

## 1. 評価結果概要表

平成 20 年 5 月 16 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0172500290		
法人名	合資会社オープンハート		
事業所名	グループホーム美優さくらんぼ		
所在地	余市町黒川町13丁目36-14 (電話) 0135-23-2500		
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4月14日	評価確定日	平成20年5月16日

## 【情報提供票より】 (20年3月20日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17 年 12 月 21 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤14人, 非常勤 5 人, 常勤換算	11.4 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)	30,000 円		
その他の経費(月額)	22,000 (暖房費別途)		
敷 金	有 ( 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 30,000円 ) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300 円	昼食 350 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,150 円		

## (4) 利用者の概要 ( 4 月 5 日現在 )

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護 1	1 名	要介護 2	7 名
要介護 3	5 名	要介護 4	4 名
要介護 5	名	要支援 2	1 名
年齢	平均 82.5 歳	最低 65 歳	最高 94 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	余市クリニック・西田内科医院・田中内科医院 ねりあい歯科医院
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所の理念である「その人らしくいつまでも、尊厳のある豊かな生活」を目指し努力され、施設長、管理者、職員がチームとなり日々のケアに邁進している様子が伺える。内部研修では職員育成に力を注ぎ、同法人の他事業所への職員訪問研修や新人教育を徹底し研鑽に努めている。施設長は、利用者が地域との繋がりの中で過ごす大切さを認識しており、新転地での人々とのつき合いも始まっている。空・海の両ユニットの居間からは景色が広く見渡せ、全体がバリアフリーで居心地よく過ごせる造りになっている。温泉旅行など家族参加の行事や外出支援を積極的に実施しているのも特徴の一つである。

## 【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) 改善項目である、共用空間における居場所の確保や身体機能の低下を補う配慮については新築により空間面積の拡充、バリアフリー構造となり、家族への日常の様子に関する情報提供ではお便りを定期的に発行するなど、課題について取り組みが進められている状況である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4) 施設長及び管理者は、評価の目的や活用方法について理解し、評価の意義について職員に伝えている。全職員が自己評価を実施し、会議で検討を行ないながらまとめ上げている。自己評価を課題発見に繋げていく前向きな姿勢が伺える。
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) 運営推進会議では、提供しているサービス内容や活動、現状について報告がされている。新築移転に関する相談やボランティア受け入れ、一泊旅行についてなど協議が行なわれ、会議でのアイデアが活かされ取り組みに繋げている。今後は、移転先での地域密着型サービスを実施するための課題や方法について、意見交換を実施し運営に反映させたい考えを示している。
	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) 家族からの意見や不安などを積極的に表出してもらえよう、訪問時や電話の際に言い易い雰囲気や機会作りに努めている。外部苦情申し立て機関の一部文書上の不備はありましたが、苦情については事業所内部、外部に相談機関を確保し処理規定に基づき対処する体制を図っている。
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) 新築移転をして新たな地域とのつき合いが始まっている。町内会に加入し、ごみ拾い活動や正月行事での餅のお裾分けなど職員と利用者が一体となって地域と繋がりを持てるよう努めている。ボランティアの受け入れも開始しており、地域との双方向の交流や連携を図りながら、必要とされる役割や活動を行ない豊かな暮らしの構築を目指している。

## 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 (すでに取り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	「日々の暮らしの中で、その人らしくいつまでも、尊厳のある心豊かで安らかな生活…」の事業所理念に基づき、家庭的な環境の下でサービスを具現化している。また、地域との関係性を重視し地域密着型サービスを目指している。	○	開設当初からの理念を、母体組織で検討し見直す考えを示している。省令で加えられた「地域住民との交流の下」の役割を盛り込まれた、独自の事業所理念の策定に期待する。
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	職員採用時での説明の他、申し送りやミーティング、カンファレンス等でより良いサービスについて、理念に立ち戻りながら方針や解決策を打ち出している。管理者と職員は理念に基づき日々実践に取り組んでいる。		
<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	新築移転し一年未満ではあるが、町内会に加入し餅や野菜を近所の方々とお裾分けし合うなど、付き合いが徐々に深まりつつある。習字ボランティアの受け入れやごみ拾い活動を実施し、人々と関わりを大切にしたり、地域との交流について模索中である。	○	利用者が地域で暮らし続けるための基盤づくりを積極的に取り組んでいる姿勢が伺われる。必要とされる活動や役割を担いながら、事業所と地域の人々が支えあう双方向の関係性が築かれることを期待する。
<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	運営者及び管理者、職員は評価の目的や活用法について理解しており自己評価を全職員で実施し、ケアサービスの点検を図っている。外部評価も合わせ評価一連の過程を通じ、質の向上を目指し意欲的に取り組み、評価結果は運営推進会議で報告しモニターされている。		

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	平成18年11月より7回開催され、サービス状況報告や新築移転の相談、事業所運営上の懸案事項などが協議されている。今後は地域交流を課題に、サービス向上に繋げる考えである。全職員が交代で参加する体制を整えており、会議に対する積極的姿勢が伺われる。		
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	町の担当者からの介護サービスの指導、助言の他、定員数についての相談や成年後見人制度に関する事項等、事業所独自の課題や現状について、問題解決の協議や共有を図り、サービス向上に努めている。		
<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あわせた報告をしている	2ヶ月に1度お便りを発行し、利用者の暮らしぶりについてエピソードを交えながら知らせている。受診の都度報告を行ない、金銭管理についても定期的に報告がされている。行事や生活の様子も小まめに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。		
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	家族訪問や電話時の他、家族が行事に参加し、交流をする中で不安や不満、意見等を表わせる機会を作り、表出された意見は運営に反映させている。外部公的苦情相談機関の明示で文書上一部不備については整備に向かっており、苦情については規定に基づき対処される体制を整えている。		
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	母体組織内異動は極力抑え、馴染みの職員によるケアを心がけている。やむを得ない離職の場合は、交代する職員と1ヶ月間の引継ぎを行ない、サービスの一貫性に支障をきたさぬ配慮や利用者のダメージ緩和に取り組んでいる。		

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)
<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	外部研修は出来るだけ参加し、学びの機会を確保している。内部研修が充実しており同法人の他事業所への訪問研修や、1～2ヶ月の新人教育プログラム、外部講師を招き学習会を開催するなどの指導、育成に力を注いでいる。また、職員に対し自己評価シートを導入しスキルアップに繋げている。		
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	5ヶ町村のケアマネ連絡協議会に参加し、サービスの状況報告や情報の交換を行なっている。老人保健施設への研修会参加や同法人の他事業所への職員訪問研修を実施するなど交流や連携の必要性は認識しているが、他法人の同業者との交流についての取り組みは十分ではない。	○	事業者間の連携を図る町内のグループホーム協議会等が未組織化であり、連携性が困難な面が伺えるが、ネットワーク作りを積極的に行ない、同業者との交流を促進し、よりサービスの向上に繋がられるよう取り組みに期待したい。
<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	入居前に自宅や施設等へ施設長が訪問し馴染みの関係作りや事業所見学など、本人、家族と相談をしながら個別の利用調整を行なっている。特に入居初期は、職員が寄り添い利用者の状態把握に努め、本人の視点に立ち、安心して過ごせるよう柔軟に支援をしている。		
<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	職員は利用者とのコミュニケーションを大切にし、家事や日本文化など、それぞれの得意分野で生活の技や知識を教えてもらう関係を築いている。利用者が職員に労いの言葉を伝えたり表情を見て励ます場面があるなど、利用者の心に触れながら感謝の気持ちで支えあう様子が伺える。		

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	本人がどのように暮らしたいか、今までの生活歴を考慮し希望や意向を聞きながらその人らしく生活できるよう支援している。希望の表出が困難な方には、行動やしぐさ、表情などによる訴えを見極め意向の把握に努めている。		
<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	介護支援専門員の指導を得ながら利用者の担当職員がアセスメントを行ない、ケアミーティングで全職員と意見交換を行っている。本人、家族の思いを尊重し、医療関係者による意見やアドバイスを反映しながら、解決すべき課題や安定継続に向けた具体的な方針を整理し、チームで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	介護計画は長期目標6ヶ月、短期1ヶ月の期間を設定し、毎月のケアミーティングで状況の確認や現状に応じた計画の見直しが行なわれている。介護計画と照合する記録方式を導入し、日々暮らしの把握や変化の兆しを分析しながら現状にあった計画を作成している。		
<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	医療連携体制を活かした24時間の健康管理や医療活用、利用者の外泊や墓参、通院支援などその都度柔軟に対応し、本人、家族の希望を受け入れ、暮らしを守るための多機能性に努めている。		

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)
<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	本人、家族の希望により入居前の医療機関に受診可能であり、協力医による往診については利用者の状態により個別に設定されている。職員に看護師を配置しており医療機関との連携や健康管理体制を整え、医療情報はその都度家族に伝達し、相談をしながら支援している。		
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家族の意向を聞きながら入居時や段階ごとに説明をしており、必要に応じて家族や医療機関と方針の共有を図っている。事業所としての「医療連携体制指針書」に看取りの考え方を示し文書化をして、家族の同意を得ている。		
<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	その人らしいあり方や尊厳が保たれるよう、言葉かけや対応に十分配慮をしている。個人記録の保管、管理の徹底や個人情報提供時には目的を明示した「第三者への情報提供同意書」を整備し、法令を遵守した取り扱いを行なっている。		
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	事業所の基本的な一日の流れはあるが、その日、その時の利用者の気持ちを尊重して出来るだけ個別性のある支援を行なっている。また、利用者の状況を見ながら声かけを行なうなど、本人のペースを大切にしながら柔軟に支援している。		

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)
<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理、後片付けに至る一連の作業を一人ひとりの得意分野や意向に配慮し、職員のサポートのもと一緒に行なっている。職員と利用者は共に食卓につき同じ食事を取り、彩りや季節感のある献立を味わっている。外食や行事食、バーベキューなど食事に変化を取り入れ楽しめるようにしている。		
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ず、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	最低週3回、日勤帯の18時まで入浴が支援され、シャワー浴、ドライシャンプー、清拭、足浴などを取り入れ、個別の状況に応じた清潔保持の対応に配慮がされている。声かけの工夫により、入浴を拒む利用者が見られない状況である。		
<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	本人の好みや特技を活かした家事仕事や習字、碁盤づくりなど、職員は日々のケアの中で一人ひとりの持てる能力の発見や限界を見極めながら、生きる充実感を味わえるよう場面づくりを行い支援に努めている。		
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	通常の散歩や買い物、ベンチでの日光浴など個別の外出支援の他、家族同行の温泉宿泊や果物狩り、紅葉観賞など様々な場所へ目的を持った外出を計画的に実施している。一人ひとりの状態や習慣、希望などに応じて楽しめる機会作りに努め支援している。		
<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	夜間帯の午後9時～午前6時の間は防犯のため、玄関を施錠している。日中は戸外に自由に出入れるよう支援しており、状況によりセンサーを可動させ、利用者の外出傾向を把握して職員の見守りや連携プレーのもと鍵をかけないケアの大切さを理解し実践している。		

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)
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回消防署の協力のもと日中帯、夜間帯想定避難訓練を実施すると共に災害時マニュアルを整備し職員に周知をしている。次回5月の訓練では地域住民と合同で実施したい考えを示している。災害に備えた飲料水などの備蓄品などはまだ確保されていない。	○	事業所は災害対策として地域住民との連携や協力体制を築いていく重要性を認識している。運営推進会議や町内会などを通じて協力の呼びかけや計画中の合同訓練が確実に遂行されるよう取り組みに期待したい。合わせて災害備蓄品の確保も期待される。
<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	食事は管理栄養士が作成した献立を使用している。一日の栄養摂取量を1600kcal、一日の飲水量は1000ccを確保し、摂取量を記録して職員間で状況を把握すると共に、健康状態や医師の指導による個別の対応も図っている。		
<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	玄関ロビーのドアを開けると明るいきりびんぐ兼ダイニングルームが拡がり、窓からは広く外を見渡せる造りで季節感が味わえ、浴室・トイレ・洗面所などを含め全体的にバリアフリーで清潔感が感じられる。利用者作品の掲示や植物、装飾など、生活感を取り入れ、居心地よく過ごせるよう配慮している。		
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	居室には、利用者が使い慣れた馴染みの家具や生活に合わせた調度品を持ち込み、使い勝手の良いように配置している。利用者に合わせた生活雑貨の収納の工夫や思い出の写真、自作品の装飾など好みに応じながら安心して過ごせる居室作りを支援している。		

※  は、重点項目。