

1. 評価結果概要表

平成 21 年 1 月 22 日

【評価実施概要】

事業所番号	0170100648		
法人名	有限会社さとほろ		
事業所名	グループホーム さとほろ		
所在地	札幌市中央区宮の森1条6丁目1-16 (電話) 011-618-0386		
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12月16日	評価確定日	平成21年1月22日

【情報提供票より】 (20年11月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 <u>平成</u> 14 年 3 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	22 人 常勤 12人, 非常勤 10 人, 常勤換算 14.3 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	6 階建ての 3 ~ 4 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)	55,000 円		
その他の経費(月額)	18,000 円		
敷 金	有 (110,000 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円) <u>無</u>	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 1,333 円		

(4) 利用者の概要 (11月 28日現在)

利用者人数	18 名	男性 7 名	女性 11 名
要介護 1	2 名	要介護 2	2 名
要介護 3	5 名	要介護 4	4 名
要介護 5	5 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 85.8 歳	最低 79 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	慈啓会病院 友愛歯科診療所 清明館診療所
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

交通の便の良いマンションの3~4階に開設された事業所で、当初から家族会を作り、家族との協力体制を築いている。2か月に1回、運営推進会議、家族会を同日に連動開催するなどして本人の生活の質向上に向けて情報、意見交換を行なっている。家族の来訪も多い。運営者は職員を育てる取り組みに力を注ぎ、各種研修会への参加を推進している。ボランティアの受け入れにも積極的で、草の実会、近所の主婦等が定期的に来訪し手伝いをしてい。事業所での看取りを経験しており、24時間医療体制の確保や利用者の希望に応じて訪問看護、歯科、皮膚科、眼科の往診も可能である。利用者が日々笑顔で暮らせるよう、運営者、職員が意欲的に取り組んでいる事業所である。

【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>前回の課題は3点で運営者、職員と共に検討しながら取り組んでいる。まず理念については「地域に根ざした」の文言を加え、地域とのつきあいでは運営推進会議、散歩など外に出る機会を利用し徐々に理解を深める努力をしている。災害対策は建物の構造上のこともあり継続中である</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>職員ルームに評価用紙を置きユニットごとに全職員の気づきを記入、ユニット責任者が集約して作成、会議に提出し完成版とする。運営者、職員は自己評価及び外部評価の意義を理解し、改善課題があれば全職員で話し合い改善に努めている。</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>2か月に1回、運営推進会議と家族会を同日に連動開催し、事業所での利用者の暮らしぶりや評価への取り組み状況等について報告し、質問、意見、情報等を交換し、よりよいサービスに繋がるよう努めている。</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>家族等が来訪しやすい雰囲気作りに努め、意見や苦情等、気軽に話してもらえよう心がけている。家族会も組織され、議事録を作成し、発言内容は運営に反映できるよう努めている。重要事項説明書には外部苦情申し立て機関、事業所の苦情窓口等が明記されている。月1回ホーム便りを発行し、利用者の暮らしぶり等を家族に報告している。</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>町内会に入会し、利用者と共に総会、清掃活動、花壇の整備等の町内会の行事、子供会主催の夏祭り、保育園の運動会に参加し、近隣の住民との交流に取り組んでいる。散歩したり、買い物に行ったりする際に出会う人には積極的に挨拶するよう心がけ、事業所への理解を得るよう努めている。</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)
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	前回評価での改善指示を受けて、全職員で地域密着型サービスの理念に沿う内容を検討した結果、「地域に根ざした」という文言を書き加えることとし、事業所独自の理念をつくりあげている。		
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	玄関、職員ルーム等にわかりやすく掲示しており、ユニット会議、朝夕の引継ぎ等で理念を共有するよう努めている。		
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	町内会に入会し、利用者と共に総会、清掃活動、花壇の整備等の町内会の行事や子供会主催の夏祭り、保育園の運動会に参加し、近隣住民との交流に努めている。		
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	職員ルームに評価用紙を置き、全職員が記入しユニット責任者がまとめている。運営者、職員は自己評価及び外部評価の意義を理解している。表出された課題があれば全職員で話し合い改善に努めている。		

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	2ヶ月に1回、運営推進会議と家族会を同日に連動して開催し、事業所での利用者の暮らしぶりや評価への取り組み状況等について報告し、意見や情報を交換し、よりよいケアに繋がるよう努めている。		
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	利用者の課題解決に向けて、不明な点が生じた場合には随時、区の担当者と連絡をとり、サービスの質向上に努めている。		
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	月1回発行のホーム便り、家族会、家族の来訪時等で利用者の個々の生活の様子や健康状態、行事、職員の異動、金銭管理等を報告している。		
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	職員は家族等が来訪しやすい雰囲気づくりに努めている。家族会が組織され、意見、苦情等を発言できる場とし運営に反映できるよう努めている。議事録を作成している。重要事項説明書等には外部苦情申し立て機関、事業所の苦情窓口等が明記されている。		
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	運営者は職員の待遇等に考慮し、離職を最小限に抑えるよう努めている。やむを得ず代わる場合には、馴染むまで新採用の職員に先輩職員が一人付き指導し、職員交代時における利用者のダメージを防ぐ配慮をしている。		

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	1階の職員ルームに外部研修の要綱を掲示し、希望を募ったり、職員の段階に応じ義務付けたりしている。受講した職員は報告書を作成し、ユニット会議で発表し周知している。報告書、資料等はいつでも閲覧できるように、綴って職員ルームに保管している。		
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	中央区のグループホーム協議会に加盟し、勉強会、研修会等に参加している。近くの間業者とは互いに訪問しあって交流を深め、協働しながらサービスの質向上に努めている。		
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	家族の都合で本人が納得のないまま入居に至るケースもあるが、本人の思いを尊重し落ち着いた生活をおくれるよう配慮している。時には本人の気持ちを代弁して家族に伝えることもある。利用に至ることで事業所と自宅とで離れる家族への不安も考慮し、家族と相談し週2回家事手伝いという事で来訪してもらい他の利用者、職員と馴染みの関係をつくりながら入居支援を行なったケースもある		
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	職員は利用者との信頼関係を深めるために家事、さとほろ農園、外出レクリエーションなどを通じて本人のできることを見つけ、一緒に行うことによって、共に支えあう関係を築くよう努めている。		

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	日々の暮らしの中での会話や表情等や家族からの情報を得て本人の思いや意向の把握に努めている。		
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、担当者がアセスメントし、職員の見えるところへ掲示し、他の職員の気付き、アドバイス、意見等を記入して毎月の会議で話し合い、一人ひとりに合った個別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	3ヶ月の見直し期間を設定しているが、状態が変わればその都度の見直しを行い、本人、家族とも話し合い、現状に即した計画を作成するよう努めている。		
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	通院介助、以前に住んでいた場所へのドライブ、入居後に生じた利用者の家族に対する事業所入居への支援等、その時々々の要望に応じた柔軟な支援をしている。		

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)
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	協力病院と連携し、適切な医療を受けられるように支援している。入居前に利用していたかかりつけ医への通院希望があれば原則家族が付き添う事としているが、家族の都合が悪い場合は事業所にて通院介助を行っている。		
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	重度化や終末期の対応に向けて本人の状態を確認しながら家族と共に話し合いを持ち、かかりつけ医とも相談し、本人や家族の意向に沿う支援に努めている。方針については関係者全員で共有し、すでに事業所での看取りを経験し取り組みが行なわれている。		
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	玄関の棚の上に置いてあるノートを利用した面会簿が一覧になっており、個人情報の取り扱いに配慮が望まれる。	○	面会者がある場合は一覧表にしておくのではなく、個別記帳などその都度の対応や工夫が望まれる。
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、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	日頃から利用者の要望を汲み取る努力をし、無理強いすることなく一人ひとりに合った暮らしが出来るよう買物や散歩などの生活支援を行っている。		

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)
(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	利用者一人ひとりの力量に配慮しながら、食事の下ごしらえ、盛り付け等を一緒に行っている。食事時は音楽を流したり、会話をするなど楽しいひと時になるよう心がけている。		
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	浴室は構造上段差があるが工夫しながら、基本的には週2回の入浴を確保し、できるだけ希望に沿った支援をしている。利用者同士と一緒に入ることもある。入浴拒否の場合はその理由、タイミング、声かけなどを工夫し利用者の気持ちに配慮して支援している。		
(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	料理の手伝い、茶碗ふき、カラオケなど本人の役割や楽しみごとを引き出す場面づくりを行い、張りのある日常生活が過ごせる配慮に努めている。		
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	買物、散歩、ドライブなど外出支援を行なうことによって、短時間でも利用者が外の空気に触れ気分転換ができるよう努めている。		
(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	防犯のため夜間は施錠するが、日中は鍵を掛けないケアを実践している。		

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ている	毎日ストーブやガス器具の点検等を行ない検査表に記入している。年2回、消防署の協力のもと避難訓練を実施している。緊急時の連絡網、マニュアルを作成し職員ルームの壁に掲示している。備蓄の準備はしていない。地域の人に協力を得られるよう働きかけを行っているが理解までに至っていない。	○	マンションの3～4階に位置しており、利用者の身体の重度化を考慮し、地域の協力体制は不可欠である。町内会を始め関係機関への更なる働きかけを期待したい。備蓄の準備も望まれる。
(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	退院後の利用者が再び口から食べられるよう状態に応じた支援をしている。冷蔵庫にある材料を見てその日の献立を決め献立表に記録している。栄養士はいるが一人ひとりの栄養摂取を計算したことがない。	○	食は利用者にとって楽しみのひとつでもあり、季節感、食欲を引き出す献立の工夫、カロリーの不足、栄養の偏りがいか定期的に専門的観点から栄養士にチェックしてもらうことが望まれる。
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	マンションの一郭を改装した事業所なので、限られたスペースで段差もあるが、随所に工夫がされていて居心地よく過ごせるよう配慮されている。季節感のある品や家庭的な雰囲気醸し出す手作り品が飾られ、柔らかな光のあたる落ち着いた共用空間となっている。		
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	各居室には使い慣れた筆筒や思い出の品等があり、本人が自由にゆっくり寛ぐことができるよう配慮されている。各居室には温湿度計が設置され快適に暮らせるよう配慮している。		

※  は、重点項目。