

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 20年 9月 4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170503486		
法人名	株式会社ゆうらく		
事業所名	高齢者グループホーム「遊楽館」平岡		
所在地	北海道札幌市清田区平岡4条1丁目12番4号 (電話) 011-885-9100		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	北海道札幌市中央区北2条西7丁目1番地		
訪問調査日	平成20年7月8日	評価確定日	平成20年9月4日

## 【情報提供票より】 (平成20年6月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和 <del>平成</del> 17年 9月 13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 13人, 非常勤 4人, 常勤換算	14.2人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	2階建ての	全階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	64,000 円	その他の経費(月額)	20,000~30,000 円
敷金	<input checked="" type="checkbox"/> (64,000円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( ) 円 <input checked="" type="checkbox"/> 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		1,200 円	

### (4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名
要介護3	3 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84.9 歳	最低 74 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人北武会 美しが丘病院・マリオン歯科
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、閑静な住宅街に位置し、落ち着いた環境の中でサービスを提供している。事業所の理念を管理者・職員が共有し、利用者一人ひとりがその人らしい穏やかな生活を営めるような支援を実践している。事業所の近隣には、公園やスーパーがあり、気軽に外出が出来る条件が整っている。職員は、熱心に業務に取り組み、今後の資格取得に対しても意欲的である。地域密着型サービスとして、地域とのつながりを大切にしており、今後のサービス向上がますます期待できる事業所である。

## 【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り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>重度化や終末期については、本人・家族と具体的な話し合いを行い、その人らしい生活が送れるよう支援している。災害対策については、今後も引き続き、地域からの協力が得られるような働きかけを期待する。利用者がバランスよく食事摂取できているかについて、同一法人事業所の栄養士の指導を受ける予定である。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>全ての職員が自己評価に取り組み、日常業務の中で気づいた点について改善を図ることで、サービスの向上に努めている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>定期的に運営推進会議を開催し、事業所の近況報告を行うとともに、構成員である町内会長・民生委員・地域包括支援センター職員・家族代表者から、それぞれ意見を聞く機会を設け、事業所のサービス向上に資するよう努めている。</p>
	<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>事業所内に苦情相談窓口を明示し、また、重要事項説明書に外部の苦情相談窓口を明記し、意見や苦情を表明しやすい体勢を整えるとともに、意見等を受け付けた際には、迅速に話し合い、対応できる仕組みを作っている。</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>運営推進会議に町内会長が参加しており、地域連携のための働きかけを行っている。また、町内会の清掃活動に参加するなど、地域から孤立しないよう連携に努めている。</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. 理念の共有</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	利用者一人ひとりがその人らしい生活を送ることを理念に掲げ、事業所のパンフレットや玄関など、見やすい場所に掲示している。		
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、理念を共有し、理念に基づいて日々のサービスを実践して、その実現を目指している。		
<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	町内会長が運営推進会議に加わり、定期的な会議の場で、地域とのつながりについて話し合っている。また、町内の清掃活動などに参加し、地域から孤立しないように努めている。		
<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	管理者・職員が一体となって、評価に取り組み、改善すべき点があれば迅速に対応するなど、サービスの向上に努めている。また、外部評価実施の際にも、協力的に対応している。		

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)
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	運営推進会議を定期的で開催し、町内会長・民生委員・地域包括支援センター職員・家族代表者・事業所職員が構成員となり、それぞれの立場から意見を出し、熱心に討議している。また、会議で出た意見は、職員会議等の機会に全職員に伝達し、サービスの向上に活かしている。		
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	札幌市の担当者や、区の地域包括支援センター職員と密接な関係を築き、必要に応じて連携をとり、共にサービスの質の向上に努めている。		
<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	定期的に「遊楽館平岡たより」を発行し、近況や金銭管理の状況について、家族に報告している。また、利用者の生活状態に変化が生じた場合や、病院受診の状況などは、随時連絡するとともに、特に面会頻度の少ない家族には、電話での報告を行うよう努めている。		
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	事業所での苦情対応窓口は、建物のわかりやすい場所に明示し、また、外部の相談窓口は重要事項説明書に明記している。家族からの運営に関する意見の具体例はないが、意見があればすぐに対応し、解決する仕組みを整えている。		
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	法人が経営する他の事業所への異動は、極力少なくするよう管理者は配慮している。また、職員は、高いモチベーションを維持して勤務しており、職場の人間関係も良好で離職率も低く、利用者へのダメージを避けている。		


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、管理者・職員の資質向上のため、内部・外部の研修に参加する機会を設けている。管理者は、自らが参加した研修を、必要に応じて職員に伝達するとともに、職員が外部の研修に参加しやすいよう、勤務についての配慮を行っている。また、職員が資格取得について意欲を持つよう働きかけている。		
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、清田区内の管理者連絡会に参加し、交流を深めるよう働きかけている。職員は、区内のグループホームの勉強会や、北海道グループホーム協議会が主催する研修会へ参加する機会を持ち、同業者から学ぶ機会を得ている。		
<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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	サービスの利用開始にあたっては、本人・家族から十分に情報を得て、不安をできるだけ利用者に与えないよう配慮するとともに、少しでも早く不安等を解消できるように、職員が意思統一しながら準備し、実施している。		
<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	職員と利用者が良い関係を構築しながら、利用者の意向をくんで手伝いの場面を作るなど、精神的な面も含めて支えあう関係を構築している。		

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	日常の様々な場面で、本人の意向を把握するように努め、センター方式のアセスメントを活用し、本人の意向をくむように努めている。		
<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	本人・家族の意向を把握するとともに、ユニット会議にて、担当者及び全ての職員が意見を出す機会を持ち、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	介護計画の期間は、サービス開始時や退院時は1ヶ月、通常は3ヶ月として、見直しを行っている。また、計画の内容を断定的なものせず、必要に応じて柔軟に対応できるよう工夫している。		
<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	家族の宿泊希望に応じるなど、事業所の機能を活かした対応が可能である。また、地域の方々を対象に、認知症について理解を深めてもらうよう、話をする機会を設けたり、電話にて認知症介護の相談に応じるなど、事業所の枠にとらわれず柔軟に対応している。		

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)
<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	本人及び家族の希望により、以前からのかかりつけ医と協力医療機関とを選択でき、かかりつけ医を変更する場合には、情報の橋渡しを行っている。受診に際しても、送迎等の援助を行うとともに、日頃の様子観察により、急変があったときに適切に情報提供が行えるよう準備している。		
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	できるだけ早い段階というより、本人や家族にとって適切なタイミングで、利用者本人の疾患の状況等について確認し、終末期の生活をどこでどのように過ごすべきかを検討し、かかりつけ医も含めて全てのスタッフが、方針を共有し支援を行っている。		
<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	利用者の尊厳やプライバシーを損なわないよう、日常の言葉かけには十分注意を払っている。記録等の個人情報は、鍵付きの書庫に保管している。		
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	起床や就寝、日中の過ごし方など、利用者一人ひとりの生活のペースを尊重しながら、支援を行っている。		

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 (すでに取り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	献立の作成・食材の購入・食事の仕度や後片付けなど、利用者が参加できるよう配慮し、食事を楽しめるよう工夫している。外食を楽しむ機会も設けている。		
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	入浴を好まない利用者に対する声かけ等にも工夫しながら、全ての利用者が入浴を楽しめるよう、一人ずつ浴槽のお湯を張り替えたり、朝から温かいお湯を浴槽に用意するなどの配慮をしている。特に曜日や入浴時間についての、取り決めは作っていない。		
<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	カーテンの開け閉め、観葉植物の水やり、カレンダーの日めくり、食事の準備や後片付けなど、利用者の能力や意向に応じて、役割が持てるよう支援している。		
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	隣や近隣に散策できる公園も多く、大規模なスーパーも近くにあるため、日常的に散歩や買い物等の外出支援を行っている。		
<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	管理者をはじめ全ての職員は、鍵をかけないケアの大切さを理解し、玄関は夜間以外施錠をしていない。		

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	定期的に消防訓練を行うとともに、運営推進会議にて、地域との協力体制について話し合っている。今後は、地域からの支援を得るだけでなく、地域防災の観点から、鉄筋造りの事業所建物を緊急時に地域で活用したり、近隣に居住する家族に、災害時の協力を呼びかける等を検討している。		
<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	食事摂取量や水分摂取量について、記録をし把握するとともに、献立表にて栄養バランスやカロリーがわかるよう工夫している。今後は、同一法人の有料老人ホームの栄養士による献立表の確認をし、アドバイスを予定である。		
<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	喫煙スペースを含め、パブリックスペースを数箇所用意しており、居室以外でも一人で過ごせる場所を確保している。食堂に隣接する和室には、大きな窓をしつらえ、外からの光を採ることができる。玄関先に古いストーブの模型を設置しており、冬期間でも暖かい雰囲気を作っている。		
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、それぞれの利用者の個性に基づいて自宅から持ってきた馴染みの家具等を配置し、居心地のよい空間を作っている。		

※  は、重点項目。