

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年10月6日

【評価実施概要】

事業所番号	0170401277		
法人名	医療法人尚仁会		
事業所名	グループホーム「西まち」		
所在地	〒063-0061 札幌市西区西町北8丁目1-25 (電話) 011-661-5531		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	札幌市中央区北2条西7丁目1番地		
訪問調査日	平成21年8月27日	評価確定日	平成21年10月6日

【情報提供票より】 (平成21年8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 <u>平成</u> 16年 11月 1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 13人, 非常勤 4人, 常勤換算 13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 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)	55,000～58,000円	その他の経費(月額)	20,000～25,000円	
敷金	有 (居室料1月分 円)		無	
保証金の有無(入居一時金含む)	有 (無 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 1,100 円			

(4) 利用者の概要 (8月27日現在)

利用者人数	18名	男性	1名	女性	17名
要介護1	3名	要介護2	2名		
要介護3	3名	要介護4	3名		
要介護5	7名	要支援2	0名		
年齢	平均 88.5歳	最低	73歳	最高	99歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人尚仁会西町内科クリニック, 北寿会歯科, 真榮病院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は、街中であって交通の便もよく、家族の事業所来訪も大変多い。建物の1階は、運営法人である内科クリニックとなっている。管理者は、“優しさは、心を込めた指先の扱いにあらわれる”と説いて事業所の理念の実践に向け、職員と共に一丸となって取り組んでいる。定期的に開かれる運営推進会議を活かして、地域住民と交流し、協力関係も築かれており、地域になじんだ事業所となっている。

【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り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の外部評価の取り組みについて改善点はないが、管理者、職員は、更なるサービスの質の向上に向け、真摯に取り組んでいる。
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)
	自己評価に職員全員で取り組み、意見交換をしながらまとめている。課題は、全職員で共有し、具体的なケアの質の向上に活かしている。
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)
	運営推進会議を定期的に開催し、活発な意見交換がされることで、地域住民との交流や協力関係に功を奏している。防災訓練は、建物の1階にある運営法人であるクリニックと合同で行っている。消防署の指導のもと町内会の協力も得て、消防車、はしご車も来ての大掛かりな避難訓練となっている。
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)
	利用者の家族会が結成され、定期的に家族会との話し合いを事業所の年間計画の中に取り組みしており、家族が意見を述べる体制が出来ている。職員は家族の来訪時、挨拶や声かけをして気軽に話ができるように配慮している。重要事項説明書には、外部の苦情相談機関が明記されている。
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)
重点項目④	町内会に加入しており、利用者の状況に応じて地域の行事に参加している。建物の1階がクリニックであることから、地域住民は事業所になじんでいる。夏祭りには、建物の駐車場を開放し地域住民、利用者、家族が、職員と共に参加し、賑わっている。また、大晦日には、地域の一人暮らしのお年寄りを招いて利用者と共に食事会をしている。

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. 理念の共有					
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	「いつも心から「笑顔」があふれていること、心穏やかに「安心」できる環境を整えること、一人ひとりの「個性」を大切にすること、地域の一員として意識し「協同」すること」を独自の理念として掲げ、玄関の壁に掲示している。		
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	管理者と職員は、毎朝の申し送り時に職員全員で理念を唱和し、共有を図って、日々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	町内会に加入しており、利用者の状態に合わせて町内行事に参加している。建物の駐車場で行われる夏祭りには、職員全員が参加し、焼き鳥や飲み物などで地域の人々と利用者が賑やかに交流している。大晦日には、地域の一人暮らしのお年寄りを招き食事を共にしている。また、町内の演芸会では事業所からも演芸を披露している。		
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	管理者と職員は、自己評価、外部評価の意義を理解し、自己評価は全員で話し合っまとめ、課題は具体的な日々のケアの実践に活かしている。		

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3ヶ月ごとに開催し、事業所の運営や現状を報告しており、活発な話し合いが行われている。運営推進会議を通して、地域との交流や協力関係を築いている。		
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	市の担当職員とは、事故報告や業務変更、質問等で連絡を取り合っている。また、指導や市の高齢者施策の内容説明も受けており、サービスの質の向上に繋げている。		
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	家族の来訪時には利用者の健康状態や生活ぶりを話し合い、金銭管理の報告も行って確認のサインをもらっている。毎月「西町便り」を発行し、行事や利用者の様子をカラー写真で載せ家族等へ送付している。		
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	管理者と職員は家族の来訪時、声かけや会話を心がけ、気軽に意見、不満、苦情が表出できるように配慮している。重要事項説明書には、第三者機関の苦情相談窓口及び苦情処理の体制が明記されている。		
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	職員の異動は少ない。利用者の状況に応じてスタッフの数を増やしている。2ユニット間の職員の交流は密で、利用者も顔なじみになっている。		

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)
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	事業所では毎月2回学習会を行って、情報の共有を図っている。管理者は、職員の希望を考慮しながら、外部の研修にも積極的に参加することを支援し、研修を受ける機会を確保している。		
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	年3回管理者の勉強会があり、地域の同業者との交流は深い。同区内の事業所23ヶ所に呼びかけ、利用者、家族、職員が一堂に集って昼食会を開催している。		
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	事業所の利用開始前には、本人、家族の見学や話し合いを行い、事業所の雰囲気になじめるよう工夫している。		
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、利用者に対し人生の先輩として敬う姿勢と笑顔で接することを心がけ、利用者から学んだり支えあう関係を構築している。また、利用者に対して担当の職員を決めている。		

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)
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	職員は、利用者の生活歴や日々の会話、性格、表情などから、一人ひとりの思いや意向を汲み取る工夫と努力をしており、その人らしく暮らすにはどのように取り組めばよいかを検討している。		
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	職員は、利用者の日々の様子や会話などから気付いたことや状況の変化を記録に残し、職員間で話し合い、家族の意見も取り入れながら、計画作成者が介護計画を作成している。また、介護計画については必ず家族の同意を得ている。		
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	定期的に、介護計画の見直しを行っている。状況に変化のあった場合は、その都度見直して、現状に合っ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	事業所では、利用者と家族の希望を取り入れ、個別の外出の付き添いや送迎など柔軟な支援を行っている。同じ建物の1階が運営法人のクリニックであるため地域住民とのなじみは深い。		

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	建物の1階がクリニックで、いつでも受診が可能である。歯科医の定期的な往診もある。		
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	「重度化した場合の対応に関する指針」を策定しており、利用開始前に家族に説明して同意を得ている。さらに同意を得られた場合には、「看取り介護についての同意書」を交わしている。		
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	管理者、職員は利用者一人ひとりのプライバシーを大切にし、声かけや対応に配慮している。また、個人情報の記録管理も行き届いている。便りの写真を掲載する際も、家族の同意を得ている。		
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し、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	職員は、利用者のペースにあわせ、日々ゆったりと自由に暮らせるよう工夫している。可能な利用者には、歌や軽いリハビリ体操を毎日取り入れている。		

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	職員は利用者の能力にあわせ、芋の皮剥きや食器拭きなど食事の準備や後片付けを職員と共に行うとともに、一緒に食事をするなど、楽しみながら食事ができるよう工夫している。全介助の利用者が多いユニットもあり、刻み食やとろみ食などで、ゆっくり食事する取り組みもしている。		
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	入浴は週2回ぐらいを目途に声かけをし、一人ひとりの希望に添った入浴になるように支援している。利用者状況によって、足浴、シャワー浴となる人もいる。		
(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	職員は利用者の楽しみごとや、気晴らしに繋がる場面作りを工夫し、多様な取り組みをしている。		
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	街中の事業所で人の往来も多く、早朝の町内1周の散歩、外食、買物を日常的に楽しんでいる。事業所では動物園、イチゴ狩り、紅葉狩りなど、多彩な外出行事を年間計画している。		
外食					
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	職員は、施錠する事の弊害を理解しており、日中玄関に鍵をかけていない。夜間は防犯上、施錠している。		

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)
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2回、併設のクリニックと合同で災害訓練を行っている。消防署の指導のもと、町内会の協力を得ながら、消防車やはしご車を使った避難訓練も行った。事業所には、避難のための緩降器具を備えている。		
(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把握し、記録に残している。栄養バランスについては栄養師の指導を受け、2ニットは同じ献立で調理している。		
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	事業所の共用空間は明るく、食堂、台所、浴室、トイレが居間に近いところに位置しており、利用者から職員の動きも良く見える。利用者のほとんどが、日中は居間でゆったり過ごすことが多く、居心地よく安心して過ごしている。		
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	カーテン、ベットは共通であるが、利用者それぞれに使い慣れたものを持ち込み、その人らしい居室となっている。		

※  は、重点項目。