

1. 評価結果概要表

平成 20 年 12 月 25 日

【評価実施概要】

事業所番号	0170201412		
法人名	はまなす介護センター株式会社		
事業所名	はまなす介護センター光星		
所在地	〒 065-0013 札幌市東区北13条東13丁目2-3 (電話) 011-752-2100		
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11月28日	評価確定日	平成20年12月25日

【情報提供票より】 (20 年 10 月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・ 平成 15 年 8 月 6 日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	22 人 常勤 21人, 非常勤 1 人, 常勤換算 14.8 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	4 階建ての 2 ~ 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)	35,000~45,000 円		
その他の経費(月額)	光熱水道費 17,000円 暖房費 (11月~3月) 7,000円		
敷 金	有 (35,000~45,000円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
	無		
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1ヶ月	29,000 円	

(4) 利用者の概要 (10 月 1 日現在)

利用者人数	27 名	男性 8 名	女性 19 名
要介護 1	11 名	要介護 2	6 名
要介護 3	8 名	要介護 4	2 名
要介護 5	名	要支援 2	名
年齢	平均 81.3 歳	最低 64 歳	最高 100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	南札幌病院、クラーク病院、さくらデンタルクリニック
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、平成15年に既存の建物を活用し開設した3ユニットの事業所である。地下鉄から10分という立地条件に恵まれた住宅街に、事業所の4階建ての建物が違和感無く馴染んでおり、1階はケアハウス、2階~4階までを3ユニットで活用し、エレベーターも完備している。訪問時はクリスマスを間近に控え、事業所内は手作りの作品で彩られ、温かな家庭的雰囲気にも包まれていた。開設者からの「幸せになる」の理念を、昨年引き継がれた運営者も継承し、職員と共に理解を深め共有を図り、利用者への支援に真摯に取り組んでいる。来年度より更に職員体制を強化し、利用者により良いケアサービスの実現に向け、3人の管理者が協働で取り組み期待できる事業所である。

【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) 3ユニット間の管理者の退職による大幅な入れ替えが有り、前回の外部評価結果の課題についての具体的な改善までには至っていない。
	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4) 管理者及び職員は、評価の意義を理解し、自己評価は職員全員で取り組み管理者がまとめ、職員は自らのケアサービスの振り返りに繋げている。しかし、前回の外部評価結果の課題については具体的な改善が図られていない。改善シートを作成し、全職員で改善に向けての具体案の検討や実践に繋げる為の努力をし、質の確保に努めて頂きたい。
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) 3ユニット間で管理者の大幅な入れ替えが有り、昨年の9月以降開催できる環境が作れず、2ヶ月に1回以上の開催という省令に沿った取り組みには至っていない。運営推進会議への参加メンバーも更に幅広い立場の人達に呼びかけたり、多くの家族にも参加して頂くように積極的な働きかけが大切である。来年度早々には、事業所の職員体制の拡大を図る計画が有るとの事、運営推進会議も年間を見据えた計画を立て実施する事を期待する。
	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) 意見箱を各ユニットに設置しており、重要事項説明書には第三者の苦情相談窓口も明記し、説明している。来訪時は勿論、電話連絡時や食事会などの行事への参加時などでも、気軽に意見や要望を伺い、運営に反映している。ケアプラン作成時にも意向を聞きだし反映に努めている。
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、お祭りや盆踊りなどの行事にも積極的に参加している。また保育園の行事にも招待され地域に出かけての交流に努め、お返しに園児をクリスマスに招待するなどの双方向の交流を深めている。

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	母体法人の運営理念として「幸せになる」を掲げ、その思いを事業所も継承し、実現に向け日々取り組んでいるが、地域密着型サービスの果たす役割を反映した事業所独自の理念を作り上げていない。	○	母体法人の基本理念を基盤にしつつ、地域密着型サービスの本質を職員全体で話し合い理解を深め、ケアの方針、目標を明確にした事業所独自の理念を作り上げることを期待する。
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	理念については、日々の申し送りやカンファレンスにて話し合う機会を持ち、理念を意識しながらケアに取り組んでいる。理念は、常に職員の目に届く位置に掲示し、共有を図っている。		
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、お祭りや盆踊りなどの行事にも積極的に参加している。また保育園の行事にも招待され地域に出かけての交流に努め、お返しに園児をクリスマスに招待するなど双方向の交流を深めている。		
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	管理者及び職員は、評価の意義を理解し、自己評価は職員全員で取り組み管理者がまとめ、職員は自らのケアサービスの振り返りに繋げている。しかし、前回の外部評価結果の課題について具体的な改善が図られていない。	○	管理者の退職などの已むを得ない事情もあるが、外部評価結果の課題については、改善計画シートを作成し、全職員で話し合いの上、改善に向けての具体案の検討や実践に繋げるための努力をし、質の確保に努めて頂きたい。

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	3ユニット間で管理職の大幅な入れ替えが有り、昨年の9月以降開催できる環境が作れず、2ヶ月に1回以上の開催という省令に沿った取り組みには至っていない。	○	運営推進会議への参加メンバーも更に幅広い立場の人達に呼びかけ、家族にも多く参加して頂くように働きかけが大切である。来年度早々には、事業所の職員体制の拡大を図る計画が有るとの事、運営推進会議も年間を見据えた計画を作成することを期待する。
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	市町村とは、管理者会議等の機会を利用して、事業所の実情や入居者状況の報告などに情報交換を行なっている。		
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	不定期ではあるが、広報を発行し季節の行事報告や暮らしぶりなど、スナップ写真を掲載し伝えている。また毎月の請求書発行に合わせて、個別にお便りを書き健康状態や金銭状況など詳細に報告し、家族の来訪時や電話の際にも適時報告を行なっている。		
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	意見箱を各ユニットに設置しており、重要事項説明書には第三者の苦情相談窓口も明記している。来訪時は勿論、食事会などの行事への参加時などでも、気軽に意見や要望を伺い運営に反映している。ケアプラン作成時にも意向を聞きだし、反映に努めている。		
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	管理者は出来るだけ馴染みの職員が定着する環境作りに努めているが、已むを得ず離職した場合は、1ヶ月の引継ぎ期間を持ち、利用者のダメージの緩和に努めている。家族には、来訪時や便りにて職員の異動を報告している。		

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	職員の経験年数などを踏まえて、管理者側から外部研修の参加を促す要請は有るが、希望者が望む研修を受ける機会を確保するまでに至っていない。研修後の報告も充分とは言えず、職員間での情報の共有が図れてはいない。	○	外部研修は、希望する職員がそれぞれの段階に応じたテーマの研修に参加出来るように、計画性を持った取り組みを期待したい。また、研修の報告もカンファレンスなどで発表の機会を作り、職員の資質の向上に活かされる事を望む。
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、地区の連絡会や管理者会議に参加し情報交換を行い、またネットワーク作りや勉強会を通して、サービスの質の向上に取り組んでいる。	○	東ブロックの管理者会議において、他同業者との職員間レベルでの交流の機会を持つ取り組みが検討されている。交換研修や相互訪問などの学ぶ機会を多くして、サービスの向上を図り、職員育成への取り組みに期待したい。
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	利用前には本人、家族と充分面談を行い事業所も見学して頂き、安心して納得のいくサービスを利用して頂けるよう、お試し期間と名した一泊体験にも応じ、段階的な支援を家族の協力のもと行っている。		
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	利用者は人生の先輩であるという認識を職員間で共有している。知識や経験豊かな利用者の意見や希望を伺いながら、お互いが協働し和やかな生活が出来るように、場面作りや声かけを行なっている。		

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)	○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)
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	日々の関わりの中で、会話や行動から本人の希望や思いの把握に努めている。把握が困難な場合は、家族からの情報や生活暦を参考にして、更に本人のしぐさや表情等による訴えを見極め意向に沿うよう努めている。		
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、家族の意見や要望を取り入れ、アセスメントに基づき、介護支援専門員のもと、カンファレンスやモニタリングを実施し、全職員で検討、共有し作成されている。		
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	作成された介護計画の遂行状況を確認し、その効果を評価しながら、見直し期間を3ヶ月に設定されているが、利用者の心身の状態変化時には、本人、家族の意向を反映し、現状に即した見直しが行われている。		
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	医療連携加算体制を活かした健康管理支援が行われている。また本人、家族の状況に応じて、通院介助や送迎、買い物など柔軟かつ適切に自主サービスを活かした支援を行っている。		

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)
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	2週間に1度の協力医療機関による定期訪問診療を行なっていて、医師とは良好な信頼関係が築かれている。希望により入居前のかかりつけ医による受診も支援している。看護師職員も在籍しており、日常的にきめ細やかな健康管理が行なわれている。		
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指針を明文化しており、入居時に家族に説明し同意を得ている。重度化した場合は、家族、医師、職員間で話し合いを行い、事業所として出来得る支援についての共有が図られている。		
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	日々の関わりの中で、本人の希望や思いの把握に努めている。把握が困難な場合は、家族からの情報や生活歴を参考にして、更に本人のしぐさや表情等による訴えを見極め意向に沿うよう努めている。記録等の個人情報についての管理、保管の徹底も図られている。		
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、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	利用者一人ひとりが望む過ごし方を支援したいと日々職員は努めているが、時に已むを得ず業務を優先する事が有る。	○	限られた職員体制の中で、個別性のある支援を行うには限度を感じる時も有ると思うが、決して諦めるのではなく、家族や地域住民の協力でボランティアの活用など、町内会の回覧板なども活用し、多方面に支援の輪を広げる努力を重ねる事を期待し、利用者の希望に沿う支援が望まれる。

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	職員は利用者の意思や気持ちを大切にして、食事の準備や片付けを一緒に行なっている。食材については業者からの納入であるが、管理栄養士によるバランスの取れた献立となっている。時には出前や外食・行事食などで希望を取り入れ、毎日の食事が豊かで楽しいものにな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	入浴は体温・脈拍・血圧など心身の状態に応じて、利用者一人ひとりの希望を重視し支援している。入浴を拒む利用者には言葉かけやタイミングの工夫を行い支援している。		
(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	利用者の生活歴や家族からの情報を基に、負担にならない様な（掃除・縫い物・金魚のエサやり）楽しみ事や役割を見つけ、毎日楽しく張りの有る暮らしに繋がる支援をしている。		
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	利用者の希望により散歩や買い物、ドライブなどの支援をしているが、職員の配置により日常的に積極的な支援には至っていない。	○	気分転換やストレス発散、五感刺激の機会として外出は貴重である。職員のシフトの見直しと家族や地域住民の協力にボランティアの活用に努め、利用者が自由に外出を楽しめる支援が望まれる。
(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	日中は玄関及びユニットごとの入り口は開放されている。外出傾向の利用者に対しては、行動の把握に努め見守っている。夜間は防犯上施錠している。		

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	年に2回の防災訓練・救急救命訓練を職員同士連携を取り、利用者と共に実施している。事業所には、避難器具及び自動火災通報器が設置されているが、災害時での地域住民との協力体制作りまでには至っていない。	○	いつ発生するか予測できない災害には、あらゆる事態を想定した訓練が必要であり、利用者の暮らしの安全を考えると、職員だけの連携では限りがあり、是非とも地域住民の理解と協力を得る必要がある。訓練への参加を呼びかけ、体制を作り上げる事を期待する。
(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	管理栄養士によるバランスの取れた献立になっている。食事、水分の摂取量は記録し、1日の摂取量が不足の利用者にはタイミングを図り補給に努めている。食事については、状態に合わせ、刻み食など摂取しやすい工夫がされている。		
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	会社の寮を改造した事業所の為、共有空間は広くは無いが、明るく家庭的な雰囲気の中、清潔感が保たれている。訪問時はクリスマスの飾りつけが季節を感じさせ、温かみに溢れた居心地の良い空間になっている。		
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	一人ひとりの意向を尊重し、馴染みの家具や仏壇が持ち込まれ、壁には写真や絵が飾られており、居心地の良い居場所となっている。		

※  は、重点項目。