

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年12月14日

【評価実施概要】

事業所番号	0170100846		
法人名	有限会社 ティー・エイ・シー		
事業所名	オークヴィレッジ かるがも		
所在地	札幌市北区新川4条19丁目5-7 (電話) 011-766-8882		
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20年12月12日	評価確定日	平成21年2月2日

【情報提供票より】 (20年11月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 2 月 7 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	16人 非常勤 0人 常勤換算 14.1人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート	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)	35,000円	その他の経費(月額)	光熱水費 20,000円	
			暖房費(11～3月) 10,000円	
敷金	有(35,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無		
食材料費	朝食	300円	昼食	500円
	夕食	500円	おやつ	100円
	または1日当たり 1,400円			

(4) 利用者の概要(12月12日現在)

利用者人数	17名	男性	5名	女性	12名
要介護1	1名	要介護2	6名		
要介護3	5名	要介護4	4名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 78.8歳	最低	74歳	最高	99歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団 誠医会 よつばクリニック、ゆき小児歯科医院
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの窓からは、隣接の公園が一望でき、ナナカマドの赤い実に集う野鳥のさえずりが身近に聞こえます。ホーム内は、人間行動心理学に基づく、レイアウトが隅々にまで見ることができ、広間とも思える広い廊下、ゆったりとした広さの居間と食堂は、そこに暮らす利用者とスタッフの行動をも、ゆとりが感じられます。医療面での充実した体制と相まって、管理者とスタッフのサービスの質の向上に向けた情熱が、肌で感じるホームと言えます。

【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の取組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の評価で示された改善課題は、入浴時間を午後の時間帯に限定せず、利用者の希望に合わせた入浴の実現でしたが、管理者を中心とした協議により、午前中も湯を張るなど、何時でも入浴可能としました。また、浴室の脱衣箇所には整理棚が置かれ、整理整頓が図られるなど改善されています。</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>ユニット毎にスタッフが、日頃のサービス提供について、気づきなどを持ち寄り作られています。両ユニットで一つに纏められたため、個々のユニットの取り組みが不明瞭となる場合を考えると、ユニット毎の特性や取り組みが活かされる自己評価となるよう改善を期待します。</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>会議の開催時間など、メンバーの参集の都合を考慮し、試行錯誤が繰り返され、現在の定例化に至る苦心の跡が覗えます。会議の内容も地域の方々の協力をいただいて、熱心な協議が繰り返されていますが、これまでの報告事項に加えて、地域に共通したテーマを取り上げるとともに、参集いただくメンバーも固定化をせず、テーマに見合う柔軟性を持ってメンバー構成するなど、会議の活性化を図る取り組みを期待します。</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>管理者は、家族からの意見や要望を聞きながら、ホーム運営に活かすべく日々努力しています。年に1度、家族へのアンケートを実施して、要望などの収集に当たるほか、家族の来訪時には会話を通して意見や苦情、不安を聞きながら対応に努め、ホームの運営改善に取り組んでいます。</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>比較的若い世代の住宅が多い中、町内会の理解をいただきながら、交流の輪が広がっています。町内会のバスレクや行事への参加、また、学童保育の児童達との交流も盛んに行なわれています。ホーム主催の秋祭りには近隣の住民の方々も参加し、賑わいを見せています。ホームでは更に緊密に交流を図るため、年に4回の町内向けの広報活動も行ない、地域との連携に努めています。</p>

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	運営法人の理念並びにホームの介護理念には、地域の中で利用者の暮らしを支えるサービスの文言が明記されています。		
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	毎朝行なわれる申し送りのミーティングでは、理念を唱和して、その日のサービス提供に理念が活かされるよう、スタッフ間で共有を図っています。また、スタッフは常に理念を記載したカードを携行して確認に努めています。		
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	若い世代が多い住宅地の中で、町内会の理解をいただきながら、着実に交流が広がっています。町内会のバスレクや行事にも参加するほか、学童保育のバザーに参加して交流を深めています。ホームの広報誌も年4回町内に回覧していただくなど、啓発も行なわれています。		
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	昨年の評価での課題は、真摯な取り組みにより全て改善されています。今回の自己評価の作成では、各スタッフに気づきなどを記入してもらい、管理者と計画作成者で纏められています。両ユニットが同一のものとなっており、ユニット毎の取り組みが、ともすれば不明瞭となりがちと考えます。	○	日頃の利用者の暮らしを支えるサービスについて、スタッフは改めて振り返り、取り組むべき項目の発見に努められるとともに、ユニット毎の特性を反映した自己評価への取り組みを今後期待します。

札幌市北区 オークヴィレッジかるがも

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	これまでに開催時間など幾多の検討がされています。最近では平日の午後3時に定期的に行なわれ、報告や各種情報の提供などとともに熱心な協議と交流が行なわれていますが、一方でメンバー構成や会議のテーマの固定化も感じられます。	○	ホームでは、避難訓練の日に会議を開催して視察をしていただくなど、配慮がされていますが、これまでの報告などに加えて、地域に共通のテーマを取り上げたり、また、柔軟にメンバー構成を検討するなど、会議内容の活性化を今後期待します。
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	市や区での管理者会議に出席して、情報の交換などしています。また、窓口の担当者とは空き情報など、頻りに交流を行ないながら、サービスの向上に資するよう努めています。		
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合わせた報告をしている	家族の方々への報告は、専ら来訪時や電話などが利用されています。また、毎月利用料の請求に併せて、「かるがも新聞」に利用者の暮らしの情報などを掲載しているほか、預かり金の明細などを添えて報告するなど、家族の方々の信頼をいただいています。		
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	管理者は家族からの意見や要望を聞きながら、ホーム運営に資するよう努力しています。年に1回の家族へのアンケートを通して意見などの収集に当たるほか、家族の来訪時の会話から意見などを聞くように努め、些細なことも業務日誌に記録しながら、サービスの向上に反映させています。		
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	最近スタッフの退職など異動はなく、安定したサービスの提供が可能となっています。新しいスタッフも利用者との馴染みの関係が早くできるよう、ほかのスタッフのフォローを得ています。これからは、スタッフの異動の情報も速やかに家族に知らせる取り組みも予定されています。		

札幌市北区 オークヴィレッジかるがも

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	経験に併せて外部研修には積極的に出席してもらいながら、スキルアップに努めています。研修受講後は「かるがも合同会議」の中で報告して、共有を図っています。また、区の管理者会議が主催する研修会には、スタッフも参加して、研修や交流が行なわれています。		
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	管理者会議では、各グループホーム間の情報交換が行なわれています。また、地区内のグループホーム7箇所からなるネットワーク作りも徐々にできあがり、相互訪問も行なわれつつあります。		
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	入居の申し込みの段階から、利用者と家族の意思を尊重し、ホームの雰囲気に馴染めるよう配慮しています。利用者の安心した様子が確認できるまでサービスを控えめにするなど、十分な気配りを行なっています。		
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	スタッフは、人生の先輩である利用者との暮らしから学びが多く、ともに暮らしながら、心の声を聞けるような会話を大切にしたり、関係作りが続けられています。		

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)
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	利用者の思いや意向は、優しい会話で導くようにしています。また、希望など言葉で表現ができない利用者には、身振り、動作など、これまでの係わりのなかから把握に努め、意向に沿うような支援が行なわれています。		
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	入居の際には暫定的なプランにより支援が行なわれ、モニタリングを経てのカンファレンスで、3カ月の期間で計画が作られます。その間、家族との話し合いで希望などが取り入れられ、利用者にとって最良の支援が得れるよう介護計画が作られています。		
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	月に数回開かれるカンファレンスで、利用者や家族の希望、また場合によっては医師の指導も受けながら、現状に合った介護計画の見直しが行なわれています。毎月の家族向けの新聞配布に併せ、医療や体調の情報を伝えるとともに家族の希望・意見も収集するなど、介護計画に反映するようにしています。		
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	病院の送迎や付き添い、また、買物や銭湯に同行、外食などにホームの車両を使用するなど、ホームの多機能性を活かした柔軟な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)
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	現在ではホームの協力医療機関が、かかりつけ医となって24時間の医療連携体制が整っています。毎週1回の訪問看護も行なわれるほか、年に1回の健診を行ない、適切な医療が受けられるよう支援されています。		
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	重度化に際しての指針があり、入居時には家族の方々に説明がされています。状態によっては1週間をスパンとして医師、家族、管理者の三者による打ち合わせを繰り返して、対応の協議がされており、スタッフ間も情報は共有して、支援にあたっています。		
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	利用者のプライバシーの確保には、スタッフが細心の配慮をしています。居室のネームプレートも取り外し、小さな写真のみとしているほか、面会簿もカード式を採用するなど、気配りが行き届いています。また、スタッフの言葉かけも、利用者の誇りを傷つけることのないよう配慮がされています。		
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	テレビ観戦の利用者、廊下の突き当たりにあるコーナーで、外の風景を眺める利用者など、思い思いのその人らしい暮らしがゆったりと続けられています。		

札幌市北区 オークヴィレッジかるがも

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)
(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	業者から2日毎に配送される食材でスタッフが手作りしています。利用者からは希望を聞きながら、献立に反映するようにして食事が作られています。スタッフも一緒に食事を取りながら、楽しい会話を引き出すなど、笑顔が絶えない食事風景が見られ、食後は食卓の後片付け、食器洗いもスタッフと一緒にこなしている利用者も見る事ができました。		
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	昨年からの取り組み課題で、午後だけでなく、午前中にも入浴の希望に沿えるよう準備されています。現在は希望はありませんが、希望があった際には、いつでも入浴ができるよう、浴槽には湯が張られ準備されています。		
(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	早朝に新聞を取りに行き、各ユニットに配達する役割、金魚の世話役、タオル交換など、利用者はそれぞれの役割を楽しんでいます。また、花見、鯉のぼり見学、ぶどう狩りなどのドライブ、町内での夏祭りや盆踊り、銭湯など、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	ホーム前の芝生での日向ぼっこ、2階ベランダでの食事会、ホーム周辺の散歩のほか、ドライブなど、ホームでの閉じこもりを防止するための配慮がされており、今後、更に外出機会を増やそうとの企画も検討されています。		
(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	夜間の8時30分から翌朝の5時頃までは、玄関のみ施錠が行なわれています。1～2階のユニット間では自由な行き来がされており、一部の利用者は交流もしています。居室は施錠による安眠の利用者もあり、利用者自身で施錠も行なわれています。		

札幌市北区 オークヴィレッジかるがも

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	災害に対応するマニュアルが整備されています。毎年1回の火災避難訓練が利用者、スタッフ全員で行なわれるほか、近隣の住民の方々には、避難場所も含めた協力依頼をするなど、災害に対する意識は強いものがあります。		
(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	食材を提供する業者の栄養管理が行き届いています。ホームでは食事の摂取量や水分摂取量に配慮しながら、一人ひとりの利用者の健康維持の支援に努めています。		
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	畳のコーナーもある広い居間と食堂、また、居間と見違えるほどの広い廊下は、ゆったりとした雰囲気にも包まれており、利用者スタッフの動作もゆったりとして見えます。昨年の取り組み課題の浴室の脱衣箇所も、新たに設置された整理棚により、改善が行なわれています。気温や湿度にも細やかな配慮が見られなど、居心地の良い共用空間作りがされています。		
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	居室には、それぞれ馴染みの家具などが持ち込まれています。テレビ、安楽椅子、じゅうたん、仏壇など、また、壁には若かりし頃の写真や賞状、お孫さんたちとの写真などが、一面に貼られており、安らぎの空間となっています。		

※ 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。