

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 7月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0171100191		
法人名	メリーライフ株式会社		
事業所名	グループホーム 里の家千歳		
所在地	千歳市若草町1丁目18-2 (電話) 0123-28-5184		
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7月27日	評価確定日	平成21年8月22日

【情報提供票より】 (21年4月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年 4月 12日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤 18人, 非常勤 3人, 常勤換算	14.2人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨コンクリート 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)	27,000円	その他の経費(月額)	光熱水費 30,000 円 暖房費(11~4月) 9,000円
敷金	有( )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	200 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 円
	または1日当たり 800 円		

### (4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	27 名	男性 10 名	女性 17 名
要介護1	9 名	要介護2	2 名
要介護3	7 名	要介護4	8 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 81.2 歳	最低 55 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	北星病院、浅沼皮膚科、向陽台歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

千歳市のグループホームの中で最初に開設した当ホームは、地域との密接な連携と複数の施設を有する運営法人の確立された運営方針によって、利用者のケアサービスも十分な体制にあります。ホームと家族との関係も、写真入りのお便りや家族等来訪時の親身な対応等で良好な状態にあります。日常生活では3ユニット間の交流、散歩や車両による買物、地域行事への積極的参加、野球見学や花見など、できるだけ利用者が居室にこもらないよう支援しています。また、各種ボランティアによる慰問や習字、歌など趣味等の楽しみごと、畑作業や食事関連などの役割もあり、利用者がホームの生活に安心して、楽しみながら過ごせるよう職員全員が努力しています。

## 【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) ホーム理念に地域との関わりを直ちに明示し、前回指摘の防災訓練への対応にも推進会議で協力を依頼し、周辺住民から支援の機運が出ているなど、外部評価に対して積極的に取り組む姿勢が伺えます。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は職員全員に配布され、各人が考えた評価内容をミーティングで検討しながらまとめています。評価結果は、その内容に応じて具体的な改善方法を検討し、利用者のケアサービスに活かすよう努めています。
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、民生委員や包括支援センターを含めたメンバーで、2ヵ月毎に開催しています。会議は、ホーム運営状況報告以外、議題にこだわらず自由に話し合う場としており、自己評価及び外部評価結果と対応策、地域への避難訓練要請、介護に関連する議題、参加者からの意見や要望事項など様々な事項について討議され、これらをホーム運営に活かすようにしています。
	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) 家族からの意見や苦情に対する処理体制は苦情箱設置、苦情処理マニュアル、家族との対応記録など整備されています。意見、要望、苦情等があった際には内容に応じて申し送りやミーティング、運営法人での検討などで改善に取り組みながら、ケアサービスに反映させるようにしています。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) ホーム開設後5年を経過したため、周辺住民と互いに挨拶を交わしたり野菜をいただくなど、地域の理解度も高まっています。利用者と職員と一緒に地域のお祭りや文化祭などの行事、小学校、幼稚園の運動会や展示会に参加や見学をしています。また、管理者も自治会の集会へ積極的に参加しており、地域との交流が進んでいます。

## 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)
<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	ホーム理念に、地域との関わりを重視する主旨を追加しています。職員もこれを理解し、利用者が住み慣れた地域で安心して暮らせるようケアサービスに努めています。		
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	ホーム理念を毎朝の申し送り時に唱和すると共に、管理者が折に触れて理念に基づくケアサービスを説明しており、職員全員の共有となっています。		
<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	お祭りや文化祭など地域の行事、小学校・幼稚園の運動会や展示会などへの見学や参加をしています。管理者も自治会の集会に積極的に出席しており、地域との交流が進んでいます。		
<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	評価の意義と必要性を管理者から説明され、職員も理解しています。自己評価は全員参加で作成され、外部評価を含めて評価結果を協議しながら、サービスに反映させるように努めています。		

千歳市 グループホーム里の家 千歳

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	会議は民生委員や包括支援センターを含めて定期的に開催しています。会議は議題にこだわらず、自由に話し合う場とし、運営報告以外に災害訓練などへの協力要請、認知症の話、参加者からの要望などで、これらをホーム運営に活かすようにしています。		
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	運営法人担当者及び管理者が行政窓口と頻繁に接触し、制度改正の相談や相互に情報交換を行ないながら、ホーム運営に反映させるよう努めています。		
<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	家族がホームを訪れた際に、利用者の暮らしぶりや健康状態を知らせています。さらに、毎月発行の「里の家だより」に多数の写真と利用者一人ひとりのお便りを載せて送付し、時には利用者の様子を写した動画をCDにして提供し、家族に喜ばれています。		
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	家族からの苦情や意見等に対する処理体制は整えられており、家族との対応記録も整備されています。意見等については申し送りやミーティングで検討し、ホーム運営に反映させるようにしています。		
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	最近職員の離職者も少なくなっていますが、ユニット間の異動があります。しかし、ユニット同士の交流が盛んなため、異動職員は旧ユニット利用者との接触もあり、異動による影響はありません。		

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	運営法人は、人材育成にも力を入れており、毎月の内部研修の他、外部研修へも積極的に派遣しています。外部研修受講内容は報告書として提出されると共に、内部研修で発表して職員の共有となるようにしています。		
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	運営法人は他市にもグループホームを開設しており、これらホームとは積極的な交流があります。また、千歳市では介護事業者と医療機関による包括ケア会議があり、この会議や各種研修会等で同業者との情報交換を行なっています。	○	当ホームでは、会議や研修等を通じて同業者の情報を得ていますが、他法人ホームとの相互訪問までには至っていません。今後は、他ホームと相談しながら、お互いに実地研修の場として訪問し、ホーム運営に役立てるよう期待します。
<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	入居の際、事前に家族や医療機関など関係者と十分に打ち合わせし、ホームを見学していただきながら馴染むように努めています。病院からの入居者は事前見学等が困難なため、入居後、無理をせず時間をかけて利用者に納得いただけるように対応しています。		
<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	利用者は料理、裁縫、畑作業など、それぞれ得意分野を持っています。職員は利用者のバックグラウンドを把握し、得意分野を教わりながら、利用者と一緒に作業をしたり、楽しんだりして、支え合う関係を大事にして過ごしています。		

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	職員は、利用者の思いや意向を日常の会話、行動、表情等から把握するように努めています。把握が困難な場合は、家族からの情報や利用者には絵を示したり、ジェスチャーなどで意向を汲み取るようにしています。		
<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	最初の介護計画は、家族にセンター方式の様式へ記入していただき、家族や利用者の希望も聞きながら、ユニット会議で検討して作成しています。作成した介護計画は、職員全員の共有とし、ケアサービスに反映させています。		
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	利用者に身体上の変化が無い時は、3ヵ月毎の定期見直しを実施しています。利用者の病院への入退院や状態変化があった場合は、医療機関とも相談しながら、ミーティングで検討して介護計画を見直し、新たな計画を家族にも説明しています。		
<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	ホームの車両を利用して通院、ショッピング、外食、花見など様々な外出支援を行っています。さらに、町内会行事や幼稚園行事等への参加や管理者が町内会福祉委員の方々へ介護事業の話をするなどの支援をしています。		

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	協力医療機関による定期往診（2週間毎）がありますが、利用者は入居前からのかかりつけ医や希望の医療機関への受診も自由です。		
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	利用者の重度化や終末期におけるホーム側の対応を家族に説明し、了解をいただいています。また、ホーム独自の重度化指針を作成し、職員にも説明して全員がその方針を共有しています。		
<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	職員の利用者への話しかけやケアサービスを行なう時は、利用者の誇りやプライバシーを損ねないよう気をつけながら対応しています。面会簿、介護記録等各種資料も個人情報に配慮して適切に管理されています。		
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	ホームとしての基本的流れがありますが、利用者のペースを尊重し、利用者が、その日その日をどのように過ごしたいかを職員が把握しながら支援しています。		

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	食事献立は、日々、食材の在庫状況を見て利用者の希望を聞きながら決め、盛り付けにも工夫して、ユニット毎に特色のある献立となっています。食事準備や後片付け、食事中は利用者と職員が一緒に行動し、食事を楽しんでいます。		
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2～3回、利用者の希望を聞きながら午前と午後を実施しています。入浴を拒む利用者には無理をせず、根気よく話しかけながら誘導するように配慮しています。		
<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	利用者は、日常的に掃除、洗濯物整理、食事準備と後片付け、畑作業などの役割が有り、ボランティアによる慰問、歌会、読書、ポスター作りなど楽しみごとを持ちながら過ごしています。		
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	ホームは積極的に利用者の外出を支援しており、地域行事への参加や周辺の散歩、車両によるショッピングなど出かけています。また、外食、野球や花火の見学などの月間行事でホームに閉じこもらないよう努めています。		
<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	運営法人の防犯対策や警察署からの要請で家族同意の下、玄関及びユニット入口に施錠があります。しかし、利用者に閉塞感を与えないため、ユニット間交流を含め利用者が自由に出入り出来るよう職員は十分配慮しています。		

千歳市 グループホーム里の家 千歳

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	消防署の協力をいただいて、年2回の避難訓練や夜間想定訓練を実施しています。運営推進会議を通じて、地域への協力要請を行っており、避難訓練への協力機運も高まりつつあるなど、災害対策への理解が進んでいます。		
<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	一人ひとりの栄養バランスを考慮しながら利用者の希望も取り入れて献立を考えています。また、美味しく食事を取れるよう、目で見えた美しさにも重点を置き、運営法人グループ全体で写真コンテストを実施しています。		
<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	居間兼食堂は広く、ソファもあってゆったりとし、季節の植物や写真など飾られ、利用者の多くはここでのんびりと過ごしています。また、トイレなど他の共有スペースも利用しやすい構造で、清潔さも保たれ、気持ち良く暮らせるよう配慮されています。		
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	居室は十分な広さがあり、暖房もパネルと床暖の併用により寒さを防いでいます。居室には利用者の好みの調度品などが自由に持ち込まれ、落ち着いた雰囲気の中でゆったりと暮らしています。		

※  は、重点項目。