

# 1. 評価結果概要表

平成 21 年 2 月 20 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170200968		
法人名	合資会社 笑顔と思いやりの和		
事業所名	グループホーム 和		
所在地	〒002-8022 北海道札幌市北区篠路2条7丁目6-12 (電話) 011-771-6139		
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	2009/2/20

【情報提供票より】 (平成20年11月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和 <u>平成</u> 14 年 7 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	11 人 常勤 7 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 9 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての 1 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)	30,000 円		
その他の経費 (月額)	食費 39,000 円、水道光熱費 25,000 円、暖房費 5,000 円 (11 月～3 月)		
敷 金	有 ( 円)	<u>無</u>	
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
食材料費	朝食	350 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 150 円
	または1日当たり 1,300 円		

### (4) 利用者の概要 ( 11 月 10 日現在 )

利用者人数	9 名	男性 2 名	女性 7 名
要介護 1	2 名	要介護 2	2 名
要介護 3	4 名	要介護 4	0 名
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 78 歳	最低 65 歳	84 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	やしま内科・消化器科クリニック
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR 篠路駅からは徒歩6分の利便性の良い住宅街にあり、2階建ての建物の1階を利用した1ユニットの事業所である。2階は2軒のアパートとなっており一般の住民が住み、隣近所とのお付き合いもあり、地域に馴染んでいる。ホーム長は看護師で、病院での高齢者介護の経験から、より家庭的で人間らしく暮らせるような介護を実践したいとの熱い思いで事業所を開設した。そうした思いが理念の随所に活かされ、家庭的で暖かな雰囲気のある事業所である。穏やかな性格の室内犬(柴犬)も同居しており、利用者の癒しともなっている。日中の職員の配置も多く、利用者の見守りが行き届いた安心感の持てる事業所である。

## 【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>理念の共有と日々の取り組み、運営推進会議の活用などの改善課題については、管理者自らリーダーシップを発揮し、改善に取り組んでいる。家族への報告や同業者との交流などについては改善の必要性を認識しているので、さらに質を高めるような取り組みを期待したい。</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>自己評価は、ミーティングで職員の意見を吸い上げ作成している。外部評価結果を職員に配布して、ミーティングで確認しているが、改善に向けての課題解決への取り組みは十分とは言えないので、改善策や改善計画を全職員にて検討する事が望まれる。</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>昨年度より開催されており、ほぼ3ヶ月に1回の開催となっている。議題は、事業所の運営状況の他に町内の夏祭りなどへの参加や避難訓練の実施などであり、少しずつ地域に根ざした内容となっている。メンバーも民生委員や家族、隣人、消防署、地域包括支援センター職員、町内行事担当者など充実しているので、今後は、さらに回数増に取り組んで地域に密着できる運営を期待したい。</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>苦情対応窓口を明示しており、ご意見箱も設置されているが、投函された実績は無い。面会時には、利用者や家族に声かけを行ない、希望や要望を伺っている。要望があれば、ミーティングなどに反映させて改善に努めている。</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>事業所周辺は住宅街で、隣近所とは普段からお付き合いもある。犬の散歩などで、利用者と地域住民が触れ合う機会も多い。避難訓練では、隣近所を誘って消火器訓練をするなど、地域との交流に努めている。2階アパートの住民とは、クリスマス会などにも参加してもらうなどの交流もある。</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)
<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	理念は「安心と尊重」「利用者に対し公正」「グループホームへの社会的評価を高め明るい長寿社会を目指す」の3点であるが、地域の中で利用者を支えるという地域密着型サービスとしての理念が文章化されていない。	○	地域密着型サービスとしての意義を理解し、利用者が地域の一員として暮らせるよう、その関係性を重視した内容を理念に盛り込むことが望まれる。
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、事務所に掲示されている。2ヶ月に一度開催する全体ミーティングでは、常に理念を確認するようにしている。安心と尊重、公正の理念は、常にケアの実践に結び付けている。		
<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	2階アパートの住民をはじめ隣近所とは普段からの付き合いが有り、犬の散歩などで利用者と近隣住民が触れ合う機会も多い。町内会の夏祭りなどにも参加しており、地域との交流を大切にしている。		
<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	自己評価は、ミーティングで職員の意見を吸い上げて作成している。外部評価結果を職員に配布して、ミーティングで確認しているが、改善に向けての課題解決への取り組みは十分とは言えない。新人職員への説明も不十分である。	○	自己・外部評価を通して明確になった課題について、新しい職員への説明も徹底した上で、改善策や改善計画を全職員にて検討する事が望まれる。

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	運営推進会議は3ヶ月に1度の頻度で開催が定着しつつあり、事業所の運営の他、地域の行事などが話し合われ、率直な意見交換が行なわれている。メンバーも地域の方が多く、今後の活発な運営が期待できる。		
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	市や区の担当者とは、成年後見制度の利用などを相談したり事業所運営の意見を伺うなど、双方向的な協力や連携に努めている。		
<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	面会に来る家族にはその都度、また、訪問が少ない家族には写真に一筆添えた手紙で状況報告を行なっている。ホーム便りは発行していない。利用料金等の領収書には、レシートのコピーなど明細を付けているが、請求書に明細内訳が無い。	○	請求書に明細が無いと支払う根拠がわからないので、請求書の段階で明細内訳を添付することが望まれる。又、ホーム便りなどの機関紙の発行も、家族への情報提供が安心感に繋がり、信頼を深める機会となるので、検討が望まれる。
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	苦情対応窓口を明示しており、ご意見箱も設置しているが実績が無い状況である。利用者や家族には声かけをして希望や要望を伺っている。要望があれば、ミーティングなどに反映させて改善に努めている。		
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	管理者は日頃より職員とのコミュニケーションを重視しており、離職者がいる場合も、利用者には十分な説明を行ない引継ぎにも配慮している。離職してからも、野菜の差し入れや行事への参加など付き合いが継続している人も多い。		

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	内部研修は徐々に実施する回数が増しているが、外部の研修会に計画的に参加させるまでに至っていない。	○	職員育成の重要性を認識し、研修の情報収集を行ない、計画的に外部研修を受講する仕組みを確保することが望まれる。
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	管理者は区の連絡会などを通じての交流はあるが、職員には交流の機会は少なく、また、事業所側から積極的に交流を行う取り組みも実施されていない。	○	地域の中にグループホームが数箇所あるので、職員間のレベルで勉強会や相互訪問など交流の機会をつくり、協働して質の向上を図ることが望まれる。
<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	利用に当たっては必ず事業所を見学をして頂き、サービス内容や雰囲気などを納得した上で、サービスを開始している。昼食も他の利用者と一緒に摂って雰囲気に馴染める機会を提供している。また、職員が利用者宅を訪問し、生活状況を把握するなどしている。		
<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、利用者の希望や喜び、不安や苦しみを把握するよう努めており、利用者を尊重している。利用者も、できることは自分で行なう姿勢が自然に身について、学び支え合う関係が築かれている。		

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	意思の表出が困難な利用者には、寄り添ったケアをする中で把握し、本人本位となるようにミーティングなどで検討している。		
<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	介護計画は、ミーティングで職員が意見を出し合い、それを基にケアマネジャーが作成している。センター方式を取り入れ、利用者の思いや経歴、趣味嗜好、家族からの情報などを考慮している。		
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	介護計画は3ヶ月ごとの定期見直し機関を設定し、職員間で意見を出し合い見直しが行なわれているが、利用者の状態に変化があればその都度見直しを行なっている。		
<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て、通院の送迎など対応している。通院には看護師である管理者が同伴することが多い。また、住民から認知症の相談を受けるなど事業所機能を還元する取り組みも実施している。		

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	本人・家族の希望により、2週間に一度協力医による訪問診療を受けている。その他の疾病は、近隣の専門医に看護師である管理者が同伴して受診し、きめ細やかな情報伝達が行なわれている。協力病院とも良好な関係を築いている。		
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	入居時に、利用者・家族と重度化した場合等の方針を話し合っている。事業所では、経口摂取できなくなった段階で、医療的な対応を検討するようにしており、その方針は、利用者・家族にも伝えて了解を得ている。		
<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	プライバシーを重んじるよう日常のケアの場面では徹底されているが、個人情報使用同意書が未作成である。	○	重要事項説明書に「個人情報を用いる場合はあらかじめ文書により同意を得る」と記載しているので、個人情報使用同意書を早急に作成し、同意を得ることが望まれる。
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	家族的な雰囲気の中で利用者の個性を大切に、利用者の希望に沿って個別的な支援を行っている。利用者は自分の居場所を見つけ、ゆったりと暮らしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みを聞きながらメニューを決めている。利用者の自立度に応じて、準備や後片付けなどもできる範囲で行っている。食事の時間も、職員と利用者が一体となって皆でよく語り合いながら楽しく食事している。		
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	入浴は、基本的に利用者が入りたいと希望する時間に実施している。見守り程度の利用者には希望があれば夜間でも対応している。介護が必要な利用者には、ある程度時間を決めて対応している。		
<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	利用者の希望や有する力を踏まえ、犬の散歩や畑作り、モップがけや日めくり、コンビニへの買い物など様々な役割や楽しみごとの場面を作り出し活かしている。		
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	利用者の希望に沿って散歩や買い物等に対応している。また、介護タクシーを使用して、回転寿司やバイキング、ホテルでの食事を楽しむ等、積極的に戸外に出る機会を工夫している。		
<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	日中は玄関の施錠はしておらず、センサーを付けてリスク管理をしている。利用者の外へ出る様子が見られたら、行動を共にするなど抑制しない配慮をしている。		

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)
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2回避難訓練を実施し、夜間を想定した訓練も行っている。秋の避難訓練では、隣近所の方にも参加していただき、消防署から消火訓練などを受けている。		
<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	水分は最低1500cc補給を目途に好みの飲み物を提供して、個別に記録している。食事は、「食事には特に力を入れている」という管理者の意向により、内容もよくボリュームもあり、利用者の喫食状況も良い。ミキサー食などを普通の器に盛り付ける工夫をしている。		
<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	ダイニング兼リビングは円卓を置いて、ソファには犬がのんびり寝ているなど、落ち着いた雰囲気である。神棚もあり、また季節の行事の飾りつけもあるなど暖かい雰囲気が感じられる。トイレは全自動で清潔で、洗面室にはタオルを干すなど湿度にも配慮している。		
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	居室には、利用者が冷蔵庫を置くなど使い慣れた馴染みの家具や生活用品があり、好みの生活環境を作っている。		

※  は、重点項目。