

1. 評価結果概要表

平成 21 年 3 月 19 日

【評価実施概要】

事業所番号	0172001018		
法人名	株式会社 アイリスマーク		
事業所名	グループホーム ふれあい小樽稲穂		
所在地	〒047-0032 小樽市稲穂1丁目1-1 (電 話) 0134-33-6541		
評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成21年2月24日	評価確定日	平成21年3月19日

【情報提供票より】 (平成21年1月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・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	17 人 常勤 17 人, 非常勤 0 人, 常勤換 8.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3 階建ての 1 ~ 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)	48,000 円
その他の経費(月額)	光熱費 16,000 暖房費6,000 (11月~5月)
敷 金	有 (48,000円) 無
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 250 円 昼食 350 円
	夕食 500 円 おやつ 100 円
	または1日当たり 1,200 円

(4) 利用者の概要 (1 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	5 名	要介護 2	7 名
要介護 3	3 名	要介護 4	2 名
要介護 5	1 名	要支援 2	名
年齢	平均 82.7 歳	最低 62 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	三ツ山病院、おきつ歯科、野口整形外科病院 本間内科医院
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

小樽運河まで徒歩7分という観光地内の一角に建てられた3階建ての事業所で、季節の変化が楽しめる環境にある。今までの生活の継続性を大切にしながら、一人ひとりが「主人公」でいられる事業所を目指し、運営者及び管理者、職員は理念を共有しながら利用者のペースを尊重した質の高い介護支援が行なわれている。ターミナルケアの実践の中、24時間医療、訪問看護が受けられる体制は家族や職員の安心へと繋がっている。利用者の表情は明るく、安心感のある生活を象徴している。家族会との交流も多い。商業施設の多い環境を活用しながら、徐々に地域との交流が開かれてきており、今後の活躍がますます期待される事業所である。

【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) 前回評価の課題である「運営推進会議を活かした取り組み」の項目について、具体的改善計画を立てての取り組みとはなっていない。運営推進会議には地域住民の参加者が少なく、現在、会議を活かした取り組みの実現に向けて、町内会や周辺の飲食店や商店などへ働きかけている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員が自己評価に取り組み、管理者がまとめている。評価の意義を理解し日々のサービスを振り返りながらケアを見直し、更なる質の向上に活かしているが、具体的改善計画が立てられていないので、評価を形式的な作業に終わらせず、改善計画シートを作成し記録に残す事が望まれる。
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) 運営推進会議は定期的開催されているが、地域住民や行政担当者の出席が少なく、事業所と利用者及びその家族との情報交換の場に留まっており、真の運営推進会議には至っていない。運営推進会議の意義や役割を理解して頂きながら、町内会の代表者や行政担当者、商店街への働きかけを更に積極的に行ない、外部の幅広い立場の人の参加を募る事が望まれる。
	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) 毎月発行されるホーム便りや個別の手紙で、利用者の暮らしぶりや健康状態、行事などを細かく家族に知らせている。家族の来訪も日常的に多く、その都度聞き取りを行なっている。金銭出納状況は定期的に報告し確認されている。利用者や家族からの意見、要望、不満や苦情に関しては、即対応し改善に努め運営に反映している。
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) 町内会には事業所として加入している。町内環境が、ほとんどが飲食店、商店、会社であり、一般住宅が少ないため、地域住民との交流には困難な部分があるが、外食や買い物を通して、可能な限り事業所を理解してもらえるような働きかけを現在取り組み中である。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	項目		○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	地域密着型サービスを理解し、その関係作りに取り組んで行けるよう、具体的な言葉が盛り込まれ、事業所独自の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	職員は名札と共に、理念を記載した紙を携帯しているが、日常的に理念について話し合われているわけではない。また、理念の実践に向けての具体的な取り組みについて職員間で統一されていない。	○	ケアの統一を図る上でも、理念を形式的に掲げただけにせず、日々のケアが理念に基づいたものになるよう、理念を意識した取り組みが望まれる。
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	町内会に加入しているが、町内会事態の活動が少なく、参加できる行事も少ないが、可能な限り参加している。町内環境が飲食店や商店などの商業施設が多く、戸建住宅が少ないため地域住民との交流の難しさがあるが、買い物や外食を通じて、地元の方々と積極的に交流を持つよう努めている。	○	事業所を取り巻く環境の難しさはあるが、更なる町内会への働きかけや、飲食店や商店への声かけを行ない、事業者と地域の人々が支え合うような双方向関係の構築が望まれる。
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、職員は、自己評価及び外部評価の意義を正しく理解し、全職員で自己評価に取り組んではいるが、外部評価の結果を活かした具体的な改善計画などが立てられておらず、改善計画シートも作成されていない。	○	評価を形式的な作業に終わらせず、ケアの振り返りや見直しに役立てる意味でも、改善計画シートを作成し記録に残す事が望まれる。

外部評価	自己評価	項目		○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	運営推進会議は定期的に行なわれているが、地域住民や行政担当者の出席が少なく、事業所側と利用者、家族との情報交換の場に留まっており、真の運営推進会議には至っていない。家族から出された意見などは、サービス向上に活かしている。	○	運営推進会議の意義や役割を理解して頂きながら、町内会の代表者や行政担当者、商店街への働きかけを更に積極的に行ない、外部の幅広い立場の人の参加を募る事が望まれる。
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	市の担当者とは、事故報告や運営に関する相談、指導を受け、常に連絡をとり、サービスの質の向上に努めている。		
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	来訪される家族も多く、その都度日々の暮らしぶりや、身体状況を伝えたり、預かり金の内容を確認頂いている。毎月ホーム便りを発行し、個別の手紙と共に送付し事業所内の出来事、行事などの報告を定期的に行なっている。		
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	家族会や運営推進会議の場で、意見、不満、苦情などを伺い、出された内容は記録に残し、改善に努め運営に反映させている。重要事項説明書には内部、外部の苦情相談窓口を記載してある。		
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	事業所の開設から約3年が経過し、職員の異動や離職は多くはないが、異動や離職の際の説明や対応が、十分配慮されているとは言えない。	○	職員交代については、利用者や家族等が不安や不満を持ちやすい部分なので、その時期や引継ぎを利用者や家族に理解してもらえるような配慮が望まれる。

外部評価	自己評価	項目		○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	運営者及び管理者は職員育成の重要性を認識し、内部研修や外部研修に参加できる体制を整えている。研修計画を基に、段階に応じた研修受講の機会を提供し、研修後は報告を行わない職員間で内容の共有を図っている。		
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	運営者はグループホーム連絡協議会の会議に出席し、運営者同士での交流はあるが、管理者や職員が具体的に交流する機会は少ない。	○	同業者との交流や連携を強化する事の必要性を事業所全体で話し合い、その重要性を把握した上で早期に交流できる機会を設けることを希望する。
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	入居前に、本人、家族に事業所を見学して頂き、意見、要望、質問などを伺い、本人が安心と納得のいく中で徐々に適切なサービスが提供出来るよう、家族の協力の下、相談しながら支援している。		
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	職員は支援する側、支援される側という意識は持たず、調理の手伝い、後片付け、掃除、行事などを通じて、本人の不安や悲しみ、喜びなどを共有し、共に支えあう関係を築いている。		

外部評価	自己評価	項目		○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	利用者の基本情報を踏まえた上で、日々の会話や表情などを注意深く観察し、その真意を推し測り、把握に努め、利用者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	利用者担当制をとっており、担当者がアセスメント、モニタリングを行ない、全職員で意見交換、カンファレンスを行ない作成している。作成された介護計画は、家族の了承を得て、利用者本位の介護計画になっている。		
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3ヶ月に1度、定期的に見直しが行なわれている。日々のケア記録や申し送りの中で、身体状況に変化があった時は、本人、家族と話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。		
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	利用者や家族の状況、要望に向き合い、馴染みの医院への通院介助、家族の宿泊、外食、買い物など、臨機応変かつ柔軟な支援をしている。		

外部評価	自己評価	項目		○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	協力医の往診は月2回行なわれている。緊急時には24時間相談できる体制である。また、整形外科医や歯科医による訪問診療も行なわれ、利用者、家族の希望に応じて、継続的に馴染みの医院への受診支援も行なっている。家族が同行できない場合は、職員が柔軟に対応している。		
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	重度化、看取りに関する対応の指針を整備し、同意を得ている。ターミナルケアの実践の中、協力医療機関や訪問看護師との連携を密にし、本人や家族の意向に沿うよう繰り返し話し合い、全員で方針を共有し、支援に努めている。		
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	職員は利用者一人ひとりの人柄や性格の違いを理解し、プライドを傷つけない言葉づかいや対応を心がけている。記録の保管など、その取り扱いも適切に行なわれている。入居時、個人情報の取り扱いに関する説明を行ない、同意書も得ている。		
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	一日の基本的流れはあるが、利用者一人ひとりの思いや事情を考慮し、喫煙者や飲酒される利用者には、職員の見守り支援が行なわれるなど、常に利用者本意のペースを大切に、希望に添うよう支援している。		

外部評価	自己評価	項目		○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	利用者の嗜好を把握し、その日の体調や希望を聞きながら、献立に活かしている。一人ひとりの好みや体力に応じ、食事の準備や後片付けを利用者と職員が共に行なっている。誕生日や行事の時には外食なども企画し、職員と共に楽しい食事が出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	利用者の状態に応じて、概ね週2回～3回の入浴支援が行なわれているが、入浴時間や回数には一定の定めがあり、利用者の希望やタイミングにあった支援とは成っていない。	○	入浴という行為は、利用者の習慣や希望に多様性があるため、それを活かすには難しさがあるが、本人や家族の安心と満足、体調の改善や、本人の力の発揮などにつながるため、一人ひとりに合った入浴支援が望まれる。
(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	利用者の生活歴や身体状況を見守りながら、それぞれ得意な事、興味のある事を引き出し、日々の生活の中に、喜びや楽しみ、生き甲斐が持てるよう、漬物作り、料理の手伝い、後片付け、裁縫などの支援に取り組んでいる。外食は多くの利用者の楽しみ事の一つである。		
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	職員は利用者一人ひとりの希望に添った散歩や買い物、外食やドライブなど、積極的に戸外に出かけるよう支援している。事業所は商店街に在るため、買い物や散歩は日常的に行なわれている。		
(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	午後8時より午前7時30分頃までは、防犯上の理由で施錠しているが、日中は開錠している。職員は鍵をかけない事の大切さを理解し、実践している。		

外部評価	自己評価	項目		○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	緊急時の連絡網、マニュアルを整備し、定期的に避難訓練は行なわれてはいるが、消防署や地域住民との協力を得ながらの訓練には至っていない。現在、年間計画書を作成し、今年度は消防署と共同で訓練を行う予定である。	○	利用者は2階と3階で生活しているため、特に夜間における緊急時の避難には、職員数も限られているため、地域住民の参加、協力を呼びかけ、関係機関と一体となった具体的災害対策が期待される。災害に備えた備蓄も望まれる。
(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	利用者一人ひとりの食事量や水分摂取量を毎日記録し、全職員で情報を共有している。協力医療機関より、必要に応じて栄養バランスや摂取カロリーについてのアドバイスを受けている。		
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	共用空間は明るく開放的である。居間兼食堂ではそれぞれが居心地良く過ごせる場所が確保されている。周囲には、季節の飾り付けや家庭的な雰囲気醸し出す品が置かれ、季節感、生活感を感じられる工夫がされている。		
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、本人の使い慣れた馴染みの家具や仏壇、思い出の品、装飾品、手作り品などを持ち込み、それぞれの好みに応じた環境の中で居心地良く過ごせるよう工夫している。		

※  は、重点項目。