

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 10月 31日

【評価実施概要】

事業所番号	0170503593		
法人名	メディカル・ケア・サービス北海道株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム札幌平岡		
所在地	札幌市清田区平岡8条2丁目4-15 (電話) 011-886-3660		
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10月28日	評価確定日	平成21年11月25日

【情報提供票より】 (平成21年10月 9日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 10 月 28 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 15人, 非常勤 0人, 常勤換算	12.1人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	1階建ての	1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)	64,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費 21,000円 暖房費(10~4月) 7,000円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (100,000円)	有りの場合 償却の有無	有 (期間 30日)
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 1,000 円		

(4) 利用者の概要 (10月 28日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	3名	要介護2	7名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5	3名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.7歳	最低	69歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鈴木内科医院、柏葉脳神経外科、さくら歯科
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、閑静な住宅地の中で二つのユニットがワンフロアで繋がっています。広い駐車場、中庭と菜園が建物に沿って広がり季節の花々、トマト、キュウリなど野菜がベランダを通して身近に眺めることができます。ホームの大きな特徴は、地域の方々との交流の深さにあります。ホームからの積極的な働きかけもありますが、ホームの夏祭りには利用者、近隣の方々120名余りが集まり、利用者と共に楽しい時間を過ごすなど、地域に密着したホームの姿勢に驚きと共に地域の方々に敬意すら覚えます。運営推進会議においても、メンバーの真摯な質疑応答が議事録に詳細に記録されており会議の質の高さを感じます。また、管理者及び職員の常に前向きな姿勢が見られます。管理者の提案をリーダーを始め職員全員が協働して、仮説を幾重にも実践して見るなど、利用者本位のケアの追及が継続されています。

【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の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の評価で改善課題となった災害対策は、夜間想定避難訓練の実施、また、災害時の近隣住民の協力体制も町内会や近隣の方々の深い理解のもと実現するなど改善されています。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	自己評価では、ユニット毎で職員全員が参加しながら、自らのサービスを振り返る好機として捉えるなど十分な取り組みが見られます。また、自己評価では現状に甘えることなく、サービスの質の向上を一層目指した気構えを垣間見ることができ、その取り組みに期待します。
	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)
重点項目③	会議では、ホームの状況、利用者の状況を細部にわたり報告しながら、メンバーの理解をいただくよう努めています。認知症と言う病気と闘う利用者や家族、職員の動きなど克明な報告がメンバーの活発な質疑に反映されており、ホーム側の適切な応答、更には幾つかの事例の報告など、内容の深い会議を覗く事が出来ます。これら会議の内容は家族にも周知され、また、職員間で共有しながらホーム運営の改善に役立っています。
	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)
重点項目④	家族の訪問頻度が高く、管理者を始めとする職員が家族と忌憚のない話し合いの場を持つことにより、意見や要望、また苦情を聞くよう努めています。また、家族会からの意見や要望、運営法人が行なう家族へのアンケートなどから内在する要望や不満等を真摯に受け止めて、それら改善に素早く着手することとしています。毎月発行される会報には毎回管理者宛の窓口案内を行なうほか、外部の苦情窓口の紹介も行なっています。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)

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	運営法人では、地域密着型サービスの大切さを十分に理解し、地域に息づくホーム作りを行なうための「三つのこだわり」として運営理念を掲げて、様々な機会を通じて地域の人々との触れ合いを大切にしようと広く啓発をしながら実践に努めています。		
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	毎朝の申し送りを兼ねた朝礼では、全員で理念の復唱を行ないながら、お互いが「三つのこだわり」を確認し合うなど、日々の共有と取り組みが精力的に行なわれています。		
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	町内会など地域の行事に積極的に参加するばかりでなく、恒例のホーム行事「夏祭り」では広い駐車場をフルに利用しながら、120余もの人々で賑ぎ合うなど、地域の方々との暖かい交流が続いています。また、エコ活動を通して近隣の学校児童との交流の場も広がりつつあります。		
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	自己評価表の作成には職員全員が参加して、自らを振り返りながら作成されています。また、外部評価では結果をスタッフ会議で報告しながら、改善に向けた真剣な取り組みが行なわれています。		

札幌市清田区 愛の家グループホーム札幌平岡

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	2ヵ月毎に定期開催される会議では、利用者家族、町内会の婦人部を含む役員、民生委員、地域包括センター職員などの出席をいただき、活発な質疑応答や提案が細やかに記録された議事録から窺うことができます。更に家族に対して会議の開催と出席要請を毎回しながら、会議内容の周知と理解に努めていることは特筆に値します。		
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	運営推進会議で状況報告をするほか、担当窓口とはホームの方針や取り組みなど報告しながら、相談、指導をいただくこととしています。		
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	家族の訪問頻度が高く、利用者の暮らしの様子の伝達は比較的容易に行なわれているほか、電話での状況報告が日常的に行なわれています。ホームでは会報を毎月発行し、家族との絆を強固にしています。また、利用者一人ひとりの様子を月2回葉書きで知らせるなど、細やかな気配りが行なわれています。		
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	管理者及び職員は、家族の訪問時を最大限利用して、意見、要望、また苦情を伺うよう努めているほか、家族会を通して意見、要望も寄せらホーム運営に反映させています。さらに運営法人が家族向けのアンケートを実施しています。また、外部の第三者苦情等窓口も紹介するなど開放されたホーム作りを目指しています。		
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	ホームでは、職員の離職等による利用者への影響が多いことを考慮し、昨年9月からは一人の異動も無いなど、出来るだけ離職や異動を避ける配慮がされています。また、異動が起きた際には家族にも周知するなど、利用者のダメージ防止に努めています。		

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	管理者及びユニットリーダーは、職員のスキルアップを目指して内部研修に力を入れているほか、外部研修にも出来るだけ参加できるようシフトの調整などに配慮しています。また、福祉の専門学校から研修生を受け入れています。研修生の指導が職員のレベルアップに大きく影響しているものと思慮します。職員自身の向上心は高いものと感じました。		
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	区内17のグループホームからなる交流会は、先進的かつ活発な活動を見ることが出来ます。区内の研修会開催のほかホーム間の相互交流、小規模多機能型への視察や勉強会など、同業者との交流を通じたサービスの質の向上への取り組みが行なわれています。		
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	入居が決まる前には、利用者と家族等が同伴で訪問していただき、見学を通してホーム内の暮らしの様子を知って納得されるよう努めています。利用者と一緒のお茶会にも出ていただくなど、安心して馴染めるよう家族の協力もいただいています。		
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	日常の暮らしのなかで、利用者が自主的に行なえるアクティビティの分野を十分に把握しながら、職員は介護する立場ではなく一緒に行動をする仲間として喜怒哀楽を分かち合うこととしています。暮らしを通して利用者からの様々な学びは、職員の人間性(パーソンフッド)の醸成にも大きく役立っています。		

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)
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	利用者がその人らしく安心して暮らしを継続できるよう、利用者の少ない言葉や小さな表情からも思いや意向を把握しています。また、家族の協力をいただきながら把握に努めるようにしていますが、困難な場合は利用者本位で検討し支援することとしています。		
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	アセスメントなどはセンター方式を採用していますが、更にサービス計画の実施状況と評価や経過観察シートによる課題の把握などアセスメント、モニタリングの細やかな手法が取り入れられ、介護計画が作られています。また、家族の意見も十分に反映する配慮も見られます。		
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	通常3ヵ月毎にカンファレンスによる見直しが行なわれていますが、カンファレンスには家族の出席もお願いするなど、職員と共に協働の見直しが行なわれています。また、状況の変化には医師などのアドバイスをいただきながら、家族を交えて現状に即し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により、受診での対応、通院の送迎や買物への付き添いなど、柔軟な対応が見られます。またドライブや遠出の外出にはホームの車両、また、運営法人からの応援など、ホームの多機能性を活かした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	現在は協力医療機関の医師がかかりつけ医となって、月に2度の往診により適切な医療を受けられるようになっていました。また、家族の希望する内科以外の受診、治療もかかりつけ医の紹介など、適切な医療支援が続けられています。		
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	重度化した場合などの対応に関わる指針は、入居の際に利用者や家族に細やかに説明をして、同意書を交わすこととしています。日頃から医師や看護師及び家族と十分な連絡をとりながら、急変時への対応をしています。また、職員も情報を共有しながら適切なサービスが出来るよう努めています。		
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	高齢者介護の最大のキーワード「尊厳」をホームでは実践の中で強く意識しながら支援しています。利用者の生活歴や習慣を十分に理解して、プライバシーを損ねることの無い言葉掛けや接し方を実践しています。		
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	利用者が自分のペースで暮らせるよう心配りをしながら支援しています。ホームではゆったりとした時間の流れを大切にしています。		

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)
(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	利用者の一番の楽しみである食事では、一人ひとりの嗜好も加味しながら、ゆっくりと食べることが出来るよう職員は気配りをしています。調理や盛り付け、配膳、下膳、食器洗いなど職員と共に行ないます。職員のさり気ない支援もありますが、全ての利用者が自らの手で口に運ぶ様子が見られ安堵しました。		
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	浴室では、利用者一人ひとり入浴の都度に浴槽の清掃を行ない、新しいお湯で満たされ、気持ちよく入浴を楽しんでいただいています。		
(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	趣味や家事など得意な分野で、一人ひとりの力が発揮できるよう声掛けを行ない、気分転換をしていただいています。調理、書道、絵手紙、畑仕事、中庭での日向ぼっこなど、利用者一人ひとりが自由な時間を過ごしています。今回、利用者の一人がベートーベンの第九、合唱の一節をピアノで奏でているのを覗う事が出来ました。		
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	好天の日には出来るだけ戸外に出て、散歩や中庭の菜園作業等をしていただくよう声掛けをしています。また、少し遠出の外出行事も月に2回～3回ほど企画しながら季節感を肌で感じていただくようにしており、家族にも案内をして参加をお勧めしています。パッチワーク展、コンサートにも出かけます。		
(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	二つのユニットがワンフロアで繋がっており、開放感がこのホームの特徴でもあります。日中はユニット間も開放され、職員は見守りにより、さり気なく利用者の状況を把握しています。利用者は気軽に玄関先の清掃や冬季間の雪はねもしています。夜間のみ防犯を考慮し施錠しています。		

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)
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きながら、年2回の防災避難訓練を実施しています。昨年の評価で取り組み課題であった夜間を想定した避難訓練、また、地域住民の参加についても、近隣の方々の理解、協力をいただいて実施されました。		
(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	運営法人から栄養士がカロリー計算をした献立で栄養摂取のバランスに配慮しています。調理専属の職員に利用者も参加して調理を行なうよう気配りをしています。水分の摂取はチェック表により適量確保に努めています。		
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	広い居間には明るい日差しが入り、二つのユニットから中庭の花壇や菜園が見渡せます。ロビーは利用者の絵手紙や書道行事の写真などが飾られ訪問者の眼を奪います。畳のコーナーでの手作業やごろ寝も利用者にとって居心地の良い場所となっているようです。廊下の突きあたりに椅子や植栽の鉢が置かれ一人ひとりの居場所作りにも工夫されています。また、居間にはピアノも置かれ利用者の奏でる曲が流れています。		
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	居室には利用者が使い慣れた家具などが持ち込まれて、安心の空間となっています。ベッドの位置も家族と相談しながら配置され仏壇、冷蔵庫やテレビ、キーボードもあるなど、利用者が居心地良く暮らせる配慮がされています。		

※ は、重点項目。