

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 3日

【評価実施概要】

事業所番号	0171200116		
法人名	有限会社ケアソリューション		
事業所名	グループホーム すずらんの家		
所在地	恵庭市黄金北3丁目12番6号 (電話) 0123-39-2223		
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3月3日	評価確定日	平成21年4月3日

【情報提供票より】 (21年 2月 16日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年 1月 18日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤9人, 非常勤0人, 常勤換算7.2人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	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)	35,777円	その他の経費(月額)	光熱費 15,000円 暖房費(11~3月) 7,000円
敷金	有(35,777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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり		900 円

(4) 利用者の概要(2月 16日現在)

利用者人数	9名	男性 0名	女性 9名
要介護1	3名	要介護2	2名
要介護3	2名	要介護4	2名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 82歳	最低 78歳	最高 88歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	恵庭南病院、恵庭第一病院、ユーアイ歯科、えにわ病院
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年1月、恵庭市で初めて開設したグループホームである。利用者の尊厳保持と自立生活を基本にその心を理念に掲げ、年度目標から個人目標へと具現化し職員全員が一体となった取り組みが行なわれている。ホームは3階建ての2~3階を使用し居間・台所・食堂などが集中する2階に利用者全員と職員が集まり、有する力に応じた役割と趣味の活動を365日の日課とした共同生活介護の場を作り出している。日常的な外出を始め神社初詣・クラス会・墓参りなど個別性の高い外出やホーム行事としての外出など戸外に出掛ける機会を多くし、その人らしい暮らしと自立を保つ、利用者本位のサービスを提供し、支援を行なっているホームである。

【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組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の外部評価の主な改善課題は11項目である。前管理者の下で職員が協働し改善を図り、大部分は改善され質の確保に活かされている。「理念の地域に対する啓発」「定期健康診断の支援」「地域の人々との交流」の3項目は継続し検討中である。</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>自己評価の全項目を4名で分担し、各自の評価を評価表に転記し完成した。職員全員による組織的・計画的な取り組みでないため、職員の意識合わせやケアの振り返り、見直しができず、ホームの質の確保にどう活かしていくかが今後の課題である。</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>民生委員地区代表・有識者・行政担当職員に家族と利用者代表を構成メンバーとして隔月に開催している。ホームから利用者の生活・介護・事故の状況や職員の研修などについて詳細に報告し、意見交換を経てサービスの質の向上に活かしている。また、ホームの懸案事項についても建設的な意見をいただいて運営に活かしている。</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>ホームの玄関には意見箱を設置し、関係書類には苦情処理・処置の概要として、内外の苦情相談窓口・苦情処理体制などについて明示し、家族来訪時には苦情の申し出を促しているが、日頃より苦情の出ないケアサービスの提供に努めている。</p>
	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、盆踊りに参加しボランティア演芸を受け入れているが、地域の一員として地域が必要とする活動や役割を担っている状態となっておりません。地域密着型サービスの理念策定を基に、ホームと地域の接点の拡大を図り、双方向的関係を構築し、利用者にとって住民の一人として地域で暮らし続ける基盤づくりが課題である。</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	地域密着型サービスの理念策定は遅れ気味であり、従来からの基本理念「やさしさ・気配り・よりそい」を基に、日々のサービスの中で具現化・実践化の取り組みを行なっている。	○	現理念に加えて、地域密着型サービスとしてのホームの役割を検討し、利用者の地域生活を支える理念を策定し、方針・目標を明確にしたサービスの提供を期待します。
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	運営者の指導の下で、「理念～年度目標～個人目標」と具現化し、ケアサービスの提供が行なわれている。理念の共有は未だ十分ではありません。		
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、盆踊り参加やボランティア演芸を受け入れているが、地域の一員として地域が必要とする活動や役割を担っている状況ではなく、地域との双方向の関係作りが十分ではない。	○	地域密着型サービスとしての理念策定を基に、ホームと地域の接点拡大を図り、利用者は共に暮らす地域住民の一人として、地域が必要とする活動や役割を担い、双方向的な関係作りを期待します。
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	自己評価の全項目を運営者・管理者を含む4名で評価分担し、各自が評価したものを評価表に転記し纏め完成させた。19年度実施の外部評価は組織的に取り組み、改善を図りサービスの質の確保に活かしている。	○	管理者の指導の下で、評価の意義・ねらい・活用方法など、職員全員の理解を基に、組織的・計画的な取り組みを期待します。

恵庭市 グループホーム すずらの家

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	利用者の生活を中心に介護・事故の状況や職員の研修など、ホームの現状を詳細に報告し、構成員からの意見・助言や意見交換を経てサービスの質向上に活かしている。また、ホームの懸案事項についても建設的な意見をいただいている。		
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	行政担当職員から、入居状況や運営上の課題を始めグループホームを取り巻く情報の提供を受けている。また、市グループホーム協議会にも出席し、今日的課題を中心に指導を受けている。実情に合った協働体制の取り組みが行なわれている。		
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	家族来訪時には、利用者の状況を中心に報告している。毎月発行の「すずらん便り」には、ホーム全体の様子と利用者一人ひとりの様子を写真とお便り形式で作成し送付している。急変時の病院受診の前後には電話で連絡している。		
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	玄関には意見箱を設置し、関係書類には苦情処理・処置の概要として、内外の苦情受付窓口・苦情処理体制などについて明示し、苦情の申し出を促している。なお、日々苦情のない理念に合ったサービス提供に努めている。		
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	職員の離職率は低いが、やむを得ない離職は1ヵ月前に申し出ることとし、2週間の新旧職員の勤務をクロスさせ、チームケアの一貫性を図り、利用者への影響の最小化に努めている。なお、離職者数人は、その後もホームを訪れ利用者との交流を続けるなど良い関係を続けている。		

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)
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	運営規定の職員育成方針を下に、研修と資格取得を促している。職員は年4～5回職務として研修会に参加し、参加後は全体会議で内容を発表、職員全員で共有している。内部研修では利用者の症状を中心に研修を深めている。		
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	市・道グループホーム協議会の研修会には管理者・職員が出席し、実践的研修と交流を図っている。市内のグループホームとは不定期ではあるが見学・研修を行なっている。		
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	入居に至るまでは、利用者と家族の心情の調整を図りつつ、必ずホーム見学を勧め、利用者と職員の馴染みの関係作りに努めている。入居日は利用者の様子を見ながら家族と相談し決めている。入居相談のあった時点で自宅訪問を検討している。		
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	利用者は、有する力に応じて調理・洗濯物干したたみ・掃除・買物などを365日の日課とし、共に暮らす者同士として喜怒哀楽を共感し、利用者から昔の出来事・諺・調理などの教えや生活の一部で励ましをいただくなど、支え合う関係が出来ている。		

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	利用者との日常会話や表情による無言の語りかけから、思いや暮らしの意向・希望について、利用者本位の把握に努め、職員全員が共有し検討している。		
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	職員全員によるモニタリング・ケアカンファレンスを行ない、包括支援センター職員や利用者・家族の意向を受け、現状と課題に合った利用者本位の介護計画を作成している。介護記録は時系列方式で行なっており、介護計画との連動を検討している。		
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	定期見直しを3～6ヵ月に設定しているが、全利用者を対象に日々ケアカンファレンスを実施し、現状に合わせて30日以内に見直しを行なっている。状態変化時には家族に連絡し、随時見直しを行なっているが、介護を優先している。		
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	かかりつけ医・美容院・初詣・クラス会などの送迎を、利用者・家族の状況に応じて柔軟に対応し、自主的サービスの支援を行なっている。		

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)
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	利用者には入居前からのかかりつけ医があり、継続診療の支援を行なっている。家族の要望に応じ送迎・同行受診を行ない、受診結果についてホームと家族が情報を確認し共有している。		
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	利用開始の早い段階から、管理者により利用者・家族に対して医療連携・重度化に関する指針を基に話し合い、同意をいただくと共に、状況変化の度に同意をいただいている。		
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	関係書類には秘密保持・第三者への情報提供に関するホームの方針を明示し、説明・同意をいただいている。日常的には利用者のお名前・排泄誘導・更衣時の対応や記録・情報の管理を徹底している。		
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	ホームが基本としている1日の流れはあるが、職員の都合を優先することのないように努め、起床・就寝・食事など、利用者一人ひとりの思いや希望に添って柔軟な支援をしている。		

恵庭市 グループホーム すずらんの家

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)
(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	利用者の嗜好を献立に取り入れると共に、利用者の持てる力に応じて買物・調理・食事・片付けなど、食事の一連の流れを職員と一緒にしない楽しい食事に行っている。食事に係わる一連の流れを大切に、365日利用者の力を活かす場面作りに活かしている。		
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ず、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	週2回を目安に入浴日を設定しているが、心身の状態や希望により毎日入浴ができるよう、利用者の意向に沿った支援を行なっている。利用者は同性・全介助により入浴を楽しめるようにし、入浴をいやがる方には言葉掛けとタイミングを工夫し、入浴を勧めている。		
(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	利用者の生活歴や有する力に応じて、買物から後片付けまでの食事の一連の流れ・掃除・洗濯物干しなどを日課とし、365日の役割や休憩時の童謡など、張り合いや楽しみに繋がる支援を行なっている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	毎日の買物・夏季の散歩や菜園活動など日常的な外出のほか、故郷訪問・クラス会出席など個別性の高い外出のほか神社例大祭・初詣の外出行事など、戸外に出る機会を多くし、五感刺激が得られるよう支援をしている。		
(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	職員全員錠のないケアの大切さを理解し、日中は玄関にチャイムを設置し、職員の見守りの中で自由な生活ができるよう支援している。不意の外出には、後ろから共に歩きタイミング良く声掛けし帰宅していただいている。		

恵庭市 グループホーム すずらんの家

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1回、消防署の指導の下で消防訓練を実施し、訓練内容を運営推進会議に報告すると共に、不慮の災害に対する連携・協力を呼び掛けている。	○	昼夜の様々な時間帯や季節に応じ、地震・水害など地域に応じた災害を想定した総合的な災害訓練について、消防署・警察署・地域住民と連携し協力をいただきながら、訓練の繰り返しを期待します。
(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	利用者の嗜好を把握し献立に採り入れながら、栄養バランスの配慮した美味しい食事の提供に努めると共に、一人ひとりに合った食事量・水分量を提供し、記録を基に職員全員が共有し個別性のある支援を行なっている。	○	カロリーの過不足や栄養の偏りがないように、栄養士による定期的なチェック・アドバイスを受けることが望まれる。
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	玄関・居間・食堂・浴室などが集中する2階を日中の生活の場とし、利用者と職員が集まり家族的な雰囲気を作り出している。掲示物や置物を工夫し季節感と生活感を取り入れ、音・光・温湿度の管理も行き届き、家庭的で、温かみと安定感のある居心地良く過ごせる共用空間である。		
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	居室には家族の協力をいただいて、利用者が長年使いなれた馴染みの家具や調度品を持ち込み、写真や作品・趣味の品を飾り、利用者の好みに応じた環境を作り、居心地良く過ごせる居室になっている。		

※ は、重点項目。