

1. 評価結果概要表

平成 21 年 3 月 4 日

【評価実施概要】

事業所番号	0 1 7 0 1 0 1 2 0 8		
法人名	オーロラ・ケアネット株式会社		
事業所名	うららの郷ミニ大通・グループホーム		
所在地	札幌市中央区北 3 条西 1 2 丁目 2 番 2 号 (電 話) 011-207-6660		
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】(平成 20 年 12 月 10 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17 年 2 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	9 人 常勤 8 人, 非常勤 1 人, 常勤換 5.9 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 ～ 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)	60,000 円		
その他の経費(月額)	光熱費 20,000 円 暖房費(11月～3月)月額 5,000 円		
敷 金	有(180,000 円) 無		
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	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または 1 日当たり 1,300 円		

(4) 利用者の概要(12 月 10 日現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護 1		名	要介護 2 4 名
要介護 3	2	名	要介護 4 2 名
要介護 5	1	名	要支援 2 名
年齢	平均 88.1 歳	最低 79 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	愛育病院、札幌中央ファミリークリニック、ラビット歯科
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄から徒歩 7 分にある事業所の 3 階に開設した事業所である。1・2 階には同経営の複合型介護事業所があり、利用者も活用している。近くにはミニ大通公園や北大植物園があり、季節の変化が楽しめる環境にある。開設より地域性を重視した運営理念の下、「あなたの気持ちになってのんびり、笑顔で安らぎのある暮らし」のケア理念を共有、実践しながら、利用者一人ひとりのペースを尊重した支援が行なわれている。運営者及び管理者は職員研修に積極的に取り組み、常に目標を高く持ち質の高いケアの維持に努めている。職員の異動が少なく、馴染みの関係が維持され利用者、家族の安心へと繋がり、利用者は明るく職員と共に穏やかに生活している事業所である。

【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) 前回の外部評価で、さらなる取り組みを期待された 8 項目については、即、全体会議で話し合い、検討し、速やかに日々のケアサービスに反映できるよう、改善されている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員が自己評価に組み込み、その後全体会議において検証し、管理者がまとめている。評価の意義を管理者及び職員が理解し、日々のサービスを振り返りながらケアの見直しに繋げて行くよう取り組んでいる。
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) 運営推進会議は現在まで 8 回開催され、概ね 3 ヶ月に 1 回の開催である。事業所行事や外部評価結果などの報告をもとに、地域との関わりを大切にしながら、サービス向上に活かしている。更に、運営推進会議を活用した、災害対策や地域交流についての話し合いを検討中である。
重点項目③	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) 家族の来訪が多く、その都度職員は家族の意見、要望、心配事などを伺い、カンファレンスノートを活用し、希望に添えるよう積極的に取り組んでいる。又、家族は事業所に対し、気軽に話せる雰囲気なので、現在まで苦情はない。職員の異動が少なく定着しているので、利用者、家族との馴染みの関係が継続的に維持できており、安心へと繋がっている。
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) 町内会には事業所として加入し、花植え、地域幼稚園の運動会や発表会、バザー等に参加している。立地環境が都心という事もあり、地域住民との交流は浅い。事業所主催の認知症勉強会で、地域住民と関わる機会が少しずつ増えてはいるが、運営推進会議や町内会議を活用し、もっと地域との交流を深める取り組みを期待する。

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	「あなたの気持ちになって、のんびり、笑顔で安らぎのある暮らし」のケア理念に基づき、日々ケアに取り組んでいる。地域密着型サービスの意義を理解し、その関係性を重視した内容を運営理念にも具体的な言葉として盛り込まれ作成されている。		
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	運営者を始め管理者、職員によって、朝のミーティング、申し送り時や会議等で日常的に理念について話し合う機会を持ち、確認し、共有しながら実践に向け取り組んでいる。		
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	町内会には事業所として加入し、花植えなどに参加してはいるが、町内行事の多くは、利用者には困難なものが多く、参加する機会が少ない。幼稚園の行事への参加も行なっているが、事業所の立地環境が都心ということもあり、地域住民との交流が積極的に行なわれているとは言えない。	○	地域密着型サービスは、利用者が地域との関わりを継続できるよう積極的に支えていくサービスである。事業所主宰の認知症勉強会を開催し地域住民と関わる機会も少しずつ増えてはいるが、運営推進会議や町内会議を活用し地域との交流をもっと深める取り組みを期待したい。
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	運営者及び管理者、職員は、自己・外部評価の意義を正しく理解し、全職員で自己評価に取り組み、全体会議において検証し、管理者がまとめている。外部評価を活かし、抽出された課題については、改善に向けての具体的な取り組みも迅速に検討し実行している。		

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	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	運営推進会議は現在まで8回開催され、概ね3ヶ月に1回の開催である。利用者の生活状況や事業所行事の案内、外部評価の結果など報告している。又、家族の意見、要望、質問などの聞き取りも行い、サービス向上に活かしている。		
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	運営推進会議のほか、市町村とは、管理者会議などを通じて連絡調整を行なっている。区の担当者とは常に相談できる体制であり、連携に努めている。		
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	毎月「うららの郷・通信です」を発行し、利用者の暮らしぶりや、行事などの案内を発信している。日常的に家族の来訪が多く、カンファレンスノートを活用し、日々の利用者の様子や介護状況を伝え、預かり金の出納内容なども、細やかに報告している。		
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	来訪時や運営推進会議などで、気軽に意見、不満、苦情などを話せる雰囲気作りに努め、表出された内容は記録し、即対応し改善に努め運営に反映させている。重要事項説明書に内部、外部の苦情相談窓口を記載してある。		
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	事業所開設から約4年経過しているが、職員の離職、異動は3回と少なく定着しており、利用者との馴染みの関係は良好である。異動や離職がある場合は、利用者と家族に報告、説明を行ない利用者へ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	運営者は職員育成の重要性を認識し、内部研修はもちろん外部研修にも参加できる体制を整えている。職員研修については、管理者に一任され、年間の研修計画を基に、段階に応じた研修受講の機会を積極的に提供し、研修後は報告を行ない内容の共有を図っている。		
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	管理者は区のグループホーム管理者会議や事例研修会や勉強会に積極的に参加し、同業者との連携や交流の必要性を認識している。他の事業所見学や、スタッフ研修を行ない相互訪問等の活動を通じて、サービスの質の向上に努めている。		
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	入居前に、本人と家族に事業所見学に来て頂き、意見、要望、質問などを伺い、本人が安心と納得のいくよう、徐々に適切なサービスの提供が出来るよう、家族の協力の下、相談しながら支援を行なっている。		
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	職員は支援する側という一方の意識は持たず、人生の先輩として敬う気持ちを忘れずに、利用者の生活歴を振り返り、出来る事、得意な事を見出し、共に学び、支えあう関係を築いている。調理補助などでは利用者に職員が助けてもらう場面や、利用者同士支えあう場面もある。		

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	利用者の基本情報を踏まえた上で、日々の会話や表情などを注意深く観察し、その真意を推し量り、把握に努めている。得意な事、出来る事、出来ない事を見極めながら、職員間で情報を共有し本人本位に検討し支援している。		
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	利用者担当制をとっており、職員は利用者、家族などから意見、要望を伺い、担当者がアセスメントし、全職員で意見交換やモニタリング、カンファレンスを行ない、一人ひとりに即した個別介護計画を作成している。職員全体で情報の共有が図られている。		
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	介護計画は3ヶ月ごと見直しを行ない、長期でも6ヶ月に1度の見直しを行なっている。日々のケア記録や申し送りの中で、身体状況に変化があった時は即検討し、本人、家族と話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。		
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	医療連携体制が整っており、利用者の健康面での充実を図っている。本人、家族の希望に応じて同法人のデイサービス利用も支援し、馴染みの医院への通院介助や、買い物やドライブなど、臨機応変かつ柔軟なサービスを提供している。		

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	協力医の訪問診療は月2回行なっている。緊急時には24時間相談できる体制である。又、利用者、家族の希望に応じて、これまでの馴染みの医院へも継続的に受診出来るよう支援している。家族が同行できない場合は、職員が同行するなど柔軟に支援している。		
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	重度化や看取りに関しての指針書を作成し、定期的に利用者や家族、かかりつけ医と繰り返し話し合い、本人や家族の意向に沿うよ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ている。終末期について、協力医療機関による勉強会も実施され、質の高いケアの実践に向け取り組んでいる。		
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	職員は利用者一人ひとりの個性を理解し、プライドを傷つけない言葉づかいや対応を心がけている。記録の保管など、その取り扱いも適切に行われている。入居時、個人情報保護に関する説明を行い、「個人情報の使用について」の同意も得ている。		
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	一日の基本的流れはあるが、日頃より利用者の個々の思いや事情を汲み取り、常に利用者本意のペースを大切に、散歩や買い物、編み物に食事の支度など、希望に沿うよう支援している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は五感を刺激する最大のケアと捉え、事業所で収穫された野菜などを献立に加えたり、一人ひとりの好みや体力に応じ、食事の準備や後片付けを利用者と職員が共に行なっている。誕生日や行事の時には、利用者の希望をメニューに取り入れ、職員と共に楽しい食事が出来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	入浴時間は有る程度設定されているが、毎日の入浴は可能である。利用者の希望や状態に応じて週2～3回以上の入浴支援を行なっている。事業所向かいにある温泉施設に利用者が家族と共に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	利用者の生活歴や日々の身体状況を見守りながら、掃除、ゴミ出し、調理、歌、散歩など、それぞれ得意な事、興味のある事を引き出し、日々の生活の中で喜びや楽しみ、生き甲斐が持てるよう支援に取り組んでいる。夏場の野菜作りなどは多くの利用者の楽しみ事の一つである。		
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	職員は外気に触れる重要性を理解しており、利用者一人ひとりのその日の体調を考慮しながら、買い物や散歩、お花見などの行事に参加し、事業所に閉じこもらない支援に努めている。		
(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	事業所が3階にあるため夜間と土、日曜日は防犯上施錠しているが、1階にインターホンが設置されているので、来訪は可能である。平日の日中は、エレベーターの乗降は自由に出来るため、扉の開閉がわかるよう鈴を取り付け職員全体で意識している。		

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	緊急時の連絡網、防災対策マニュアルを作成し、夜間訓練も含め年3回、利用者と共に防火訓練を実施しているが、町内会、地域住民の協力を得ながらの訓練には至っておらず、働きかけも行われていない。	○	事業所は3階に位置しており、職員だけの連携では限りがあり、運営推進会議等の機能を活用し、積極的に地域住民の参加、協力を呼びかけ、関係機関と一体となった具体的災害対策が期待される。災害に備えた水以外の備蓄も望まれる。
(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	利用者一人ひとりの食事量や水分摂取量を毎日記録し、情報を共有している。また、一人ひとりの状態や能力に応じて、刻み食、ミキサー食などの支援を行なっている。日々の食事はカロリー計算されており、栄養バランスの取れた食事内容となっている。		
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	共用空間は明るく広々としており、ソファや椅子が多数置かれていて、それぞれが居心地良く過ごせる場所が確保されている。季節感のある飾り付けや、家庭的な雰囲気を醸し出す手作り品が飾られ、落ち着いた共用空間の中で、音楽をかけゆったりと時間が流れるよう工夫している。適度な湿度を保つよう加湿器も設置されている。		
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、本人の使い慣れた馴染みの家具や思い出の品、装飾品、手作り品などを持ち込み、それぞれの好みに応じた環境の中で居心地良く過ごせるよう工夫している。		

※  は、重点項目。