

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年11月23日

【評価実施概要】

事業所番号	0170400915		
法人名	株式会社 ほくおうサービス		
事業所名	グループホーム ほくおう		
所在地	札幌市西区西野8条4丁目10番12号 (電話) 011-671-6678		
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11月18日	評価確定日	平成21年12月16日

【情報提供票より】 (平成21年10月27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	25 人	常勤 21 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	25 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	3 階建ての	1~3 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)	49,000 円	その他の経費(月額)	水光熱費23,000 円 爰房費(10~4月) 8,000円
敷 金	有 (72,000円 *生活保護者)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (98,000円) *入居一時金	有りの場合 償却の有無	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 1,400 円		

(4) 利用者の概要 (11月18日現在)

利用者人数	27 名	男性	8 名	女性	19 名
要介護 1	5 名	要介護 2	4 名		
要介護 3	9 名	要介護 4	6 名		
要介護 5	3 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 79.7 歳	最低	57 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	宮の森記念病院、オーラルセラピーデンタルオフィス他
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームの広くて開放的な居間には、飾り付けや利用者の手作り品が至る所に見られ、温かい雰囲気作りがされています。歌が好きな利用者が多いこともあり、歌声喫茶を企画され、日中は歌声や笑い声が聞こえてくる明るいホームです。近隣の小学校、中学校、児童会館との交流も多く、利用者にとって楽しみや喜びとなっています。ホームは地域との関わりを大切にし、町内会行事へ参加したり、周辺住民の方々が訪れてくれるなど地域のホームに対する理解が高まり、地域と一体感のある存在になっています。また記録の管理はパソコンを機能的に活用し、プライバシーに配慮があり安全に保管されています。

【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)
	前回評価で示された改善事項については、運営推進会議や全体会議で検討協議しながら、改善可能な項目は早急に取り組みなど積極的な取り組み姿勢が評価できます。
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)
	自己評価作成に際しては3ヵ月毎に職員会議で取り組み、日々のケアサービスの見直しや改善の機会として取り組んでいます。
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)
	2ヵ月毎に家族や地域包括支援センターの参加で運営推進会議が開催されています。各回テーマを設定し活発に意見交換を行ない、その結果をもとに改善していく努力がされています。今年度はフロアの取り組み内容と実際の事例検討を運営推進会議で行ない、実施しケアプランやアセスメントの内容を意見交換しています。家族も積極的に意見を出されケアプランに活かされています。
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)
	家族の来訪の際には職員が気軽に話しかけて、家族の意見や要望を聞くように努めています。ホームとして家族の思いや安心感を大切に捉えており、利用者の日々の暮しぶりや健康状態などの情報を毎月写真入りお便りを作成するなど独自の工夫がされています。
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)
重点項目④	地域の方々へ広報誌を発行するなど、ホーム側の努力によって頻りに交流が持たれています。町内の方々に参加で2ヵ月に1回歌声喫茶を開催し、利用者とお茶や歌を楽しむなど地域との交流が日々深まっています。小学校、中学校、児童会館の子供たちとの交流も活発に行なわれ、利用者は子供たちと楽しい時間を過ごしています。

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	「社会の中で自然に生活できる」という地域密着型サービスとしての理念を盛り込み、この理念のもと地域の中で利用者が安心して生活できるよう努力されています。		
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	ホームの入り口、各ユニット内に理念の掲示がされ、今年度は字を大きくしてより見やすいように改善しています。新人職員の採用時の説明や、職員全員に対して定期的にホーム理念の浸透を図っています。		
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	歌声喫茶、夏祭り、やまべの放流など地域の方々との交流が日々深まってきています。小学校、中学校、児童会館の子供たちとの交流も活発に行なわれ、利用者は子供たちと楽しい時間を過ごしています。		
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・外部評価の意義を職員に十分説明し、自己評価は3ヵ月毎に全員で取り組んでいます。評価実施後はその結果について、ミーティング等で問題点と改善対策を検討し、ホーム運営や利用者のケアサービスに反映させています。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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ヵ月毎運営推進会議が開催されています。今年度は実際の事例検討を運営推進会議にて実施しケアプランやアセスメントの内容を意見交換しています。家族も積極的に意見を出されケアプランに活かされています。		
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	日頃から電話での報告のほかホームだよりを配付するなど、積極的に連携をとるための努力がされています。		
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	家族への報告は、来訪時に日頃の生活状況を伝えていきます。さらに、毎月のホームだよりと写真入りのお便りに服薬情報も添付するなど、日常の様子や体調に関しても報告、連絡を丁寧にきめ細かく実施しています。		
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	家族との関係性を重要視し、コミュニケーションの時間を十分にとるよう対応されています。ホーム入り口にはアンケート箱、苦情等受付窓口が設置・掲示されています。		
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	系列グループホーム間の異動やユニットの異動が若干発生しています。その際は、職員同士の十分な引継ぎ、利用者への説明を一人ひとりに合わせて工夫し、利用者へのダメージを防ぐ努力をしています。		

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)
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	研修委員を設置し、基礎研修、フォローアップ研修、内部研修、外部研修を計画的に実施しています。今年度からは介護の基礎知識、技術の試験を職員全員が受けるなど、独自の取り組みで職員の質の向上に工夫がされています。		
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	管理者は区の管理者会議に積極的に参加し、他グループホーム管理者との交流があります。スタッフも外部研修の際に交流を増やし、他のグループホームの見学に行くなど徐々に交流を増やしています。		
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	入居の際は利用者、家族の面談やホーム内の見学を通して、利用者の意思や状況、心配事などを確認し、安心と納得に配慮するよう努めています。入居後も利用者、家族との会話の時間を十分にとるように心がけ馴染めるように支援しています。	○	今後はホーム側からの訪問を行ない、入居前の生活環境など情報収集することで、より馴染みやすい環境作りになるよう取り組みを期待します。
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	職員は食事の準備・後片付けや掃除など家事全般や歌などの遊びを利用者と共に行ない過ごしています。ホームの生活ではお互いに支え合う関係を築き、家庭的で親しみのある雰囲気で暮らしています。		

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	利用者一人ひとりの思いや意向を日常の中で表出できるように関わりを大事にしています。また家族との話し合いの中でも利用者の意向を聞くように努め、ケアカンファレンスや運営推進会議で検討して職員全員で共有しています。		
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	利用者の介護計画は、家族からの意見や要望・受診時の医師からの指示助言を参考にしながら、計画作成者が作成しています。運営推進会議にて事例検討を行ない、家族や地域の方々などの活発な意見交換のもと、ケアプランに反映されています。		
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	介護計画は3ヵ月毎に定期見直しを行ない、職員全員がその内容を共有しています。また、利用者の状態変化に応じて、その都度、家族や医療機関とも相談しながら随時見直しを行なっています。	○	ケア会議を実施し一人ひとりの課題や目標を話し合い作成された介護計画です。定期見直しや評価が判りやすいように、様式を工夫し、有効性のある介護計画として活用されることを期待します。
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	利用者、家族の状況や要望により、医療機関の受診や理美容院の送迎、お墓参りなど支援を行なっています。家族の宿泊訪問や家族の所への同行など柔軟に対応しています。		

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)
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	ホームの協力医療機関とは隔週の内科、歯科の往診が行なわれています。利用者の希望に応じて従来のかかりつけ医療機関の受診にも対応しています。整形外科や脳神経外科なども連携体制にあり適切な医療が受けられるよう支援しています。		
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	前回の外部評価後の運営推進会議にて話し合いを持ち説明や意見交換をしています。利用者の状態変化に対しては、家族や医療機関と連絡を取りながら、ホームとして取りうる支援を行なっていくことを話し合い、関係者全体の共有を図る取り組みをしています。		
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	個人情報に関する記録類はパソコンにて管理され、プライバシーに配慮した取り扱いがされています。利用者のプライバシー確保について職員全員がその必要性を理解し配慮されています。		
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	職員はホームの業務上の都合を優先するのではなく、買物や外出などの申し出にも対応し、利用者の意向や気持ちを大事にしながら、一人ひとりのペースに合わせた支援を行なっています。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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	食事は、職員全員と一緒にテーブルに着き同じ食事を取り、会話を楽しみながらさりげなくサポートしています。食事準備は味見係や盛り付け係など、役割を持ち一緒に行なうなど、力を活かした支援がされています。		
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	週2回の入浴日が設定されていますが、10時～16時の間で自由に入浴できるよう柔軟に対応しています。現在の身体状況に応じて、ゆっくり入浴していただけるように移動式チェアーを購入し、入浴時に使用するなどの支援をしています。		
(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	書や絵をホールに飾るなど趣味をより楽しめるような支援がされています。日常の家事作業、趣味の作業、歌なども好きな時に何度でもできるように支援し、日常の暮らしに張り合いが出るよう努めています。		
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	日常的にホーム近くの公園などへの散歩やコンビニへの買物に出かけています。また、月1回～2回の外出行事を行ない花見や紅葉見学、工場見学など多彩な外出支援を実施しています。		
(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	職員は施錠をしないことの必要性を理解しており、ホームの玄関は夜間帯以外は施錠していません。日中も玄関近くの事務室で出入りが分かるようになっています。		

札幌市西区 グループホーム ほくおう

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回消防署の協力をいただいて、消火訓練や防災レクリエーションで夜間を想定した訓練も実施しています。近隣住民との良好な関係により災害時の協力体制も整っています。近隣の小学校の避難場所には車椅子やカンパン、水などの備蓄品も準備しています。		
(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	食事や水分の摂取量を一人ひとりについて把握し、食事量、形態に応じた支援を行なっています。管理栄養士の作成した献立で1600 kcalを基準に、栄養、カロリーバランスに配慮した食事提供を行なっています。		
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	広々として開放的な居間には食卓やソファが配置されており、日当たりもよく温度、湿度の調整などに配慮されています。手作りの飾りや利用者の書の掲示もあり、居心地よく温かみある共用空間の工夫がされています。		
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	居室入り口にはメモリーボックスを設置しており、大切にしている物、思い出の物、馴染みの品が持ち込まれ、利用者にとって、安心の場としての居室に配慮されています。		

※ は、重点項目。