1. 評価結果概要表

平成 21 年 3 月 4

【評価実施概要】

事業所番号	0170502306		
法人名	有限会社 ケアプロダクツ		
事業所名	グループホーム あじさい美園		
所在地	札幌市豊平区美園7条3丁目4-24 電話 011-820-6640		
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21年1月21日	評価確定日	平成21年3月4日

【情報提供票より】（20年 12月 15日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 10 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 17 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	18.5 人

（2）建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての 2 ~ 3 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）	36,000・50,000円		
その他の経費（月額）	72,000円		
敷 金	有（35,000・50,000円） 無		
保証金の有無（入居一時金含む）	有（ 無	有りの場合 償却の有無	有 / ○無
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	700 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,400 円		

（4）利用者の概要（1月21日現在）

利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護 1	7 名	要介護 2	3 名
要介護 3	5 名	要介護 4	2 名
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 82.8 歳	最低 67 歳	最高 96 歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	小笠原クリニック札幌病院、ときわ病院、日の出歯科真駒内診療所
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

交通便のよい街中にある事業所は、3階建てビルの2～3階部分を使用している。開設は平成15年10月20日（2階部分平成17年5月1日）であり、1階部分は別会社となっている。共有空間は、利用者の暮らしに配慮して、車椅子歩行にも不便のないよう工夫がなされている。利用者とは職員は家族のような信頼関係で繋がり、歌を唄ったりカルタ遊びに興じている時など明るく賑やかな笑い声に包まれている。管理者職員は、利用者の力量に応じた対応を大切に、熱意を持って理念である「心和」の実現に日々取り組んでいる。

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>前回の改善課題である、権利義務の明示、緊急時の手当て、継続的な研修の受講については、職員の努力で改善され向上がみられるが、更にランクアップした目標を立て真摯に取り組んでいる。</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>管理者は、職員は評価の意義を理解し、自己評価は全員で取り組み、カンファレンスやミーティングで話し合い、管理者がまとめている。外部評価で表出された課題については、改善に向けて具体的に検討しケアの質の向上に繋げている。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議は開催されているが、参加メンバーの調整が難しく、定期的開催までには至っていないが、運営者、管理者、職員は運営推進会議の意義を十分理解している。地域密着型サービスの更なる向上のためには、参加者一人ひとりに地域密着型事業所の機能と役割に対する理解を深めて頂くよう働きかけ、今後会議の定期開催を重点課題として取り組むことを期待する。</p>
重点項目③	<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>職員は家族への手紙や、電話などでも意見をもとめ家族の来訪時などには、気軽に意見や要望を述べ易いよう配慮している。又、毎月発行している「かわら版」には利用者の写真を載せ、コメントコーナーを設け、利用者個々の暮らしぶりを伝えている。更に、心身の状態変化時には特に連絡を密に取り合い、絵手紙も書いている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携（関連項目：外部3）</p> <p>町内会に加入し、夏祭りや公園の雪割りなど町内会行事に積極的に参加している。又、小学校や保育園の運動会や発表会に参加したり、事業所主催の敬老会にも地域の方々を招くなど、双方向の交流を深めている。</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	事業所独自の理念である「心和」を掲げ、その実現に向け日々取り組んでいるが、事業所の地域密着型サービスとしての役割を表現する言葉は盛り込まれていない。	○	住み慣れた地域の中でその人らしく暮らし続けることが求められていることから、理念の中に地域密着性を表現する文言を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	朝のミーティング時に、職員一同で理念を唱和し共有を図り、常に理念を意識しながら日々のケアの実践に取り組んでいる。		
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、夏祭りや公園の雪割りなど町内会行事に積極的に参加している。又、小学校や保育園の運動会や発表会に参加したり、事業所主催の敬老会にも地域の方々を招くなど、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、職員は評価の意義を理解し、自己評価は全職員で取り組み、カンファレンスやミーティングで話し合い、管理者がまとめている。外部評価で表出された課題については、改善に向けて具体的に検討しケアの質の向上に繋げている。		

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	運営推進会議は開催されているが、参加メンバーの調整が難しく、定期的開催までには至っていない。	○	運営者、管理者、職員は運営推進会議の意義を充分理解しているので、更に参加者一人ひとりに地域密着型事業所の機能と役割に対する理解を深めて頂くよう働きかけ、今後会議の定期開催を重点課題として取り組むことを期待する。
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	市や区の管理者会議に参加し、情報交換を行ない、更に、市担当職員との連携を深めサービスの質の向上に活かすよう努めている。		
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合わせた報告をしている	毎月発行している「かわら版」には利用者の写真を載せ、利用者個々のコメントコーナーを設け、利用者の暮らしぶりを伝えている。又、家族の来訪時や電話の際にも、利用者の状態やケアについて報告し、心身の状態変化時には特に連絡を密にしている。絵手紙も書いている。		
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	事業所内に意見箱を設置している。職員は、家族への手紙や、電話などでも意見をもとめ家族の来訪時などには、気軽に意見や要望を述べやすいよう配慮した対応を心がけている。		
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、日頃から管理者、職員と利用者との馴染みの関係の大切さを話しており、職員の定着する環境作りに努めている。異動する時は早い段階から利用者知らせ、異動した際には、利用者が話をしたい時には、電話をする機会を作り、ダメージに配慮している。		

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	職員の段階に応じた研修を行なっている。又、外部研修、講習会、勉強会の機会は多く、研修会参加の後には、合同のユニット会議で報告し他職員にも周知を図っている。		
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	管理者はグループホーム連絡会に出席し、同業者との情報交換を行っているが、介護職員間での交流までには至っていない。	○	他同業者との職員間レベルでの相互訪問や交流会などは、日ごろのケアサービスの振り返りや課題を意識することに役立つと考えられるので、法人内事業所での交流も含めて、職員育成への取り組みに期待する。
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	入居前には利用者の状況に応じて、利用者、家族の事業所見学や、利用者の体験入居などを試みている。又家族にも利用者の居室に泊まって頂きながら、職員や他の利用者との馴染みの関係が構築出来るよう配慮している。		
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	管理者、職員は、利用者との信頼関係を築くことを第一義と考えている。職員は、利用者を人生の先輩として敬意をもって接し、盆踊りのユカタや帯の着付け、茶話会の作法など色々学ぶことも多く、共に過ごし学び、支え合っている。		

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	職員は、日々の暮らしの中で、利用者のその人らしさを大切にし、本人の生活歴や家族の情報から、一人ひとりの思いや意向を汲み取るよう努めている。又、職員の申し送りで、利用者の状況を共有し、カンファレンスやホーム会議で本人本位に検討している。		
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アを反映した介護計画を作成している	職員は、利用者の居室担当制を取っており生活の支援をしている。毎日の気付きや状態の変化は職員で共有し、ケアカンファレンス等で話し合い、家族の意向も取り入れて、介護計画を作成している。家族の確認印も頂いている。		
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ヶ月毎に見直し、状態変化時にはその都度全体で話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。家族にも報告している。		
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	利用者のお墓参りや月法要のお寺参りへの送迎支援など、利用者、家族の状況に応じて柔軟に対応している。又、地域での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)
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	事業所では、協力医療機関による月2回の訪問診療を受けているが、利用者のかかりつけ医との関係も大切に連携を図り、適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	重度化や終末期に向けたあり方については、家族と医師、事業所で早い段階から話し合う体制にあるが、事業所の指針については明文化されていない。	○	重度化や終末期に関する指針書を検討中との事であるが、早々の作成を期待し、方針については関係者全員で共有を図る事を望む。又、定期的に利用者、家族、協力医と繰り返し話し合い、本人や家族の意向に沿う支援に繋げる取り組みを期待する。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
(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	管理者、職員は、利用者一人ひとりの誇りを大切に、言葉かけやトイレ誘導なども、さりげなくそっと支援している。秘密保持を徹底し、抑制廃止委員会で議題にとり上げ職員の共有を図っている。		
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	職員は、日々の暮らしの中で、利用者の希望や意向を大切にされた対応を行っており、職員と利用者との会話も飛び交い、賑やかな笑声も聞こえている。		

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	食事は利用者の好みを取り入れた献立で、職員も同じテーブルにつき楽しく語らいながら食事を取っている。利用者の力量やその日の状況に応じて、下ごしらえや片付け、茶碗拭きなど、職員と共に行なっている。		
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	入浴は週2回以上を目途に、好きな時間帯で入浴支援している。原則として同姓介助としている。利用者の希望に応じて、職員同行で銭湯に出かけ、ゆったりと楽しむ入浴も取り入れている。		
(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、利用者のやりたいこと、好きなことを把握し、状況に応じて役割を持ち出番があるような支援を工夫している。盆踊りにはユカタを着て出かけ楽しんでいる。		
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	散歩、運動、外食など日常的に外出支援を行なっている。行事委員会を設け、法人内3事業所合同の行事も有り、遠出のドライブや花火大会、山菜取りなど戸外に出かけ、気分転換やストレスの発散の効果を上げている。		
(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	日中鍵はかけていない。事業所は2階3階となっているので、エレベーター、階段の入口にはセンサーを設置して、利用者の気配を察知し、さりげない見守り支援を行なっている。		

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)
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	防災委員会を設置し、年2回避難訓練を行っている。現在は日中のみの訓練となっているが、地域の人々にも声をかけ救命救急講習なども行い、地域の協力体制の整備にも取り組んでいる。緊急時マニュアルも作成されている。		
(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	利用者に合わせた食事の提供を行っており、食事量、水分量をチェックし記録している。カロリー制限、塩分制限の利用者もあり、献立はカロリー、塩分量記載の献立本を参考にしたり、メニュー委員会を通じて病院の相談員と話し合っている。		
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	共用空間はあまり広くはないが季節感のある装飾や花が飾られ、壁には利用者の書いた書初めも飾っている。窓からの陽光も明るく、利用者にとって居心地よく過ごせるような配慮が随所に見られる。利用者の多くは居室よりも共用空間で過ごすことが多く、家庭的な雰囲気が満ちている。		
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	居室内には、使い慣れた家具や趣味の物品が持ち込まれ、家族の写真などを飾り、その人らしい落ち着いた居室となっている。		

※ は、重点項目。