

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 8月26日

【評価実施概要】

事業所番号	0170202576		
法人名	有限会社 ティージー・サポート		
事業所名	グループホーム とうぶはうす		
所在地	札幌市東区北43条東9丁目1-6 (電話) 011-751-3200		
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8月24日	評価確定日	平成21年9月17日

【情報提供票より】 (21年 8月 10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年 10月 15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 19人, 非常勤 1人, 常勤換算	14.2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)	41,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費 25,000円 暖房費(11~3月) 15,000円
敷金	有 (82,000円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	300 円	昼食 450 円
	夕食	500 円	おやつ 50 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (8月24日現在)

利用者人数	17名	男性 5名	女性 12名
要介護1	6名	要介護2	4名
要介護3	3名	要介護4	3名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均 85歳	最低 62歳	最高 95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みよか内科クリニック、恵佑会東病院、水谷外科医院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者及び職員は、利用者の介護度が高まる中、潜在能力を引き出し、一人ひとりが出来ることを見出しながら支援しています。特にメンタルケアにおいて、利用者の思いの把握に力を注いでいます。また、家族との絆を大切にすため、家族が参加できる行事を企画し、声掛けを行ないながら、ふれあいを大切にしています。これは単に利用者だけではなく家族のリフレッシュにも通じ、職員も喜びを分かち合えることを願って行なうこととしています。職員は先輩職員のスキルを修得するため切磋琢磨し、いわゆるジョブトレーニングがこのホームのレベルを高めているものと思われます。

【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>前回評価で課題となった「運営推進会議の定期的な開催」は改善がりましたが、まだ不十分な面が見受けられます。また「災害対策の夜間想定避難訓練」「面会簿の改善」などの取り組みは成果が上がっています。</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>二つのユニットからなる自己評価は、細やかな振り返りや気付き、真摯な反省など職員の熱心な協働が感じられます。自己評価に外部評価も含め今後の取り組みには改善計画シートの利用により誰もが理解できる取り組みが期待されます。</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>諸事情により当初は6ヵ月毎の開催から4ヵ月毎の開催、そして今回の評価では3ヶ月に1度の開催となりました。これまで少しずつの改善は認められますが、省令に定められている2ヵ月に1回以上の開催にまで改善の取り組みが望まれます。会議の内容およびメンバーの選定も柔軟にするなど魅力ある会議としたいものです。また評価で得られた課題への取り組みも、進捗状況を説明しながら改善経過のモニター役を担っていただくことも期待されます。</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>家族には、ホームへの苦情の窓口の紹介や第三者の窓口なども周知説明しています。管理者は家族の訪問時には意見、要望また苦情を聞き、ホーム運営に反映させるようにしています。玄関に設けられている「意見箱」は、利用が少なく改善を検討することにしています。</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>町内会班長の当番を機に、地域の方々との日常的な交流の輪が広がっています。ホームの広報誌を回覧していただいたり、婦人会の方々訪問して利用者と共に食事をし、また、散歩やごみ捨ての際には日常的な挨拶が交わされるなど、身近な付き合いが行なわれています。これからは町内会の行事を通して、地域の子供達との交流や認知症に関わる相談窓口なども予定されており、更なる地域との交流への取り組みが期待されます。</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	運営理念は三つの柱を掲げ、利用者に対して「安心と安全」「尊厳ある生活」「地域社会とのつながり」を約束しながらホーム運営が継続されています。		
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	職員のネームプレートの裏面には運営理念が記されているほか、ホールとスタッフコーナーには見やすく掲示され、管理者と職員は常に確認をしながら、理念の実践に向けた日々の取り組みが行なわれています。		
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	町内会班長の当番を機に、地域の方々との日常的な付き合いが増加しています。ホームの広報誌を町内回覧として配布しているほか、婦人会が見学に訪れて利用者と食事を共にし、散歩やごみ捨ての際、住民との日常的な挨拶など、交流の輪が次第に広がっています。これからは町内会の行事を通して、子供達との交流や認知症に関わる相談窓口などが予定されています。		
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	自己評価では、二つのユニット毎で職員全員が自己のサービス提供について振り返りが行なわれ、それぞれの課題の惹起と今後の取り組みへの意気込みが感じられます。また、昨年からの課題については、一部において継続した取り組みが期待されるものの、数項目の改善が認められます。		

札幌市東区 グループホーム とうぶはうす

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)
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	昨年、会議の定期的な開催への改善が指摘されていましたが、従来の4ヵ月から3ヵ月毎の開催にまで改善されています。会議の内容とメンバーは若干、柔軟さに欠ける傾向があります。また、議事録の作成にも改善が必要と思われます。	○	定期的な会議の開催では、管理者等の努力により改善されていますが、省令で定める2ヵ月毎の定期的な開催に向けた更なる取り組みを期待します。また、会議の内容も従来の報告事項に加え、機に応じた専門家を招聘しての勉強会を兼ねるなど、工夫も必要と思われ、それらの取り組みが期待されます。
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	市の担当者とは、介護保険制度や法律の内容確認などしているほか、ホーム運営に関する多くの相談を行なっています。また、市担当職員は生活保護の利用について毎月訪問するなど、行き来をしながらサービスの向上に向けた取り組みが行なわれています。		
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	ホームでの利用者の暮らしを知っていただくため、2ヵ月に1回「とうぶはうす便り」を発行して家族にお送りしているほか、「ふれあい日誌」を毎月送付しています。これは介護記録のコピーで利用者の暮らしの様子が細やかに記載され、家族の方々から好評をいただいています。金銭管理の報告も併せて行なわれています。		
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	家族にはホームへの苦情の窓口、担当者、また、第三者の窓口などを周知説明しています。管理者は家族の訪問時には意見・要望に加え苦情などにも努めて傾聴するよう職員と共に実践しています。		
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	運営法人内の二つのグループホームの中では、若干の異動が生じる場合を除き比較的安定しており、異動による影響は少ない状況下にあります。1～2階のユニット間では利用者の交流も盛んに行なわれて、職員の異動の際も利用者への影響軽減に役立っています。		

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)
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	管理者は研修によるスキルの向上を熟知しており、職員への啓発や参加機会に便宜を図っています。外部研修に参加した職員は、全員参加のフロアー会議の中で内容を報告して、共有することにしています。職員は資格取得への挑戦をして、自らのスキルアップを図るためのジョブトレーニングに励んでいます。		
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	市や区での管理者会議に出席して、他のグループホーム管理者との交流はあるものの、ネットワークによる職員を含めた相互交流には至っていません。	○	管理者及び職員にとって、他のグループホームとの交流や勉強会はホーム運営に大きな影響を与え、サービスの質の向上に役立つもので、運営者は自らも同業者との交流の機会の確保を率先して行なう必要があるものと思慮し、このような取り組みを期待します。
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	入居前には、家族と共にホームに来ていただき利用者とお茶や食事を共にしながら、馴染めるように配慮しています。特にメンタルの点で心配りをして不安を解消しながら、ホームでの暮らしが円滑に行くよう配慮されています。		
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	職員は利用者の生活歴や趣味などの把握に努め、出来ること、出来ないことを熟知しながら、暮らしの中で自信を取り戻しながら、過ごせるよう取り組んでいます。暮らしの中で喜怒哀楽を共にしながら、利用者から学び、支え合う関係作りをしています。		

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)
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	利用者の思いや意向の把握には、努めて傾聴することと表情変化の把握をしながら、常に利用者がどうしたいのか、どうして欲しいかを考え、出来るだけその意向に沿った支援をするように努めています。		
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	暮らしの中での気づきが詳細に記録されている連絡ノートや介護記録を基に、月1回開催されるフロア会議でアセスメント、ケアプランの見直しの是非がケアマネージャーを中心に行なわれています。日常的な介護記録が「ふれあい日記」として家族に送られており、要望や意見も聞き入れながらプランが作られています。		
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	毎月のフロア会議を経て、3ヵ月に1度はプランの見直しが図られています。また、利用者が医療機関に受診するなど、状況の変化が生じた場合は、家族に報告をし、医師や看護師のアドバイスをプランに反映させた見直しが行なわれています。		
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や、その時々々の要望に応えるため病院への送迎、週1回の買物など柔軟な支援が行なわれています。		

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)
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	定期的な協力医による健康管理が行なわれているほか、訪問看護ステーションの看護師による週1度の訪問により利用者の状況把握が行なわれています。利用者によっては従来のかかりつけ医の受診への支援もしています。		
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	重度化した場合の対応方針は整備されており、入居に際して家族に内容を説明し、同意書をいただいています。また、重度化の場合は家族の意向を聞きながら、協力医やかかりつけ医と相談して最良の方法を講じるなどしており、職員も共有して対応しています。		
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	家族等の訪問の際の面会簿は、従来の一覧式から個別のカード方式に改良されました。また、町内向けの会報と家族向けの会報を別に作成するなど、利用者のプライバシーへの配慮は十分に認められます。利用者に対する言葉かけも優しく行なわれています。		
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	利用者への対応が同じではなく、一人ひとりの希望に沿った対応が行なわれており、のんびり、ゆったりとした暮らしへの支援が継続されています。		

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)
(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	利用者と職員の声を重要視しながら、管理者により献立が作られています。毎日の献立の内容をボードで示しながら、利用者の話題を引き出すなどの配慮が見られます。職員は利用者の中に座り一緒に食事を取りながらそれとなくサポートをしています。利用者は職員と共に下拵え、食卓の準備、下膳や食器洗いをしています。月に1回、お楽しみメニューも用意されます。		
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	利用者の希望に併せて入浴を楽しんでいただけますが、夕食前に入浴が多いようです。入浴の順番もトラブル防止のため事前に伝えるなど細やかな配慮をしています。また、入浴を拒む場合は、日曜日にセットして家族と共に入浴できるような配慮も見られます。		
(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	利用者が出来ることを見つけて、自分で行なえるよう職員は見守りに徹しながら支援をして、利用者の自信醸成を期待しています。もやしの芽とり、食器洗い、体操、カラオケ、散歩など、楽しみごとや気晴らしが日常的に行なわれています。		
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	好天の日には、利用者の希望によって近くの公園や神社への散歩、ホームの中庭での日光浴などが行なわれています。最近は介護度の高まりによる遠出の外出は困難な場合が多く、年に1～2回のドライブと買物ツアーで楽しまれています。また、遠出の外出には家族に声掛けをして参加をお願いしています。		
(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	居室及びユニット間などは鍵がなく自由な行き来をしています。職員は十分な見守りにより利用者の行動は把握し、離設による事故を未然に防止しています。夜間のみ午後8時から翌朝7時～8時頃まで防犯上施錠が行なわれています。		

札幌市東区 グループホーム とうぶはうす

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)
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	昨年からの課題取り組みにより、夜間想定避難訓練が実施されていますが、避難等に際して、地域住民の方々の協力、また避難訓練への参加など、協力体制の確立には至っていません。	○	避難等に際しては、地域住民の方々の協力が不可欠であり、とりわけ職員の少ない夜間においては、特に住民の協力に依るところが大きいと思われます。運営推進会議や町内会の集まりなどで、協力要請をするなど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	食事の献立は、1ヵ月毎に栄養士の指導をいただいて栄養のバランスに配慮しています。利用者にとって一番の楽しみでもある食事が、より一層楽しく、美味しそうに食べていただく工夫をしています。また水分摂取量は日々の記録に基づいて管理され支援されています。		
(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	共用空間はいずれもスペースが十分とられ、家庭的な雰囲気がするなど、利用者の快適な暮らしへの手助けをしています。不快な音や臭いもなく、温度や湿度の管理も十分で居心地良い暮らしの場となっています。		
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	利用者にとって居室は、安心のスペースとなっています。テレビ、ソファ、仏壇、整理タンスなど整然と並べられて、居心地よく暮らせる工夫をしています。		

※ は、重点項目。