

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 16日

【評価実施概要】

事業所番号	0170501589		
法人名	有限会社シャイニング		
事業所名	グループホームトトロの森		
所在地	〒004-0814 北海道札幌市清田区美しが丘4条7丁目7-12 (電話) 011-886-1044		
評価機関名	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12月1日	評価確定日	平成21年3月16日

【情報提供票より】(平成20年11月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 6月 20日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	18 人	常勤 13人, 非常勤 5人, 常勤換算	16.8人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	45,000~65,000 円	その他の経費(月額)	20,000~30,000 円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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(12月1日現在)

利用者人数	15 名	男性 3 名	女性 12 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名
要介護3	7 名	要介護4	0 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83 歳	最低 70 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人尚仁会真栄病院、さくら歯科クリニック、保坂内科クリニック、他
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自然光をふんだんに採り入れた共用部分では、利用者が表情豊かに明るい笑顔で過ごしている。管理者は、認知症高齢者介護の経験が長く、その経験と知識を事業所運営に注ぎ、サービス提供場面に活かしている。また大きな特徴として、地域に向けた取り組みに重点を置いており、地域の他事業所と協働して文化祭を開催し、利用者が地域社会で活躍する場面をつくるとともに、自主的に「ケアケア交流講座」を開催し、認知症を含む高齢者介護の学習会や相談会を実施するなど、地域に向けて事業所を開放している。また、地域との密接な連携の下、職員の育成や活性化も図り、サービスの質の向上に反映させている。管理者は、昨年1年間ミニFM放送局でパーソナリティとしても活躍し、番組で認知症高齢者についての相談等を行っている。また利用者や家族、職員もゲスト参加し、事業所と家族の絆がより深まる機会ともなっている。

【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り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価時に明確化された課題について、全職員で改善点の見直しに取り組み、ケアサービスの向上に繋げている。今後は、改善計画シートを作成し、年度毎の改善状況を連動させる形式などを検討することで、更なる向上に繋げることが期待できる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価における取り組みは管理者、職員全員で行っている。また、前回の評価を踏まえて、自主的に取り組んでいる事柄もあるなど、サービスの質の向上に向けて積極的に取り組んでいる。
重点項目③	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)
	定期的に運営推進会議を開催しており、防災や事業所行事等の運営に関わる意見交換を行っている。また、地域住民に向けて事業所独自で実施している「ケアケア交流講座」に、運営推進委員の町内会役員等の出席もあるなど、地域における福祉活動の拠点的な役割を果たすために、運営推進委員と協働で活動を展開している。
重点項目④	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)
	個別カンファレンスの際に家族から意見を聴き、サービス提供場面や運営場面に反映させている。また、定期的に「たより」を発行して利用者の生活の様子を伝えるほか、一人ひとりの生活の様子を介護記録より抜粋して提供している。カンファレンス開催が困難な家族への対応として、年間で3~4回アンケート方式にて意見を表出できるように工夫している。
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)
	事業所は、地域との連携に最も力を入れて重点的に取り組んでいる。日常的な地域との関わりのほかに、他事業所と協働で開催する文化祭等を通し、地域住民と積極的に交流している。また、事業所として、独自に職員を講師に据えて介護教室等を実施しており、職員育成も地域の中で実践するなど、目的を持ちながら地域連携に取り組んでいる。

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	利用者が、地域においてその人らしく暮らし続けることや、支えあうことを理念として掲げている。		
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	管理者及び職員は、理念について理解を深めながら、地域に密着した形での事業運営に尽力している。		
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	利用者は、散歩や外出時に近隣住民と挨拶を交わしたり、地域行事に参加して、住民と交流している。また、事業所独自に「ケアケア交流講座」を開設して介護相談を実施するなど、地域の一員として交流を図るよう、工夫しながら取り組んでいる。		
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	自己評価、外部評価の実施にあたり、全職員が評価の意義への理解を深めて、協力しながら取り組んでいる。昨年度の評価結果について、おおむね改善や修正は実施している。しかし、改善計画シートを作成し、対応するまでには至っていない。	○	改善計画シートを作成し、評価内容を年度毎に比較しながら、計画的に改善に向けて取り組むことで、更にサービス提供場面に反映されることが期待される。

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)
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	会議では、事業所の経営方針や活動報告を行い、参加者からの意見、要望を受け、サービスの向上に活かしている。また、会議の中では救急救命や認知症についての学習会も実施し、地域との交流の場面としている。		
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	地域ケア会議に参加しており、介護、地域福祉等についての情報交換や他事業所との相互訪問を実施している。また、札幌市主催で定期的開催される管理者会議に出席している。		
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	毎月定期的に「たより」を発行し、職員の異動、行事の開催など、事業所の様子を伝えている。また、一人ひとりの生活の様子や金銭管理の状況等を、個別文書で知らせている。		
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	面会や外出行事、受診付き添い時に、日常の状況について家族と意見を交換している。利用者の状況変化や介護計画更新時等には、家族とカンファレンスを開催して意見交換を行っている。また、意見交換の機会が少ない家族には、連絡ノートを活用し、意見や情報交換を行うとともに、年3～4回郵送にて事業所への意見を聴いている。		
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	職員の異動を最小限にとどめ、利用者が混乱を招かないように対応している。また、ユニット間で、数日間の人事交流を行い、人事異動が発生しても、混乱が起きないように工夫をしている。		

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 (すでに取り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	研修担当職員を決めており、年次計画を作成して研修を実施している。外部研修には多くの職員が出席しているとともに、自己学習によりサービスの質の向上に向けて取り組んでいる。「ケアケア交流講座」では、職員が講師となり、日々の実践発表を行っている。		
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	グループホーム協議会のブロック役員を引き受けており、地域ケア会議への参加をはじめ、地区内事業所の交流、研修会、区内の事業所の空室状況等の情報提供、文化祭の共同開催など、活発な交流を行いながら、サービスの質の向上に向けて積極的に取り組んでいる。		
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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	併設する通所介護事業所の利用者が、当事業所の利用に至るなど、馴染みながら利用開始になる場合が多い。また希望に合わせて体験利用を行うほかに、事前に事業所で提供できるサービスについて話し合い、本人、家族の要望に合わせて支援の工夫をしている。		
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	職員は、利用者が、自身の生き立ちやその地域の移り変わりの様子を回想する時間を一緒に共有することにより、馴染みの関係を築くよう努めている。		

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)
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	チームにてアセスメントを実施し、利用者の状況や思い、気分等の情報交換を行っている。利用者の申し出や行動等を、職員はメモに記載し、専用のレターケースに集約しており、職員がリアルタイムで情報を把握できるように工夫している。		
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、家族から細部にわたり情報を得て、センター方式を利用したアセスメントを実施している。職員全員でモニタリング、及びカンファレンスを行い、利用者の個別介護計画を作成している。		
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	定期的にモニタリングを実施し、介護計画を見直している。職員合同でのカンファレンスにて、適宜見直しに向けた話し合いを実施しているとともに、家族来訪時には家族カンファレンスを実施して、利用者、家族の意向を確認し、家族カンファレンス記録にその内容を記載している。		
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	事業所が自主的に地域向けの交流会「ケアケア交流講座」等を開催しており、併設の通所介護事業所とも協力しながら、利用者、家族、地域の支援を行っている。		

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	協力医療機関との連携を強化しながら、受診支援を実施している。家族には受診予定日を連絡し、受診への同行を依頼するなど、医療面での情報を共有している。		
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	利用開始時に、文書にて家族や本人に終末期に向けた方向性を確認している。状態の変化に応じて、担当職員も同席の下でカンファレンスを実施し、事業所での方針の統一を図っている。		
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	利用者へ接する場合の言葉づかいなどに配慮している。個人情報保護の取り決めについては、文書にて同意を得ている。		
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	申し送り時に、介護計画等を再度確認して、ケアの方向性や利用者の希望、気分を適時職員間で情報共有している。		

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	食事の下ごしらえ、準備や配膳、下膳を、利用者の身体能力や希望を尊重しながら、職員と共に行っている。献立等も、旬の食材を利用し、利用者の希望も取り入れながら工夫をしている。		
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	週当たり2～3回を目安に、入浴支援を実施している。入浴を拒否する利用者には、入浴の時間を遅らせるなどして随時対応している。		
(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	各種行事を計画し、実行している。利用者一人ひとりの生活歴を、センター方式を用いたアセスメント等の書類に記載しており、日常支援に役立てている。また、書道、工作などの趣味活動による作品を展示している。		
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	日常的な散歩や買い物等には、随時対応している。また、利用者一人ひとりの個別の外出希望には、家族と協議しながら、事業所でできる限りの対応を行っている。		
(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	昼間は玄関を開錠しており、常に自由に出入りができる。夜間は防犯上、施錠するが、インターホンなどで来訪者への対応は可能である。玄関には電子チャイムを設置しているとともに、職員は安全確認の見守りなどに配慮している。		

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 (すでに取り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	定期的に、年2回の防災訓練を実施している。防災訓練とあわせて、救急救命講習を実施しており、緊急時や災害時に対処ができるよう準備している。また、災害時には、地域住民の協力を得られるように、運営推進会議などで協力の呼びかけを行っている。		
(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	個人バイタル表に食事量や水分量等の記録を残しており、経過観察が容易にできる。献立を基に、定期的に栄養士に栄養指導を受けている。		
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	随所に家庭的な雰囲気が漂うような工夫をしている。サンルームには天窓を設置し、自然光が入る。また、共用空間には、生花をはじめ季節を感じられるような装飾をしている。		
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	利用者にとって使い慣れた家具や仏壇などを、自由に持ち込んでいる。		

※  は、重点項目。