

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	0170501415		
法人名	有限会社 ケアワークス		
事業所名	グループホーム はまなすの家		
所在地	〒062-0001 札幌市豊平区美園1条1丁目5-17 (電話) 011-825-9062		
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9月18日	評価確定日	平成20年10月15日

【情報提供票より】 (20年 8月 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 2月 25日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 11人非常勤	9人常勤換算 8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)	42,000～55,000 円		
その他の経費(月額)	水道光熱費 22,000円、 冬季暖房費(11月～3月) 9,600円		
敷 金	有(63,000～85,000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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (9月 18日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	3名	要介護2	1名		
要介護3	5名	要介護4	5名		
要介護5	4名	要支援2	名		
年齢	平均 86.25歳	最低	76歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	紺野整形外科クリニック・クラーク病院・札幌中央病院・大谷歯科・ときわ病院
---------	--------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者は看護師としての経験を活かし複数の介護事業を展開している。事業所職員には看護師資格者が多く、医療面での充実は特筆すべきものが有り、終末期ケアの実践は利用者・家族の安心となっている。運営推進会議の成果として地域の協力や理解を得、事業所の特性を活かした地域への貢献を行い、利用者が地域の一員として暮らし続けることに取り組んでいる。運営者は職員の資質向上のために計画的な研修参加、他事業所と相互訪問などの交流を実施している。住宅街の一角に新築された建物はバリアフリーで、利用者への配慮があり、明るく落ち着いた造りとなっている。職員は利用者の思いに寄り添い、共に暮らしケアサービスを実現している。

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) 前回評価に改善課題は見られないが、期待したい取り組みとして①災害対策における24時間対応は「緊急時連絡体制」の連絡網に地域の商店などの協力を依頼し②ボランティアに関しては利用者の地域活動に付き添うなどのボランティアを検討中である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員で自己評価を行い、全体会議で話し合い、管理者がまとめている。事業所全体としての評価や取り組み状況は詳細に記載されて分かりやすく作成されている。評価による課題は早期解決に向けて取り組まれている。
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) 町内会・民生委員・包括支援・家族(3～5名)等で隔月に開催して事業所の報告や話し合いを行い、表出された意見による成果として、認知症についての勉強会・ラジオ体操参加・ゴミ出し方法・緊急連絡網への協力依頼などに取り組みサービス向上に活かされている。
	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) 家族の訪問は頻繁で話しやすい雰囲気があり、運営推進会議への家族参加も多い。苦情相談窓口は事務所内部・外部に設置され、玄関には投書箱も置いてある。家族とは常に話し合いを持ち、表出された意見や希望は運営に反映させる様に取り組んでいる。
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) 町内会員として地域活動に参加し事業所への理解・協力を得たり、認知症についての勉強会や電話相談などで地域へ貢献し、利用者が地域の中で暮らし続けることを支える為の地域密着型サービスの実現に取り組んでいる。

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)
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	法人理念を踏まえた事業所独自の理念があり、地域との交流に努めて地域密着型サービスは実践されているが、理念の中には文章化されていない。	○	地域生活支援を目指して取り組んでいることを、具体化した言葉で理念に盛り込むことが求められる。
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	毎朝のミーティング時に全職員で理念を唱和する等して確認し共有して、日々のケアサービスに活かされている。		
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	運営者はじめ全職員は、利用者が地域の一員として暮らし続ける大切さを理解している。町内会にも入会しており、夏祭り・盆踊り・新年会等の行事に参加し、地域との交流には積極的に取り組んでいる。		
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	職員一人ひとりに自己評価を行ってもらい、ミーティングで話し合い、管理者がまとめている。外部評価によって明らかになった課題の改善に取り組み、サービスの向上に活かしている。		

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	開設時より定期的に開催され、事業所運営の意義・役割への理解と協力を得る為に働きかけている。話し合いの中からゴミ出しやラジオ体操・ボランティアの受け入れ・緊急連絡網を作成し、地域との交流深めサービス向上に繋げている。		
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	市の管理者会議やケア連絡会に参加している。市の担当者とは、事業所運営や利用者に関する課題について相談するなどして、積極的に連携を計っている。		
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	季刊発行のホーム便りや、毎月の金銭報告に添えて、利用者の日頃の暮らしぶりを伝えるお便りを送付している。必要が生じた場合はその都度、電話などで報告している。		
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	家族の訪問が頻繁で、話しやすい雰囲気が有り、日頃よりコミュニケーションが取れている。運営推進会議への家族の参加も多く、苦情申し立て機関が事業所内部・外部に設置され、意見・要望等は反映されている。		
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	担当職員を決めて利用者を支援している。異動の場合に備えてユニット間の交流を心がけ、事業所全体で馴染みの関係を築けるように取り組んでいる。		

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 (すでに取り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	研修の年間計画を立て、スタッフ研修・スキルアップ研修などに業務の一環として参加している。研修後は全体会議で報告し情報を共有して、介護の質の向上に取り組んでいる。		
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	運営者は他事業所と連携し、相互に訪問や実習をすることに取り組んでいる。交流する事で活動後職員は、感想などを報告し合い、サービス向上に活かされている。		
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	入居希望の場合には利用者・家族に見学して頂き、相談しながら十分に時間をかけて事業所の雰囲気に慣れてもらった上で利用開始に至っている。		
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	職員は利用者と共感し合う暮らしの大切さを理解している。人生経験豊かな先輩として教えてもらう事も多く、共に分かち合い、支え合う日々が実践されている。		

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 (すでに取り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	生活歴や家族の話から意向を把握したり、日頃より利用者の表情や行動からも希望を汲み取れるように取り組んでいる。		
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アを反映した介護計画を作成している	利用者支援は担当制を取り把握しているが、毎朝のミーティングや連絡ノートにより気付きや状態の変化等の情報を共有して話し合い、家族の意見も反映させた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	3ヵ月毎に見直しを行っている。状態の変化に応じてはその都度話し合っって介護計画を作成している。		
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	職員の3分の1は看護師（準看含む）なので医療面は充実しており、点滴・胃ろう処置・インシュリン注射等を医師の指示により実施している。利用者の希望により通院介助・美容院送迎・買い物等を支援し、過去には家族の一周忌に参列した例もある。		

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)
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、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	協力医による月2回の訪問診療の他、緊急の場合は24時間対応となっている。利用者の希望するかかりつけ医との連携体制も取れている。		
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	終末ケアについては、家族と対応方針を充分話し合い同意を得ている。重度化に伴い家族・医師・看護師等で連携して情報を共有し方針を決定している。		
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	職員は人生の先輩として尊敬をもって接しており、利用者の誇りを傷つけることの無い支援を実践している。職員間では部屋番号で呼んでいるが、個人ファイルが居間に置かれていたり、高齢により聞こえにくい為に排泄誘導などは大きな声になっている。	○	個人情報に記載されている個別ファイルはスタッフルーム等に保管し、部外者の目に付かない配慮を希望する。排泄誘導についても近づいてさりげなく声をかけるような気配りが望まれる。
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	一日の大まかな流れはあるが、入浴日や食事時間等を利用者の生活リズムに合わせて個別に対応したり、散歩に行く人・自室でゆっくりする人など、利用者の希望に沿って自由に過ごせる支援をしている。		

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)
(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					
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	季節感・行事・嗜好などを考慮した献立を作成している。利用者の力量に応じて料理の下ごしらえ・食器拭き等を職員と一緒にしている。体調や誤嚥などに配慮して粥食・きざみ食などを取り入れ、共に食卓を囲んでいる。		
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	週2回の入浴支援が行われているが、回数や時間は希望に沿って対応している。浴室は清潔で広くゆったりしており、入浴剤などで、入浴を楽しむ工夫をしている。安全・安心のためには職員は二人体制で介助している。		
(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	一人ひとりの得意なことや興味のあることを把握して掃除・料理・食器拭き・園芸等、力量に応じて役割を持ち出番があるように支援している。		
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	レクリエーション係りの職員が季節の行楽行事などを企画し外出の機会を設けている。日頃から近隣や公園などを散歩したり、スーパーへの買い物など、希望に沿った外出支援に取り組んでいる。		
(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	出入り口を見渡せる位置にスタッフルームとオープンキッチンがあり、見守りが出来るので玄関は施錠していない。		

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	定期的に消防署による防災・避難訓練を実施し、非常時持ち出し袋にシート・食料などを常備している。緊急時連絡網を作成し地域の商店などに協力依頼をし、更に消防署の「火災通報装置システム」に加入して、利用者の安全・安心に取り組んでいる。		
(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	給食サービスを利用しているのでカロリー計算はされており、食事量・水分摂取量は記録して体調の変化などに対応出来るように支援している。利用者の健康状態に合わせて流動食・ミキサー食・胃ろう等を実施している。		
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	利用者の暮らしを考慮して設計・新築され、バリアフリー・エレベーター設置・木造の温もり・家庭的なオープンキッチン・トイレや浴室の使い勝手の良さ等明るく広々とした共用空間となっている。ソファや畳のベンチ・鉢植えや季節感ある壁掛けなどのインテリアにも、居心地よく落ち着いた雰囲気がある。		
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	入居者には使い馴れた家具・仏壇・家族の写真などを持ち込み、その人らしく自由に寛いで過ごせる居室となっている。		

※ は、重点項目。