［認知症対応型共同生活介護用］

1.　評 価 結 果 概 要 表

作成日　平成21年　1月　21日

【評価実施概要】

事業所番号	0170503692		
法人名	（有）マネジメントコンサルタント		
事業所名	グループホーム　エンゼルホーム北野		
所在地	札幌市清田区北野4条4丁目25番10号 （電　話）０１１－８８８－１４６６		
評価機関名	（有)ふるさとネットサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目３　北1条ビル３階		
訪問調査日	平成21年1月15日	評価確定日	平成21年3月13日

【情報提供票より】（　20年　12月　26日事業所記入）

（１）組織概要

開設年月日	平成１７年　12月　20日		
ユニット数	２ ユニット	利用定員数計	18　人
職員数	14 人	常勤 13人　非常勤 1人　常勤換算6.75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円	その他の経費(月額)	光熱水費　25,000円 暖房費（11月～3月）　10,000円	
敷　金	◯有（72,000～90,000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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり　1,300　円			

（４）利用者の概要（　12月　26日現在　）

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護１	6	名	要介護２	4	名
要介護３	5	名	要介護４	1	名
要介護５	1	名	要支援２	0	名
年齢	平均　82.8 歳	最低	68 歳	最高	94 歳

（５）協力医療機関

協力医療機関名	愛内科クリニック・さくらデンタルクリニック

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成17年に開設し3年が経過した閑静な住宅地にあるグループホームである。ホーム前面の広場は利用者の団欒・活動・近隣幼稚園児との交流の場となり、ホーム内各ユニットはバリアフリー設計で、家庭的な雰囲気で、温かく明るく清潔なリビングキチンを中心にした回廊に共用空間と居室が使いやすく繋がっている。代わったばかりの管理者と職員が協働し、地域密着型サービスとしてのホームの役割と介護に寄せる思いを集約し、作り上げた独自の理念の基で良好な人間関係を基盤に、チームケアの実践が行なわれてる。利用者本位のサービスが軌道に乗りつつあり、尊厳ある生活が実感できるホームである。

【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）
	前回評価の改善課題は8点である。外部評価後に代わった管理者と職員が協働で改善を図り、特に地域密着型サービスとしてのホームの役割と介護に寄せる思いを集約し、ホーム独自の理念を作り上げ実践化に向かっている。残された３課題は解決の構想を持ち、取り組み中である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）
	一人ひとりの職員が評価の意義を理解の上で、各項目ごとに日々の介護を振り返り、話し合ったものをフロアリーダーが纏め、内容を洗い出し、取り組みの具体策を立て、管理者が確認した。その過程を通して質の確保・向上に活かしている。
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）
	18年１１月に初開催し、地域包括支援センター職員・民生委員協議会長・地区民生委員・家族代表に運営法人及びホーム代表が加わり隔月開催している。ホームから利用者の状況や利用者・家族のアンケート・外部評価の結果などについて報告し、意見・助言をいただいてサービスの質向上に活かしている。また、ホームの検討・懸案事項についても建設的な意見を拝聴し、運営に活かしいている。
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）
	ホームには意見箱を設置し内外の苦情相談窓口を掲示している。重要事項説明書には苦情処理体制を明示し、家族来訪時には「心配事はございませんか」と声掛けをするとともに、気軽に話し合える雰囲気作りに努めているが、ホーム開設時より苦情表現は皆無の状態である。意見や苦情はホームにとって大切な宝であり、聴取方法の工夫が課題である。
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）
	町内会に加入し、清田夏祭りに参加し交流を進めている。ホーム主催のエンゼル祭り・ジンギスカンパーティーなどには、家族以外の地域住民の参加をいただけていない。地域行事への参加拡大とホームイベントに対するご案内の仕方などを検討し、双方向的関係を構築し、利用者にとって住民の一人として地域で暮らし続ける基盤作りが課題である。

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（すでに取り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	代わったばかりの管理者と職員が協働し、地域密着型サービスとしてのホームの役割と介護に寄せる思いを集約し、ホーム独自の理念を作り上げている。		
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	理念はホーム内に掲示し、職員はネームプレートに携帯している。フロアカンファレンスや小カンファレンスなどのミーティングで理念を具現化し、ケアの意思統一を図り実践化の取り組みを行なっている。		
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	町内会に加入し、清田祭りには参加し交流を図っている。ホームイベントのエンゼル祭りやバーベキューパーテなどには、地域の方々にご案内しているが参加者がなく、地域との双方向的関係作りは不十分である。	○	地域密着型サービスの理念の具現化・実践化にむけ、利用者が地域住民の一人として地域で必要とする役割を担い、諸活動への参加・交流をすすめ、地域で暮らし続ける基盤作りの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	職員全員で各項目ごとに日々の介護について振り返り、話し合ったものをフロアリーダーが纏め、管理者が点検・確認の上で作り上げられている。職員は評価に係わる一連の活動を通して、サービスの質の確保・向上に活かすことができている。		

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	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	平成１８年１１月より隔月に開催している。利用者の状況を中心に利用者家族のアンケートや外部評価の結果などについて報告し、構成員より意見・助言をいただいてサービスの向上に活かしている。また、ホームの懸案事項についても建設的な意見を拝聴している。		
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	日常的には、介護保険法や生活保護法などの制度に関する事や運営上の諸問題について、区担当者と連携・相談を通し、サービスの質向上に活かしている。今後はホームの運営を共有し協働関係まで発展させたい意向を持っている。		
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	月１回は介護記録を、３ヵ月毎にはエンゲル通信を発行し、利用者の生活の様子などを知らせている。来訪時には、金銭出納状況や利用者一人ひとりに合わせた連絡・相談を行なっている。		
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	ホームの入口には意見箱を設置し、内外の苦情相談窓口を掲示している。関係書類には苦情処理体制を明示し、来訪的には「何か心配ごとは・・・」と声掛けをするとともに、話しやすい雰囲気作りに努めているが、今日までの苦情表現が皆無である。	○	家族からの意見や苦情は、ホームにとっては大切な宝であるが、家族の苦情表現のしずらい心情的立場を考慮し、聴取方法の検討・工夫を期待したい。
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	職員の離職を最小限に抑え利用者との馴染みの関係を維持するために、管理者とユニットリーダーによる職員との話し合いを重視し、定期的な面談を行なっている。やむを得ず離職が生じた場合は、１ヵ月前に申し出て利用者の引き継ぎを確実に行ない、サービスの一貫性を図っている。		

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	運営規定による職員の育成方針を下に研修の機会を確保している。管理者は外部研修の案内を周知し職員の均等参加を促し、参加後は報告会を行ない、研修内容掲示し共有を図っている。今日的課題については、月１回のフロア会議やミニカンファレンスで勉強しているが、今後に向けて拡大と充実の意向である。		
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	市・区単位の連絡会には管理者・職員ともに出席し、地区内外のほかの業者と交流を図っているが、ネットワーク作りを通し、同業者同士が協働しながらサービスの質向上を図る体制にはなっていない。	○	ほかの業者とのネットワーク作りを基に、交流・見学・研修などの活動を通して、サービスの質向上をさせていく取り組みを期待したい。
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	ケースワーカーを通した入居が大部分であり、入居打診があった時点でホーム見学を勧め、利用者と家族への説明・話し合い、馴染みの関係作りに努めている。アセスメントや家族の協力をいただきながら、安定的な利用に移行している。		
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	職員は利用者と一緒に暮らす同士として喜怒哀楽をともにし、協働しながら生活する場面作りの中で、ともに支え合う関係性を築いている。		

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）
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	アセスメントを基に利用者の生活歴を考慮しつつ、日常会話や表情をはじめ、家族よりの情報提供をいただきながら、思いや暮らしの意向・希望について、利用者本位の立場に立って把握に努め、職員が共有を図っている。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	センター方式によるアセスメントを実施し、担当者・ケアマネージャー・計画作成者・管理者によりケアカンファレンスを行ない、現状と課題に合った計画案が作成され、職員全員の共有と利用者・家族の意向を基に、利用者本位の介護計画を作成しているが、介護記録は時系列方式で行なっている。	○	利用者本位の介護計画と計画に沿って生活をしている記録を一体的に捉え、連動させた記録を基に、サービスの質の向上に繋げる取り組みを期待したい。
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	毎月、全利用者を対象にケアカンファレンス・モニタリングを実施し、現状に合わせた短期目標は３ヵ月、長期目標は６ヵ月毎に見直しを行なっている。状態変化時には家族に連絡し、随時見直しを行なっている。		
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	眼科や皮膚科など、かかりつけ医や理美容院などへの送迎など、介護保険サービス以外であっても柔軟に対応し、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 （すでに取り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	協力医より週1度の往診を受け、健康管理や相談が行なわれている。かかりつけ医は隔週に往診を受けている。かかりつけ医と協力医は受診結果について、情報交換を行なうとともに、必要に応じてホームが仲立ちをし、連携を取り合っている。		
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	利用開始の早い段階から、管理者は、利用者・家族と重度化・終末期における対応について話し合っているが、ホームとしての指針は定まっていない。	○	ホームとしての指針を定め、利用開始時より指針を基に説明し、同意をいただくとともに、状態変化時の度に、段階的合意を重ねることを期待する。また、重度化などへの対応について、職員全員で方針を共有するとともに、実践的研修を深めることを期待したい。
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	利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねることのないよう、ミーティングで徹底を期し、個人記録はスタッフルームの所定の棚に保管している。契約書には、個人情報の保護や第三者への提供に関するホームの方針を明示し実行している。		
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し、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	ホームとしての基本的な1日の流れはあるが、職員の都合を優先、無理強いせず、起床・就寝・食事などの利用者一人ひとりの思いや望み、気持ちなどを大切に柔軟な支援をしている。		

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）
（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	利用者の嗜好を取り入れた献立を基に、利用者と職員は準備・食事・片付けなどを一緒に行ない、楽しい食事にしている。食事に係わる一連の活動を大切にし、利用者の力を活かす場面作りに努めている。		
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２回を目安に入浴日を設定しているが、希望によっては毎日入浴ができるようにしている。利用者の状況により見守りや介助を行ない、入浴を楽しめるよう支援している。入浴を拒む場合には、利用者に応じた言葉掛けとタイミングを工夫し、入浴を勧めている。		
（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	利用者の生活歴や有する力を基に、一人ひとりの利用者にとって何が役割・楽しみごとになるかを把握し、場面作りを通し、張り合いのある生活作りを支援し、喜びを共有している。		
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	日常的には、天候や利用者の希望や体調を踏まえ、買物・散歩・日光浴などを行なっている。特に６月～１０月にかけては、行事レク係の企画で、ジンギスカンパーティ・サクランボ狩り・菜園活動など、戸外に出る機会を多くし、五感刺激となるように支援している。		
（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	管理者・職員は錠のないケアの大切さを認識し、一般家庭同様に夜間帯は施錠しているが、日中はチャイムやセンサーはもとより施錠することなく、職員の見守りの中で、菜園活動や日光浴など自由な生活をしている。		

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）
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	業者による年２回消防用・救出用設備の点検をはじめ、災害時のマニュアルを基に自主訓練を行なっているが、消防署の指導や地域住民の協力体制までには至っていない。管理者が代わり、災害時の諸条件を想定した実践的訓練を年３回行なう方向で検討している。	○	管理者は、地震・水害・火災などの災害や季節・昼夜を想定した避難訓練や消防署・警察・地域住民と連携した協力体制を構築することの必要性を認識しており、今後取り組みの実現に期待したい。
（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	職員が利用者の嗜好や希望を取り入れ、美味しい食事の提供に努めている。水分量は、１０００CCを基準に一人ひとりについて対応している。いずれの摂取量も記録し、職員全員が共有し、支援している。尚、近日中に栄養士による定期的なアドバイス受ける計画になっている。		
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	各ユニットともバリアー設計で、リビングキッチンを中心にした回廊に浴室・トイレなどの共有空間と居室が使いやすく繋がっている。衛生管理が行き届き、採光・温湿度の管理も適切で、置物・装飾を通して季節感と生活感を採り入れ、居心地よく過ごせる工夫がなされている。		
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	家族の協力をいただきながら、個性的な居室作りの支援が行なわれている。使い慣れた馴染みの家具や調度品を持ち込み、思い出の写真や作品を始め趣味の装飾など、利用者の好みに応じた安らぎの居室を作っている。		

※ ▢ 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。