

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 1月 19日

【評価実施概要】

事業所番号	0170401699		
法人名	有限会社 介護サービス 郷の家		
事業所名	グループホーム 郷		
所在地	札幌市手稲区前田5条15丁目2番8号 (電話) 011-683-7268		
評価機関名	株式会社 社会教育総合研究所		
所在地	札幌市中央区南3条東2丁目1		
訪問調査日	平成21年1月15日	評価確定日	平成21年1月23日

【情報提供票より】 (平成21年 1月 2日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 平成 18年 1月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤3人, 非常勤5人, 常勤換算3人	

(2) 建物概要

建物構造	木造モルタル 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)	27,000 円	その他の経費(月額)	水・光熱費:15,000円 暖房費(11~4月):15,000円
敷 金	有(27,000 円)		
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 850 円		

(4) 利用者の概要(1月 2日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名
要介護3	5 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.7 歳	最低 70 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西成病院 なかお歯科 鎌田歯科 静和記念病院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホーム 郷」は、近くに数ヶ所の病院やクリニック、幾つかの大型商業施設、商店、交番、美容院など、生活環境に恵まれた所に位置している。建物は2階建の高齢者住宅を改造しており、裏にはホームの畑や広い庭などがあり利用者が充分に楽しめる広さである。運営者でもある管理者は、この環境で利用者が自分らしく自然に暮らすことを最も大切にしている。利用者は来客の接待、食堂テーブルを拭く、食器を洗う、片付ける、ゴミを集めるなど一人ひとりが役割をもって生活している。職員は利用者のやりたいことを見つけ、地域の子育てボランティアの活動、居室で電子ピアノを使って作曲をする、短歌を作るなどを温かく見守り、側面から支えている。

【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)
	前回の外部評価で取り上げた家族の意見を吸い上げる環境作りは、じっくり時間をかけて対応し信頼関係を深めている。職員のスキルアップ、重度化や終末のホーム指針、災害時の地域住民の協力など、継続して取り組んでいる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価の実施にあたり、職員はその意義を理解し項目に記入したものを全体会議で話し合い、それらを管理者がまとめた。その中で取り組めることは積極的に進めている。職員は地域への関わりや家族とのコミュニケーションを深める大切さを改めて意識する機会になっている。
重点項目③	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3ヶ月ごとに開催し、ホームの運営状況や自己、外部評価の結果を報告している。参加者から地域の情報や助言を貰い、地域の行事に参加することで認知症への理解を深めるように取り組んでいる。会議では、災害時の対応、看取りについても議題に載せてはいるが具体的な取り組みに至らず、継続して話し合う予定である。
重点項目④	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)
	不定期にホーム便りを発行し職員の交代も載せて送り、行事の写真にメモを添えて送る時もある。家族の来訪時には、体調や受診の結果、普段の暮らし、金銭の出納などを報告している。その際に時間をたっぷりとして意向を聞き出すようにし、要望などがあった場合は申し送りノートに記載し全体会議で対応について確認している。
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)
	町内会の行事に参加し夏祭りなどを楽しんでいる。ホーム中庭でのバーベキューには近所の人を誘い、畑で採れた野菜や果物を分け合い、近隣との交流に努めている。利用者の中には職歴を生かして、週に1回、職員の同行で児童館に出かけ、「子育て支援」のボランティアになって子供たちと遊び、話し相手になったりしている。

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	「地域の中で一人一人がその人らしく生き生きと暮らせるよう支援します」という、開設当初の理念に沿って日々実践している。		
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	理念は玄関を入って、すぐ見える所に掲示してある。管理者と職員は理念について全体会議や業務の中で対応を話し合い、利用者が自分らしく過ごしているかを確認している。		
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	町内会の行事に参加し夏祭りなどを楽しんでいる。ホーム中庭でのバーベキューには近所の人を誘い、畑で採れた野菜や果物を分け合い、近隣との交流に努めている。職歴を生かした利用者は週に1回、職員の同行で児童館に出かけ、「子育て支援」のボランティアになり子供たちと遊び、話し相手になっている。		
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	自己評価の実施にあたり、職員はその意義を理解し項目に記入したものを全体会議で話し合い、それらを管理者がまとめた。その中で取り組めることは積極的に進めている。職員は地域への関わりや家族とのコミュニケーションを深める大切さを改めて意識する機会になっている。		

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)	○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	運営推進会議は3ヶ月ごとに開催し、ホームの運営 状況や自己、外部評価の結果を報告している。参 加者から地域の情報や助言を貰い、地域の行事に 参加することで認知症への理解を深めるように取 り組んでいる。会議では、災害時の対応、看取り についても議題に載せてはいるが具体的な取り組 みに至らず、継続して話し合う予定である。		
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	管理者は用事がある度に出かけ、利用者の費用負 担の軽減など、個別の相談をして区の担当者と一 緒に解決を図っている。		
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	同区からの入居者が多く、家族の来訪は最低でも 月に1回はある。その際に体調や受診の結果、普段 の暮らし、金銭の出納などを報告している。不 定期であるがホーム便りを発行し職員の交代も載 せて送り、行事の写真にメモを添えて送る時 もある。		
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	家族の来訪時には、時間をたっぷりとして思いや 要望を聞き出すようにしている。その中で、家族 の悩みなどの相談に乗り、本人との関係や対応へ のアドバイスもしている。要望などがあった場合 は申し送りノートや全体会議で対応について共有 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	運営者は馴染みの関係を重要視し、職員の採用に 検討を重ね、離職を少なくするように努めてい る。辞める職員は利用者の状況を見て挨拶をし、 その際には十分な引き継ぎををすると同時に利用 者が精神的にも落ち込まないように配慮してい 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. 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	運営者は業務に必要な研修を事業所負担で、参加させている。認知症対応の実践研修、スタッフ研修などに参加した職員は全体会議で報告し職員間で内容を共有している。職員の体制に力を入れている段階で研修への参加は十分とはいえない。内部研修も含め今後の課題と考えている。	○	職員の経験年数などを踏まえ段階に応じた年間の研修計画を立てるなど、さらに職員の育成に取り組まれることを期待したい。
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	管理者は市・区のグループホーム協議会に参加し交流や情報交換を行っている。区の会議には研修の企画がないため職員が参加するまでになっていない。今後は職員も含めた同業者間の交流を考えている状況である。他事業所との双方の見学など、個人的な交流はある。		
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	事前に本人・家族の見学を勧め、退院後に入居を希望する場合は、管理者が病院を訪問し本人と会い、情報を確認する。入居時に必ず、本人が使い慣れたものを持ち込んで貰い環境に馴染むように工夫している。職員が傍にいて話しかけ、他の利用者とも自然に交わるように配慮している。		
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	利用者が長い間培ってきた知識や体得してきた懐の深さを職員は感じとり、その姿勢に学ぶことが多い。職員は一緒に作業する中で、ゴマ擦りや畑の仕事を教わっている。また、常に感謝を表す利用者の言葉に元気づけられている。		

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)
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	入居時に、やりたいことを本人から聞きだし、希望に沿って検討している。困難な場合は日常の様子を観察し、何が意向なのか、反応を見て何度も試しながら職員間で話し合い、その思いを把握している。		
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	介護計画を作成するための情報収集と分析のために「センター方式」を活用している。家族が記入できるような項目に関しては、依頼をしている。介護支援専門員が本人、家族との話し合いから課題を把握し、職員会議に諮り、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	定期的な見直しは、6ヶ月毎に実施しているが日々の申し送りや月1回の全体会議の場で心身の状況の変化については、話し合いを行い記録をしている。骨折や入退院などの状況の変化に応じて介護計画を変更している。		
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	家族対応が困難な通院の送迎や院内の同行、墓参り、理美容室、個人的な買物、子育て支援ボランティアなどの外出支援を行っている。また、訪問看護を利用し事業所内で点滴を実施したこともある。		

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	殆どの利用者がかかりつけ医を継続して受診している。かかりつけ医への受診は、基本的には家族対応であるが、困難な場合は管理者が受診の介助を行っている。その際は日常生活の様子を医師に伝え、受診内容については電話で家族に連絡し、連携を図っている。		
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	利用契約時に長期入院や継続的な医療処置が必要となった場合は、退去となることを説明しているが重度化した場合や終末期のあり方についての話し合いは行っていない。看取りについては、家族と口頭での話し合いをしているが事業所としての方針を書面で確認するには至っていない。	○	重度化した場合や終末期のあり方についての事業所の方針を立てることができるよう、期待したい。
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	事業所を開設して3年が経過し、利用者と職員の関係が馴れ合いにならないよう敬語を使うなど言葉遣いには注意をしている。職員会議で話し合ったり、その場で注意し合うこともある。記録等は、台所に置いてあるライティングデスクに収納している。		
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し、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	食事や入浴の時間帯や掃除をする曜日は決まっているが起床、就寝の時間を含めて一人ひとりのペースで生活をしている。その日の外出の希望に添えない場合は、本人と話し合い、後日対応している。		

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)
(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	食事の様子を観察する、本人に質問することで一人ひとりの嗜好を把握し、献立に反映している。野菜の皮を剥く、煮干の頭を取る、もやしのひげ根を取る、下膳をするなど一人ひとりの力を活かした取り組みをしている。また、畑で育てた野菜を食材に活用している。		
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	週2回を目標に、木曜日を除いた午前中に入浴をしている。同性介助を基本とし異性の職員による入浴介助はしていない。拒否のある利用者には、「入浴」という言葉は使わず「こちらにいきましようか？」などの言葉かけをしている。		
(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	ゴミを集める、来客の接待、食堂テーブルを拭く、食器を洗う、片付けるなど一人ひとりが役割をもって生活している。地域の子育てボランティアの活動、居室で電子ピアノを使って作曲をする、短歌を作るなどの楽しみごとを持っている。		
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	夏季は、鴨の遊ぶ池のある森林公園などに毎日、外出している。また、食材や個人の嗜好品などの購入のために商店に出かけることもある。冬季は大型商業施設内を歩いたり、タクシーや事業所の車を使って外出している。		
(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	「普通の生活をする」という管理者の考えに基づいて日中は施錠していない。玄関には鈴やチャイムなどは付けていない。夏季は洗濯物の取り込みや、庭の花を摘みに出るなど、自由に出入りしている。徒歩数分の距離にある交番や商店に協力を依頼している。		

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している	職員の役割分担や連絡網などを整え、年2回、消防署の指導を受けて利用者参加での避難、消火訓練をしている。運営推進会議で地域の人々への協力依頼を行っているが訓練の参加には至っていない。近隣に職員が居住しており、災害時の態勢を整えている。	○	夜間を想定した避難訓練を実施できるよう、期待したい。
(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	献立は、1日1500kcalを目安として管理者が作成している。科学調味料は使用せず煮干を使うなど栄養に配慮をしている。個人毎に食事量、水分量を記録し全職員が摂取量を把握している。総入れ歯の利用者が多いので咀嚼しやすいよう調理形態を工夫している。		
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	すのこを活用することで玄関から室内に入る段差を解消している。利用者自ら玄関の横にある階段昇降機を操作し2階にある居室への移動を行っている。廊下には、職員の氏名入りの顔写真や庭で咲いた数々の花の写真を掲示している。居間は、正月の飾りや利用者の手芸品、紙細工を飾り季節感を採り入れている。		
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	カーテン、カーペット、ベット、箆笥、机、テレビ、電子ピアノ、仏壇や家族の写真、衣類や寝具などの馴染みのある生活用品を持ち込んでおり、個性のある居室づくりをしている。従来から布団を使用していた利用者には、その生活習慣を継続できるよう配慮している。		

※  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。