、年に2回の実施方向を期待したい。また、運営推進会議で近隣への協力も働きかけ、夜間も想定した住民との取り組み体制にも期待したい。
<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	委託業者の管理栄養士が献立表を作成し栄養バランスを管理している。食事量は利用者の食べられる量にあわせ、水分量は個人別に確認し、不足分はゼリーなどの工夫で補給に努めている。体調が変化した時には常に申し送りによって情報交換し、状態を訪問看護師に伝えている。		
<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	居間は入居者の状態に合わせて、ユニットごとにソファを配置し、周囲の樹木や住宅が窓から見える造りになっていて明るい。壁には、近所の人が作った絵手紙を展示し、行事の写真を貼り、季節感と豊かな雰囲気を作り出している。一日が認識できるように日めくり暦を考えているところである。		
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	個人の状態に合わせた居室作りになっている。趣味の編み物で小物やカバーを飾って楽しみ、また、座りやすいクライニング式の椅子を持ち込んでいる居室もある。安全性から物を置かない居室もあるが、家族の関わりが少ない利用者には職員が壁の飾りつけなどを工夫し、心地よく豊かな雰囲気作りを考えているところである。		

※  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。