

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 9月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170502462		
法人名	メディカル・ケア・サービス北海道株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム札幌福住		
所在地	札幌市豊平区福住3条8丁目16番1号 (電話) 011-857-1222		
評価機関名	(有)ふるさとネットサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3 北1条ビル3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16日

【情報提供票より】(20年 8月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年 1月 5日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	25 人	常勤 23人 非常勤 2人 常勤換算 20.8人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋	造り
	3階建ての	1～3 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)	21,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円)	有りの場合 償却の有無	有	
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 1,000 円			

### (4) 利用者の概要(9月18日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	6 名	要介護2	11 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 90 歳	最低	80 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	柏葉脳神経外科病院・ラビット歯科・医療法人社団 響・さくら内科南クリニック
---------	---------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは、全国に数多くのグループホームを擁するほか、介護付き有料老人ホームの管理運営を中心に介護事業全般を網羅する法人の傘下にあり、質の高い介護サービスの提供を目指しています。ケアサービスの緻密なマネジメントやスタッフ教育にも熱心な取り組みが見られます。特に現場での事例研究の発表を法人規模で行ない、情報の共有とスタッフのスキルアップを目指しています。また、最近ではバリデーションの一部とも言えるタクティールケアを取り入れ、利用者の心身のリラクゼーションに効果を上げています。

## 【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取組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の外部評価での取り組みでは、理念の共有、ほかの業者のネットワーク作り、職員を育てる取り組みなどが改善されているほか、そのほかの事項でも前向きに着手、実行されていることが認められます。</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>自己評価の作成に当たっては、管理者やリーダーによるもので、スタッフ全員の関与が認められません。日頃のサービスの提供についてスタッフ全員が省みる大きな機会でもあり、いわゆるボトムアップによる自己評価の作成となるよう取り組みに期待します。</p>
	<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>今年の会議開催は、ほかの大きな事業の取り組みが多いため、回数として少ない傾向にありますが、内容的には色々な意見交換がされており、会議議事録も適切です。これからは地域住民の方々との連携や災害時の対応、また、評価の取り組み状況なども議題に取り上げて充実を図る取り組みも期待します。</p>
重点項目②	<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>家族の来訪時や運営推進会議などでの意見・要望を大切にホーム運営に反映するようにしています。また、運営法人が行なう全国規模での家族へのアンケート調査も、家族の意見・要望、また苦情の収集把握に効果を上げています。</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>昨年からの継続した取り組みの項目である地域との連携は、ホーム長を始め管理者、スタッフの努力により、少しずつ拡大の兆しが見られますが、町内会行事の参加による利用者の暮らしの潤い、近くの保育所や小学校との交流、さらには災害時の避難に係わる地域住民の方々の協力など、今後に向けた積極的な取り組みに期待します。</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	運営法人としての理念には、地域の人々とのふれあいを大切にしながら、その人らしい暮らしをサポートしようとする姿勢が謳われ、日々のサービスに反映されています。		
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	理念のより一層の浸透を図るため、毎朝の朝礼時にはスタッフで理念の唱和をするほか、ユニット独自の目標を再確認するなどの取り組みが行なわれています。		
<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	地域との交流は、前年度からの取り組み課題でもあり、町内の公園清掃やホーム行事への近隣住民の方々の招待など、前向きな取り組みが見られますが、町内会を始めとする地元の人々との交流には、まだ不足感があります。	○	町内会や地域のボランティアの協力を得ながら、地域に根ざしたホーム運営、また、近隣の保育所や小学校との交流を推進しながら、利用者が地域で暮らし続けるための基盤づくりへの取り組みを期待します。
<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	外部評価での課題への取り組みについては、スタッフが認識してユニット会議などで、改善に向けた話し合いが行なわれていますが、自己評価の作成に当たっては、ユニットリーダーが主に担当し、スタッフ全員が関与したものとはなっていません。	○	自己評価の作成は、日頃のサービスの提供や支援のあり方をスタッフ全員が省みる良い機会でもあります。今後は事前に資料を提供しスタッフ全員が係わる、いわゆるボトムアップによる自己評価への取り組みを期待します。

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	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	今年の会議開催は、事例研究会などの大きな事業への対応のため、若干少ない状況ですが、これまでの開催内容は順調に推移しています。会議の議事録もしっかりとしており、今後は評価への取り組み報告やメンバーの柔軟な構成など、新たな取り組みも検討されています。		
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	区の担当職員との係わりは、窓口や電話などで多くの機会を持ちながら気軽に相談できる関係を構築し、サービスの質の向上に向けた取り組みが行なわれています。		
<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	毎月1回の「〇〇さん便り」で、利用者一人ひとりの暮らしぶりを家族のもとへ知らせています。写真や担当者からの伝達事項、また、医療健康面の報告や金銭報告など、家族にとって安心と信頼の絆が作られています。		
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	運営推進会議での家族の方々の意見、要望、また、来訪時などの会話を大切にしながら、要望などをホーム運営に反映するようにしています。さらに家族へのアンケートを実施して、忌憚のない意見、要望を取り入れる機会を運営法人として、全国規模で実施をしています。		
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	これまでに管理者、スタッフの異動や退職が相次ぎ、利用者を思う家族の不安がありました。最近では減少の兆しが見えていますが、スタッフの定着率の向上は、運営法人全体の課題としての取り組みが求められます。	○	利用者の安心した暮らしの継続には、慣れ親しんだスタッフの支援が大切です。スタッフの定着率向上のため、離職の原因を探りながら、意欲が発揮できる環境の改善などへの取り組みを期待します。

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	勤務年数や経験を勘案した内部研修は、計画的に頻繁に行なわれており、スタッフのスキルアップが図られています。特に法人グループ内で行なわれている事例研究の発表は、サービスの質の改善に大きな貢献が期待されます。また、外部研修への参加機会も多く取り入れられており、サービスの質の向上が図られています。		
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	管理者連絡会や介護支援専門員の連絡会を通じたネットワークが構築され、介護支援に係わるサービスの質の向上に向けての情報交換が行なわれています。今後は管理者などではなくスタッフ全員を対象とした交流も予定されています。		
<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	入居を前にして、ホーム見学や家庭訪問を重ねながら、馴染みの関係作りを大切にしており、利用者や家族が納得し、かつ、安心してホームの暮らしができるよう配慮しています。		
<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	利用者本人の思いや要望をスタッフ全体で把握できるよう、日頃から一緒に過ごす時間を持ちながら、利用者から色々教えていただくなど、お互いに支え合う関係を大切にしています。利用者同士の支え合いも大切なことと考え配慮し支援しています。		

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>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	利用者や家族の方々からの情報をもとにセンター方式による整理を行ないながら、利用者の思いや要望を的確に把握するよう努めています。		
<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	センター方式を利用するほか、運営法人独自のケアマネジメント・フローにより、介護計画が利用者や家族、医療関係者との話し合いが行なわれながら、綿密に作られています。計画にもとづいた実施状況もモニタリングで検討するなど、常に利用者の暮らしにマッチしているか検証も行なわれています。		
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ヵ月と言う見直しの期間はありませんが、日課の計画や週間計画表への実施状況もチェックしながら介護計画の見直しに反映するようにしています。また、状況の変化に際しては利用者や家族、関係者と話し合いながら、随時計画の見直しが行なわれています。		
<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	利用者、家族の方々の方々の状況やその時の要望に応じて、ホーム車による通院の送迎、付き添い、墓参り、買物などホームの多機能性を活かした柔軟なサービスの支援が行なわれています。		

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	利用者、家族の方々が希望するかかりつけ医への受診支援はもとより、在宅訪問診療が専門の24時間対応の協力医療機関により、利用者の健康管理が適切に行なわれています。		
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	サービス開始時に、利用者及び家族の方々に重度化や終末期の対応について、指針にもとづき話し合いが持たれています。また、重度化に際しては、家族の方々や医療機関と綿密な話し合いができる体制にあり、スタッフも取り組みへの対応は共有しています。		
<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	一人ひとりの尊厳を守ること、情報の取り扱いは厳重にすることなど、スタッフ間で十分に行きわたるよう努めています。声かけの工夫、家族の方々の来訪時の会話など、常に反省しながらプライバシーの確保に配慮することとしています。		
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	毎日の暮らしがその人らしく、ゆったりと過ごせるよう配慮しています。利用者の希望を取り入れて散歩や買物など、毎日の暮らしの流れが画一的にならないよう変化をつける気配りをしています。		

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	配膳や下膳、テーブル拭きなど、食事時には共同作業が見られます。食事中はスタッフが一緒に食べながら、献立の内容など楽しい会話を誘導して、笑顔での食事を支援しています。		
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	入浴日の設定は一応あるものの利用者の生活パターンに委ねた入浴を支援しています。夜間入浴の希望は現在ありませんが、利用者の状態を見ながら希望に添うようにしています。		
<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	高齢化と身体機能の低下により行動範囲は狭まりますが、少しでも体を動かしながら、張りのある暮らしが可能となるよう支援しています。畑や花の水やり、金魚の餌やり、配膳、下膳、昼食メニュー書きなど、役割りや楽しみごとへの支援が行なわれています。		
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	散歩や買物など外出の希望があった場合は、いつでも対応できるよう支援しています。利用者の状況を見ながら外食やイチゴ狩り、水族館めぐりなどを取り入れて、外気に当たるよう支援が行なわれています。		
<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	無断外出の傾向がある利用者のため、一時的にユニット入口の施錠がありましたが、現在では落ち着きを見せており、昼間の施錠はありません。1階の玄関も夜間の防犯上の施錠以外は開放されています。		

札幌市豊平区 愛の家グループホーム札幌福住

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)
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	ホームとしての避難訓練は年に2回行なわれていますが、スタッフが限定されている夜間を想定した避難訓練や避難場所、地域住民の方々の協力を得た緊急時への対応は、まだできていません。	○	災害時は昼夜を問わない利用者の安全確保が必要です。消防署とのタイアップ及び地域住民の方々の協力得ながら、緊急時の万全な対応への取り組みを期待します。
<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	栄養バランスが偏らないよう管理栄養士が作成したメニューを基本として、調理が行なわれています。また、主治医のアドバイスも食事に反映できるようにしています。水分摂取はチェック表でスタッフ全員が把握し支援しています。		
<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	広い廊下の突き当りには、ゆったりとした円形ベンチが備えられ、広い窓ガラスからは、羊が丘のポプラ並木が眺められるなど、季節感が肌で感じられます。ユニットには4箇所のトイレが設けられています。玄関の手狭さは感じられますが、改善に向けた検討が進められています。		
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	居室内は全て持ち込みのベットや家具類が並び、利用者が安心して暮らせる空間となっています。テーブル・椅子のセット、大きな仏壇も見られます。各居室には洗面台が設けられ、利用者は鏡に向かってのお化粧もされています。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。