

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年1月23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170502710		
法人名	有限会社 コミュニティさっぽろ		
事業所名	グループホーム みんなの家		
所在地	札幌市白石区菊水9条3丁目4-13 (電話) 011-832-5620		
評価機関名	有限会社 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20日	評価確定日	平成21年3月31日

【情報提供票より】 ( 21年 1月 4日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 1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15人, 非常勤3人, 常勤換算	17.2 人

### (2) 建物概要

建物構造	RC	造り
	3階建ての	2~3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)	35,000~40,000 円	その他の経費(月額)	光熱費 23,000 円 暖房費(11~3月) 10,000 円
敷金	有 ( 80,000 円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 円)	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 1,000 円		

### (4) 利用者の概要 ( 1月 4日現在 )

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	8名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.3歳	最低	71歳	最高	98歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	勤医協札幌病院 勤医協歯科診療所 恵佑会東病院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

独居や低所得、病気であっても安心できる高齢者の暮らしの実現に、地域ニーズを受けて開設されたホームである。開設4年を経て利用者の高齢化に伴い、協力病院との連携により終の棲家として、終末期ケアの実践に取り組んでいる。ホームでは利用者の尊厳ある暮らしについて熱心に協議され、年間を通しての散歩や排泄の自立など、利用者の状況や希望に応じきめ細かく支援し、日常生活が機能回復・低下予防に繋がり効果を挙げている。利用者が自宅にいるような自然体での暮らしは、運営者・管理者及び職員のフランクな関係によって支えられ、職員定着率の高さも特徴的である。運営法人主催の「菊水高齢者祭り」は地域の協力をいただいて大規模に開催され、地域交流の促進に取り組んでいる。

## 【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取組、改善状況(関連項目:外部4)
	<p>前回評価の改善課題である注意を要する物品の管理・保管に関しては、事故予防を念頭に置き、管理の徹底が図られている。また事故報告書の記載事項の改善やその活用も推進されている。</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>自己評価は職員会議で協議し、管理者が取り纏め、課題の明確化に繋げている。評価の意義を理解し、日常介護対応の再確認や見直しの機会とし、評価プロセスを通してサービスの質向上に積極的に取り組んでいる。</p>
重点項目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>平成19年1月より隔月での定期開催を実施し、現在13回目を迎えており、構成メンバーの努力が窺える。地域代表として町内会役員のほか、隣接企業からも参加をいただいて、ホームの実情や地域連携などについて情報交換し、意見などはホーム運営に活用されている。テーマ設定の工夫、メンバーの柔軟な拡大に努めながら、更なる会議の活性化に向けての取り組みが期待される。</p>
	<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>ホームとして家族の思いや意見を重要視し、運営に反映させる意識を保持している。話しやすい雰囲気や意見に努め、利用者の日々の暮らしぶりや健康状態、ホーム内状況など詳細な情報伝達がなされており、表出された家族の意見や苦情に対しては、苦情対応体制が整備され、速やかな対応がされている。</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>地域特性もあり、近隣住民との密接な関係構築は難しい面もあるが、町内会に加入し地域行事に参加している。運営法人主催の夏祭りで交流を図ると共に、毎日の散歩での語らいは、利用者の楽しみの一つになっている。実習生やボランティアの導入、各種相談業務の受付など、地域活動の一端も担っている。</p>
	<p>重点項目④</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</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	地域密着を目指した法人理念のほかに、ホーム開設時に職員間で協議し、策定した独自の理念を掲げ、理念に基づいたケアサービスの実践に日々努めている。	○	開設後4年を経過し、ホーム内の状況の変化もあり、地域との関係性を重視した項目を盛り込む事も含め、改めて職員全員で協議・検討への取り組みを期待する。
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	運営者及び管理者は、理念の具現化を常に意識し、新人職員研修においては、ホーム理念を伝達し理解を求めている。また会議や日々のミーティングでは理念を念頭に置き、日常ケアサービスの実践に繋げて職員の共有化に取り組んでいる。		
<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	準工業地でもあり、住民との密接な関係構築に困難性は見られるが、町内会に加入し、地域行事にも参加している。隣接公園での運営法人主催の「菊水高齢者祭り」は、地域の協力をいただいて、大々的に開催し交流を図っている。また各種相談業務の受付など、地域活動の一端を担っている。		
<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	自己・外部評価の意義を理解し、日常の介護対応を再確認し、見直しの機会と捉えている。自己評価に対する取り組みは、職員会議で協議し管理者が取り纏めを行ない、改善課題の明確化に繋げており、ホーム内での質の向上に活す姿勢が窺える。		

札幌市白石区 グループホーム みんなの家

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19年1月より2カ月に一度開催し、現在13回目を迎えている。地域代表として町内役員等のほか隣接企業からも参加をいただいで、ホームの状況や地域連携、行事等についての情報交換し、意見・助言などは運営に活かす方向で取り組んでいる。	○	定期的開催により、地域との関係性が徐々に広がりを見せている状況である。今後はメンバーの柔軟な拡大やテーマ設定の工夫を重ね、更なる会議の活性化に向けての取り組みを期待する。
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	市や、区の担当者とは介護保険業務の事務的折衝や相談のみならず、利用者状況を踏まえた入居希望や運営面での理解、協力関係が構築されており、共に地域に密着したホーム運営への協働が図られている。		
<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	隔月で写真を掲載した便りを発行し、ホーム内の様子を掲載している。暮らしぶりや健康状態、行事案内や職員紹介などは来訪時や手紙、電話で報告を行なっている。状態変化時には速やかな報告がなされ、利用者の状況に応じた伝達支援がなされている。		
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	家族の相談はその都度対応し、話しやすい雰囲気にも努めている。契約書類に内部・外部の苦情相談窓口を明記し、表出された苦情などは記録簿に記載・迅速に対応し、明確な苦情対応の仕組みが作られている。意見箱の案内やアンケートの実施など、更なる家族の意見聴取に向けての取り組みを検討している状況である。		
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	ホーム内では率直な意見交換が行なわれ、時には運営者・管理者自ら率先して業務に当たるなど、コミュニケーションを重視し、運営法人内異動や離職が少なく抑えられている。職員採用時には、利用者・職員とも馴れる事を優先し、ベテラン職員のサポート体制により利用者への影響の軽減に配慮をしている。		

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 (すでに取り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	ホーム内では働きながらの技術や知識の習得が進められている。内部研修（メンタルケア、口腔内ケア、救急対応など）として必要事項についての学びを深めている。外部研修はその都度職員に案内し、積極的参加を促しており、研修レポートの提出を求め、会議での報告など職員の共有化が進められている。		
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	区のグループホーム管理者会議や研修会での情報交換などは実施されているが、ほかの業者との相互訪問などは実施されていない。	○	ほかの業者との職員レベルでの相互訪問や交流・研修の機会を設けて、意見交換や課題の共有などを通して、サービスの質を向上させていく取り組みを期待する。
<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、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	施設からの入居利用が多く、施設や自宅訪問、ホームへの見学を促し、顔馴染みの関係性を大切に捉えている。利用者の入居決定の際には職員も参加して合議し、入居後は関係者からの情報と、係わりの中で利用者本人像の確認を重ねながら、一人ひとりの利用者に応じた支援調整に努めている。		
<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「笑いの絶えない生活の場」を意識し、家族的な信頼関係を築く事に努めている。利用者から家事や季節の催し事、過去の経験などを教えていただく場面や労いの言葉掛けがあるなど、共に過ごすものとしての親密な支えあう関係が見受けられる。		

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	日常的に利用者の意向を問う言葉掛けの多い支援に努めている。特に利用者の意思確認が困難な場合は、表情や仕草など全体像からの把握や、その時点での利用者を取り巻く環境を検討する事で理解に結びつけ、利用者本位の検討に取り組んでいる。		
<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	アセスメント時には、独自の「生活状況シート」を活用し、状態の把握をすると共に、家族の意向は来訪時の会話などから聴取している。月1回の職員会議で一人ひとりの利用者についての検討を実施し、身体状況や生活支援など、具体的に記載された利用者本位の介護計画を策定している。	○	アセスメントに関して、ホームとしてセンター方式シートの導入を示している。介護計画と日々の記録の連動性など、記録書式の工夫も取り入れながら、職員全員参加で、より詳細なアセスメントを実施し、介護計画策定に反映させたチームマネジメント機能の充実を期待する。
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	日々の中で観察と記録を徹底し、計画の定期期間として3ヵ月に一度、達成状況の評価を実施し、見直しを行なっている。状態変化時にはその都度家族と相談し、現状に合った介護計画の見直しを行なっている。		
<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	医療連携体制を導入し、医師や看護師による健康管理が行き届いている。通院や自宅への帰宅送迎など、利用者・家族の状況に応じた支援や相談業務受付など、ホームの有する多機能性を柔軟に活用した支援が行なわれている。		

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>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	月2回協力医療機関からの往診診療のほか、利用者希望の受診支援を行ない、家族や医療機関との情報確認や共有がされている。週1回の訪問看護師により利用者の日常健康管理に配慮され、24時間の医療連携が図られており、利用者に応じた適切な医療支援に努めている。		
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	協力医療機関のバックアップ体制や職員の高い意識と協働の下、重度化した場合や終末期の支援を経験しており、今後もホームとして出来得る最大限の支援の方向性を示している。関係者間で段階に応じた合意や共有を図りながら、利用者・家族の望む終末期支援に努力している。		
<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	利用契約時には個人情報を使用する際の同意をいただいて、記録の保管・管理、また個人情報の利用に際して十分留意している。管理者及び職員は日頃から利用者に対する言葉掛けに注意を払い、プライバシーを損なわない配慮を心掛けている。		
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	ホームの一日の大まかな流れはあるが、利用者が自宅で過ごすような感覚を大切に、食事時間や体操、散歩なども利用者の思いを汲み、話し合いながら、その人らしい暮らしの支援に努めている。		

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>(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	食に関する作業には、自ら積極的にお手伝いをする利用者も多く、利用者の好みや力量を活かして調理補助や下膳、食器洗浄や食器拭きなどを職員と共に行なっている。食事も皆で一緒に取り、会話を交わしながらゆったりとした落ち着いた食事風景が展開している。		
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	入浴は週に2～3回程度、希望により毎日の入浴も可能な体制になっている。利用者の身体状況に配慮しつつ、入浴を渋る方にはアプローチの工夫を行ない、一人ひとりの気持ちや状態に合わせた入浴支援を実施している。		
<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	本人の得意分野や役割を担う事で、心身の機能維持・回復に成果を挙げており、利用者の張合いにもなっている。日常家事作業のほか、漬物作りやレクゲーム、工作や時代劇のビデオ鑑賞など、利用者の生活歴等を参考に、現状の楽しみごとを見出し、場面の工夫を重ねた支援を実施している。		
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	毎日の散歩は職員のみならず運営者も積極的に支援を行ない、利用者の思いの満足に添う支援に努めている。季節の行事（お花見や果物狩り、外食会など）やドライブ、庭での焼き肉会や流しそうめんなど、戸外に出る機会の工夫に取り組んでいる。		
<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	運営者及び職員は、施錠したケアの弊害を理解しており、帰宅願望や外出傾向のある利用者の気持ちを尊重し、年間を通しての散歩や共に外出をすることでの支援を実施している。利用者状況に合わせ、各ユニット玄関の自動ドアの開閉は利用者には不安を抱かせない工夫を行なっている。		

札幌市白石区 グループホーム みんなの家

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	年2回消防署の協力をいただいて、消火・避難訓練を実施している。災害時に備えて近隣企業に協力を依頼し、119緊急通報システムが設置され、防災に関する対応整備が進められている。周辺地区に住む職員への緊急時連絡網の整備も予定している。	○	夜間想定や様々な災害時における実践的訓練や確実な避難誘導策の検討、方法の習得が期待される。また災害に備えた非常用食料や備品の準備など、防災対策の強化に取り組むことを期待する。
<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	水分・食事摂取量の把握を行ない、水分は1500CCを目安にゼリーなども使用して不足にならぬよう支援している。献立は職員が作成し、栄養バランスや味付けに気配りし、嚥下状態や嗜好を考慮の上、刻みやトロミ食、また食材の工夫などで対応している。	○	野菜中心にし、バランス良い食材や利用者に合わせた調理法の工夫などを行なっているが、一日の摂取カロリーについて、定期的に専門的観点からのチェックに取り組む事を期待する。
<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	バリアフリー対応で、木の温もり感ある開放的な共用空間は、食卓やソファのほか、数人で集える場所や椅子が設置され、自由な居場所の工夫がされている。家庭的な調度類や季節の装飾が施され、不快音や陽光など気になる要素は感じられない。台所からの調理音や匂いが漂う生活感ある雰囲気、ゆったりとした心地よい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	居室には馴染みの家具や電気機器、大切にしている物品が持ち込まれている。また希望により固定電話の設置も可能になっている。好みの暖簾や壁一面の絵画の装飾など、一人ひとりの自室として居心地の良さに配慮がされている。		

※  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。