

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 1月 7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170400915		
法人名	株式会社 ほくおうサービス		
事業所名	グループホーム ほくおう		
所在地	札幌市西区西野8条4丁目10番12号 (電話) 011-671-6678		
評価機関名	有限会社 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		
訪問調査日	平成21年1月6日	評価確定日	平成21年1月30日

【情報提供票より】 (20年12月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 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 25人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨	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)	49,000 円	その他の経費(月額)	水光熱費23,000 円	
			暖房費(10～4月) 8,000円	
敷 金	有 (72,000円 *生活保護者)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (98,000円) (*入居一時金)	有りの場合 償却の有無	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 1,400 円			

### (4) 利用者の概要 (1月 6日現在)

利用者人数	26 名	男性	7 名	女性	19 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名		
要介護3	12 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79.7 歳	最低	56 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	宮の森記念病院、オーラルセラピーデンタルオフィス
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年に開設された当ホームは、4箇所のグループホームを所有する運営者にとって大変思い入れある第1号の建物です。バス停から1分と利便性に優れ、共有空間は広々としたスペースで開放感に溢れており、居室ともに清潔感漂う佇まいになっています。近隣の小学校や児童会館の子供たちとクリスマス会、学習発表会、たこ焼き作りなどの行事で相互訪問があり、利用者にとって大きな喜びとなっています。満面の笑みと笑い声が聞こえてくるようです。また、中学生の職場体験学習の受け入れやホーム主催のおやつ作り、歌声喫茶などを通し、地域の方々との交流は年々揺るぎないものとなっています。

## 【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取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の改善項目は、職員全員の取り組みにより改善が見られましたが、終末期に向けての話し合いが具体化されては少なく、継続しての取り組みに期待します。
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)
	今回の自己評価は、3ヵ月毎に職員会議で取り組み、新たな気づきや改善点など、日々のケアサービスを振り返る効果がありました。
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)
	2ヵ月毎に開催され「ホームの活動内容」「家族交流会」「地域との交流」「家族の意見・要望」「外部評価の報告」など、様々な課題を取り上げ、率直な意見交換が行なわれています。その中の改善点などは、ホームの運営に活かされています。
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)
	家族の方々の意見や要望については、運営推進会議、電話、来訪時に把握して記録に残し、課題を職員全員の共有とし、改善に向けて取り組んでいます。外部の苦情相談窓口も伝えています。
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)
	ホームの活動状況をより理解していただくこと、2ヵ月毎に地域向けの広報紙を発行しています。近隣の小学校や児童会館の子供たちとの交流があり、和やかな一時を共有したり、町内会行事の親睦交流会、発寒川清掃、夏祭りなどへの参加で、地域との交流は緊密になっています

## 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	「社会の中で自然に生活できる」との理念を掲げ、利用者への配布物にも記載されています。また、地域向けの会報紙にも理念に沿った文章を掲載し、地域に溶け込む取り組みが行なわれております。		
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	理念を玄関、各ユニット内に掲示し、職員は常に理念の意識付けを心がけ、さらに職員会議で理念の意義を再確認し、実践に向けた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	ホームの活動状況をより理解していただくこと、2ヵ月毎に地域向けの広報紙を発行しています。近隣の小学校や児童会館の子供たちと交流があり、和やかな一時を共有したり、町内会行事の親睦交流会、発寒川清掃、夏祭りなどへの参加で、地域との交流は緊密になっています。		
<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	今回の自己評価は、3ヵ月毎に職員会議で取り組み、新たな気づきや改善点など、日々のケアサービスを振り返る効果がありました。外部評価の改善点については、職員全員の共有とし、努力の成果が見られましたが、一部、継続が必要な改善項目があり、今後の取り組みに期待します。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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	2ヵ月毎に開催され「ホームの活動内容」「家族交流会」「地域との交流」「家族の意見・要望」「外部評価の報告」など、様々な課題を取り上げ、率直な意見交換が行なわれています。その中での改善点などは、ホームの運営に活かされています。		
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	行政の担当者とは、ホームの運営に関する相談や助言をいただいたり、また、情報交換を行ない、ホームの質の向上を図っています。		
<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	毎月発行の「ほくおう たより」と利用者一人ひとりへの「お便り」で、ホームの暮らしぶりや心身の状態、金銭出納、職員紹介などを伝えています。利用者の心身の状態に変化が起きた時には、電話や家族の方々の来訪時に、その都度詳細に報告しています。		
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	家族の方々の意見や希望については、運営推進会議、電話、来訪時に把握して記録に残し、課題を職員全員で共有し、改善に向けて取り組んでいます。外部の苦情相談窓口も伝えています。		
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	運営法人内での異動の場合は、日頃から職員と利用者との交流があり、馴染みの関係が由来していますので、不安になることは殆どありませんが、利用者にとって最も親しい職員の異動の場合は、引継ぎに十分配慮するなど、職員全員でフォローしています。		

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>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	3名の研修委員を中心に新人研修、社内研修、それに加え研修費ホーム負担での外部研修など、職員のスキルに合わせ参加を促し実践しています。また、業務の中で、管理者は随時指導を行ない、職員の向上心を高め、質の向上への取り組みが図られています。		
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	市や区の管理者会議で、研修に参加したり、ほかの業者との情報交換など、相互に刺激しあい、サービスの質の向上に繋がっていますが、現状管理者のみに止まっています。	○	運営法人内での職員の交流はありますが、地域のほかの業者との交流の中で、職員の向上心に繋がる取り組みを期待します。
<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	入居前に利用者や家族の方々にホームを見学していただき、レクリエーション、お茶会、食事など、ホームの概要、活動内容を理解していただいた上で、サービス利用が開始されています。	○	今後は、ホーム側からの訪問を行ない、利用者の生活環境を確認し、情報収集のもと、きめ細かなサービス展開に繋がる取り組みを期待します。
<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	職員は、人生の先輩としての利用者から、生活の知恵、古い言葉の言い回し、昔の歌などを教えていただいたり、感謝の言葉を受けたり、お互いの信頼関係の中で、日々の生活をともしています。		

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	センター方式を取り入れ、利用者一人ひとりの生活歴や趣味、意向を把握しています。意思確認が困難な場合は、表情、仕草からその日の望みを知ることが大切にし、利用者本位のケアサービスに努めています。		
<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	入居時は利用者や家族との話し合いを行ない、要望、意向を情報収集し、一人ひとりに合った介護計画を作成していますが、その後の介護計画作成時には、家族との十分な話し合いが若干不足しています。	○	家族の状況により、話し合う機会が困難な面があると推察いたしますが、是非、十分な話し合いの上、きめ細かな介護計画となるよう、今後の取り組みに期待します。
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	介護計画は3ヵ月毎の定期見直しを行っていますが、利用者の心身の状況に応じ、その都度関係者と話し合いを持ち、適切な介護計画を新たに作成しています。		
<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	利用者や家族の状況に応じ、通院介助、家族の宿泊支援、美容院・墓参り・家族のいる地域への同行など、ホームとして出来る限りの支援を行なっています。		

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	入居以前に利用していたかかりつけ医への受診はもとより、協力医療機関による内科・歯科の2週間毎の往診、毎週一回の看護師の訪問により、利用者一人ひとりの体調に合わせた24時間対応の健康管理が行なわれています。		
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	利用者の重度化や終末期に向けた指針を作成し、利用者や家族の方々に説明し、同意をいただいておりますが、看取りに向けての具体的な話し合いは行なわれていません。	○	利用者や家族の方々にとっては、先のことと捉えている現状ではありますが、早い段階から、利用者と家族の安心と納得がいただけるよう、具体的な話し合いの機会を持ち、関係者全体の方針の統一を図る取り組みを期待します。
<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	利用者一人ひとりの自尊心を傷つけることなく、礼儀や言葉遣いに配慮しています。面会簿もカード式になっており、個人記録簿なども適切に管理されています。		
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	ホームとしての一日のスケジュールはありますが、可能な範囲で、一人ひとりの要望に沿った過ごし方を尊重し、外出、レクリエーションなど、柔軟に支援しています。		

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>(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	利用者は職員と一緒に味付け、食事、下膳、食器拭きなどを行ない、静かな音楽が流れる中、和やかな食事風景が繰り広げられています。		
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回の入浴日は設けていますが、一人ひとりの体調、気分に合わせて朝9:00～夕方4:00の間で自由に入浴できるよう支援されています。		
<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	利用者が長年培ってきた得意技を活かし、家庭菜園や花壇の手入れ、モップがけ、洗濯物畳み、雑巾縫い、グッピーの餌やり、新聞紙を利用した袋作りなど、一人ひとりが充実感を持って生活できるよう支援を行なっています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	ホーム周辺の散歩や買物、夏には畑や花壇の水まきなど、外気に触れる機会を多く持てるよう支援が行なわれています。また、月に1～2回の外出行事が、大きな楽しみごとの一つになっています。		
<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	日中は解錠していますが、夜間帯や利用者に危険性が見られる時は、家族の了解をいただき、一時的措置として施錠を行なっています。不意の外出の場合は、地域のSOSネットワークにも協力を要請しています。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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	年に2回、消防署の協力をいただき、日中・夜間想定での避難訓練が行なわれています。そのほかにも年3～4回避難方法を習得するため、防災レクリエーションも試みています。また、災害時には地域での協力をいただくようになっています。		
<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	管理栄養士による、1,600カロリーを基準とした栄養バランスに富んだ献立が作成されています。行事食などは、利用者の希望を取り入れ、楽しみごとの一つとなっています。摂取量や水分量は記録され、職員全員の共有になっています。		
<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	共用空間は広々とした開放感ある佇まいになっており、玄関、居間、ベランダには季節の花や観葉植物が置かれ、季節毎に風景画や利用者の作品など、壁に趣ある飾り付けが施されています。		
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	入居前に使用されていたタンス、鏡台などが配置され、家族の方々の写真や趣味のものが大切に飾られており、利用者の思いが込められた居室となっています。		

※  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。