

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 2月 12日

【評価実施概要】

事業所番号	0170201693		
法人名	有限会社 ベストケア・ベル		
事業所名	グループホーム・ベル		
所在地	札幌市北区屯田7条6丁目3-21 (電話) 011-775-7640		
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9日	評価確定日	平成21年2月18日

【情報提供票より】 (21年1月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年	1月	16日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	30 人	常勤	17人,	非常勤 13人, 常勤換算 14.0人

(2) 建物概要

建物構造	木造サイディング 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)	22,000~44,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 20,000円
敷 金	有 (円) (無)		暖房費 (11~3月) 10,000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	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 (1月 20日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護 1	1 名	要介護 2	1 名		
要介護 3	7 名	要介護 4	7 名		
要介護 5	2 名	要支援 2			
年齢	平均 83.4 歳	最低	73 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	遠藤内科医院、さとう歯科、北ノ沢病院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

代表者は元看護師で、長年の職務経験から、看護の基本を最もよく活かせる事業としてグループホーム開設を思い立ち、平成12年に南区で創業し、16年に現在地に新築移転して改めての開設となった。広々とした大地に囲まれた住宅地に位置し、ゆったりとした日々を静かに過ごすにふさわしい環境である。間取りは広い食堂兼リビングを中心に死角がなく全体が見渡せる、安全を配慮した設計になっている。健康の基本となる食事には特に強いこだわりを持っており、認知症への効果も考慮した、多彩な食材を取り入れた食事を提供している。気鋭の管理者と経験豊かな幹部職員の下に利用者の豊かな人生の実現のために意気込みをもって取り組んでいる。

【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) 前回の改善課題は職員間で話し合わせ、それぞれに意見を出し合いながら、納得の得られたものから逐次取り組まれた。理念への地域密着の追加、職員研修体制の整備、同業者との交流など改善され、あるいは改善に向かって進行しつつある。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 前回の評価をもとに全職員でその実現状況を話し合い、ユニットリーダーがまとめて、これを再度職員に確認して管理者が完成させた。普段の職員の業務の中からは出てきにくい新しい視点に気づく機会として有効に活用され、具体的な改善にも取り組まれている。
	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2ヶ月ごと、奇数月に開催され、行事などホームの運営状況、利用者の生活ぶりなどが定例の議題とされている。それらに対して参加者から活発な助言や提案が寄せられ、災害時の対応、行事内容、近隣同業者との連携など、有益に運営に活かされている。
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) 苦情箱を設置し、外部受付機関を明示して形を整えているほか、日常的に家族とのコミュニケーションに心がけ、忌憚のない意見が聞き出せるような信頼関係作りにも努めている。これまで取り立てての苦情はないが、利用者への対応方法などの希望は真摯に受け止め、職員間で話し合って必要な改善は行い、家族の理解が得られるよう、努めている。
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) ユニットごとに町内会に加入し、神社や地域のお祭りに参加して交流している。ごみ拾いや小学校の登下校のパトロールなど、利用者自身の参加が難しい活動には職員が参加し、地域の一員として協力している。子どもSOSの避難場所に登録している。近く、児童館で活動している子どもたちが慰問に来訪する計画もある。

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	開設以来、家庭に近い環境、残存能力の活用、有意義な人生に役立つ、などを謳った理念を掲げ実践してきているが、内容を見直して簡潔化するなどの改正を検討中である。その中に地域密着の理念も盛り込む考えである。	○	地域密着の内容も盛り込んだ新しい理念の作成に期待したい
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	理念は各ユニットのホールの壁に掲げ、職員のネームプレートの裏に記載して、周知、共有を図っている。日常業務の中で、折に触れ理念を確認するよう心がけている。		
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	ユニットごとに町内会に加入し、神社や地域のお祭りに参加して交流している。ごみ拾いや小学校の登下校のパトロールなど、利用者自身の参加が難しい活動には職員が参加し、地域の一員として協力している。子どもSOSの避難場所に登録している。近く、児童館で活動している子どもたちが慰問に来訪する計画もある。		
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	前回の評価をもとに全職員でその実現状況を話し合い、ユニットリーダーがまとめて、これを再度職員に確認して管理者が完成させた。普段の職員の業務の中からは出てきにくい新しい視点に気づく機会として有効に活用され、具体的な改善にも取り組まれている。		

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)
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2ヶ月ごと、奇数月に開催され、行事などホームの運営状況、利用者の生活ぶりなどが定例の議題とされている。それらに対して参加者から活発な助言や提案が寄せられ、災害時の対応、行事内容、近隣同業者との連携など、助言提案は有益に運営に活かされている。		
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	管理者連絡会議の機会に区の担当者と交流している。困難事例が発生した場合などには担当者に相談しているが、これまでのところは主に介護保険課との交流にとどまっている。	○	市民である利用者の立場を代弁する立場から、市政全般にわたって有益な行政サービスを受けられるよう、行政との連携の幅を広げる試みに期待したい。
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	広報誌「ベル通信」を毎月家族に送付し、利用者の暮らしぶり、預かり金残高、職員の異動などを知らせている。家族が来訪した際には記録やアルバムを見せて生活ぶりを詳細に報告している。本人の状態に変化があった場合はその都度電話で報告している。	○	預かり金は残高と領収書だけではなく、繰越、収支の内容を記した、出納帳の形で報告することを期待したい。
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	苦情箱を設置し、外部受付機関を明示して形を整えるほか、日常的に家族とのコミュニケーションに心がけ、忌憚のない意見が聞き出せるような信頼関係作りに努めている。これまで取り立てての苦情はないが、利用者への対応方法などの希望は真摯に受け止め、職員間で話し合っ必要改善は行い、家族の理解が得られるよう、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	基本的にはユニット間の異動はせず、馴染みの関係を大切にしている。新人が入った時は2～3週間指導係を配置して、早急な馴染み形成に努めている。退職はこれまでのところ短期勤務の職員に限られていたので、それによる利用者のダメージの経験はない。		


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)
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	特に計画というのはないが、職員の勤務経歴、職務内容に応じて、パート職員も含めて、適宜必要な研修を、業務の一環として受けさせている。多い職員は年に数回の受講機会が与えられている。受講者は報告書を作成し、全職員の閲覧に供している。		
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	札幌市および北区の管理者会議で交流している。また全国介護事業者協議会、介護労働安定センターにも参加して交流している。同じ町内の同業者と交流し、災害時の協力の話し合い、情報交換、職員の相互訪問見学などを行っている。地域内のその他の同業者との交流も計画中である。		
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 本人が安心して、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居前には家族と本人に見学してもらい、またセンター方式にそれまでの生活ぶりや要望を記入してもらって生活の変化を緩和するよう努めている。身の回り品はできるだけ使い慣れたものを持ち込むよう奨めている。家族にはできるだけ頻繁に来訪するよう、求めている。		
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	機能低下が進んでいるため、家事などできる範囲は限られてきているが、もやしのひげ根つきみや食器の始末などできるだけ参加してもらっている。生活の知恵を教わることも多い。言葉をかけると笑顔を返されたり、疲れているときにねぎらいの言葉をかけられたりすると職員も癒される。		

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	言葉には表現しにくい思いは日々の関わりあいの中から、行動や表情を注意深く観察することで汲み取っている。絵を利用したコミュニケーションも有効である。その他、家族の情報、職員間の情報交換も思いや意向把握には重要と認識している。		
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	新規作成の場合は、家族にセンター方式の書式に記入を依頼し、看護などの医療情報を参考にして介護支援専門員が暫定計画を作成している。その後職員会議で検討し、家族に説明している。利用者には状態に応じて説明をしている。		
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	6ヶ月毎に定期的見直しをしているが実際は心身の状態の変化に応じて2,3ヶ月での見直しが多い。日々のケアでの気づきを記録に残し、課題や目標を明らかにしている。見直しのための会議には、本人や家族が参加し意見を述べることもある。		
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	医療連携体制を活用し、早期退院を支援して、その後の医療処置を訪問診療や訪問看護で対応することもある。また、通院や買物、法事などへの外出支援や自宅へ外泊するための送迎を行っている。		

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	本人、家族の意向を尊重し入居前からのかかりつけ医の受診を継続している。かかりつけ医が訪問診療に来ることもあり、協力医療機関とかかりつけ医、事業所、家族との連携を図り適切な医療を受けられる支援をしている。		
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	サービス利用契約時に「看取りに関する指針」の書面で事業所の考え方を家族に説明している。重度化した場合は、「看取り介護についての同意書」で家族・医療機関と話し合いを行い、同意を得ている。現在、訪問診療や訪問看護を受け、家族と連携し利用者のターミナルケアを行っているところである。		
uke					
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	大きな声は出さないで穏やかな声で言葉かけをするようにしている。トイレへの言葉かけは、他の利用者に聞こえないよう配慮している。個人情報は事務所に保管し、居間で記録する書類は棚に入れるなどの配慮をしている。		
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	共同生活をするための日課はあるが、雨の日でも散歩をしたい人や室内で過ごしたい人など、心身の状態を把握しながらその人のペースに沿うことができるよう努めている。		

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)
(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	職員は、利用者と一緒に料理の本を広げながら献立を選んでいる。金曜日はカレー、日曜日はお赤飯という献立が定着しており、利用者はその日を楽しみにしている。盛り付けには、食器や彩りに配慮し、利用者は食器拭き、箸を並べる、もやしのひげ根取りなどを行っている。		
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	1週間に2～3回を目標として月曜日から土曜日までの午後に入浴の時間を設けている。拒否のある利用者には、気に入っている職員や他の利用者が声をかけたり、順番や曜日を変更している。		
(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	一人ひとりの力に応じて洗濯物を干す、畳む、居室の掃除をする、日めくりをめくる、事業所で飼っている犬に餌や水をやるなどの役割をもって生活をしている。誕生会は個別に祝い、ボランティアの楽器演奏などを楽しんでいる。		
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	夏季は、天候や体調に応じて毎日散歩をしている。近隣の屯田公園や江南神社、小学校で飼っている兎を見に出かけている。冬季の外出は難しいが、車で大型商業施設に出かけたり、ペットショップに犬や猫を見に行くこともある。		
(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	日中は施錠していない。正面玄関や各ユニットの出入りは自由であり、職員は常に利用者の所在を把握している。以前、外出する習慣のある利用者がいたがそのような場合は、一緒に歩き見守りを行ってきた。		

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回自主訓練を実施し、反省会や訓練の様子を撮影し記録に残している。運営推進会議で地域の人々への協力を呼びかけている。徒歩数分の所に別法人のグループホームがあり、相互の協力態勢を整えている。今年、消防署の指導の下、訓練を行う予定である。	○	地域の人々の協力が得られるよう、町内会との協力体制づくりを期待したい。
(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	職員が栄養バランスやカロリーを考慮して献立を作成している。味噌汁の具は5品目以上とし1日30品目の食材を摂取できるようにしている。水分は1600～1800mlを目標としているが水分量の記録は一部の利用者に留まっている。	○	献立の専門的な栄養管理を受けることと、利用者全員に水分量の記録をするよう、期待したい。
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	台所、食堂、居間、浴室、洗面所、トイレの共用の空間はワンフロアに集中しており、死角が生じないよう安全面に配慮されている。雛祭りの壁掛けや壁に貼ってある童謡の歌詞、日めくり、サンルームの観葉植物、蘭の鉢物などで季節感を採り入れている。トイレはアルコール消毒を心がけ、居間に脱臭機を置くなどの配慮をしている。		
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	居室の入り口には表札は掛けず、本人の帽子と同じ毛糸で作った壁飾りを掛けることで他の居室と区別している。入居に際しては家族に馴染みの家具を持ち込むように話をしている。ベッドや箆、鏡台、裁縫箱、写真などを持ち込み職員と一緒に掃除をしている。		

※  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。