

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年12月24日

【評価実施概要】

事業所番号	0171501018		
法人名	株式会社 ケアサービス ドウナン		
事業所名	グループホーム ハッピーおおめま		
所在地	〒041-1354 亀田郡七飯町字大沼町184-1 (電話) 0138-64-3800		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	札幌市中央区北2条西7丁目1番地		
訪問調査日	平成21年11月27日	評価確定日	平成21年12月24日

【情報提供票より】 (平成21年11月12日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成)17年 11月 15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 12人, 非常勤 4人, 常勤換算 14人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋	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)	20,000 円	その他の経費(月額)	27,500~37,500 円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円)	有りの場合償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	500 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,600 円		

(4) 利用者の概要(11月12日現在)

利用者人数	18名	男性 6名	女性 12名
要介護1	0名	要介護2	6名
要介護3	5名	要介護4	2名
要介護5	5名	要支援2	0名
年齢	平均 86歳	最低 73歳	最高 95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	なるかわ病院 ななえ新病院 ななえクリニック 協会病院 藤岡眼科 平田泌尿器科 稜北病院
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、国定公園大沼湖畔のJR大沼公園駅より徒歩5分程の場所に位置している。敷地は平坦で広く、陽をさえぎるものはなく恵まれた環境の中にある。管理者、職員は、「もうひとつの家・もうひとつの家族」づくりを柱に、高齢者が多い地元住民とともに支え合う関係を構築するよう努力している。また、運営者は職員それぞれが働きながらトレーニングし、各種資格等が取得できるようバックアップしている。

【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り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価での改善課題は特にない。
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)
	管理者を始め全職員が評価に参加している。提案された項目についても議論し、改善に向け、2ヶ月に一度の勉強会を実施している。
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、行政担当職員、地域包括支援センター職員、利用者家族等で、2ヶ月毎に開催している。討議内容は、事業所からの行事や生活の報告が多い。ただし、町役場福祉課と協力医、事業所の三者で企画した認知症に関する勉強会には、多くの地元住民が参加している。
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)
	意見箱の設置や家族の面会時の聴き取りでは、運営に反映できる要望など出てこないため、運営者は匿名のアンケートを年2回実施した。それで把握した家族の意見について検討し、改善に向け取り組みを始めている。
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)
	町内会に入会したことにより、町内の行事にも参加し、JR大沼公園駅の清掃を事業所独自で実施したりしている。観光客から礼を言われた利用者が積極的に行動するようになったり、近隣の住民から季節の野菜や生花などが届けられるようになった。

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. 理念の共有					
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	「もうひとつの家・もうひとつの家族」を目標に、独自の理念をつくり上げている。		
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	理念を玄関やフロアに掲示し、ミーティングや申し送りの際に再確認している。また、日々の実践の中で活かせるよう、理念をネームケースの裏に記載している。		
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	町内会に入会し、回覧板なども地域の一般家庭と同様に廻ってくるようになり情報も共有できるようになった。日常の挨拶を交わすことや町内のごみ拾いなどの清掃活動に参加するなど交流が深まっている。さらに、大沼公園駅舎の清掃も独自に実施している。また、近隣の家庭からは季節の野菜、花などが届けられている。		
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	自己評価については、各ユニット毎に全職員で取り組んでいる。提案された項目について議論し、改善に向け努力している。なお、2ヶ月に一度の勉強会を実施し、取り組みについて徹底されている。		

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	運営推進会議は、2ヶ月毎に開催している。議事録を作成しホームページにも掲載している。また、この議事録は町役場保健福祉課に提出しており、事業所内の全体会議で全職員に周知するよう取り組んでいる。		
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	町役場保健福祉課とは、頻繁にやりとりがあり、相談ができる関係を維持している。また、町保健福祉課及び協力医・事業所の三者で、認知症に関する基礎勉強会を地元住民を交え実施している。		
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	月1回の「ハッピー通信」送付時に、利用者の日常の様子、受診状況、職員の異動、その月の行事の様子などを写真も一緒に添付し、報告している。金銭については、買物など領収書を送付しており、家族面会時にサインをもらい確認している。		
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	意見箱の設置や家族来訪時の聞き取り等で意見聴取に取り組んでいるが、年2回匿名によるアンケートも実施している。苦情窓口として契約時に、事業所内及び市町村、北海道などの窓口を口頭と書面で説明している。		
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	職員の外部への異動は極力抑える方針であるが、離職による新職員採用の場合、早期に家族に説明し、理解を得られるよう努力している。		


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立て、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、職員が働きながらトレーニングしていくことに力を入れている。採用時研修、外部研修など年度毎に計画を立て、職員それぞれの状況に応じた研修会に参加することを勧めている。なお、研修会に参加した職員は必ず報告書を提出し、全職員で共有するようにしている。		
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	南北海道グループホーム協議会に加盟しており、情報の収集や意見の交換、研修会での事例検討など、同業者間の交流を通して、ケアの質の向上に取り組んでいる。		
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	利用開始に至るまでに家族と話し合い、事業所を見学し、デイサービスなどを試みながら、徐々に利用開始につなげられるようにしている。また、この間に、職員との信頼関係が築けるように全職員で工夫している。		
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	まず、本人を良く知るために、家族から本人の生活歴を聞き、本人の意向を尊重するなど、信頼関係を深めている。また、利用者から調理等を学ぶこともあり、支えあう関係を築くようにしている。		

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	会話や仕草、表情から本人の望んでいる事を察知し、本人に寄り沿うよう支援している。		
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	家族とは常に連絡を密にしている、利用者の些細な変化でも相談するようにしているなど、家族等関係者の意見が反映された介護計画が作成される仕組みがとられている。		
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	3ヶ月に一度、介護計画の見直しを行うことになっている。また、新規の利用者は、利用開始後1ヶ月程でプランの見直しをしている。通常は3ヶ月で見直し、新プランについては家族に報告し、同意を得ている。また、病状の変化があった場合、その都度変更しており、常に現状に沿ったプランになるよう取り組んでいる。		
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	外泊、理美容、墓参、他科への受診等、家族の状況に応じて送迎等の支援をしている。また、遠方の家族の事業所内宿泊についても、臨機応変に対応している。		

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、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	事業所協力医でもあるかかりつけ医に月1回の定期往診を受け、さらに、皮膚科、眼科の往診も受けている。また、必要に応じ歯科の往診も受けられるような仕組みになっており、また、本人の以前からのかかりつけ医への受診なども、積極的に対応出来る体制を整えている。		
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	重度化に関する約を書類として作成しており、本人や家族、かかりつけ医との話し合いで取り組める体制を築いている。		
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員が利用者に向け話す言葉の内容や言葉遣い等が、誇りを傷つけたり、プライバシーを損ねるものになっていないか、配慮の統一をはかり、その都度注意し合っている。なお、記録等については、事務室の扉のある書棚で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	利用者担当の職員は、利用者のその日の体調を考慮し、本人中心の生活になるよう、個性のある支援を行っている。		

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)
(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	週2回、利用者と職員が献立を考え、調理も一緒に行っている。また、月1度は外食を企画し、個々の好みのもを選択し、食事が楽しいものになるよう心がけている。		
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	入浴の設定日は週2回午後からとなっているが、曜日、時間にこだわらず、利用者の希望に沿った形での入浴となっている。		
(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	利用者一人ひとりの得意分野を活かし、力を発揮できるよう工夫している。元農業経営者の利用者に作物を育てる方法を学び、収穫の喜びを共に味わうなどして、感謝の言葉を伝えるようにしている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	月2～3回外出行事を企画している。その他に、買物や散歩等、利用者のその日の体調に合わせ、積極的に戸外に出られるよう支援している。		
(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	利用者一人ひとりの担当職員は、家族からの聞き取りや日常の観察等で外出する気配を察知し、一緒にさり気なく出かけるなど、鍵をかけることの弊害を理解した取り組みを行っている。ただし、防犯上、21時～6時までは施錠している。		

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	年2回防災訓練を実施している。災害対策を消防職員から学ぶ機会もある。日中に夜間想定訓練を実施したが、日中でありながら想定時間を過ぎ、スムーズに行われなかったことに対して、管理者始め全職員も不安を感じており、地域住民の協力体制の強化などが求められる。	○	運営推進会議等の場で、地域の協力体制の強化について依頼するなど、地域住民との合同訓練の実施が望まれる。
(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	食事の残量、水分の摂取量は毎日チェックし記録している。水分は夏はおよそ2000cc、冬は1500ccで一日の摂取カロリーは約1650カロリーとしている。糖尿病の利用者は栄養士が管理し、全職員も常に意識しながら支援している。		
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	フロアのソファの設置等は、利用者の意見を取り入れている。季節の生花や壁飾りなどを飾り、落ち着いた雰囲気になるよう工夫している。浴室、トイレなど、築後4年経っているが清潔に保ち、居心地よい共用空間になっている。		
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	清潔な居室は、フロア室と畳室があり、それぞれに洗面所を設置している。6畳程の空間の他にクローゼットが取り付けられており、洋ダンス、物入れを兼ねている。使い慣れた品々を持ち込み本人が安心して過ごせるよう工夫している。		

※  は、重点項目。