

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 26日

【評価実施概要】

事業所番号	0 1 7 0 2 0 2 8 0 8		
法人名	株式会社 ツクイ		
事業所名	ツクイ札幌太平洋サンフラワー		
所在地	札幌市北区太平7条6丁目6番14号 電話： 0 1 1 - 7 7 5 - 6 4 7 7		
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3月19日	評価確定日	平成21年3月28日

【情報提供票より】 (平成 2 1 年 3 月 8 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 平成 1 8 年 2 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	16 人 常勤 12人, 非常勤 4人, 常勤換算 12.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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： 20,000円 暖房費(11～3月)15,000円
敷 金	有 (円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (45,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	200 円	昼食 350 円
	夕食	350 円	おやつ 円
または1日当たり		円	

3

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名
要介護3	8 名	要介護4	1 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢	平均 83 歳	最低 77 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	昂希内科クリニック
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「ツクイ札幌太平洋サンフラワー」は、全国でデイサービスや有料老人ホーム、人材開発などの事業を展開する法人が母体となり、道内に3箇所のグループホームを開設している。JR百合が原駅から徒歩で数分という交通の便のよい静かな新興住宅地に位置し、近くの百合が原公園やモエレ沼公園に散歩に出かけるなど、自然環境にも恵まれている。管理者は、利用者の思いを汲み取ることが日々のケアの基本であると考えている。利用者のどのような思いが行動に現れているのかを推し量って一人ひとりに対応していくことが、介護職の専門性である事を常に職員に指導し、ケアの向上に努めている。利用者は、ソファを囲んで歌謡番組などを楽しみながら穏やかな生活を楽しんでいる。

【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) 前回の取り組みである地域密着を踏まえた理念の作成、日頃の理念の共有、職員の共食など殆どの取り組みがなされている。老人クラブへの加入は、今後様子をみて検討する意向である。来年度は、事業所のお祭りや演奏会に地域住民を招待する予定である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目：外部4) 運営者や管理者に関係する項目以外を20項目程ずつに分けて、二人ペアで記入して貰い管理者がまとめて作成している。自己評価を行う事により、日々のケアを見直したり、できていない部分に気付くための良い契機になったと管理者と職員は考えている。
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) 運営推進会議は、町内会副会長、民生委員、地域包括支援センター職員、入居者、家族、職員が参加して3ヶ月に1回開かれている。事業所の近況報告、研修関係や災害援助などを議題として取り上げ、話し合いが行われている。運営推進会議がきっかけとなり、ボランティアの人を紹介して貰うなど会議が役立てられている。
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) ホーム便りの「日々邁進!」を毎月発行して事業所での利用者の様子を家族に報告している。健康状態で変化があった時は、随時家族に電話連絡をして相談や報告を行っている。苦情を受け付けた時は、苦情相談受付票に内容を記録して話し合いを行い、改善するという一連の苦情処理体制が整えられている。
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) 町内会に加入して、ゴミ拾いや段ボールの資源回収に参加したり、お祭りに出かけて出店やステージ発表を楽しんでいる。法人が行っている毎週金曜日の「クリーンアップ活動」は、地域に浸透してきて感謝されている。今年度は、6月にバイオリンの野外コンサート、夏にデイサービスと合同でのお祭りなどを企画しているため、地域住民を招待して交流する予定である。

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	開設当初の理念を簡潔にして、地域密着型サービスの理念を加え「家庭的な雰囲気の中でも、尊厳を大切にし、地域と共に笑顔のある生活」という新しい理念を、全職員で話し合い、作りあげている。		
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	理念は、居間、スタッフルームに掲示し朝の申し送り時に唱和している。管理者は、職員のケアを具体的に例に出して理念の説明をするなど、常に、相手の尊厳や人格を大切にするように指導している。	○	新しいパンフレットを作成する機会に、パンフレットに理念を掲載し、家族に説明するよう期待したい。
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	町内会に加入して、ゴミ拾いや段ボールの資源回収に参加したり、お祭りに出かけて出店やステージ発表を楽しんでいる。法人が行っている毎週金曜日の「クリーンアップ活動」は、地域で浸透してきて感謝されている。前回の取り組みの老人クラブへの加入は、利用者が関心がないので、今後様子をみて参加を考えていきたいと考えている。	○	今年度は、6月にバイオリンの野外コンサート、夏にデイサービスと合同でのお祭りなどを企画しているので、地域住民を招待して交流をして行きたい意向なので、そ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	今回の自己評価は、運営者や管理者に係る項目以外を20項目程ずつに分けて、二人ペアで記入して貰い管理者がまとめて作成している。自己評価を行う事により、自分が日々行っているケアを見直したり、できていない部分に気付くための良い契機になったと管理者と職員は考えている。	○	今後は、自己評価を項目毎に話し合う機会を作って行きたい意向なので、その取り組みを期待したい。

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	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、町内会副会長、民生委員、地域包括支援センター職員、入居者、家族、職員が参加して3ヶ月に1回開かれている。事業所の近況報告、研修関係や災害援助など議題として取り上げて話し合いが行われている。運営推進会議がきっかけとなり、ボランティアの人を紹介して貰うなど会議が役立てられている。	○	今後は、全家族に運営推進会議の案内状と議事録を送るなどの、取り組みを期待したい。
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	市役所を訪問してスプリングラーの件や料金改定について相談したり、ショートステイの相談や提出書類などについて相談に乗って貰っている。市役所の北区担当者とは、気軽に相談できる関係づくりが出来ている。区役所とは、認定の更新手続きや若年性の認知症について相談をしている。		
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	ホーム便りの「日々邁進！」を毎月発行して事業所での利用者の様子を家族に報告している。金銭管理は、毎月家族に郵送して報告している。健康状態で変化があった時は、随時家族に電話連絡をして相談や報告を行っている。	○	新しい職員の紹介や離職した職員を、ホーム便りなどを利用して、家族に報告するように、その取り組みを期待したい。
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	玄関に苦情箱を設置している。苦情を受け付けた時は、苦情相談受付票に内容を記録して話し合いを行い、改善するという一連の苦情処理体制が整えられている。家族からは、介護計画の説明などに対しても意見が出されるなど、意見や不満が言いやすい関係づくりができています。	○	家族から出された意見や苦情は一冊のノートに記録するなど、情報を職員間で共有出来るような取り組みを期待したい。
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	法人内で管理者の異動が行われる事はあるが、一般職員の異動は行われていない。離職時の利用者に対する挨拶は、個々の職員に任せている。職員は常に利用者と共に過ごし、離職時もダメージを最小限に防ぐように配慮している。		

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	外部研修案内を掲示して、職員の自主性を重視して参加させるようにしている。北海道グループホーム協議会の看取りに関する研修や、社会福祉協議会のレクリエーションの研修などに参加し、事業所で伝達研修を行っている。法人として、地域別に2ヶ月毎に巡回研修を行い、接遇マナー、高齢者虐待防止、認知症ケアなど計画的に職員を育てる取り組みを行っている。		
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	管理者が、北区の管理者連絡会の役員をしているため、他の役員の事業所や運営推進会議に出席して交流を図っている。事業所で今年度はおむつの研修を企画して、近隣の事業所にも参加を呼びかけ、職員の交流とサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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、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	家族の見学の際、本人の状況を聞き、その後本人にも見学に来て貰い、利用者と一緒に過ごして貰うようにしている。本人の見学後に入居者判定会議を行い、利用者の状況を伝達してスムーズな入居に結びつけている。サービス開始後は、好き嫌いや心配事等を聞いたり、生活リズムを把握して早めに馴染めるように工夫している。		
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	刺身の盛りつけ、大根のツマの作り方、魚のおろし方や煮方などを教えて貰うと共に、相手に対する心配りを学んでいると職員は感じている。「ありがとう」や夜勤明けに「大変だったね」などと声をかけて貰う事で精神的にも支えられていると感じている。		

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)
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	言葉で思いや意向を表現することが難しい場合は、家族から生活歴などの情報を得て本人の好きなことを提供するようにしている。外出時の様子を観察し、どのようなことを喜び関心を示したのか把握することで本人本位に検討している。		
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	新規の利用者については、管理者が自宅を訪問し生活の様子や本人、家族の意向を把握し、計画作成担当者と職員に伝え暫定計画を作成している。入居当初は、課題の把握は難しいので1ヶ月を目処に見直しを行い計画を作成して家族に説明、同意を得ている。		
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た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	3ヶ月毎に定期的な見直しを行い、家族の意向を取り入れていきたいと考えている。1名ではあるが利用者が会議に参加し、本人の計画の見直しについて話し合いをしている。退院後、心身機能の低下がある場合は、随時見直しをして家族に説明をしている。		
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	医療連携体制を活かして事業所での点滴実施や早期退院への支援をしている。入居前に隣接しているディサービスを利用していた人は、短時間であるが訪問し交流を継続できるよう支援している。また、美容室や家族の入院見舞いなどの外出支援をしている。		

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	利用契約時にかかりつけ医を継続できることと、通院は家族対応であることを説明している。殆どの利用者は協力医療機関へ変更しているので、かかりつけ医と事業所、協力医療機関との連携を図り、適切な医療を受けられるように支援している。		
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	医療連携体制を整えた時に重度化した場合に係る指針を作成しているので、随時家族と話し合いをしている。協力医療機関、看護師の24時間の訪問体制、家族の宿泊の協力などの環境が整うことで看取りは可能であると考えている。		
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	接遇研修で言葉遣いについて学び、馴れ馴れしい言葉や排泄に関する言葉かけに配慮をしている。管理者が日常業務の場面で注意を促すこともあり、誇りやプライバシーを損ねることがないようにしている。個人情報事務所で保管し、居間で記録する場合は個人情報の保護に努めている。		
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	睡眠パターンは、一人ひとりのペースがあるので朝食の時間などは個別に対応している。本人からその日をどのように過ごしたいかの希望が出されることはないが調理や掃除などの生活リハビリを行い、職員の言葉かけを多くしている。		

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	献立は、利用者の希望を聞きながら職員が1週間分を交代で作成している。人気のある食事を記録し献立に反映させるようにしている。利用者は一人ひとりの力に応じて野菜を切る、炒める、味付けをする、盛り付ける、食器を拭くなどの役割を持っている。職員は、弁当を用意し一緒に食事をしている。		
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	毎日、午後から入浴の時間を設け、一人が週2回以上はゆっくりと入浴できるようにしている。身体の清潔を保持するため随時、シャワーを使っている。拒否が強い場合は、家族から入浴を勧めてもらうなどの協力を得ている。		
(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	週に3回ほど食材の買物に出かけたり、掃除や畑作業、来客にお茶を出すなどの役割をもって生活できるよう支援している。昨年は50本の大根を収穫し2樽の漬物を作っている。また、車を使って近郊の喫茶店に出かけお茶を楽しむこともある。		
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	夏季は毎日、住宅街の庭を眺めたり公園に散歩に出かけている。冬季は、ディサービスの車を借りて喫茶店やカラオケなどに出かけている。また、GPS付き携帯電話を持って一人で外出する利用者もいる。		
(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	正面玄関は夜間のみ施錠をし、日中は鍵をかけていない。1・2階のスタッフルームのモニターの画面表示で玄関の出入りを確認することができる。また、正面玄関には鈴を付けている。一人で出かけた場合は、地域の住民の見守り態勢がある。		

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)
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、消防署と防災協会の協力を得て避難訓練をしている。連絡網を作成し通報訓練、初期消火などを行っている。平成21年度は、スプリンクラー設置の工事を行うので、その際に地域の人々に個別に災害時の避難協力を依頼する予定である。		
(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	管理者がウェブサイトを使って食材と量を入力し年に数回、献立の栄養管理を行っており、その結果を職員と共有している。水分については1日の目標値を1000mlとし、時間帯や内容、合計などを「水分摂取表」に記録をしている。		
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	正面玄関を入ると法人全体で取り組んでいる桜の木を模した大きな飾りが、壁一面を飾っている。ユニットの入り口には、「和」「風」の名称が掲示してあり、居間には畳敷きの小上がりにテレビを置き、ソファを囲んで歌謡番組などを楽しんでいる。廊下の突き当たり一人掛けの椅子とテーブルを置き、生活感を感じながら一人で過ごせる工夫をしている。		
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	各居室の入り口には、表札と目印になるクリスマスのリースを掛けている。家族が本人と相談しテレビや椅子、箆笥などを持ち込み、絵や写真、カレンダー、ぬいぐるみなどの飾り物で本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。		

※  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。