1.　評価結果概要表

平成２０年６月１６日

【評価実施概要】

事業所番号	0172000580
法人名	あんしんケアホーム和光株式会社
事業所名	あんしんケアホーム和光
所在地	小樽市潮見台２丁目３番４号 （電　話）0134－23－1777

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丁目かでる2･7 4階		
訪問調査日	平成20年5月14日	評価確定日	平成20年6月16日

【情報提供票より】（20年4月10日事業所記入）

（１）組織概要

開設年月日	昭和・平成　16　年　3　月　15　日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27　人
職員数	28 人	常勤　24人, 非常勤　4 人,常勤換算 16.3 人	

（２）建物概要

建物構造	鉄骨　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）	60,000　円			
その他の経費（月額）	22,000円（暖房費別途）			
敷　金	有（　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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり　1,150　円			

（４）利用者の概要（　4月10日現在　）

利用者人数		27 名	男性　6 名	女性	21 名
要介護１		3　名	要介護２		7 名
要介護３		10　名	要介護４		5 名
要介護５		2　名	要支援２		名
年齢	平均	82 歳	最低　58 歳	最高	100 歳

（５）協力医療機関

協力医療機関名	和賀内科・朝里病院・南小樽病院・山口歯科

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

あんしんケアホーム和光は地域密着型サービスの意義の基、本来的機能を目指し運営が展開されている。利用者、家族、職員、地域が「共に支えあう」精神を理念に打ち出し、ケアサービスに結びつけた地域住民との交流が促進されている。運営者は事業所のトップリーダーとして運営体制の向上や課題に対し積極的に取り組まれ、施設長は介護サービスの専門的な知識と技術を持ち、職員育成の重要性を常に認識し職員個々の支援教育に努め、職員は真心で利用者と接している様子が伺える。建物はユニバーサルデザインであり、大浴場を利用した入浴支援、重度化、ターミナルケアの支援体制強化、地域交流スペースを多目的に有効活用されている事なども特徴的である。

【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）
	５つの改善課題が示され、理念の具体化については運営上の目標や方針をスローガンに盛り込み、利用者の権利・義務については契約書に明示され、チームケアのための会議については全体会議を定期開催を実施するなど真摯に取り組まれている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）
	運営者は評価の意義やねらいを職員に周知し、自己評価はユニット会議で意見討議され運営者がまとめ上げている。運営者、施設長、職員は評価一連の過程で見出される課題について前向きな姿勢を持ち、取り組みを強化し、より良いサービスの提供に努めている。
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4月より11回開催され、地域との相互理解を深めつつ会議が推進されている。ケアサービスの実際や事業所の実情の報告の他、医療連携体制に関する方針の説明、質疑応答や地域密着型サービスの意義や役割を、具体的な取り組みとして展開させるための施策などが検討されている。運営推進会議の効果を高めるため、全職員に討議内容を周知する体制が取られている。
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）
	事業所内部、外部に苦情相談窓口を整備し、本人、家族からの指摘、苦情について受け止め解決する体制を確保している。家族の訪問時、電話、手紙の場面などで、気軽に意見や不安などを伝えてもらえるよう努めている。職員の接遇マナー向上の事例では、施設長が中心となり職員に対し対応を図り、ケアサービスや運営に反映するよう取り組んでいる。
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）
	運営者は事業所機能の還元について積極的であり地域で学習会を開催するなど要請にも柔軟に応じている。和光祭りへの参加や各種ボランティアの受け入れ、保育園児や児童生徒との交流など日常生活において良好な様子が伺える。また、事業所に講師を招いた和紙工芸、絵手紙の趣味活動には地域の方も参加するなど、資源を開放して連携を深めている。

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	平成19年5月、地域密着型サービスの意義の確認のもと、地域との関係性を重視した「共に暮らし、共に楽しみ、共に生きる喜びを分かち合う…」を新理念に掲げ具体的な基本方針と共に掲げている。		
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	理念については申し送りやユニット及び全体会議で話し合う機会を持ち、具体的なケアについての意見統一や日々振り返りを行なっている。職員全員が常に理念カードを携帯し，理念に立ち返り方向性を見極めケアに努めている。		
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、老人会に加入し、認知症学習会開催や和光祭りに協力を得るなど事業所と地域との双方向の交流や連携に努めている。各教育機関、各種ボランティアによる訪問交流や、近隣の方々と利用者が一緒にレクレーション活動を実施するなど啓発活動と共に展開している。		
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	自己評価はユニットリーダーが中心となり、各ユニット会議で項目ごとに意見討議され、最終的に運営者がまとめ上げている。運営者は評価の意義やねらいについて理解を深め、職員に周知をし評価一連の過程を通じケアの振り返りや見直しに取り組まれ、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	これまでに11回開催されており、サービス提供の実際や事業所の実情などの報告、サービス評価や医療連携体制についての具体的な説明や意見討議が行なわれている。会議では認知症や介護保険関係の学習会を持ち、一社会資源として機能を還元しながら推進されている。		
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	運営者は、和光便りや事業所の行事について直接、市の担当者に案内をするなどの積極的な情報提供を行なっており、課題解決の協議、問題の共有化を図る機会を確保している。社会資源としての役割や市民ニーズに対して、前向きな姿勢でサービス向上に取り組むことを目指している。		
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	写真やエピソードを交えた和光便りの発行や、家族からの電話や訪問時に利用者の暮らしぶりを知らせている。受診は都度連絡を行ない金銭管理については定期に報告がされている。行事や生活の様子もスナップ写真に収め、積極的に利用者の様子を発信している。また、運営体制における連絡なども詳細な伝達、合意に努めている。		
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	事業所内部、外部に苦情相談窓口を設置し、苦情処理手順を明示し体制を整えている。訪問時や電話の際に気軽に意見を伝えられる雰囲気作りに努め、表出された意見や要望は運営に反映させている。		
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	ユニット間の異動は基本的に無く、やむを得ない離職の場合は利用者に影響を及ぼさないよう職員全員でダメージの緩和に努めている。運営者は、研修や勤務体制に配慮を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取り組んでいる。		

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	運営者は、職員にチャレンジ目標シート導入や対話集会を設置し育成の方針を具体化している。外部研修は職員個々に応じた段階的な受講を推進し、会議内の内部研修を充実させ研鑽を積む体制を整えている。施設長の接遇マナー教育の実施や職員の幅広い年齢構成が経験の交流に役立ち支援に活かされている。		
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	運営者及び施設長は他法人の同業者との交流や連携の必要性を認識しており、市のグループホーム協議会や他事業所の研修会、学習会へ職員が参加をしている。今後は職員間の相互訪問交流を積極的に推進し、サービスの質の向上に取り組む考えを示している。		
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、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	職員は自宅、施設、病院に赴き本人や家族、医療関係者から病状や入院生活の経過、入居にあたり不安等を詳細に聞き取り信頼関係作りに努めている。また、本人、家族の事業所見学では、サービス内容の説明やお茶やおやつの提供など、ひと時共に過ごす時間を確保し安心して入居が開始できるよう配慮している。		
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、生活をともにする中で、年長の利用者から生活の技や知恵、日本古来の文化を教えてもらい日常の関わりが一方的にならないよう過ごしている。利用者が職員に労いの言葉を掛ける場面もあり、暮らしの中で分かち合い、共に支えあ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	一人ひとりの思いを大切にして、利用者中心の暮らしを支援している。職員は家族から情報を得ながら普段の会話、生活の様子などから、思いや意向を引き出している。表出が困難な利用者にも、ジェスチャーを交えながら把握に努め検討している。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	入居当初は職員が利用者に付き添い、より個別対応に重点を置きながら利用者の生活のリズムや能力、意向の把握に努めている。ミニカンファレンスは2週間に一度実施され、本人、家族の意向や医療関係者の助言、職員のアイディアを取り入れ、介護計画が作成されている。		
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	職員はユニット会議やミニカンファレンスでケアの統一や情報の共有、確認を行ない、期間ごとのモニタリング内容や本人、家族の意見、希望を取り入れ、介護支援専門員と共に新たなケアプラン作成や見直しに取り組んでいる。状態変化時のみならず、予兆を察知し予防的な見直しも実施されている。		
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	現在、医療連携体制加算の指定取得準備が進行中であり、健康管理や医療活用の強化に向け取り組んでいる。本人、家族の状況に応じて通院や送迎等必要な支援に対応している。また、介護関連の研修会を地域向けに開催するなど事業所機能を還元する取り組みを積極的に実施している。		

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	事業所の協力医療機関の他、希望により入居前のかかりつけ医に受診できるよう支援している。受診時は職員が同行し医師とは情報の共有や連携を図り、家族への伝達及び介護に繋げている。看護師職員による健康チェックや歯科・内科・整形外科・脳神経外科の往診が実施され、利用者の健康管理に努めている。		
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	家族とは重度化や終末期について、その都度方針の共有、合意を図っている。医療機関と連携し、ターミナルケアの経験もあり、利用者が安心して終末期を迎えられるよう医療連携体制加算申請に取り組み、指針書及び医療連携体制緊急対応マニュアルを策定し、体制を整えている。		
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	職員は利用者の誇りを傷つけるような言葉がけや対応がないよう十分配慮し、本人の情報取り扱いについては文書に明示し同意書を得ている。個人情報の保護に関し職員に周知を図り、法令を遵守しプライバシーの確保を徹底している。		
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し、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	基本的な一日の流れはあるが、職員は利用者の体調や心情が日々違うという視点に立ち、本人の望みに応じた支援に努めている。散歩や体操、起床など、本人のペースを尊重し、何事も無理強いをせず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 （すでに取組んでいることも含む）
tati					
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	食事の下拵えや準備、下膳、食器洗い等の作業を利用者の希望や力量に応じ職員サポートのもと一緒に行なっている。利用者は職員に見守られ個々のペースでゆったりと食事をとっており、家族を招いた行事食や外食なども取り入れ楽しめるよう工夫している。		
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	通所介護事業で使用していた大浴場を現在活用し、利用者は温泉気分を味わいながら入浴を楽しんでいる。ユニットの浴室は利用者の希望の際使用され、清潔保持には夜間帯においても３ユニット職員が協力し合い入浴の支援に取り組まれている。		
（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、カラオケ、体操など、利用者の有する力を踏まえ、和みながら喜びや生きがいを感じてもらえるかを職員は日々模索しながら場面作りを行なっている。インストラクターを招き絵手紙や和紙工芸活動を行なうなど心身の活性に配慮し支援をしている。		
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	職員は、外気に触れる重要性を理解し、日々の散歩や買い物、花見やドライブなど、利用者の安全確保を最重視しながら外出支援を行っている。ユニット会議等で、今後、より工夫を凝らし充実した外出支援に取り組む考えを示している。		
（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	職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中は玄関を開放している。入居者の心身の状況により、安全が確保できないような場合には、入居者の安全面を優先させながら、鍵をかけない工夫に取り組んでいる。		

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	避難訓練は昨年度実施を見送られたが、消防署主催の自衛消防訓練に職員が参加をして消防設備の取り扱い訓練を実施している。災害時における地域住民との連携については具体的な取り組みには至ってはいないが、地域とは協力の関係性保持に努めている。また、災害に備えた食料品が確保されている。	○	事業所は災害対策として昼夜を想定した避難訓練の重要性を認識している。避難誘導の安全性を高めるためにも、消防署の指導を得ながら実践的な避難訓練を地域の協力を得て、実施される事を期待する。
（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	栄養バランスを考えた献立や新鮮な食材の確保は、外部業者に委託し利用者の栄養管理を行なっている。一人ひとりの食事や水分の摂取量を記録し、1日のバランスのみならず、1ヶ月のトータルバランスが一目で把握できるよう配慮している。		
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	建物全体がユニバーサルデザイン設計で、広々とし車椅子対応である。目に優しい間接照明、階段の見極めがし易い色違いのカーペット、足腰への負担を和らげるスポンジ入りの床等、工夫がされている。食卓テーブル、ソファーをゆったりと配置し季節感、生活感を醸し出す装飾もされ、利用者が落ち着いて、家族や職員と共に過ごせるよう配慮がされている。		
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	居室は広く洗面台や手摺、ナースコールも設置され安全や利便性に配慮されている。利用者は箪笥・テレビ・仏壇・電話機等、馴染みの家具などを持ち込み家族からのプレゼント品や写真、手作り品も装飾され居心地良く過ごせるよう支援している。		

※ ▒ は、重点項目。