

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170501829		
法人名	有限会社プラクティス		
事業所名	グループホームせせらぎ		
所在地	〒062-0922 北海道札幌市豊平区中の島2条7丁目6番14号 (電話) 011-823-5775		
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12月18日	評価確定日	平成21年3月24日

## 【情報提供票より】(平成20年11月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和 <b>平成</b> 15年 1月 6日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 12 人
職員数	15 人 常勤 11人, 非常勤 4人, 常勤換算 8.25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)	40,000 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 ( 60,000 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ヶ月当たり		30,000 円

### (4) 利用者の概要(12月18日現在)

利用者人数	12 名	男性	2 名	10 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名	
要介護3	2 名	要介護4	5 名	
要介護5	3 名	要支援2	0 名	
年齢	平均 83.6 歳	最低	76 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	もなみクリニック、北海道社会保険病院、札幌平岡病院
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、会社の事務所であった2階建ての建物を増改築した、各階6人の2ユニットである。建物裏側の窓からは公園散歩道が、表側の窓からは近所の家並や人の往来が見渡せる。既存の建物を活用したため、収納スペースは少ないが、生活感にあふれ、いつもそばに誰かが居るような安心感がある。職員は穏やかで、チームワークも良く、利用者一人ひとりを家族のような愛情で大切にしながら支援している。また、利用者の表情は豊かで、皆ゆったりと過ごしている。医療機関との連携、終末期に向けての対応も体制が整っており、家族からの信頼も厚い。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	①	<p>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)</p> <p>自己評価については、職員全員で取り組むよう努めているが、十分と言えるまでには至っていない。災害対策については、災害時の避難、誘導をシュミレーションしながら訓練を行うなど、改善に取り組んでいる。今後は、利用者の重度化や建物の構造上の問題を考慮して、更なる改善が期待される。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価項目を分担し職員全員で取り組もうと努力している。しかし、自己評価の意義とねらいを十分理解しながら、各項目を全体で話し合うなどの前向きな取り組みを行うまでには至っていない。今後は、評価の意義を理解するよう努め、全職員で取り組むことが望まれる。</p>
	②	<p>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)</p> <p>運営推進会議を2~3ヶ月に1度定期的で開催し、評価結果の報告、事業所の抱える課題、近況報告等を行っている。また、新たに民生委員をメンバーに加え会議の充実を図るとともに、職員が会議への参加を通じて、地域との繋がりの大切さを実感し、サービスの質の向上に活かしている。今後も、運営推進会議を通し意見等を得ながら、共に課題等の改善に向けて取り組むことが期待される。</p>
重点項目	③	<p>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)</p> <p>事業所内の苦情処理体制は明確であり、公的な相談窓口も明記して事業所内に掲示している。また、玄関には意見箱を設置するとともに、家族アンケートを定期的実施するなど、常に意見や苦情に対して前向きな姿勢を示しており、家族は率直な意見を表出しやすい。家族から出された意見は、会議で話し合い運営に反映させるとともに、結果を家族に説明している。</p>
重点項目	④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>職員は、散歩時等に利用者が地域住民と交流が持てるよう支援している。また、町内会に加入しており、行事に参加したり事業所の機関紙を回覧板で地域に回すなど、住民からの理解を深めながら地域との連携強化に努めている。開設からすでに5年がたっており、今後は地域との馴染みの関係の構築に向けて、新たな模索が期待される。</p>

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念の共有</b>					
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	その人らしく生活することを支える「きまま・わがまま・いいかげん（良い加減）」という理念は、地域密着型サービスとして、住民との交流を重視しつつ、大切な根本理念として受け継がれている。		
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	わかりやすく覚えやすい理念である。管理者は、話し合いの中でしばしば理念にふれており、職員はよく理解して実践に活かしている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域住民や近隣の他事業所の利用者と、散歩時等に積極的に声をかけあい挨拶や立ち話をするほか、馴染みの店もある。町内会に入会しており、地域の運動会、老人保健施設の夏祭り等に参加している。また、機関紙「せせらぎ」を回覧して、地域住民に利用者の様子等を紹介している。更に、引きこもりがち利用者の地域活動への参加も支援している。しかし、地域住民が事業所を来訪するまでには至っていない。	○	今後は、地域住民が事業所に気軽に立ち寄れるような、きっかけづくりが望まれる。また、ひな祭りや敬老会、クリスマス会等の事業所行事に町内会員を招待したり、幼稚園や保育所、小、中学生や高校生との交流を模索するなどして、地域住民に事業所の様子を知ってもらうよう、積極的に取り組むことが望まれる。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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、管理者は、評価の意義を理解し、改善に向け前向きな姿勢を持っている。また、今年度は自己評価に取り組む職員が増えている。しかし、会議等で話し合うなどの全職員での取り組みには至っていない。また、職員は前年度の評価結果に目を通す機会がほとんど無く、具体的な課題の改善に十分取り組むまでには至っていない。	○	全職員が、評価の意義や事業所に求められていること等を、ガイドブック等を活用しながら理解するよう努め、自己評価に取り組むことが期待される。また、評価結果を全職員で話し合い、客観的に事業所の現状を捉え、改善に向けて具体的に取り組むことが望まれる。

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	運営推進会議は、2～3ヶ月に1回開催している。町内会長、地域包括支援センター職員、管理者、利用者及び家族、民生委員等、幅広い構成メンバーとなっている。また、会議では、事業所からの報告や意見交換を行い、サービスの質の確保に向けて話し合いを活発化している。		
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	管理者は、区の連絡会議に毎回出席して、情報交換に努めている。また、市や区の担当者に事業所の実情を伝えるなど、連携を図っている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	面会時や電話、メール、毎月のたより等で、家族に詳細な報告をしている。たよりは利用者それぞれの担当職員が作成しており、利用者の暮らしぶりや変化、職員との関わり方が手に取るようにわかる丁寧な報告となっている。また、担当職員の異動についても、たよりや面会時に家族に報告している。		
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	苦情処理体制が明確であり、公的な相談窓口も明記して事業所内に掲示している。また、玄関に意見箱を設置するとともに、家族アンケートを定期的を実施し、たよりでも意見を促すなど、何でも話せる雰囲気づくりを大切にしており、率直な意見を得やすい。苦情や意見は会議等で話し合い、運営に反映させるとともに、結果を家族に説明している。		
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	運営者は、職員が産休等の後に復職しやすい環境を整えるなど、利用者との馴染みの関係を大切にしている。また、やむを得ず代わる場合には、利用者への心理的ダメージを抑えるよう十分な配慮をしている。		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	同法人の3事業所で、毎月合同勉強会を開催している。また、職員は、グループホーム協議会主催の研修会や、キャラバンメイトの研修会等の外部研修を受講しているほか、実務者研修も順次受講の予定である。		
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	他法人の同業者を講師に招き、同法人の3事業所合同の研修会を行っており、サービスの質の向上に繋げている。また、外部研修で同業者と交流を持ち、良い刺激を受けている。しかし、近隣の複数の他法人事業所とは、職員の交流、連携を図るまでには至っていない。	○	今後は、他事業所との相互見学や交換研修等により、意見を交わし、他事業所の良い点を参考にするなど、交流や連携に取り組むことが期待される。また、区の連絡会議を、同業者との交流の足がかりとして活用することも期待される。
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	事前に利用者や家族が事業所を見学している。また、管理者が利用者の自宅や入院先に面会に行き、馴染みの関係をつくるなど、利用者が安心感を得られるよう支援している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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、利用者と喜怒哀楽を共に一緒にの時を過ごし、利用者のこだわり、不安、楽しみ等を理解しながら、安心と安定を支援している。利用者に料理の味付けを相談したり、一緒に掃除をするほか、介護を通して職員が励ましや喜びを利用者から得るなど、共に支えあう関係を築いている。		

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)
<b>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</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	長期利用者が多く、その人らしさや意向、生活習慣を日々の暮らしの中から職員はつかんでいる。また、職員は、常に利用者や家族と話し合いながら、一人ひとりの思いを把握しようと努めている。		
<b>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</b>					
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	センター方式を活用し、本人や家族と話し合うとともに、医療関係者の意見や職員の気づきを取り入れながら、利用者一人ひとりの状況に合わせた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	管理者、職員は、利用者一人ひとりの状況について具体的な気づきを出し合い、本人や家族の要望を確認しながら、3ヶ月に1度、介護計画の見直しを行っている。また、状況の変化に応じて、随時変更を行っている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	訪問看護や訪問診療を定期的に受け入れ、重度化に対応して医療連携体制を強化するなど、利用者や家族の状況に応じて、必要なサービスを柔軟に提供している。		

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)
<b>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</b>					
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	半月に1回の内科医の訪問診療や、週に2回の訪問看護のほか、希望者には歯科医の訪問診療や、嚥下指導等も受けられるよう支援している。また、利用者や家族の希望する医療機関への受診支援を行っている。		
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	重度化や終末期についての事業所の方針を明文化し、家族の同意を得ている。また、管理者は、揺れ動く家族や本人の気持ちを理解しており、段階に応じてすべての利用者、家族と希望等についても繰り返し話し合うことで、納得のいく支援となるよう対応している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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誇りを尊重しており、言葉づかいや語調は丁寧で穏やかである。また、誘導や声かけは、さり気なく目立たないように配慮している。更に、個人記録はもちろんのこと、事業所内に掲示する利用者の写真にも配慮しており、掲示せずに直接家族に送る場合もあるなど、個人情報の取り扱いに十分留意している。		
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	職員は、一人ひとりのペースや希望、体調に合わせて、無理強いすることなく「いいかげん（良い加減）」で支援しており、事業所内はゆったりとした雰囲気である。		

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)
<b>(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</b>					
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、トロミや刻み食、カレーライスをややシライスに変えるなど、利用者の状態や好みに合わせて柔軟に対応しながら、食事を楽しめるよう支援している。また、利用者と同じ食事を共に摂りながら、嚥下困難な状態でもじっくりと時間をかけて口からの摂取を楽しめ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	週3回の入浴が基本であるが、ほとんど毎日風呂を沸かしており、毎日入浴する利用者もいる。また、職員のシフト制を導入して、夜間入浴にも対応している。入浴を拒む利用者には、次の日に様子を見ながら誘うなど、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて支援している。		
<b>(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</b>					
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	重度化が進む中、利用者は好きな食べ物を摂り、ベッドから公園を眺め四季の変化を楽しむほか、事業所で飼う犬とのふれあい、花火見学、買い物等、状態に合わせて日々の生活を豊かに暮らしている。また、職員は、センター方式を活用し、個々の生活歴や残存能力を把握しながら支援している。		
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	晴天時には、職員は利用者を誘って積極的に散歩に出かけている。利用者の意思を尊重し、気分や体調にあわせて、できるだけ外出を促すよう配慮している。また、利用者が玄関先で風に当たるだけでも、五感の刺激や気分転換になることを職員は理解しており、車椅子の利用者の外出も支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	日中は施錠しておらず、玄関及び内ドアに鈴を付けたり、事務コーナーの位置を工夫し、鏡を活用するなどして、利用者の自由な暮らしを支えている。また、外出傾向のある利用者の安全確保のため、職員は見守りや、気配の察知に注意を払うとともに、運営推進会議を通じて、地域住民に外出した利用者への声かけや事業所への連絡を働きかけている。		

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	防災マニュアルを整備しており、防火点検表も活用しながら、防火に努めている。運営推進会議で地域への協力を呼びかけているが、理解を得るまでには至っておらず、また、避難訓練への利用者の参加は今のところない。	○	利用者の重度化及び建物の構造を考慮し、防火対策をはじめ、災害時の職員、町内会、消防署等との連絡網や避難誘導策の整備など、具体的な連携体制の構築が期待される。また、同法人や近隣の他事業所との連絡網の作成等、相互協力に向けた工夫も期待される。更に、利用者の状況にあわせた避難訓練への参加や、夏、冬に分けた訓練実施等も望まれる。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	栄養バランスに配慮した献立づくりや、水分摂取にも十分配慮している。嚥下が困難な利用者にも、トロミや刻み食、または飲み込みやすい調理法で、食が進む工夫をしている。また、利用者の好みや家族の希望にも柔軟に対応している。しかし、栄養士等による定期的な指導を受けるまでには至っていない。	○	カロリー摂取の過不足や栄養の偏り、水分不足には十分配慮しているが、今後は、重度化への対応を考慮して、食事、水分摂取量を個別に記録した上で、栄養の専門的観点から栄養士等に定期的に指導を受ける事が望まれる。
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	利用者は、共用空間の中にそれぞれ過ごしやすい場所を持っており、居心地良くゆったりと過ごしている。居間には季節の飾り付けを施し、居間との距離が近い対面式の台所には、材料をきざんだり煮炊きをする音、匂いなど、五感を刺激する馴染みの風景があふれている。		
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、利用者が馴染みのタンスや冷蔵庫を持ち込み、大切にしている孫の写真を飾るなどしている。また、家族の協力を得ながら、それぞれの生活スタイルに合わせた居室づくりを行っており、利用者が落ち着ける空間になっている。		

※  は、重点項目。