

1. 調査報告概要表

作成日 平成 20 年 10 月 22 日

【評価実施概要】

事業所番号	0170501845		
法人名	(有) ユアスタッフ		
事業所名	グループホームもいわの里		
所在地	札幌市南区南34条西11丁目2番12号 (電話) 011-588-8444		
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29日	評価確定日	平成20年10月22日

【情報提供票より】 (20 年 8 月 25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	12 人
職員数	13 人	常勤 9人, 非常勤 4人	常勤換算 11.6

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 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 円		
その他の経費(月額)	25,000円(光熱費)	5,000円(暖房費) 11~3月	
敷 金	有 (42,000 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 1,100 円		

(4) 利用者の概要 (9 月 1日現在)

利用者人数	12 名	男性 1 名	女性 11 名
要介護 1	2 名	要介護 2	0 名
要介護 3	3 名	要介護 4	5 名
要介護 5	2 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 83 歳	最低 59 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小笠原クリニック外来プラザ
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

藻岩山の麓に開設し5年が経過した事業所である。職員は意欲的に自己研鑽に励み、更に適時性を重視した外部研修に積極的に参加し、内部では日常的に学ぶ事を推進し、必要な知識・技能を取得する取り組みが行われ、自己評価も主体的に取り組み、ケアの本質を見究めている。利用者との豊かな人間関係を基盤に身体・精神・環境などをアセスメントし、観察・気づきと家族の要望を反映した利用者本位の介護計画を作成している。生活感・季節感を採り入れた家庭的な雰囲気と季節感豊かな自然環境の中でチームケアが行なわれている。利用者は食事を「作る楽しみ」「食べる喜び」を実感し、ゆっくりゆったり自己のペースで生活している、満足度の高い事業所である。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価で主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 前回の外部評価では、特に指摘を受けた改善点は無い。結果は運営推進会議に報告し、質問や意見・要望などを受け止めサービス質向上に活かしている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の全項目について職員一人ひとりが評価し、記録を下に管理者が整理し纏めた内容を全体会議で協議し、改善点や課題を抽出し確認を行なっている。職員は一連の評価活動を通して、ケアの全体像に対する本質を見究め介護資質の向上に繋げている。
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) 運営推進会議は、法人・事業所より職員が出席し、包括支援センター職員・町内会長・民生委員・家族会代表などにより隔月開催を行なっている。介護サービスの取り組みと実際、自己・外部評価の実施状況など、毎回テーマを設定し報告を行ない意見・助言を受けている。会議の内容は事業所の全体会議に報告され、サービスの向上に活かしている。
	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) 法人内に苦情担当者を常設し、不在時には事業所の全職員が対応できる体制を整えている。また、苦情窓口として公的機関を示し、苦情処理を行なう為の処理体制・手順を重要事項説明書の中で明確にしている。家族とは何でも話しあえる関係作りを日常的に進め、来訪時や家族会における会話の中での意見・要望を真摯に受け止め運営に反映している。
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) 町内会に加入し、祭り・盆踊り・餅つき大会・音楽祭などの町内会行事に参加すると共に、事業所行事バーベキュー大会には町内会長を始め近隣住民の参加を得て、交流・親睦を深めている。各ボランティアを受け入れ小学生との交流も行なわれている。

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)	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)
1. 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	開設時に制定した理念を介護保険改正に伴い「地域社会との連携に努める」を付加・改定し、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容の理念に作り上げている。	
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	理念を具現化しケアの方向性を示した内容を全体会議や勉強会で確認し実践に繋げている。理念は居間に掲示すると共に、職員のネームプレート裏に印刷しケア実践の中で活かされている。	
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	町内会に加入し、祭り・盆踊り・餅つき大会・音楽祭などの町内会行事に参加すると共に、事業所行事バーベキュー大会には町内会長を始め地域住民の参加を得て交流・親睦を深めている。各種ボランティアを受け入れ小学生との交流も行なっている。	
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	職員一人ひとりが自己評価の全項目について評価し、記録を下に管理者が整理し纏めた内容について全体会議で検討し、改善点や課題を抽出し確認を行なっている。職員は評価の一連の活動を通してケアの全体像に対する本質を見究め介護資質の向上に繋がっている。	

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)		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	運営推進会議には、包括支援センター職員・町内会長・民生委員・家族会代表に事業所職員が加わり、介護サービスの実際や評価の実施状況など、毎回テーマを決め報告し協議している。会議の内容は全体会議に報告されサービス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	市・区が主催する管理者連絡会議や研修会に出席し、伝達・指導を受けサービス向上に活かしている。また、相談・協力・連携を通じた協働体制が確保されている。		
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	家族の来訪時には、ケアプランを中心に心身の状態や生活の様子などについて、きめ細やかな報告をしている。月1回「里だより」を発行している。金銭出納状況も毎月報告している。		
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	法人内に苦情担当者を常設し、不在時には事業所の全職員が対応できる体制が整っている。また、苦情窓口として公的機関を示すと共に苦情処理を行なうための処理体制や手順を重要事項説明書の中で明確にしている。		
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	運営者は、利用者と職員の馴染みの関係を重視し、異動・離職のない良質の人的環境づくりに努め、近年の異動者は皆無の状況である。職員は利用者との生活に喜びと使命感を抱き、馴染みの関係を築いている。		

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)		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	緊急性を配慮した課題を下に年間計画を立て、全職員対象に職場内研修を行っている。また外部研修は、事業所における段階的に必要な職務研修と職員個々の経験に応じた研修を行なっている。いずれも研修後は全体会議で報告し共有を図っている。		
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	区の他法人同業者とネットワークを作り、連絡会・研修会・交流会・事業所見学会などの活動を行ない、職員のスキルアップと事業所のサービスの質向上に繋がる取り組みを行なっている。		
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	入居にあたり2ヶ月前より管理者が幾度も利用者を訪問し馴染みの関係を作り、安心して入居が開始できるよう配慮している。移り住む事による、心理的な不安や混乱を最小限に食い止める体制は整っている。		
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	「高齢者を人生の先輩として敬う」の理念を基に、利用者の生活暦を通じた経験や得意分野で声掛けを行い、学び得る姿勢で共に支えあう関係性を構築している。		

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)	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	心身ともに自由な暮らしが出来る様に、利用者の意向や思いの把握に努めている。言語表現が困難な場合は寄り添って、目配り・眉間の皺や発声など、ジェスチャーを交えながらコミュニケーションを取り、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アを反映した介護計画を作成している	利用者の担当職員を決め、身体・精神・環境・文化的背景を通じたアセスメントや観察・気づきと家族の要望を反映した計画を立案し、全体会議で検討・共有しケアマネジャーが作成している。家族の同意を得て利用者本位の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	見直し期間を6ヶ月に設定しているが、心身の状態変化時には即刻サービス担当者会議を開催し、期間・区分変更を行ない、現状に即したサービスの提供を行なえる様、介護計画の見直しを実施している。	
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	馴染みのかかり付け医への受診送迎や寺へのお参りを始め家族の宿泊など、柔軟かつ適切に自主サービスを活かした支援を行なっている。	

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)		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	利用者の希望に沿い、開設当時よりの馴染みのかかりつけ医による往診を隔週受けられる支援をしている。合わせて、提携医療機関による訪問看護や夜間の対応を含む24時間体制を確保している。		
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	入居時には、重度化・終末期の指針を下に対応・医療などについて本人・家族に説明し同意を得ている。状態変化時の度に話し合いを持ち段階的な合意がなされ、全体会議で方針の統一を図っている。		
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	「利用者一人ひとりの人格・人間性を尊重する」理念の確かな実践に向け、尊厳やプライバシーを損ねない対応について勉強会で話し合っている。また、個人情報取り扱い規定「実施要領」を設け、情報管理の徹底を期している。		
21	52	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	事業所には凡そその一日の流れがあるが、利用者の状況を見ながら声掛けはしても強要することはなく、一人ひとりの生活スタイルや望みを尊重し、自由な暮らしができるよう支援している。		

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)		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)
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	献立ての作成や野菜切り・味付け・盛り付けなどの食事の準備も、利用者の力を活かし職員と一緒にこなしている。「作る楽しみ」「食べる喜び」を実感できるよう支援している。		
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	体温・脈拍・血圧など心身の状態に応じて午後の希望時間に入浴をしている。職員が介助しコミュニケーションを取りながら楽しめる入浴支援を行なっている。シャワー浴や足浴なども行っている。		
(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	利用者の経験・希望・力を踏まえた個々の役割・楽しみごとの場面作りを通し、張り合いの持てる生活支援を行なっている。		
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	日常的には利用者の状態や天気に応じて、近郊の川に沿った遊歩道の散歩や買物などを通して、四季折々の山の変化や街並みの風景など、五感刺激を得られる外出支援を行なっている。月3回事業所行事として計画的な外出支援も行っている。		
(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が	施錠は利用者を抑圧し心理的に不安を招くデメリットを全職員が理解し、鍵は掛けないケアに取り組んでいる。玄関入り口にはコールマットを敷き安全に配慮した見守りを行なっている。		

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)		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。	災害時の具体的な非難策を検討し、避難誘導・消火器操作法・火災や災害時の対応など「指図書」「指導書」を作成し、万が一に備え職員はシュミレーションを実施している。消防署の指導や町内会の協力を得て昼夜を想定した非難訓練を行なっている。		
(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	一日を通して栄養1300～1500cal、水分1500ccを基準に個人差を配慮して摂取している。摂取量は日常的には栄養士が管理している。メニュー表・バイタルや摂取量を記録している温度板・血液検査などで総合的に把握している。		
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	ダイニングルームを中心に玄関・台所・浴室・トイレなどの共用空間と居室が使いやすく一体的に繋がっている。特に、ダイニングルームは生活時間帯に応じ照明・TV音量を調整し、季節の花や行事の写真などを飾り、生活感・季節感を彩り入れ利用者の心情を配慮した家庭的な雰囲気を作り出している。		
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	居室入り口には表札を掲げ、家具・生活用品を持ち込み、趣味の品や自作品・写真などを飾り、家庭的な温もりがあり居心地よく過ごせる居室になっている。		

※ は、重点項目。