

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年10月25日

【評価実施概要】

事業所番号	0171300171		
法人名	医療法人社団 翔仁会		
事業所名	グループホーム 雪ぼうし		
所在地	北広島市輪厚704番地31 (電話) 011-377-3914		
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22日	評価確定日	平成21年11月27日

【情報提供票より】 (平成21年 10月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 7 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 14人, 非常勤 3人, 常勤換算	13.4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	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)	36,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費 21,000円 暖房費(11~4月) 11,000円
敷金	無		
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	200円	昼食 250円
	夕食	350円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (10月 22日現在)

利用者人数	15名	男性 3名	女性 12名
要介護1	3名	要介護2	1名
要介護3	8名	要介護4	1名
要介護5	2名	要支援2	0名
年齢	平均 86.7歳	最低 78歳	最高 98歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	輪厚三愛病院、介護老人保健施設エスポワール北広島
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの大きな特徴は、運営法人が運営する病院、老健に隣接して建てられており、手厚い医療に裏打ちされた安心感が利用者と家族にあることです。ホームの3階は病院との通し廊下で繋がり、医師及び関係者の宿泊と休憩施設となっているなど、医療機関がより身近に感じられます。また、ホーム内のガラス張りの広々としたサンルームは近くの畑や木々が一望できるなど季節を肌で感じることができます。管理者始めユニットリーダー及び職員は経験豊かで、利用者との温かで穏やかな会話が飛び交い、ゆとりすら感じられる雰囲気もこのホームの大きな特徴と言えます。

【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)
	前回の評価では、同業者との交流を通じた質の向上及びプライバシーに関して訪問者名簿への改善を指摘されていましたが、何れも運営者、管理者の理解のもと積極的な取り組みが行なわれ改善されています。
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)
	自己評価は、職員全員が日頃のサービスの質を振り返る良い契機として捉えながら作られています。ユニット毎で自発的に取り組もうとする姿勢は高く評価されます。
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)
	会議は2ヵ月毎に定期開催され、家族、地域のメンバーなど出席者の熱心な質疑応答や意見交換が議事録から見る事ができ、質の高い会議内容となっています。また、ホームから提出される「活動報告」は内容が豊富で、現況にとどまらずこれから対応すべく問題点など、細やかな記載は高く評価できるものです。管理者は会議の内容を職員に伝え、サービスの質の向上はもとより地域に根ざしたホーム運営に努めています。
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)
	職員は家族と何でも話し合える親しい関係作りに努め、家族の意見、要望、苦情を伺いながらホーム運営へ反映するようにしています。3ヵ月毎に作られる会報にも、管理者への苦情などの受付案内を大きく掲示しています。寄せられた意見や要望などは記録し、職員間で共有を図りながら対応、改善に向けた協議が行なわれています。
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)
	地域住民の住宅が少し離れており、運営法人が運営する病院、老健、グループホームが、ある種のサブカルチャーを形成していますが、運営者は孤立化を避けるため積極的に地域との交流に努めています。地域の三世代交流事業など町内会事業への参加や地域ボランティアとの交流、また運営推進会議を通じたホームへの理解と協力要請など、地域との連携が盛んに行なわれています。

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)
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	運営法人としての理念に加え、ケア理念が作られており、利用者が生活空間の中でその人らしく過ごせるサービスについて謳われています。地域を生活空間として捉えながら、心豊かな暮らしを継続できるよう独自の理念が作られています。		
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	管理者及び職員は、常に理念に基づく実践を心がけるため、毎朝の申し送り時には理念の復唱を行ないつつ、共有と実践へ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	地域にあって病院、老健、そしてグループホームというサブカルチャーが形成されていますが、ホームでは孤立することを避けるため、地域の一員として積極的な交流が行なわれています。町内会事業など地域の活動に積極的に参加しながら、認知症への理解を広く地域に啓発する努力が行なわれています。		
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	自己評価は職員全員が参加しながら作られており、日頃のサービスを振り返る大きなファクターとして捉えています。評価の内容は、全体会議などで取り上げながら、改善に向けた積極的な取り組みが行なわれています。		

北広島市 グループホーム 雪ぼうし

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2ヵ月毎に定期開催され、提出されたホーム現況の資料をもとにメンバーの積極的な発言、管理者始め各ユニットリーダーの適切な応答など会議議事録に詳細な記載があり、質の高い運営推進会議の内容が視えます。		
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	市の担当者が出席をするグループホーム連絡会やサービスネット会議、地域ケア会議などで諸案件への相談、また、生活保護に関する窓口相談など情報交換を行ないながら、共有を図り、サービスの質の向上に役立てています。		
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	ホームでは、家族の訪問時や電話を利用した家族との会話を大切にしているほか、3ヵ月毎に発刊される会報「雪ぼうし便り」には、利用者の表情が満載で、家族にとって暮らしの様子が良く理解できるものとなっています。また、毎月の金銭管理報告に併せ、職員による「一筆おたより」を作りながら健康状態など近況を伝えています。		
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	職員は家族と親しく話し合う雰囲気作りに努めながら、要望や意見、苦情を伺うこととしています。会報「雪ぼうし便り」には毎回管理者への苦情等の受付案内が大きく掲載されるなど、家族の意見等をホーム運営に反映させようとの努力が窺えます。寄せられた意見などは記録し、職員全員が共有して、改善に向けた取り組みが行なわれています。		
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	運営者は、職員の異動による利用者及び家族との信頼関係が損なわれる弊害を良く理解しながら、異動を極力避けるよう努めています。ユニット間の異動も年間1名以内に抑え、新人職員の場合も利用者が馴染むまで時間を掛けた対応やリーダーのサポート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)
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	運営者は、職員のサービスの質の向上に積極的な姿勢が見られ、外部研修などの機会を捉えて職員の参加受講を促していますが、管理者及びリーダーの参加受講が偏りを見せているため、職員全員を網羅した年間の受講計画を立てながら、個々の職員のスキルアップを図るよう予定されています。		
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	ホームでは、市内5箇所のグループホームからなるサービスネットワークの会議を3ヵ月に1度開催し、情報交換を行なっています。また、札幌・石狩管内のグループホーム研修実行委員会の事務局として、同業者との交流に努めており、相互交流など計画されています。		
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	入居予定の利用者及び家族が納得し、かつ安心して暮らせるようホームの環境に馴染んでいただくことから始めています。そのため事前にホームに来ていただき、他の利用者の暮らしぶりを見ながらコミュニケーションを図るなど、徐々に馴染みの関係ができるよう支援しています。		
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	利用者の生活歴を十分把握しながら、利用者の話を引き出し傾聴することでコミュニケーションの密度を高めています。職員は利用者から教えられることも多く、日常の些細なことも話題として喜怒哀楽を共にしながら、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	職員は利用者と共に暮らす中で、利用者の希望や意向を把握するため傾聴のスキルを高めています。また、思いを伝えることが困難な利用者には、身振りや動作で意向などを把握する手法のノンバーバルコミュニケーションを大切にしています。		
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	介護計画の作成の当たっては、センター方式によるアセスメントを基礎に家族の意見を聞きながら、利用者にとって一番望ましいサービスへの追及がカンファレンスで行なわれ、計画立案に反映するようにしています。		
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	通常の見直しは3ヵ月毎行なうとともに、利用者の状況に合わせた計画の変更は、随時行なわれていますが、介護度が進んでいる現状に対応するための利用者一人ひとりのアクティビティ把握が不足しています。	○	アクティビティの情報は、入居当初に行なわれたセンター方式による基本情報に留まらず、介護度が高くなっている現状を踏まえ、常に利用者一人ひとりの能力の把握と維持のための方策を見直しながら、計画に反映させる必要があると思慮しており、今後の取り組みを期待します。
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	ホームに隣接の病院や老健とは常に一体化された連携が保たれ、利用者及び家族の要望や状況を踏まえ多機能性を活かした柔軟な取り組み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	隣接の病院医師がかかりつけ医となって2週間に1度の訪問診療が行なわれており、利用者の状態を十分把握しながら、適切な受診と治療が行なえるよう支援しています。また、利用者の状況や家族の希望によっては、他の病院への通院も支援しています。		
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	重度化した場合や終末期への対応指針については、入居時に利用者及び家族に十分な説明をして理解をいただいています。また、そのような事態の場合は家族や医師、管理者などで相談しながら最善の方策を協議することとし、その内容は職員全員が共有しながら、重度化や終末期に対応した支援をしています。		
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	職員は日々の支援の中で、特に言葉かけなど利用者のプライドや誇りを損なわない気配りが行なわれています。昨年の外部評価の課題であった訪問者名簿も改善しカード式を採用するなど、個人情報の取り扱いへの取り組みが評価されます。		
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	ホームでは、一日おおよその暮らしの流れはあるものの、利用者一人ひとりの暮らしを大切にしながら支援をしています。起床時間、食事の時間、入浴など利用者本位の暮らしがゆっくりと継続されています。		

北広島市 グループホーム 雪ぼうし

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	食事の献立は職員が利用者の要望を取り入れながら作られています。食材の買物も利用者が一緒に出かけるなど、楽しい食事へと繋げています。調理には出来る範囲で手伝っていただくことも楽しみの一つとなっています。食事は職員も一緒に食卓に着き、調理や食材の会話をしながら、楽しいひと時を支援しています。		
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	利用者の体調を十分に配慮した入浴の支援が行なわれており、少なくとも週2回以上は入浴が出来るようスタッフのシフトで支援が行なわれています。体調によってはシャワー浴、また職員2名の介助で安全な入浴を楽しんでいただくことにしています。		
(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	ホームの暮らしが、マンネリ化しないよう利用者の得意分野など生活歴の中から見出し、役割りや楽しみごとなど、暮らしのなかで変化を求める支援が行なわれています。		
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	天候が良い日には温かな日差しを受けてホーム近辺の散歩が行なわれています。毎月の外出事も利用者の意見を聞きながら立案され、閉じこもり防止も兼ねて戸外へ出かける支援が続けられています。		
(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	職員間での見守りを最大限に行ない、鍵をかけないケアへの取り組みが行なわれています。1階の玄関のみ防犯を考慮して夜間(19:00～翌朝8:00)の施錠を行なっています。		

北広島市 グループホーム 雪ぼうし

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	運営法人の病院及び老健施設と合同の避難訓練が行なわれていますが、夜間想定具体的な避難訓練や地域住民の協力体制では十分とはいえません。また、職員には過去に救急救命の訓練が行なわれていますが、最近では行なわれておらず緊急時の不安感を拭いきれません。	○	災害時の避難では不測の事態も起こり得ます。特に職員の少ない夜間想定の利用者を加えた具体的な避難訓練が期待されます。また、地域住民の協力をいただいた避難訓練、更には職員全員が救急救命法の習得をされるよう今後の取り組みが期待されます。
(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	職員間で栄養のバランスを考慮しながら献立を作りますが、年に幾度か定期的に栄養士の指導をいただいています。また、利用者の咀嚼や嚥下の力なども考慮して食事量やミキサー食で支援しています。水分の摂取量は1日1,400mlの確保が出来るよう配慮しています。		
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	居間には外の景色を一望できる広いサンルームがあり、季節毎に変わる彩りを見ることができます。また、随所に椅子や観葉植物の鉢が置かれ利用者に寛ぎをあたえています。民謡や懐かしい唱歌がBGMとして静かに流れ、利用者もロずさむなど居心地の良い共用空間となっております。		
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	居室には使い慣れた家具などが持ち込まれ、安心と寛ぎの空間となっております。各々のベット、テレビや仏壇、整理タンスなど整然と並んで、壁には家族の写真なども貼られ賑わいの雰囲気を醸し出しています。		

※ は、重点項目。