

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 3月 2日

【評価実施概要】

事業所番号	0170503908		
法人名	株式会社じょうてつケアサービス		
事業所名	グループホーム 菜の花上野幌館		
所在地	札幌市厚別区上野幌1条4丁目2番1号 (電話) 011-801-1090		
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2月27日	評価確定日	平成21年3月29日

【情報提供票より】 (21年 2月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 3月 10日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤17人、非常勤 1人、 常勤換算	16.0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)	55,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 16,000円 暖房費(11～3月) 7,000円
敷 金	有 (55,000 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		1,250 円

(4) 利用者の概要 (2月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名
要介護3	8 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82.8 歳	最低 76 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人豊生会たんぽぽクリニック、ふなおか歯科クリニック
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

札幌市郊外の住宅街に位置するホームは、利用者がゆったりと安心して暮らせるよう配慮された施設で、職員は利用者の思いを大事にしながら献身的なケアサービスに努めており、その成果が利用者の明るい表情に表れている。また、ホームは地域との係わりを大事にし、運営推進会議の積極的開催、老人会など町内会行事への参加、住民のホーム訪問など地域との交流も盛んである。複数のグループホームを運営する法人は、確立した管理体制のもと、人材育成を重視し、内外の研修に職員を参加させて質的向上を図り、サービスに反映させている。家族も利用者の暮らしぶりに安心し、満足しており、チームワークのとれた職員熱意のある介護に感謝している。

【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取組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の評価で、さらなる取り組みを期待された運営理念の確認、地域への積極的働きかけ、個人別便りの実施、災害訓練に対する住民の協力は、ミーティング等で検討しながら全て取り組んでいる。</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>職員全員に自己評価表が渡され、各自が各項目を考えながら、記入するなど自己評価作成に参加している。自己評価や外部評価の結果は、内容を会議で検討しながら改善を図り、ケアサービスに活かすよう努めている。</p>
	<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>運営推進会議は2ヵ月毎定期的に開催しており、会議ではホーム運営状況の報告や外部評価の説明、災害時の避難訓練と住民への協力要請、ホームに対する意見や要望など、活発な意見交換が行なわれている。運営推進会議を重ねてきた結果、地域のホームに対する理解度が深まるとともに、災害対策に周辺住民の協力がいただけるようになるなど、会議を通して地域との連携が図られている。</p>
重点項目②	<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>ホーム内に意見箱を設置するとともに、家族来訪時にも意見、苦情、要望等を聞くようにしている。家族からの意見等がある際には、申し送りやミーティングで話し合い、内容によっては運営法人に報告しながら、改善に向けて取り組み、ホーム運営に反映させるよう努めている。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームは町内会行事に協力し、老人会や町内会館のイベントにも積極的に参加している。運営推進会議による地域への働きかけも功を奏して、地域のホームに対する理解が深まり、避難訓練への協力、周辺住民のボランティア活動、介護相談で住民に訪ねていただくなど、地域の一員として連携が進行している。</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	法人が運営する複数グループホームの共通ホーム理念に、地域のふれあいを大切にする項目があり、周辺住民との交流を大事にしながら利用者の暮らしを支えている。	○	理念は、ホーム内掲示や名札裏記載などで職員の共有となっているが、重要事項説明書やホーム便りなどに文章として表現することを期待したい。
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、ホーム内掲示等で常に身近なものとなっている。さらに、ミーティング等で確認し、職員全員が理念を共有しながら、利用者のケアサービスに反映させるよう努めている。		
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	ホームは、町内会行事への参加や運営推進会議の積極的開催などにより地域住民の理解が深まり、ボランティアや小学生などのホームへの訪問者も多い。さらに、老人会や地域の会館行事へも出かけるなど、地元の方々とのふれ合いに努めている。		
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	自己評価は、ミーティングで評価の意義や内容を説明し、職員全員が評価項目の作成に参加している。評価結果は会議で確認しているが、出来ている事、出来ていない事を職員が自発的に考えるようになり、ケアサービスに活かすよう取り組んでいる。		

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	運営推進会議は2ヵ月毎定期的に開催し、運営状況報告や災害時の対応、外部評価結果説明、住民のホーム運営への協力要請などの意見交換が行なわれている。会議内容は町内会回覧板で紹介され、ボランティアや介護相談でホーム訪問者が増えてきている。		
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	行政とは管理者会議での接触のほか、制度関係や書類整備の相談で連携を図っている。また、行政のホーム実地指導があり、その際にも相談しながら、サービスの質的向上に取り組んでいる。		
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	家族への報告は、来訪時に職員から利用者の暮らしぶりを伝えているが、3ヵ月毎に発行のホーム便りに写真を載せながら郵送している。さらに、利用者一人ひとりについて、担当の職員が毎月手紙で近況報告を行ない、家族から感謝されている。		
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	ホーム内に意見箱を設置し、家族来訪時にも意見や要望等を聞くようにしている。意見等があった際には申し送り事項やミーティングなどで検討し、内容によっては運営法人に報告しながら改善するよう努めている。		
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	職員の離職は少ないが、異動等があった場合は、引き継ぎ期間を設けながら、利用者には不安や影響を与えないよう根気よく話しかけるなどの配慮をしている。	○	新しい職員が配置された時は、家族にも知っていただくために、ホーム便りに新人職員の写真とコメントを入れるなどの検討を期待したい。

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	運営法人は職員の人材育成を重視しており、計画的に内部研修実施、外部研修への派遣など積極的に行なっている。参加した研修の内容は復命書提出とミーティングによる報告によって職員の共有となっている。		
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	管理者は厚別区内グループホームの代表でもあり、管理者会議等でほかのホームと熱心な情報交換を行なっている。また、区内のグループホームとの相互見学会を実施し、見学の感想を報告するなど、同業者との交流も進められている。		
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	入居希望者には、事前に見学に来ていただき、レクリエーションに参加するなど、ホームの雰囲気に馴染んでいただくよう配慮している。さらに、希望者は短期間の体験入居も可能で、出来るだけ利用者がホームに馴染めるよう工夫している。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は、ホームでは利用者と共に過ごし、支え合う関係の家族同士であることを意識しながら食事準備や後片付け、掃除などホーム内の作業を一緒に行なったり、利用者から物事を学んだりしている。		

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	職員は日常生活の中で、利用者一人ひとりの思いや意向を聞くようにしている。把握が困難な場合は、利用者と根気よく話し合い、表情や行動から判断したり、家族とも相談しながら理解するよう努めている。		
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	職員は利用者1～2名を担当しているが、介護計画は、家族や利用者と十分に話し合い、医療機関とも相談しながらセンター方式を採用し、ミーティングで職員全員が検討しながら作成している。		
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	入居時の介護計画は、概ね1ヵ月で見直しを行ない、その後の経過を見ながら3ヵ月毎の定期見直しを行なっている。利用者の身体状況に変化が生じた際には、医療機関とも相談しながら随時見直しを行ない、家族に説明している。		
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	ホームの車両を利用して医療機関への送迎、買物、外食、ドライブなどを実施し、町内会行事への参加など地域との交流を支援している。ホーム内では各種ボランティアの慰問受け入れ、介護相談の実施など、種々の支援を実施している。		

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)
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	協力医療機関は隔週毎の訪問診療と24時間連絡を取れる体制になっている。協力医療機関以外のかかりつけ医の受診も自由で、家族の付き添いが難しい時は、ホームの車両で職員が付き添いながら、送迎するなどの対応をしている。		
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	利用者の入居時に、家族に重度化や終末期における対応を説明し、了解をいただいている。ホームとして重度化に対する指針も作成しており、重度化が発生した際は看護師との連携や医療機関と相談しながら対応するようにしている。	○	利用者の高齢化と要介護度の上昇から、今後重度化発生の可能性が高くなるため、指針の内容確認と具体的対応策をミーティングなどで十分に話し合い、職員の共有とする事を期待したい。
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	職員の利用者への言葉かけなどは、誇りやプライバシーを損なわないよう十分配慮しており、利用者に関する各種書類も適正に管理されている。		
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	利用者一人ひとりの生活スタイルやペースを大事にし、ホーム内で自由に行動できるよう支援している。また、外出や買物の希望があるときは、3人以外に配置しているフリーの職員が一緒に出かける体制にある。		

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	食事準備や後片付けは、利用者と職員が一緒に行なっている。食事内容は栄養士によるメニューに基づいているが、利用者の希望によってホーム独自に対応している。職員は、利用者と一緒に同じ食事を取り、和やかな雰囲気過ごしている。		
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	入浴は午後の時間帯に利用者の体調や希望に合わせてながら実施し、週に2～3回を目途としている。利用者の身体の状態によっては清拭などにより清潔を保つように努めている。		
(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	利用者は食事や掃除などの家事の役割や編み物、塗り絵、カラオケ、菜園の手入れなど、様々な楽しみごとを持っている。また、ボランティアによる民謡や踊りなどもあり、利用者はこれらを楽しみながら暮らしている。		
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	利用者は、天候の良い時期にはホーム周辺や公園などを散歩したり、ショッピングや地域の行事見学に出かけている。さらに、バスをチャーターして外食ツアー、花見、記念館見学など、外出支援を積極的に実施している。		
(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	ホーム玄関の施錠は夜間帯のみで、昼間はオープンである。ユニットドアにも施錠は無いが、鈴やセンサーが設置され、利用者の出入りを職員が把握できるようになっている。		

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)
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	災害時には、自治会長の協力によって近隣住民に駆けつけていただける体制を作っており、昨年実施した夜間想定消防訓練には住民も参加していただいている。ホームの地域への働きかけの努力が実を結び、周辺住民との協力体制が出来ている。		
(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	運営法人のほかのグループホームに在職する栄養士によって、栄養バランスを配慮したメニューが作成され、利用者の食事量や水分摂取量は毎日の記録がなされている。食事量や内容は、利用者一人ひとりの状態を確認しながら支援している。		
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	共用空間は利用者がゆったりと安心して過ごせるよう配慮されている。居間兼食堂は広く開放的で、鉢植えの植物や利用者の作品が飾られ、家庭的雰囲気満ちている。トイレや洗面所もゆったりとして清潔感があり、居心地の良い生活空間が提供されている。		
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	居室は大きな窓で明るく、広いクローゼットが備え付けてあるため、居室内は整然としている。利用者は、自分の好みの調度品や思い出の品々を持ち込み、居心地良く過ごしている。		

※ 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。