

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 31日

【評価実施概要】

事業所番号	0172902447		
法人名	社会福祉法人旭川市社会福祉協議会		
事業所名	グループホーム鈴懸		
所在地	〒078-8320 北海道旭川市神楽岡10条5丁目1-28 (電話) 0166-60-6222		
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21年1月15日	評価確定日	平成21年3月31日

【情報提供票より】(平成20年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 17年 12月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	16 人	常勤 14人, 非常勤 2人, 常勤換算	7.8人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	2 階建ての	1 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)	25,000 円	その他の経費(月額)	17,000~22,000 円	
敷金	有(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	300 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	75 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	旭川リハビリテーション病院、山下内科・循環器科、北野歯科医院
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

旭川市社会福祉協議会が運営する当事業所の名称「鈴懸」は、地域住民の意見を反映し整備されたプラタナス通りに由来している。当事業所の役割や機能を地域に啓発しながら、地域に開かれた存在を目指しており、地域福祉の活動拠点として、交流スペースを積極的に開放し、地域住民と利用者とのふれあいが深まるなどの効果を上げている。また、職員は、利用者の「心を観ること」を常に意識し、生き方を尊重し、残存能力を引き出す環境を整えながら、日々のケアサービスに邁進している。さらに、併設の通所事業所を気軽に行き来できる協働体制、ケアマネジメントの工夫、ネットワークを広げる「すずかけ通信」等も特徴の一つである。

【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>前回評価での改善課題はないが、自己評価での課題について、緊急性の高い事項から前向きに取り組んでいる。急変や事故発生時の備えとしては、地域住民や家族の参加を得て救急救命講習を受けるなど、応急手当や初期対応の訓練を実施している。</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>運営者及び管理者は、自己評価、外部評価のねらいや活用について理解を深めており、サービスの質の確保に活かしている。自己評価は、職員が個々にシートを記入し、全体で討議を経て管理者がまとめている。職員は、課題に対する検討や方針について自ら考えを示しながら、積極的な姿勢で臨んでいる。</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>2ヶ月に1度、定期的に会議を開催し、利用者や運営の状況を報告し、情報の共有化を図るとともに、課題についてメンバー間で率直な意見交換を行っている。また、ボランティアの受け入れや、利用者の外出時に地域協力を得るための方策等を協議し、具体的な取り組みとして実現させるなど、協議事項を運営に反映させてサービス向上に活かしている。</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>家族と接する機会を多くする仕組みを運営体制に採り入れ、家族との円滑なコミュニケーションを図っている。また、家族が意見等を表しやすい雰囲気づくりに配慮しながら、課題の発見や対応に努めている。表出された意見等は、全て記録に残し、ケアマネジメントや運営に反映している。さらに、内部、行政等の苦情受付機関のほか、第三者機関を設置するなど、苦情解決の基盤を整備している。</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>開設前から、地域活動の拠点となる事業所の機能性について、地域に向けて啓発しており、相互の協力関係や連携した取り組みにおいて、相乗的な効果を上げている。また、事業所の地域交流スペースを積極的に開放し、非営利目的の様々な団体や活動に活用され、地域住民と利用者との新たな交流も実現している。地域住民からお裾分けがあるなどの自然なつき合いや、町内会との双方の行事参加、教育機関との連携も深まっている。</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)
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	開設時に職員全員で話し合い、「今まで築いてきた人間関係、地域関係を大切にすること、人生に輝きを持てる環境、地域連携体制への支援」について盛り込んで、住み慣れた地域で安心した暮らしを支えるための事業所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	理念に基づくケアの基本方針を、具体的に掲げている。利用者の心を常に観ながら支援することが、「その人らしい生き方を継続する支援」と位置づけ、その重要性を職員間で共有している。また、ケアについて話し合いをし、具現化に向け実践している。		
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	事業所は、開設の1年前より利用者が地域で安心して暮らし続けるための基盤整備に尽力しており、町内会、地域の行事や活動に、利用者も参加する相互交流を実現している。また、地域交流スペースを地域に開放するとともに、地域活動の拠点としての役割を担い、介護教室を開催するなど、事業所機能の地域への還元も同時に展開している。		
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	運営者及び管理者は、評価のねらいを深く理解するとともに、事業所の質の確保に活かす重要性を認識している。自己評価は、職員が個々のシートに記入し、課題について討議をしながら管理者がまとめている。自己評価での課題については、緊急性の高い事項から取り組み、改善に至っている。		

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)
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	2ヶ月に1度、定期的に会議を開催し、利用者や運営の状況を詳細に報告し、情報の共有化を図るとともに、抽出された課題についてメンバー間で率直な意見交換を行っている。利用者の外出時の地域協力を働きかけるチラシの配布等について協議し、具体的な取り組みにつなげている。		
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	運営者が中心となり、市担当者と協力関係を推進しており、個別の案件等については、その都度連絡を取り、意見等を仰いでいる。また、行政の福祉計画地域懇談会やごみ分別説明会の開催場所として、事業所の地域交流室を開放するなど、市の依頼も積極的に受託している。		
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	家族来訪時は、基本的に管理者、計画作成担当者が応対し、利用者の日々の生活や健康状況を伝えている。また、受診や緊急時は、その都度電話連絡を行っている。さらに、3ヶ月に1度、事業所だよりを発行し、利用者の暮らしぶりを写真やエピソードを交えて報告している。利用料は事業所に直接持参してもらい、利用料の金銭報告書を訪問時に手渡している。		
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	内部、第三者機関を含む外部に苦情相談窓口を設置するとともに、契約書に明示している。また、家族会や行事参加時等、家族が実際のサービスにふれる機会を確保し、意見等を表出しやすい雰囲気づくりに心がけている。利用者の意見等も記録に残し、課題の発生要因を探り、会議で検討している。		
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、職員に有資格者を採用し、資格を給与に反映させ、週休2日制、夏季休暇等の導入など、労働環境を整えて離職を抑え、馴染みの職員による継続的な支援体制の構築に努めている。また、職員の交代時は、1週間の引き継ぎ期間を設けて緩やかな移行になるよう配慮し、新入職員には利用者との一対一の対応場面を特に設け、信頼関係づくりを行っている。		

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)
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	運営者は人材育成を重要視しており、職員個々に応じた段階的な内部、外部、道外研修の機会を、計画的に確保している。また、事業所内部で観察研修を行い、職員が互いに支援の様子等を客観的に観察しあい、気づきの結果をレポートにまとめるなど、あらゆる方面から学びや研鑽を積む方策を講じている。		
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、他事業者との交流や連携の必要性を認識し、具体的な方針を基に積極的に取り組んでいる。事業者見学の受け入れ、市内外の事業所と協働した相互の職員交換実習を実施し、他を知ることによる自己のサービスへの気づきに繋げ、運営やケアサービスの質の向上に努めている。		
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	相談から利用に至るまで、本人、家族の状況に応じ、個別の利用調整や思いの聞き取りに努めている。事業所見学のほか、自宅や病院、施設に職員が赴き面談をしている。また、併設の通所事業所からの移行の場合は、事前に宿泊利用をして馴染みの環境を整えるとともに、利用開始時には、家族が共に宿泊するなど、より安心感を得られるような配慮をしている。		
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、利用者の想いに共感し、理解に努めながら、生活を支援している。職員は、利用者から、裁縫や餅づくり等の生活の技や昔のならわしを教えてもらい、また、夜勤の際には労いの言葉かけを受けるなど、互いを分かち合える関係を構築している。		

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)
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、日々利用者一人ひとりの思いや意向に関心を払い、言動の根底にある心を観察し把握するよう努めている。独自のアセスメントシートを活用し、適宜更新をしながら、利用者の生活を支えるためのアセスメントを丁寧に行っている。		
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アを反映した介護計画を作成している	利用者のより良い暮らしのための課題や必要な事柄は何かを導き出す、独自の個人記録シートを用いている。また、生活、健康状況のほか、利用者や家族の思い、職員の気づき、支援内容等についても毎日記録し、確認しながらモニタリングやカンファレンスを実施しており、全職員と家族等がチームとなって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	介護計画は、利用者の個別記録等の情報を蓄積し、毎月実施する評価に活かしながら、サービス担当者会議で新たな計画内容を検討し見直しを行っている。また、見直しには、長期6ヶ月、短期3ヶ月の期間を明示している。さらに、状況に応じて随時見直すとともに、状況変化の兆しに対応する予防的なケアについても適宜話し合っている。		
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	家族参加型の行事や宿泊、寺社参り、温泉入浴、故郷訪問等の個別外出等、利用者、家族との良好な関係と安心した暮らしの継続を目指し、多様で柔軟な支援に取り組んでいる。また、同法人の事業所全体で、地域住民の交流の場となるサービスを多数展開しており、地域の活動拠点としての機能を十分発揮している。		

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	24時間の医療連携体制を整備しており、職員の看護師が週に1度主治医へ利用者の状況報告を行うなど、適切な医療を受ける支援に努めている。また、それぞれのかかりつけ医に受診が可能で、職員と家族が共に同行している。さらに、状況に応じ往診体制も確保している。		
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	看取りに関する指針を定め、看取り介護の考え方、支援のあり方等をわかりやすく明文化し、利用開始時に家族等に説明するとともに、状況変化に応じて話し合い、段階的な合意形成を図っている。また、看護師が中心となり全職員で勉強会を実施し、終末期支援についての研鑽を積んでいる。		
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	職員は、利用者に気持ちや願いを聴く時などは、傍に寄り添い、言葉や語調に留意して接するなど、誇りやプライバシーを損ねることのない対応に努めている。また、個人情報を用いる際は、目的、条件、期限を明示した使用同意書を整え、法令を遵守した取り扱いを行っている。		
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	事業所としてのおよそのスケジュールはあるが、日課を定めず、利用者の望む過ごし方を大切にしている。起床や食事時間は、健康面に留意しながら一人ひとりのペースを守っているほか、外出や通所事業所訪問も、意向を尊重して対応している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	職員は、献立作成から後片付けまでの食事の一連の流れを、利用者と共に行い、心身機能の向上や力の発揮場面としてサポートに努めている。また、外食、行事食のほか、気の合う利用者同士で通所事業所を訪問し、昼食を摂るなど、工夫しながら食事を楽しんでいる。		
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	利用者と相談しながら、一人ひとりの生活習慣や希望に応じた入浴支援をしている。夜間21時半までの希望時間の入浴対応や、通所事業所の檜風呂の利用、気の合う利用者同士や職員との入浴など、入浴を楽しむ工夫をしている。また、入浴中はゆったり感や寛げる雰囲気配慮し、利用者との個別の時間を大切にしている。		
(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	利用者の有する力や習慣、希望を踏まえ、一人ひとりに合った役割や楽しみごとの場面づくりを行っている。また、日常的な家事のほか、町内会行事での演芸披露や、保育園に贈る刺し子布巾づくりなど、目的を明らかにしながら、活力を引き出す支援に努めている。		
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	外出は、その人らしい暮らしの継続や自信の回復に重要であるとの認識の下、地域サポートを得る等の危険回避対策を講じながら、利用者1人での外出希望の支援にも取り組んでいる。また、散歩、買い物、温泉、外食等の個別の外出とともに、全体での行事外出、地域住民との交流の場への外出にも力を注いでいる。		
(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、施錠による不安感や閉塞感を理解しており、日中は自由な出入りができるよう鍵をかけず、夜間は防犯上施錠している。また、当事業所と通所事業所は、共用の玄関から回廊風に繋がっており、双方の居間や事務所の窓から、外玄関を確認し外出を察知できるなど、ハード面でも工夫を凝らしている。		

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	災害時マニュアルを整備しており、年2回、消防署や地域住民の参加協力を得ながら、実践的な避難訓練とともに、夜間想定訓練を実施している。しかし、年末年始等で通所事業所の宿直者が配置されない夜間を想定した訓練を実施するまでには至っていない。	○	今後、事業所では、災害の突発性を考慮し、あらゆる職員体制下での、利用者の安全確保と避難誘導等の想定訓練を実施する意向であり、期待される。また、災害に備えた備品、食料品等の確保も期待される。
(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	月2回、栄養士から献立のアドバイスを受けており、栄養バランスやカロリーに配慮するとともに、水分量は食事以外に1000ccを目安に支援している。また、食事、水分摂取量を記録している。さらに、利用者の状態に応じた食事形態や補完食も提供している。		
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	広く明るい玄関ホールは、障子ドアが和の懐かしさを醸し出し、奥に中庭をしつらえ開放的でゆったりした空間となっている。居間は、利用者が寛ぎやすいようにテーブルや椅子を配置し、家庭的で温もりを大切に装飾、わかりやすい暦等の工夫をして、安心できる居場所となっている。また、洗面時に利用者の袖濡れがないよう考慮して、高さの違う2つの洗面台を設置している。		
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	居室のドアは障子で、利用者にとって馴染み感がある。また、室内の家具や調度品は、本人、家族と相談しながら、使い慣れた物を配置し、箆笥にはラベル表示等をして生活用品をわかりやすく収納するなど、安心できる生活環境を整えている。また、家族からのプレゼントの品や写真等を、思い思いに飾っている。		

※  は、重点項目。