

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 11日

【評価実施概要】

事業所番号	0191000033		
法人名	有限会社敬愛サービス		
事業所名	グループホームそるぶす豊幌		
所在地	〒067-0027 北海道江別市豊幌美咲町2-2 (電 話) 011-676-6301		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	北海道札幌市中央区北2条西7丁目1番地		
訪問調査日	平成20年11月28日	評価確定日	平成21年3月11日

【情報提供票より】 (平成20年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 <u>平成</u> 19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	21 人 常勤 18人, 非常勤 3人, 常勤換算 17.9人

(2) 建物概要

建物構造	木造モルタル 造り	
	2 階建ての	1 ~ 2 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	20,000~28,000 円
敷 金	有 (円)	<u>無</u>	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円) <u>無</u>	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,200 円		

(4) 利用者の概要 (11月28日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名
要介護3	8 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84.3 歳	最低 68 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	野幌病院、野幌たちばな歯科
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当法人代表者は、地域高齢者の福祉充実に使命感を持っており、当地区にもグループホームの必要性を認識し、事業所を開設するに至っている。当事業所では、認知症状の緩和や身体機能の維持、豊かな生活支援を目指し、日々の暮らしの中で効果を発揮している。五感刺激に配慮した体験型の外出支援や、利用者の気持ちや力を活かした役割を担う場面づくりを行い、本人がよりよく生きることへの支援に結び付けている。職員と利用者の会話は大変多く、職員は、利用者の心に真に向きあうことで信頼関係を構築している。理念を全ての取り組みの根源とした職員教育や、事業所が積極的に福祉資源としての機能を地域に展開していることも、特徴の一つである。

【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り組み、改善状況 (関連項目: 外部4)
	今回は初めての外部評価である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4) 自己評価は、職員が個々にシートへ記入し、会議での討議を経て、管理者がまとめている。運営者は、評価の意義を職員に周知しており、項目毎に取り組み状況を検証しながら、課題の抽出を行っている。また、改善策を講じるなど、自己評価の一連の過程を通じた質の向上に、積極的に取り組んでいる。
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4ヶ月に1度開催しているが、今後は調整を進め、開催回数の増を目指している。会議では、事業所方針の説明や利用者の状況、活動内容を報告して、メンバー間でモニタリングを行うとともに、提案事項は職員に伝達し、検討を重ねるなど、運営に反映させている。また、市との連携を図り、福祉資源としての事業所機能の還元に取り組んでおり、地域福祉の架け橋的な役割を推進している。
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) 家族へは、積極的な報告に努めるとともに、利用者からの意見についても、その都度家族と相談しながら、ケアサービスや運営に反映させている。また、家族と接する機会には、気軽に意見や要望等を表せる雰囲気づくりに努めており、さらに、より家族が意見を伝えやすい仕組みづくりを検討している。内部、外部に苦情相談機関を設けるとともに、苦情処理における対応方法を明文化している。
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) 事業者は、地域から理解が得られるよう早くから住民との交流に努めており、開設2年未満ではあるが、地域と相互の協力関係を築いている。地域住民からの野菜のお裾分けや、散歩時等の日常的なふれあいのほか、花植えや老人会等の自治会行事への参加や、事業所夏祭りに地域住民の参加を得るなど、これらの活動等を通じて支えあう関係が深まっている。

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. 理念の共有					
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	事業所開設時に、地域密着型サービスの意義を職員全員で確認しながら、法人理念とは別に「地域での充実した日常生活を送れるよう努めます」との独自の方針を加え、地域生活の継続支援と事業所、地域の関係性強化を目指した理念をつくりあげている。		
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	管理者は、理念の共有及び実践を重要視しており、職員会議での提唱や申し送り表への記載により、職員の意識化を図っている。また、理念を掘り下げた具体的ケアについて、職員と話し合う機会を持ち、サービス提供場面で理念が活かされているかを確認しながら、職員全員による理念の具現化に努めている。		
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	事業所は、開設時より利用者が地域で暮らし続けるための基盤整備に努め、地域との双方向の交流を実現している。散歩や買い物時の地域とのふれあい、野菜のお裾分け等の日常的な交流のほか、花植えや老人会等の自治会行事への参加、事業所の夏祭り、節句の作品づくりへの地域住民の参加等、活動を通じて支えあう関係を深めている。		
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	運営者は評価の意義を深く理解している。また、自己評価は、職員個々にシートへ記入し、会議で検討してまとめている。今回が初めての外部評価であるが、開設年度にも自己評価を実施しており、事業所の課題抽出や検討を積み重ね、課題の改善について自らの方策等を示しながら、評価を通じた質の向上に積極的に取り組んでいる。		

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	開設時より、4ヶ月に1度の開催状況であるが、今後は調整を進め、開催回数の増を目指している。会議では、事業所の方針説明や、利用者状況、ケアサービスの実情について報告し、メンバー間でモニタリングを行うとともに、提案された意見は速やかに職員に伝達し、検討を重ねて運営に反映させている。		
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	市の介護保険課や保護課、地域包括支援センターに、事業所の実情や課題について情報提供し、課題解決に向けた協議を行うなど、共有化を図っている。また、同業者間の研修や交流を促進させ、より良いサービスが安定して展開できるよう、市の担当者と連携を保ちながら協働に努めている。		
4. 理念を实践するための体制					
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	家族の訪問時には、利用者の状態やケアについて報告を行うとともに、利用者の健康状態に変化がある時は、特に連絡を密にしている。また、2ヶ月に1度発行の機関紙では、利用者の暮らしぶりを多数写真に収め、エピソードも交えて報告するとともに、3ヶ月毎に個別のたよりを送付している。		
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	家族と接する機会には、気軽に意見や要望等を表せる雰囲気づくりに努めている。また、利用者からの意見についても謙虚に受け止め、問題の発生要因を探るとともに、支援や運営に反映している。さらに、内部・外部に苦情相談窓口を設けるとともに、苦情処理における措置の概要を明示している。	○	事業所では、家族に行事や家族会への参加を勧め、意見交換の機会やサービスの実際に触れる場面を設けている。今後はさらに、個別の家族アンケート等を実施して、意見や不満をより表出しやすい環境や仕組みづくりを行う計画があり、その取り組みが期待される。
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、職員の待遇改善や、資格取得時のシフト調整、勉強会の実施等の職員育成の取り組みを交えながら、離職を抑え、馴染みの職員による継続的な支援体制づくりに努めている。職員の交代がやむを得ない場合は、利用者の精神面に配慮した言葉がけを行うなど、ダメージを抑える配慮をしている。		

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、職員育成について方針を基に具現化しており、日々、体験を学びに繋げるよう職員を指導している。また、月に1、2度の内部研修では、職員それぞれが研修テーマを立案して研修を深めるなど、働きながらの技術、知識の習得に力を注いでいる。さらに、職員それぞれに応じた段階的な外部研修の受講を勧めるなど、研修を受ける機会を確保している。		
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	運営者は、同業者との連携や交流の必要性を認識しており、グループホーム協議会に加盟して研修会や活動に参加している。また、自治体でのネットワークづくりに尽力し、代表者が集う「あおいの会」を組織して、同業者間の情報交換の環境を整えとともに、協働による研修や行事に、それぞれの利用者が参加しあうなど、相互訪問活動等の様々な取り組みを行っている。		
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	相談から利用に至るまで、利用希望者の不安や要望を受け止め、本人の視点に立った柔軟な支援に努めている。職員が自宅や利用中の他事業所等を訪問するほか、利用者に事業所見学を勧め、ティータイムを共にするなど、短時間でもゆったりと過ごす工夫や配慮を行っている。また、利用開始初期は、特に不安を取り除くような対応に留意し、家族の協力も得られている。		
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、利用者と暮らしを共にする中で、本人の想いに共感し理解しながら、信頼関係の構築に努めている。職員は利用者から、昔培った生活の技や伝統文化の知識等を教えてもらったり、夜勤の際には労いの言葉かけを得るなど、支えあ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、常に利用者一人ひとりに関心を払い、利用者の意向の把握を行っている。また、思いを表出しやすいような場面づくりや、非言語的なコミュニケーションを通じて、本人の意向を汲み取り、検討をしている。	○	事業所では今後、利用者の意向の把握について、家族等と共に、意見を出し合いながら検討を実施したいと考えている。そのための仕組みを構築し、継続的且つ有効に機能することが期待される。
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	アセスメントはセンター方式を採用し、職員全員で検討している。利用開始時は1ヶ月の期間でプランを立て、日々の生活とケアのあり方をモニタリングし、その後は3～6ヶ月の期間で作成している。朝夕の申し送りやケース会議でカンファレンスを重ね、医療関係者の指導や家族の了解を得ながら、介護支援専門員を中心にチームで計画を作成している。	○	家族とは、日ごろのかかわりの中で意向を受け止め、ケース会議での検討に活かしている。今後は、介護計画が、より利用者主体の生活を支えるための計画になるよう、家族、利用者を含めたケアカンファレンスの実施に向けた方策を検討中であり、実現が期待される。
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	利用者のケース記録は、介護計画と照合する記録方式を採っており、日々の中で観察と記録を徹底している。また、1ヶ月毎にケース会議を実施し、達成状況や利用者一人ひとりの実情に沿っているかを確認している。期間による見直しのほか、状態変化が生じた場合は現状に即して新たに計画を作成している。	○	職員全員で実施している計画評価は、記録方式の整備が十分でないため、事業所としての課題となっている。一連のケアマネジメントが十分機能を発揮できるよう評価書式の見直しが期待される。
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	本人、家族の状況に応じた通院や送迎、宿泊の支援を行っている。また、関係機関と協力して、市民のための認知症講座を開催するなど、地域に根を張りながら、福祉資源としての機能を地域に還元している。		

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	協力医療機関による2週に1度の往診や訪問看護のほか、24時間の医療連携、本人、家族が希望する医療機関への受診等の体制を確保している。受診内容を医師から直接家族へ伝達する仕組みも整えており、関係者間で相談しながら適切な医療支援に努めている。		
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	事業所では、協力医療機関のバックアップにより、重度の利用者支援を行った事例がある。今後も、重度や終末期の利用者と家族を支えるために、最大限の支援に努める方針を示している。事業所の対応指針書に基づき、利用開始時に本人、家族に説明をするとともに、状況の変化に応じて、関係者間で段階的な合意形成をその都度図っている。	○	今後は更に、対応指針書のほかに、個別の意向確認書や同意書等の整備に着手する考えである。今後、重度化・終末期の支援に向け、適切なサービスが提供できるよう、職員教育を充実させたい意向もあり、利用者、家族がより安心できる体制づくりへの更なる取り組みが期待される。
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、利用者の尊厳を重んじ、声かけや対応等に、プライバシーや誇りを損ねることのないよう努めている。個人情報保護については、職員が誓約書を提出するとともに、家族から情報を用いる際の同意書を得るなど、注意深く行っている。また、面会簿についても取り扱い方法を検討している。		
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	利用者の希望や考えを知ることが大切にしなが、一人ひとりの生活のリズムに配慮した支援に努めている。入浴や食事に要する時間など、利用者が本来持っているペースを支えるようにしており、利用開始間もない利用者に対しても、満足感や安心感を与えられよう対応を工夫している。		

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	職員は、利用者の能力に応じて力を発揮できるよう場面をつくり、食事の準備や後片付けを一緒に行っている。旬の食材や嗜好を反映した献立や行事食、外食等のほか、戸外でのダッチオーブンを利用したメニューも採り入れるなど、食事に変化をつけ楽しみになるよう工夫をしている。		
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	入浴は曜日を設定せず、利用者の希望を尊重している。職員のシフト調整により、毎日夜間19時までの入浴を実施している。利用者から洗身についての意向を聴き相談しながら、楽しくゆったりと入浴できるように配慮している。季節や状態に合わせて、シャワー浴、座浴、足浴の支援をしている。		
(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	一人ひとりの生活歴や家族からの情報等により、利用者の得意な分野や役割を見出して、本人の気持ちや力を活かした場面づくりを行っている。一般的な家事、草取りや畑仕事、押し花など、利用者の希望する事に作業療法的な目的も持たせ、リハビリ効果や生活の質の向上に役立てるとともに、楽しみごとや気晴らしに繋がるような支援を行っている。		
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	日々の散歩や買い物等、一人ひとりの希望を大切にしたい個別外出支援や、水族館や農園、海等の様々な場所への、五感刺激にも配慮した体験型外出支援に取り組んでいる。事業所ではバスを所有しており、ポータブルトイレやテントを準備して不安なく外出が楽しめるよう工夫をしている。		
(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	職員は、施錠による心理面での不安感や閉塞感について理解しており、利用者の外出傾向を把握し、職員の見守りと連携を図るとともに、玄関にセンサーを取り付けるなどして、日中は鍵をかけないケアに取り組んでいる。また、不法侵入対策として防犯カメラを設置しており、家族の了解を得ている。		

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、消防署や消防団の協力、地域住民の参加を得て、実践的な避難訓練を実施している。また、緊急連絡網の整備や119番専用通報電話機を設置するとともに、災害に備えた備品・食料等を確保している。しかし、夜間想定の実施までには至っていない。	○	事業所では、今後は更に夜間想定訓練を計画しており、早期に実施して、利用者の安全確保と同時に、避難誘導方法の習得に取り組むなど、防災対策の強化に努めることが期待される。
(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	栄養士のアドバイスを受け、1日1300～1500キロカロリーを目途に、バランスの良い献立を作成し、また、水分量は喪失分を考慮しておよそ2000ccを目安に支援している。嗜好や嚥下状態に応じた刻み食や粥食などの提供のほか、人口栄養補給食をゼリーにして重度の利用者を支援するなど、食欲を促し、食が進むような工夫を行っている。		
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	リビング・ダイニングルームが一体となった空間は、利用者と職員が全員でゆったりと過ごせる広さがあり、畳みを施したベンチなどセミパブリックスペースが充実している。見当識に配慮したドア色、他者との距離感を保つ交互に凹凸した出入り口壁面、利用者が使いやすい洗面台の設置など、工夫を凝らしてより良い環境づくりに取り組んでいる。全体的に生活感、季節感を醸し出しており、居心地の良い空間となっている。		
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	利用者の意向や家族の協力を得て、個々に応じた生活しやすい居室づくりを支援している。馴染みの家具や本人が大切にしている品々を持ちこむとともに、生活用品は分かりやすく収納している。利用者手づくり作品や家族からのプレゼント、写真等、思い思いに飾りつけをしている。		

※  は、重点項目。