

# 1. 評価結果概要表

平成 20年 4月 23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170400832		
法人名	有限会社エヌ・ジェイ・エス共生		
事業所名	グループホーム「蔵・発寒」		
所在地	札幌市西区発寒2条2丁目3番20号 (電 話) 011-671-8533		
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 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成20年3月12日	評価確定日	平成20年4月23日

【情報提供票より】 ( 20年 2月 15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	15年	6月	14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15.7 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造り			
	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)	62,000円			
敷 金	有 ( 円)	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	340 円	昼食	450 円
	夕食	550 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 1,340 円			

### (4) 利用者の概要 ( 2 月 15 日現在 )

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	3 名	要支援2	名		
年齢	平均 83.6 歳	最低	63 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	発寒中央病院、八軒循環器病院、清明館診療所
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所近くには小学校があり通学路になっているので、子供達の行き交う姿が見られ、時より立ち寄る子供もいて利用者の喜びになっている。建物は一般住宅の装いで町並みに溶け込み、威圧感がない。家族の訪問が多く、家族会も組織されている。気軽に相談できる医療関係者を確保しており、連携も取れている。重度化や終末期に向けた指針も作成し、家族、職員との共有化も図られている。調査時には訪問美容師が利用者の髪をセットし生き活きと楽しそうだった。利用者の意欲、笑顔、希望を引き出すために1対1で出かけるフリープランを企画実行し、同法人の他事業所と「ほほえみクラブ」をつくり交流を深め、その人らしい暮らしが出来る支援をしている。

## 【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)
	前回の改善項目は、「個別の栄養摂取状況の把握について専門的な観点からの点検や助言を地域の栄養士に協力を依頼する、運営方法や利用者の入退居等に職員の意見も反映させる、入居の決定に関して本人の現状を見極める工夫をするであった」が、全職員で検討し改善されている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全体で集って検討する機会が少ないので、自己評価用紙をユニットごとに職員に配布し、職員が日頃感じていること、気付き、意見等を記載し、運営者、管理者、主任がその意見等を検討し作成した。
重点項目②	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)
	平成18年10月に1回目、19年1月に2回目を開催。以後、運営推進会議事業計画を作成し、2か月ごとの第3金曜日に定期的に開催している。包括支援センターの職員、町内会長、家族、利用者が参加している。外部評価、自己評価の結果報告、看取りのこと、子供会との交流など様々なテーマを提供する中で、認知症のことや事業所を啓発する機会としている。
重点項目③	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)
	事業所の雰囲気良く、家族の来訪が多い。家族会を組織し、親睦会を開催している。親睦会には入居中の家族のほか、退居した家族も参加、家族同士の情報交換や悩みを打ち明ける場となり、職員も家族の本音を聞く事ができる。重要事項説明書に事業所苦情相談窓口、対応方法、外部苦情申し立て機関の明記がある。苦情には速やかに対応されている。
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)
	町内会に入会し、発寒川の一斉清掃、盆踊り等の町内行事への参加や夏祭り等のホーム行事への勧誘等を通じて地域住民との交流を深めている。また家庭で使用されない車椅子や手押し車を頂いたこともある。小学校の通学路に位置するので、子供達との交流がある。更に地域との連携を図っていくことを期待したい。

## 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	地域との交流は実践しているが、平成18年の制度改正後、理念については職員間で話し合ったことはない。	○	平成18年の介護保険制度改正で地域との関係が重要視される様になった。現理念が地域密着型サービスの果たすべき役割を反映した内容になっているかどうか見直し求められる。
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	管理者は職員採用時に、理念について理解してもらうよう意識付けをしている。管理者と職員は日々のケアの実践を通じて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、町内行事の発寒川の一斉清掃に参加し、終了後ジンギスカンを食べる等町内の人との交流を深めている。盆踊りや交通安全の行灯祭に利用者と一緒に参加している。除雪や散歩の時の声かけやおかずを届けてくれる近所の人がいる。		
<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、管理者、職員は外部評価の意義を十分理解しており、前回の改善項目については速やかに対処している。ユニットごとに職員に配布し、日頃の気付き、意見等を自己評価項目に書き入れ、運営者、管理者、主任がその意見等を検討し、具体的な改善に向けた取り組みが行われている。		

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)
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	運営推進会議事業計画を作成し、2か月ごとの第3金曜日に定期的開催している。運営推進会議を重ねることによって地域の代表が意見を出してくれるようになり、事業所としても意見が反映できるよう日々努めている。		
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	メールを利用し、市の担当者との関係作りに努めている。市の管理者会議に出席し、情報を得たり意見を述べたりし、サービスのケア向上に向けた取り組みを図っている。		
<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合わせた報告をしている	月1回ホーム便りを発行し、利用者の個々の生活の様子や健康状態、行事等を知らせている。金銭関係については収支決算書と領収書の原本を送付し、不明な点があれば問い合わせするよう伝えている。職員の異動については知らせていない。ケアプランに家族等のサインがないものもある。	○	職員の異動については家族にとっても知りたい情報なので、情報を提供することが望まれる。ケアプランに家族等の確認サインが必要である。
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	家族が来訪しやすい雰囲気作りをしているので、調査訪問時にも家族の訪問が3、4件ほどあった。家族会を組織し、親睦会を開催するなど家族が交流し本音や情報交換ができる場の設定をしている。重要事項説明書に事業所の苦情相談窓口、外部苦情申し立て機関が明記されている。苦情処理簿がある。		
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	平成19年度は3～4名の異動があった。新採用の職員が入る場合は利用者に紹介し、食器洗などの作業中に会話をしながら利用者から事業所のことを教えてもらう雰囲気作りをする等、利用者のダメージを最小限に抑えるための配慮を心がけている。		

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	運営者はケアの質向上を高める為には、職員の研修は不可欠と認識している。研修計画、外部研修の要綱等は職員ルームに掲示し、希望者を募り管理者が決定する。受講した職員は報告書を作成し回覧し、事務所に保管する。事業所が認めた研修は受講料等の費用を負担する。		
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	北海道高齢者グループホーム協議会や西区グループホーム管理者会議に参加し、研修会や実践報告会、他の事業所を見学する等サービスの質向上を目指している。		
<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	本人、家族に来て頂き事業所内を見学してもらい、行事に参加しながら馴染めるよう配慮している。体験入居もある。出来るだけ家族から情報を得るよう努めている。		
<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	理念は「介護するされるの関係ではなく共に暮らす仲間でありたい」なので、日々ケアの中で実践できるように努めている。料理、着付、縫い物等の場面を通じて支えあう関係を築くよう努めている。		

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)
<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	利用者や家族等から情報を得て、利用者の思いや要望を把握し、ミーティングやカンファレンスで検討を重ね、本人本位のケアになるよう努めている。		
<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	毎日の介護記録のほか、業務日誌の中にノートを挟んで気づきを記載している。家族の意見等は来訪したときに聞き取り、ユニットごとに開催する月1回のカンファレンス会議で、話し合っている。利用者の個々の特徴を踏まえて、ケアマネージャーが具体的な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	介護計画の期間に応じた見直しは行なっているが、新たな変化が見られない場合でも見直しをすると更に良いのではないかと。次年度から二人ケアマネージャー体制になるので、期待したい。		
<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	通院介助、入居前に利用していたサービス、ダンスホール、自宅等へ連れて行ったりして本人や家族の意向に沿った支援をしている。		

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)
<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	複数の医療機関との連携が出来ており、適切な医療が受けられる体制になっている。週に一度往診に来てくれる医師や訪問歯科診療を確保している。希望があれば利用者の入居前のかかりつけ医の通院介助を職員が行なうこともある。		
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	管理者が看護師である。24時間体制の医療機関を確保している。重度化に対応した医療連携体制の指針を作成し、家族に説明し同意を得ている。ケアターミナルを経験しており、家族、職員、医師、看護師と話し合い、共有化している。		
<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	利用者のこれまでの人生を尊重しながら一人ひとりのプライドを傷つけないような言葉かけを行なっている。ミーティングやケアの場面で確認しながらプライバシーに配慮している。		
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	職員は利用者の様子に配慮しながら、ゆったりと落ち着いて個別性のある柔軟な支援をしているのが個々の場面で見られる。日々その人らしい暮らしが出来るよう医療との連携も視野に入れて工夫している。		

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>(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	バックグラウンドミュージックが流れ、落ち着いた雰囲気作りがされている。ケアの必要な人には職員が横に座ってさりげなく介助している。食事の後片付けは利用者と職員と一緒に会話をし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	週2～3回の入浴回数としているので、利用者が希望する日に入浴できる体制にはなっていない。	○	利用者一人ひとりの生活習慣や、その時々 の希望に添った支援が出来るよう配慮して 欲しい。
<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	調査訪問時、訪問美容師が、パーマをかけたり、毛染めをしたりしていた。セットした利用者は満足そうな顔をしていた。裁縫の好きな利用者には布巾や雑巾を縫ってもらったり、1階から2階、2階から1階とおかずを運んでもらったりして役割、楽しみごとの支援を行なっている。		
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	利用者の希望を聞きながら職員と1対1で外出するフリープランを実施している。外食や喫茶店へ遊びに行ったり、「ほほえみクラブ」と称して同法人の北区にある他事業所と利用者同士の交流を深めている。		
<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	徘徊する利用者がいて、何度か警察のお世話になったので、玄関にチャイムを取り付けた。地域のネットワーク作りまでには至っていない。職員が手薄になる時間帯に玄関へ行かれないよう1階の居間の戸に細工をすることもある。	○	SOSネットワークを利用するなどして徘徊してもすぐ対応できる体制を作っておくことが望まれる。1階の戸を開けられないようにするより開けたらわかる工夫をして欲しい。

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)
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	災害に備えた備品は用意されているが全員分ではない。避難訓練を年2回実施しているが、動ける利用者だけを対象にしている。具体的な避難方法、役割分担等のマニュアルが作成されていない。	○	災害はいつ発生するかわからないので、具体的なマニュアルを作成することが望まれる。地域との協力体制を作ることや、災害を想定した訓練を行なうことを期待したい。
<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	食事や水分の摂取状況はチェック表で把握している。栄養のバランス等については地域の保健センターの栄養士に点検してもらっている。嚥下困難な利用者には手製の椅子を用意して介助するなどの工夫が見られる。食事の途中で歩き回る利用者には無理強いすることなく適切な対応がされ、一人ひとりの状態に即した支援をしている。		
<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	明るく家庭的で、落ち着いた雰囲気のある共用空間作りとなっている。季節感を感じさせるものが用意されていて、居心地よく暮らせるように工夫されている。		
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	各居室には箆笥、ベット等、使い慣れたものが持ち込まれ、利用者がゆったりと居心地よく暮らせるように配慮されている。		

※  は、重点項目。