

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年2月22日

【評価実施概要】

事業所番号	0170501480		
法人名	有限会社 ケイアンドケイ		
事業所名	グループホーム ほほえみ		
所在地	札幌市白石区平和通15丁目北2-12 (電 話) 011-863-5511		
評価機関名	株式会社 社会教育総合研究所		
所在地	札幌市中央区南3条東2丁目1		
訪問調査日	平成21年2月19日	評価確定日	平成21年3月2日

【情報提供票より】 (21年1月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 4月 1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 13人, 非常勤 3人, 常勤換算 13.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート壁式 造り
	2 階建ての ～ 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）	65,000円		その他の経費（月額）	水道光熱費 18,000円
敷金	有（円）	無		暖房費（11-3月）6,000円
保証金の有無 （入居一時金含む）	有（円） 無		有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	400円	昼食	400円
	夕食	500円	おやつ	100円
	または1日当たり円			

(4) 利用者の概要 (1月 15日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護 1		名	要介護 2	8 名	
要介護 3	3 名		要介護 4	2 名	
要介護 5	5 名		要支援 2		名
年齢	平均 84 歳	最低 73 歳	最高 96 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	クランク病院、北楡病院、にひら歯科、紺野整形外科クリニック
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同一法人内にグループホーム3つと有料老人ホームを有し、互いに連携の利点を生かして運営している。設立に深く関わりのあった医療法人との連携が緊密で、利用者・家族の安心の背景になっている。建物はグループホーム向けに特別に配慮した設計で、入り口には多目的に利用できる広い吹き抜けの中玄関を構え、各ユニットのフロアには食道兼リビングの両側にサブリビングのようなスペースが続き、スタッフルーム、台所から全体が楽に見渡すことができる巧みな構造になっている。重度化が進んでいる中でも、生きる力を最大限に活かすケアに力を要れ、口からの食事、おむつやパットを使わない排泄、できるだけ歩くことに強いこだわりを持って質の高い介護を実践している。

【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)
	前回評価の改善課題は管理栄養士による栄養管理と職員の栄養学習であったが、いずれも実現している。
	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目：外部4)
重点項目②	評価の意義を全職員に伝えた上で、各職員の経験などに応じて項目を割り振り、評価の考案を求め、管理者がまとめた。職員は評価を通じて日常の業務を見直すと同時に、改善課題については全員で話し合い、実現に取り組んでいる。
	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)
重点項目③	2ヶ月に1回の開催が定着している。ホームから施設の運営状況、行事、利用者の生活ぶりや空き室状況などを報告し、災害時の援助や避難訓練、周辺の草刈に対しての協力要請などを行って、質疑や討論を行っている。包括支援センター担当者を講師とした講話で参加者の理解を深めている。町内会からは行事への参加勧誘があり、交流につながっている。
	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)
重点項目④	玄関先に意見箱を設置し、毎月の手紙で率直な意見を求め、来訪の折には気軽に言えるような場面作りに心がけ、意見や苦情がないかどうか、確認をしている。意見や要望があった時は、マニュアルに沿って報告書を作成し、施設長に報告し、改善に向けて職員全員で話し合いを行っている。
	日常生活における地域との連携 (関連項目：外部3)
重点項目④	町内会に加入して盆踊り、神社のお祭りなどの行事に参加し、子どもみこしが事業所前まで来てくれるなどの交流をしている。また町内の資源ゴミ回収に協力している。子どもを犯罪から守る「こども110番防犯協力店」を請けており、その確認のために小学生が事業所に見学に来ることがある。

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	住み慣れた地域で家庭的な雰囲気のもと、尊厳を保ち、持てる力を最大限引き出せるように、という内容の理念を掲げている。		
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	理念は各フロアの事務所の横に掲示している。職員は日常業務の中で折に触れて、あるいはカンファレンスなどの中で理念を想起し、理念に沿ったケアの実践に努めている。		
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	町内会に加入して盆踊り、神社のお祭りなどの行事に参加し、子どもみこしが事業所前まで来てくれるなどの交流をしている。また町内の資源ゴミ回収に協力している。子どもを犯罪から守る「子ども110番防犯協力店」を請けており、その確認のために小学生が事業所に見学に来ることがある。		
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	評価の意義を全職員に伝えた上で、各職員の経験などに応じて項目を割り振り、評価の考案を求め、管理者がまとめた。職員は評価を通じて日常の業務を見直すと同時に、改善課題については全員で話し合い、実現に取り組んでいる。		

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	ホームから施設の運営状況などを報告し、災害時の援助や避難訓練、周辺の草刈に対しての協力要請などを行って、質疑や討論を行っている。包括支援センター担当者を講師とした講話で参加者の理解を深めている。町内会からは行事への参加勧誘があり、交流につながっている。		
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	管理者会議・研修会に参加する他、市には定期的に情報を提供し、書類などはできるだけ郵送ではなく持参して細かなことも直接話し合って相談するようにしている。成年後見制度の利用など、困難な事例について相談し、助言を得ることもある。		
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	3ヶ月に1回、広報誌「すずらん」を送付する他、毎月ケアプラン、生活の様子などを記した手紙、写真を送付し、細かな報告を行っている。健康状態の変化や受診があった時はその都度連絡している。金銭出納は面会時に確認サインを貰うか、郵送するかしている。	○	職員の異動についても、決まった形で連絡する手段を講じるよう、期待したい。
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	毎月の手紙で率直な意見を求め、来訪の折には気軽に言えるような場面作りに心がけ、意見や苦情がないかどうか、確認をしている。意見や要望があった時は、マニュアルに沿って報告書を作成し、施設長に報告し、改善に向けて職員全員で話し合いを行っている。		
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	馴染みの関係を重要視し、法人内、ユニット間の異動は最小限に抑えている。やむをえない異動や離職の場合は、突然姿を消すようなことはせず、利用者の状況を判断しながら事情を伝え、お別れ会やプレゼント交換などで気持ちの整理をしてもらう。新人には当初1対1の対応を避け、指導職員を付けて対応している。		

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	研修係を設け、職員の希望を取り入れた年間計画を設定して、毎月内部研修を行っている。資格や経験に基づいた実践者研修などは所定により受けさせる他、寄せられる案内をもとに、2ヶ月に1回程度、1～3人ぐらいを外部研修に派遣している。受講者は事業所内で報告を行い、成果を全員に伝えている。		
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	市・区のグループホーム連絡会で管理者の勉強会や職員研修の交流を行っている。法人内事業所間で合同の研修会や避難訓練で協力し合っている。最近、同区内の他法人事業所と一般職員の交換研修をスタートし、職員教育に成果を挙げている。	○	他法人同業者との交換研修が良い成果を生んでいるようなので、相手先の拡大など、更なる発展を期待したい。
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	利用開始前には本人と家族で事前見学をするよう奨め、予定している担当職員が対応し、また職員が自宅訪問して顔見知りの関係を作る。入居に際しては家族から生活背景や好みなどの情報を詳しく聞き取って理解を深め、利用者に不安が残る時などは家族に来訪を増やすよう依頼したりしている。。		
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	家事や畑仕事など、できるだけ利用者と一緒に作業しながら、支えあい、教えられ、感謝し、敬うような場面作りを心がけている。行楽の喜び、身内の不幸などの際には、喜怒哀楽を共にし、無理に感情を抑えることなく、素直な気持ちで付き合っている。		

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	日々の生活の中で関わる中から利用者の思いを汲み取り、希望の把握に努めている。言葉による意思疎通の困難な利用者には物を見せたり頷きで答えられるような質問の工夫をする。過去の生活歴から思いを知り、生活パターンを把握することによって、意図を推し量る工夫をしている。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	介護計画作成者は家族、関係者からの情報を基に詳細なアセスメントを実施し、カンファレンスで課題を話し合い、本人・家族の意向を入れて暫定の計画書を作成している。サービスを提供する中で1ヶ月後に見直し、完成したものを家族の来訪時に確認し同意を得ている。理解ができる利用者には内容を説明することもある。		
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た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	介護計画書は、毎月のカンファレンスで全職員が参加して見直しをしている。その都度、家族の同意印を得て、遠方の家族には郵送で確認している。毎月の会議では継続、または改善していく点を話し合い、病状の変化や車いす移動になる場合は関係者とも相談し、実情に即した介護計画を作り直している。		
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	家族と相談しながら通院の送迎を行い、利用者の要望に応じて買い物、理美容院などに付き添い送迎をしている。また協力医療機関との連携で早期の退院を主治医と話し合い、ホームで安心して療養生活ができるように対応している。		

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	入居前のかかりつけ医を継続し、専門病院を受診する場合にも、本人・家族の希望を聞きながら決めている。必要な場合は家族の付き添いもあるが、基本的には本人の状態を把握しているホームの職員が同行し、受診の結果を家族に報告している。		
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	「重度化した場合の対応にかかる指針」の中に看取りへの対応も入っており、入居時に文書で説明し同意を得ている。看取りについてはホームで出来ること、出来ない事を見極めながら、その段階に応じて、家族、主治医、関係者で話し合いながら方針を決めていくことなど、職員も共有している。		
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	利用者に対する職員の言動が慣れ合いになっていないかを、カンファレンスや機会をとらえて、常に利用者への関わりを振り返っている。排泄や入浴時の場面ではプライバシーに注意を払っている。個人情報に関する書類はスタッフルームや事務所で保管している。		
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	大まかな決まりの中で昼食、夕食は一緒に摂っているが、朝食はその人のペースに合わせて用意している。美容室に行きたい、服を買ってきたいなど、可能な限り希望に沿って付き添っている。本人の体調や時間的な事情ですぐ対応できない時は了解を取り、後で叶えるようにしている。		

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)
(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	担当職員がチラシや料理本を利用者と見ながら食べたい物を相談して1週間の献立を作っている。また、ホームの畑で採れた野菜を食卓に載せ季節感も味わっている。食事の一連の作業で、できることをお願いし、調理、盛りつけ、片づけなどを職員と一緒にやり、同じテーブルにつき会話を楽しんでいる。		
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	いつでも入浴ができる態勢になっており、希望を聞きながら9時～19時頃までに入浴を実施している。隔日に入っている利用もいるが最低、週2回は行っている。希望が伝えられない利用者には体調を見ながら入浴日を決めて対応している。		
(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	職員は利用者の得意な面を引き出し、料理や洗濯物の手伝い、ボタンつけやズボンの繕い、畑づくり等などをお願いしている。隣接する同一法人グループホームとの合同組織「すずらん会」には、元気な利用者が参加し、美容を体験したり、さくらもち作りを楽しんだりしている。		
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	天候を見て公園やホーム周囲を散歩し、買い物に行くなど、日常的に外出している。歩行が困難な利用者も車いすでの散歩、ドライブ、外食を一緒に楽しめるよう、その時の体調を見て外出の機会を作っている。冬季には広い中庭で景色を楽しみ散歩している。		
(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	玄関以外にもベランダから外に出やすい構造になっているが、個人の状態を把握し、特にその時間帯には注意を払い鍵を掛けないで見守っている。外に出た時は納得するまで一緒に歩き安全にも務めている。		

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)
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、法人の合同避難訓練には消防署の協力の下で夜間を想定した訓練も行い、利用者も参加し実施している。訓練の際に運営推進会議で地域住民の協力を呼びかけたが参加はなかった。定期的に消火器や災害時の設備を点検している。	○	近所の住民に直接呼びかけ、災害時には相互に協力し合うような関係を築き、近隣の協力を得ての避難訓練の実施にも期待したい。
(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	個人表に水分量、食事量を大まかに記載し、把握している。過不足は利用者の状態を見ながら本人の嗜好を取り入れて対応し、特に健康に影響がある利用者については摂取量を綿密にチェックしている。定期的に管理栄養士に献立表を見て貰い相談している。		
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	食堂、居間等は団欒ができる程良い空間で、広いホールは個人でも、数人でもゆったり過ごせるようなソファの配置や採光を取り入れた空間となっている。ホールの壁には書道や絵画が飾られており、美的な感覚も得られる。浴室内トイレの他に4つのトイレを設置し、夜間には足元を照らす照明をつけ安全にも配慮している。		
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	廊下から少し奥に居室入口があり、プライバシーを考慮した造りになっている。居室には古い趣のある桐タンスや鏡台、馴染みの家具や置き物、装飾品、また、仏壇や神棚などが持ち込まれている。家族の写真も飾りその人らしい居室になっている。		

※  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。