

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年12月11日

【評価実施概要】

事業所番号	0170401699		
法人名	有限会社 介護サービス郷の家		
事業所名	グループホーム 郷		
所在地	札幌市手稲区前田5条15丁目2番8号 (電 話) 011-683-7268		
評価機関名	株式会社 サンシャイン		
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12月9日	評価確定日	平成21年12月18日

【情報提供票より】(21年 10月 27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 18年 1月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	9 人 常勤 5人、 非常勤 4人、 常勤換算 7人

(2) 建物概要

建物構造	木造モルタル 造り
	2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)	27,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費:15,000円
敷 金	(有)(27,000円)	無	暖房費:15,000円(11-4月)
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	200 円	昼食 250 円
	夕食	350 円	おやつ 50 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(12月 9日現在)

利用者人数	9 名	男性 2 名	女性 7 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名
要介護3	6 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85 歳	最低 70 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西成病院、溪仁会、秀友会、なかお歯科、鎌田歯科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム郷は、複数の病院や大型商業施設に囲まれた、閑静な郊外の住宅地に位置する。建物は学生寮を改造したもので、程よい広さの生活空間の中に家庭的な温かさを漂わせている。管理者であり計画作成担当者でもある運営者が、長年高齢者福祉に携わった経験から、高齢者が地域での生活を継続するのに最もふさわしい形としてグループホームに着目して事業を立ち上げ、運営の要所を統括して自ら理想とする介護を目指している。利用者を主役とし、職員が専門的な知識・技術をもって、家族とともに必要な支援を提供するスタイルを貫いている。体操、ゲーム、習字、裁縫、家事や畑仕事、散歩や買い物、花見、小旅行などで豊富な楽しみや活動の場を提供して利用者を活気づけている。職員、利用者が自ら食材を購入し、バランスよく、美味しい手作りの食事にこだわっている。

【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)
	前回評価の改善課題であった重度化や終末期の方針については、利用者・家族の意向を確認する文書を作成して明確に方針を共有できるようになった。災害対策の夜間想定避難訓練については、職員間で具体的な手順を話し合って確認するところまではできたが、実践訓練は今後の課題となっている。
	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	管理者が骨子を作成し、会議の場で職員の意見を求め、さらに回覧して意見の記載を求めて適宜これを取り入れてまとめあげた。管理者始め職員は評価によって日ごろの業務を見直し、再確認する好機として活用し、必要な業務改善に結び付けている。
	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	運営推進会議は3ヶ月ごとに定例で開催され、地域住民代表として民生委員、地域包括支援センター職員、利用者家族および事業所職員がメンバーとして参加している。日常活動の様子、町内会行事、災害時の協力体制、自己・外部評価などについて話し合わせ、多くの助言が寄せられ、また介護の知識・技術について地域住民への啓蒙の場ともなっている。情報交換を通じて認知症高齢者に対する地域理解の窓口ともなっている。
	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	運営推進会議、苦情窓口設置で受け付けるほか、家族がほぼ毎月来訪するので、その際に念入りに意向を聴取するように心掛けている。また、管理者の携帯電話にいつでも連絡ができるように周知している。率直に言いにくい家族の心情にも配慮し、真意を察知する努力をしている。寄せられた要望などは業務連絡や連絡ノートに記録し、職員同士で共有している。
	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	利用者各人がそれぞれ町内会に加盟し、会費を負担して活動に参加している。町内会の回覧板が回覧され、通知された行事には積極的に参加している。お祭りでは子どもみこしの止まり場に指定され、トイレを提供したり、さい銭を奉納して迎える。盆踊り、餅つきにも参加する。利用者の中には近くの児童館に出向いて子育て支援のボランティアに参加している人もおりなど、利用者の生活は地域に深く根ざしている。

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)
1. 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	「地域の中で一人ひとりがその人らしく生き生きと暮らせるよう支援します」という理念を掲げている。		
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	理念は玄関の壁に掲示されているほか、案内チラシに印刷されて周知が計られている。日常実践の中やケアプランの中に生かされるよう、指導されている。		
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	利用者各人がそれぞれ町内会に加盟し、活動に参加している。町内会の回覧板が回覧され、通知された行事には積極的に参加している。お祭りでは子どもみこしの止まり場に指定されている。盆踊り、餅つきにも参加する。利用者の中には近くの児童館に出向いて子育て支援のボランティアに参加している人もいるなど、利用者の生活は地域に深く根ざしている。		
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	自己評価は管理者が骨子を作成し、会議の場で職員の意見を求め、さらに回覧して意見の記載を求めて適宜これを取り入れてまとめあげた。管理者始め職員は自己評価および外部評価によって日ごろの業務を見直し、再確認する好機として活用し、必要な業務改善に結び付けている。		

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ヶ月ごとに定例で開催され、日常活動の様子、町内会行事、災害時の協力体制、自己・外部評価などについて話し合わせ、多くの助言が寄せられ、また介護の知識・技術について地域住民への啓蒙の場ともなっている。情報交換を通じて認知症高齢者に対する地域理解の窓口ともなっている。	○	運営推進会議は基準に従って2ヶ月ごとに開催するよう期待したい。
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	区役所の担当とは業務上の連絡や手続きばかりでなく、多くの相談や要請のために行き来し、生活保護やターミナルケアの扱いに適切な助言を受けるなど、多くの行政サービスを活用してサービスの向上に役立っている。		
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	家族は、利用料金支払いのためほぼ毎月来訪するので、その折に日常生活の様子、健康状態を詳しく報告している。年に数回、不定期に「グループホーム郷便り」を発行して事業所の活動の様子を伝えている。また、メモ書きをした写真を届けて様子を知らせている。体調が変化した時など必要に応じて適宜連絡している。	○	「グループホーム郷便り」は写真などを配した読みやすい紙面に工夫するなどして定期発行するよう期待したい。
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	毎月家族が来訪する際に念入りに意向を聴取するように心掛け、管理者の携帯電話にいつでも連絡ができるように周知している。率直に言いにくい家族の心情にも配慮し、意向を察知する努力をしている。寄せられた要望などは業務連絡や連絡ノートに記録し、職員同士で共有している。		
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	離職を最小限に抑える努力をし、採用に当たってはふさわしい人材を厳選している。離職に際して利用者が別れを惜しんだり淋しい思いをすることがあっても大きなダメージを残すことはなく、むしろ遅く立ち直るので、特に問題視はしていない。		

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	事業所内では毎月の会議の機会に、虐待、災害対策、感染症、新しい介護知識・技術などについての学習を行っている。外部研修では、研修案内を紹介し、各種資格取得への奨励・援助を行っている。来年は実践者研修に3人ほどを派遣する計画である。		
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	管理者は手稲区の管理者会議に参加し、他ホームとの相互訪問、見学などで日常的に交流している。一般の職員については実践者研修の中で他施設を訪問見学する機会があって、交流している。		
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、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	事前に家族や本人が来訪し見学することによって雰囲気を覚えてもらうよう勧めている。病院や他の施設からの入居の場合は管理者が面会に訪問する。本人の生活ぶりや好みなどの情報は家族から得て受け入れに備える。入居してからは無理に同化を進めることなく、本人のペースを尊重して自然に馴染むように配慮している。		
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	食事関連の作業や家事など多くの場面で利用者が一緒に参加し、時に利用者からアドバイスを受けるなどの関係ができています。畑仕事はむしろ利用者が主体で職員が指導を受けることも稀ではない。ゲームで共に興じ、食事の美味しさを喜び合い、外出での気分の良さを分かち合うなど、喜怒哀楽を共にしている。		

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)
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	介護には必ず本人の意向を確認して自分本位に暮らせるよう心を尽くしている。意思表示の困難な利用者には問いかけの工夫をしたり、繰り返し尋ねたり、表情を読んだり、多方面から察知するなどして、相手の気持ちを洞察する感性を磨く訓練を積み重ねている。		
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	主治医や関係者から情報を収集し、また家族から本人の状態や意向を聞き、計画作成者は総合的に判断して介護計画を作成している。カンファレンスで職員の意見を求め情報を共有している。家族の来訪時に計画書を提示し、来られない家族には郵送で同意を得ている。		
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	介護計画の見直しでは理念を反映できるよう個性を会議で話し合い、6ヶ月ごとに評価している。状態によっては数ヶ月の間に見直すこともある。骨折後や食事が摂れない、認知症症状の進行があるなど、状態に変化が生じた場合は家族、職員と話し合い現状に適した介護計画を随時作成している。		
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	受診の際、家族対応が困難な場合は通院の同行・送迎を行い、また買い物、墓参りなど個人の要望に沿って事業所の車両を使用し柔軟に対応している。また、関係者と連携を取り身寄りのない利用者を最後まで看取り葬儀を行った例もある。		

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)
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、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	基本的には入居前のかかりつけ医を継続しているが、緊急時には家族と話し合い病院を変更することもある。管理者や職員が受診に同行し医師に利用者の様子を伝え、家族に結果を報告している。職員は申し送りや受診記録で状況を共有している。		
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	緊急に看取りを行った例もあるが、医療行為が長期になる場合はホームでの生活が難しいことを伝えている。体調の変化などから終末期と総合的に判断した際には、早めに家族、主治医と方針を話し合い、文章で確認の上、同意を得ている。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	居室は利用者の家という認識をもち、本人の意思を尊重し、了解を得てから入室するように指導している。慣れ親しんだ関係にも丁寧な言葉遣いを心掛けている。他者の前で排泄のことを話さないように、またトイレ介助にはプライバシーに配慮した対応で行うように注意している。記録や個人情報などの書類は適切に保管している。		
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、入浴、掃除などは大まかに決まっているが、起床に合わせて食事を摂る人もいる。事業所内でゲームなどを楽しみ、散歩や買い物に出かけ自由に行動をしている。職員は声かけやきっかけを作るが、利用者は自分の意思をしっかりとっている人が多いのでそれぞれの思いに合わせて対応している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食材を事業所で調達し利用者の好みを十分に取入れ、手作りの味を提供している。焼き肉パーティを催したり、誕生会には寿司を取り寄せたり、事業所の畑で収穫した葡萄や野菜類を食卓に添えたりして、食事が楽しめるように工夫している。調理の下ごしらえや後片付けは利用者も参加し、昼食を共にしている。		
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6回の入浴日の態勢で午前中に行っており、本人の意向や体調を確認して週2回は入れるようにしている。入浴を嫌がる利用者には声かけの工夫で安心して入れるように時間をかけ、嫌がる原因も話し合いながら対応している。		
(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	調理の下ごしらえやゴミ集め、掃除の手伝い、洗濯物干しなどの家事や裁縫、畑仕事など、利用者の得意なことを引き出して支えている。歌に合わせての運動、トランプ、百人一首、カルタ、貼り絵、塗り絵、ボール遊びなどを楽しみ、利用者の希望を入れた外出行事や小旅行などに出かけ気晴らしもしている。		
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	数人ずつ交代で事業所周辺や公園を散歩し、買い物に出かけたり、地域の行事に参加するなどしてできるだけ戸外に出かけられるように支援している。冬季にも車で大型店に出かけ、店内を見て歩くのを楽しみにしている。		
(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	日中は玄関にチャイムを取り付けて出入りを把握している。外に出たがり落ち着かない利用者には声かけの工夫で安心してもらい、外に出た時は一緒に周囲を歩き安全面に配慮している。		

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	民生委員宅、大家宅を入れた緊急連絡網を作成し、また、近隣に4人の職員が居住しており緊急時の対応を万全にしている。消防署の協力で年2回避難訓練を実施し、運営推進会議で地域の協力を呼びかけているが、住民の参加は得られていない。事業所内で夜間を想定した避難などのシュミレーションを行っている。	○	夜間を想定した訓練を実地で行い、避難誘導や安全面などを職員間で確認できるような取り組みに期待したい。
(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、水分量が一日を通して確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	全員の食事量、水分量を日誌に記載し、過不足には好みの飲み物を用意したり、食事量を調整するなどして健康面に配慮している。管理者は化学調味料に頼らない調理法を大切に、栄養バランスに配慮した献立を作っている。利用者の状態に合わせて食べやすいようにキザミ食やお粥などを提供している。		
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	下宿を改造した共用空間は台所と食堂が一体した空間で、隣室の居間でゆったり過ごせるように工夫されている。階段の昇り降りや昇降機を操作しての2階への移動は運動にもなっている。玄関、居間には利用者が撮影した花や行事の写真、季節の飾り付けが程よくされており、食堂にはメロディで時刻を知らせる柱時計、手作りの日めくりが掛けてあり、家庭的で落ち着いた雰囲気である。		
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	1階と2階に居室があり、改造した居室は広く、各居室にある元々のベッド空間には衣類や物などを収納し、その人らしく使用している。絨毯、昔の懐かしい戸棚、縫いぐるみ、机、椅子、家族の写真など自宅で生活しているような趣の居室が見られる。		

※  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。