

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 7月 21日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170502835		
法人名	インターナショナル・ホスピタル・サービス 株式会社		
事業所名	グループホーム 徳洲会		
所在地	札幌市豊平区月寒東4条10丁目8番35号 (電話) 011-859-3351		
評価機関名	株式会社 社会教育総合研究所		
所在地	札幌市中央区北5条西6丁目第2道通ビル9F		
訪問調査日	平成21年7月16日	評価確定日	平成21年7月28日

【情報提供票より】 ( 21年 7月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年 9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 15人, 非常勤 2人, 常勤換算 9.3人

### (2) 建物概要

建物構造	RC壁式構造	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費:20,000円 暖房費:(11-3月)10,000円
敷金	有 ( 円)		無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 50,000円) 無	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		1,052 円

### (4) 利用者の概要 ( 7月 1日現在 )

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名
要介護3	5 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82.1 歳	最低 72 歳	最高 94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人札幌徳洲会病院、さくら歯科クリニック
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム徳洲会は、医療法人札幌徳洲会病院を母体とする福祉施設の一つで、月寒川沿いの緑地が広がる自然環境豊かな郊外の閑静な住宅地に位置する。2フロアがそれぞれユニットになっているが、共用部分のスペースが広く、清潔感のある、のびのびした雰囲気になっている。医療との連携が緊密で、運営や職員の育成にも専門性の高い指導・監督が行われている。利用者一人ひとりの希望に沿った個別対応を重視し、散歩などの日々の外出を始め、居酒屋、コンサート、スポーツ観戦などの要望にも個々に応じている。職員の教育にも力を入れ、外部研修は各職員を年間1回以上派遣するとともに、母体病院での研修、ホーム内の研修も定期的に行っている。

## 【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組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の取り組み課題であった、同業者との交流は、区内の管理者間で話し合わせ、職員の研修会が実現間近かであり、災害対策では近隣の協力が実現し、夜間想定訓練も実施されるなど、改善が実現している。
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)
	自己評価は、全職員が分担して作成し、各フロアのリーダーがまとめ、管理者が総括してまとめあげた。適宜会議で説明し、討議してまとめあげている。評価によって職員の自己点検が行われ、また職員教育の指針ともなっている。
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)
	運営推進会議は町内会長、同婦人部長、地域包括支援センター担当者、家族の参加のもと、2ヶ月に1回定例で開催されており、ホームの運営内容、利用者の生活状況、災害対策、外部評価などについて話し合われている。また、利用者といっしょに食事をしたり、住民の要望に応じて認知症の勉強会を行ったりして好評を得ている。参加者からは災害時避難の方法などで有益な提言が寄せられている。
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)
	管理者を相談窓口とし、外部の受付窓口を明示し、意見箱を設置するなどして対応するほか、母体病院が家族あてのアンケートを実施して結果を通知してくる。日ごろから家族との意思疎通に努め、わずかな兆候からも不満や苦情の存在を察知するように努めている。苦情は職員間で話し合い、記録にとどめて後日の運営にも反映されるよう、処理されている。
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)
	町内会に、賛助会員として加入しているが、会の活動が低調なため、年次総会のほかには活動に参加する機会はない。近くの保育園児が敬老の日に来訪して交流がある。区の老人大学が授業の一環で見学に来訪する。ホームのイベントの際には地域の琴やフラダンスのボランティアが来訪する。ホームが実施する屋台村には地域住民も招待して交流している。

## 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	両ユニット共通の理念として、その人らしい生き方の尊重、笑顔で明るく、落ち着いた生活空間、地域との交流などを含む8項目を掲げているほか、各ユニット独自に簡潔な理念を掲げている。		
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	理念は玄関、廊下、リビングに掲示しているほか、名刺の裏にも印刷して周知に努めている。毎朝の申し送りやミーティングの際に唱和している。職員は日ごろ、理念を念頭に置きながら介護に勤めている。		
<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	町内会に賛助会員として加入しているが、活動に参加する機会は少ない。近くの保育園児が敬老の日に来訪し、区の老人大学が授業の一環で見学に来訪し、ホームのイベントの際には地域の琴やフラダンスのボランティアが来訪する。ホームが実施する屋台村には地域住民も招待して交流している。		
<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	自己評価は、全職員が分担して作成し、各フロアのリーダーがまとめ、管理者が総括してまとめあげている。評価によって職員の自己点検が行われ、また職員教育の指針ともなっている。外部評価によって個室の表札の改善など多くの改善が行われている。		

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、2ヶ月に1回定例で開催されており、ホームの運営内容、利用者の生活状況、災害対策、外部評価などについて話し合われている。また、利用者といっしょに食事をしたり、住民の要望に応じて認知症の勉強会を行ったりして好評を得ている。参加者からは災害時避難の方法などで有益な提言が寄せられている。		
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	市役所には業務上の報告や研修などの情報を求めて頻りに訪問しており、介護保険請求、事故報告の扱い、医療連携のあり方など多くの相談事で担当者と積極的に交流している。		
<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	毎月広報誌「陽だまり」を発行して、ホームの様子、利用者の生活ぶり、職員の異動などについて家族に報告している。預かり金の出納は毎月明細を送付している。家族の来訪の折は詳しい報告をし、体調変化や受診などの折にはその都度電話で報告している。		
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	母体病院が家族あてのアンケートを実施して結果を通知してくる。日ごろから家族との意思疎通に努め、わずかな兆候からも不満や苦情の存在を察知するように努めている。苦情は職員間で話し合い、記録にとどめて後日の運営にも反映されるよう処理している。		
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	ユニット間の異動は最小限にとどめ、離職者を出さない努力は最大限に行っている。退職の際は利用者にきちんと挨拶をし理解を得ている。異動による利用者の混乱は少ないが、馴染みの職員が退職して淋しがっている様子が見える時は、外出を頻繁にするなどしてメンタルケアに気を配っている。		

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	外部研修には各職員年間数回参加しレポートを提出している。母体病院が実施する年間数回の研究会に参加し研究発表もしている。ホーム内では会議の際なども含めてほぼ毎月事例検討や接遇などについて勉強会を行っている。		
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	職員は各種の研修などに参加した際に同業者との交流を図っている。管理者は豊平区の管理者会議、ケア連絡会に出席して交流している。当ホームの管理者が豊平区管理者会議副代表を務めていることもあって、同業者に呼びかけ、職員も参加する合同の研修会の開催に向けて準備が進行中である。	○	同業者合同主催による職員研修会の実現を期待したい。
<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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居に先立ち、家族、本人の見学を勧め、本人が来訪できない場合でも面談して馴染みの関係をつくっている。利用開始当初は家族・本人と相談しながら1ヶ月の暫定計画を作成し、家族の協力を得ながら納得できるように図っている。当初は声かけするが、無理強いしないように自然に馴染むのを待つ。		
<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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	積極的に働きかけて利用者にも、食事の準備、掃除、縫い物、毛筆によるメニュー掲示などを分担してもらっている。職員は利用者から昔の経験、戦争体験などを教わり、魚のさばき方、味付けなどを学んでいる。また疲れていたり元気がないときなど利用者に励まされることもたびたびである。		

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)
<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	外出、買い物は本人の希望に沿って行い、急な申し出にもできるだけ応えられるよう人員配置にも気を配っている。食事のメニューに利用者の希望を取り入れる日を設けている。本人の意向把握が困難な場合には、家族と相談して推量し対応している。		
<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	担当職員が、月1回介護計画について家族の来訪時や電話で意向を確認している。本人、家族の意向を踏まえて各ユニット会議でモニタリングを行い、それらを基にホーム長が介護計画を作成している。介護計画は、家族に説明し同意を得ている。	○	本人の心身の状態に応じて利用者にも介護計画の説明を行っていきたいという意向なので、その実現を期待したい。
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	基本的には、3ヶ月毎に見直しをして継続や変更となる介護内容について家族に説明している。転倒などにより緊急に介護計画の見直しが必要となる場合は、家族も参加してカンファレンスを開催することもある。退院時や日常の生活動作に変化がある場合などは、随時現状に即した新たな計画を作成している。		
<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	医療連携体制を活かして早期退院を支援している。また、家族が病院受診の送迎が難しい場合は事業所で対応している。		

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)
<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	緊急時は協力医療機関で対応しているが、入居前からのかかりつけ医を継続受診できるよう、本人、家族の希望を尊重している。かかりつけ医を受診する場合は、職員も同行し医療機関との連携を図っている。		
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	入居時に「重度化した場合の対応に係る指針」を文書にて説明し、本人、家族の同意を得ている。実際に看取りの事例が発生した場合には、可能な限り体制を整えることとし、随時「看取りに関する指針」に基づいて全員で方針を共有している。		
<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>					
(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	利用者の誇りやプライバシーを損ねることがないよう「権利擁護」についての勉強会などを実施している。個人情報などの記録類は、居間からドアで隔てられたスタッフルームに保管している。適切な業務記録の記入についてホーム長が随時指導している。		
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、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	食事の時間は決まっているが、それ以外の日課は一人ひとりのペースを尊重している。体操やレクリエーション、外出などは個別対応として「本人がその時にしたいこと」を優先している。		

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)
<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	定期的に利用者の嗜好を取り入れた特別メニューの日を設け、一緒に買物に出かけている。本人の力に応じて、簡単な下ごしらえや味付け、お盆を拭く、お茶を淹れるなどを行っている。職員も一緒に食卓を囲み、畑で収穫された夏野菜が食卓に上るのも楽しみの一つである。		
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	一人ひとりの希望やタイミングに対応できるように毎日午後から入浴している。希望に応じて入浴剤を使用して、週に2回以上はゆっくりと入浴を楽しんでいる。特殊浴室を設け、重度化した利用者への入浴介助をしている。		
<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	利用者の生活歴を把握し、本人が長年行ってきた編み物や裁縫、美術館訪問や野球観戦、カラオケボックスに出かけるなどの楽しみごとを個別に支援している。また、隣接している特別養護老人ホームのボランティアによる喫茶の日（週2回）を楽しんでいる。		
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	天候や体調に応じて近くの公園などに散歩に出かけ、事業所の中だけで過ごさずに戸外に出るようにしている。時間差を設けて順番に出かけることで一人が一人に付き添うようにしている。また、玄関のベンチや2階のベランダで外気浴やお茶を楽しんでいる。		
<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	日中は、正面玄関及び各ユニットの玄関は施錠せず、鈴やセンサーなども取り付けていない。同じスペースに正面玄関と事務所があるので、出入りを把握することができる。また、職員は常に利用者の所在を確認し安全面への配慮をしている。		

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)
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	防火訓練の実施要綱を作成し、年に2回避難訓練を実施している。消防署の協力を得て初期消火、通報、設備点検などを行い、写真に説明の文書を入れて記録として残している。今年の4月には、利用者、地域の人々の協力を得て夜間想定の実施訓練を実施している。		
<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	献立作成と食材の調達は、食材配達業者に依頼している。1日の総カロリーは1600キロカロリーを目安とし、汁物にはとろみを付けたり副食を刻むなどの工夫をしている。本人の好む水分を提供することで1日の摂取量を確保し全員の食事と水分量を記録している。	○	献立作成は、食材配達業者に依頼しているということなので、栄養バランスについて把握できるよう期待したい。
<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	各ユニットの玄関には、一人ひとりの利用者の靴箱があり、小型の腰掛が用意されている。居間は、円形の食卓テーブルが3つとテレビを囲むようにソファが並んでいる。窓からは、月寒川の穏やかな流れと河川敷の緑を眺めることができる。ラジカセや新聞、雑誌などが置かれ、壁にはカレンダーや時計、利用者の手作りの飾り物が掛かっている。	○	共用空間に日めくりをかけることで一人ひとりの利用者が月日の見当がつくよう期待したい。
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	居室の入り口には、車や林檎などの形をした手作りの表札が掛かっている。ベッド、暖房機器、カーテンなどは事業所で用意しているが、自宅から使い慣れたソファや筆筒、寝具、衣類などを持ち込み、家族と協力しながら居心地よく過ごせる居室づくりをしている。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。