

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 3月22日

【評価実施概要】

事業所番号	0170400881		
法人名	有限会社 ユースフル		
事業所名	グループホーム 星の家		
所在地	札幌市手稲区稲穂1条7丁目8番18号 (電話) 011-688-0107		
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19日	評価確定日	平成21年4月12日

【情報提供票より】 (21年3月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年 7月 25日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 16人、 非常勤 3人、 常勤換算	11.3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)	35,000円		水道光熱費 20,000円	
	その他の経費(月額)		暖房費(11～3月) 14,000円	
敷金	有(35,000円)・無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 無()	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300円	昼食	400円
	夕食	500円	おやつ	130円
	または1日当たり 1,330円			

(4) 利用者の概要(3月19日現在)

利用者人数	17名	男性	4名	女性	13名
要介護1	2名	要介護2	7名		
要介護3	4名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 83歳	最低	62歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	遠藤内科医院、 長谷川内科、 ラビット歯科
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR駅に程近い住宅街に立地し、ホーム内は明るく清潔で家庭を思わせる雰囲気がある。運営者と、職員が一体となり良好な協働関係の中、利用者は伸び伸びとした「ごく普通の暮らし」を継続している。利用者の尊厳を重視し、自然体で楽しく過ごせる環境を目指し、得意事や趣味を活かせる自立支援を行なっている。利用者、家族が希望するターミナルケアを丁寧に実践し、利用者とは家族のような心の交流が築かれている。家族会も充実している。管理者交代後も理念を基本にして、更により良いケアサービスの提供に熱心なホームである。

【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)
	研修に関しては、組織的な取り組みの方向性が示され、外部研修への積極的参加、報告書の提出等で共有が図られ改善されている。また防災対策も関係機関の協力をいただいて、訓練の実施が予定されている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	評価の意義や活用方法について説明し、職員全員が課題シートに記入し全体として管理者が纏め上げている。評価の過程を通して、ホームの全体像の理解やその役割の再確認、また日常ケアの振り返りに繋がり、質の向上への意識統一の好機となっている。
重点項目③	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)
	運営推進会議の重要性は認識しているが、管理者の交代もあり開催が延期されてきた状況である。会議内容や日程、メンバーの柔軟な増員等を検討しながら定期的開催を目指し、地域に開かれたホームの運営に取り組む事を期待します。
重点項目④	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)
	家族の来訪の際には、日常生活や健康状態等を報告している。家族会では情報伝達も実施され、良好な関係が築かれている。来訪の出来ない家族に対しても利用者に応じた報告が重要であり、今後は定期的なホーム便りの発行に取り組み、職員交代も含めて家族の安心に配慮した積極的な情報提供を期待します。
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、花壇作り等に参加している。地域ボランティアや幼稚園児の来訪等もあり、交流に努めている。子供110番の指定も受け、地域の役割の一端を担っている。運営推進会議を活用しながら、今後も地域との関係性強化に取り組むことを期待します。

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	開設時に作成された「人格の尊重、楽しみのある生活空間作り」といったホーム独自の理念に加え、「地域に愛され、信頼されるホーム」を目指すことを盛り込み、地域密着型サービスとしての方向性を明確にしている。		
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	理念はホーム内の見やすい場所に掲示されている。管理者は日常のケア場面や申し送り時などの機会を捉えて、理念を具体的に周知し、職員全員が同じ方向性でのケアの実践に取り組んでいる。		
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	町内会に加入し、花壇作りや清掃などの活動に参加している。子供110番の指定を受け、地域の役割の一端を担っている。近隣のボランティアや保育園児の来訪などもあるが、利用者と地域住民との交流は十分とは言えない。	○	ホーム全体として、地域密着型サービスの理念の具現化を目指しており、日常的な近隣住民との係わりや、地域行事などへの積極的な参加など、利用者の状況に配慮しつつ、更なる地域との関係性強化に努めることを期待します。
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	評価の意義や目的を説明し、職員全員が課題シートに記入して管理者が纏め上げている。評価のプロセスを通じて、グループホームの全体像の理解やその役割の再確認、日々のケアの振り返りに繋がり、ホーム全体で質向上への意識統一の好機になっている。		

札幌市手稲区 グループホーム 星の家

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	運営推進会議は、家族や包括支援センター職員、町内会からは会長のほか、総務部長、防災部長などの参加もいただき、ホームの活動状況や防災、ターミナルケアなど状況報告がされているが、開催の回数が少ない状況にある。	○	会議内容や開催場所、日程、またメンバーを増員するなど、柔軟に工夫を重ね、定期的開催を目指し、開催頻度を高める取り組みことを期待します。
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、ホーム運営や介護サービス業務などの相談や話し合いを持ち、質向上に協働が図られている。		
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	家族の来訪が多く、日常の様子や心身の状況、受診、金銭管理についての報告がされているが、状態変化時も速やかな報告がされているが、職員の交代やホームの全体を報告する「ホーム便り」が定期的に作成されていない。	○	家族へは、あらゆる機会を捉えての報告が大切であり、職員交代も含めてホームの活動状況、利用者のエピソードや状況を記載するコメント欄を設けたホーム便りを定期的に発行して、家族の安心に配慮した情報の積極的な提供を期待します。
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	3~4ヵ月毎に家族会が開催され、取り組み状況について報告し、話し合いがされている。電話や家族の来訪時もコミュニケーションを大切に話しやすい雰囲気づくりに努めている。意見箱の設置、ホーム内苦情窓口、第三者窓口の明示がされている。		
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	運営者は働き易い職場環境に配慮している。やむを得ない職員交代の際は、引き継ぎやシフト調整を行ない、利用者へ添った対応で影響の軽減に努めている。		

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)
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	職員育成の重要性を認識し、会議や日々のケア場面の中で働きながらの学びが進められている。外部研修には業務の一環として参加し、研修後の報告書を提出し回覧することで、職員全体で内容の共有化に取り組んでいる。		
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	グループホーム管理者会議に出席し、ほかの業者と情報交換などを通してサービスの向上に取り組んできているが、職員間での十分な交流には至っていない。	○	管理者が交代したこともあり、今後も地域の同業者との関係の継続に努めながら、職員レベルでの交流も視野に入れて、サービスの質の向上に取り組むことを期待します。
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	利用前に自宅や病院などに出向いたり、利用者・家族に見学に来ていただき、雰囲気馴染んでいただけるよう配慮している。ホームの説明も十分に行ない、利用者や家族の不安や心情を受け止めつつ、双方が納得の上での利用開始に繋げている。		
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、利用者を人生の先輩として教えていただく姿勢を持ち、生活の知恵や技を聞き教えていただく場面も多く見られる。共に協働生活を送りながら、支え合う家族的な関係を築いている。		

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	センター方式を活用し、家族からの情報収集や共有化を図っている。職員は利用者との1対1の関係を大切にし、日々の生活の中で表情や言動、またその時の環境状況から意向の理解や把握に努めている。小さな変化も見逃さないよう留意している。		
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	日々のケース記録は職員の気付きなどが記載され、介護計画に一部連動させて、ケアサービスに活かしている。アセスメントや毎月のカンファレンスで職員の意見交換を行ない、家族の意向も盛り込み、利用者本位の具体的な介護計画が作成されている。		
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	新しい利用者には、全体像を見極めながら1ヵ月後の計画見直しを行ない、その後は3ヵ月に一度サービス担当者会議を開催して、介護計画の評価、見直しを実施している。家族や医療関係者と相談しながら、状態変化に合った介護計画の見直しも行なっている。		
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	通院介助や家族の宿泊支援など状況に応じて柔軟に対応している。医療連携体制をとっており、24時間対応の健康管理を実施している。		

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	隔週の往診診療、週1回の訪問歯科、またかかりつけ医での受診支援を行なっている。週2～3回の看護師による健康管理が行なわれ、適切な医療支援を実施している。		
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	重度化や終末期のあり方に対する指針が策定され、同意をいただくと共に、利用者が重度化した場合は、利用者や家族、医療関係者を交えて話し合いを重ねている。利用者や家族の希望を受け留めて、ターミナルケアの実践に取り組んできている。		
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	個人情報適正管理規定を策定し、情報を利用する場合は注意深く取り扱っている。日々の係わりでは、利用者の誇りを傷つけないよう、会話のトーンや言葉掛けなど常に意識して対応し、一人ひとりの人格の尊重に十分な配慮をしている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、利用者一人ひとりの生活習慣やリズム、その時の希望や想いを受け留め、できる限り一人ひとりの思いに添う支援に努めている。		

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)
(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	食材の買物や調理の準備、後片付けは、利用者が楽しみながら出来る事を行なえるよう見守り支援している。菜園で収穫した野菜も食卓に上り、職員は利用者と一緒に食事を取り、楽しく会話をしながら介助している。		
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	最低週に2,3回の入浴支援を実施している。基本的に入浴日は決まっているが、利用者の希望や状況に合わせた入浴対応を行なっている。		
(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	職員は、利用者の得意事や力を引き出し、楽しく過ごせるよう、多様な場면을工夫し支援している。家事は勿論の事、花壇の手入れや編物、習字、絵画など生活歴や趣味を活かしたその人らしい暮らしの継続を大切に取り組んでいる。		
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	散歩や買物、ホーム前庭での日光浴や焼肉会と戸外に出る機会を工夫している。利用者からの希望を聞き、月1,2回の外出を支援している。ドライブや季節の花々を堪能し、居酒屋での食事は、皆で大いに楽しんだ時間を持つことができる取り組みを行なった。		
(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	鍵をかけないケアを理解し、夜間のみ施錠している。外出傾向のある利用者を把握しており、外出しそうな様子の時は、見守り、一緒についていく等、安全に努めながら自由な生活を支えている。		

札幌市手稲区 グループホーム 星の家

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	自動通報システムが導入され、災害時連絡網、マニュアルが整備されている。消防署、町内会に協力を依頼し、防災の日に防災訓練を実施する予定である。	○	防災訓練が予定されており、ぜひ実施していただきたい。加えて災害等不測の事態に対応できるように、今後も昼夜を想定し職員と利用者が一緒になった訓練を繰り返すこと、また地域の理解をいただいて協力体制を作るなど、防災対策強化の取り組みを期待します。
(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	食事量や水分摂取量の把握は、状態観察などの必要に応じて実施している。利用者のリクエストを取り入れた献立は、カロリーや栄養バランスに配慮され、利用者一人ひとりの嗜好や嚥下状態に合わせてた調理の工夫がされている。		
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	共用スペースは明るく、利用者の力作が飾り付けられ、また対面式の台所からは調理音や匂いが漂い、家庭的な雰囲気落ち着ける空間になっている。食卓テーブルやソファ、一部に畳コーナーもあり、居心地の良い寛ぎの場が作られている。		
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	家具や装飾品、仏壇など大切にされているものや趣味のもの、慣れ親しんだ物品が自由に持ち込まれ、自宅に居た時との差を感じさせないよう気配りがされている。クローゼットがあり、スッキリと整理された清潔で安心感のある居室になっている。		

※ は、重点項目。