

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年1月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170401053		
法人名	有限会社アイケア北海道		
事業所名	グループホーム アイケア手稲		
所在地	〒006-0012 札幌市手稲区富丘2条6丁目 2-1 (電話) 011-691-1201		
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12月21日	評価確定日	平成22年1月18日

【情報提供票より】(平成21年12月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 16 年 3 月 30 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	14人, 非常勤 2人, 常勤換算 16人

### (2) 建物概要

建物構造	木造	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	26,000~35,800 円
敷金	有(72,000 円)		無
保証金の有無(入居一時金含む)	有( ) 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 1,300 円		

### (4) 利用者の概要(12月21日現在)

利用者人数	18名	男性	6名	女性	12名
要介護1	5名	要介護2	5名		
要介護3	5名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 77.2歳	最低	57歳	最高	93歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	おのでら内科クリニック・西成病院・はくすい歯科
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、JR駅の近くで閑静な環境の住宅街に立地している。周囲には公園が多く、利用者にとって良い散歩コースとなっている。スーパーや警察署も近く、協力が得られやすい。町内会行事への参加や、運営推進会議での働きかけを通して、地域住民と交流を深めている。また、利用者の暮らしぶりを毎日記したふれあい日誌を毎月家族に送付するなど、家族への報告を細めに行い、職員に気軽に意見や要望を言えるような信頼関係を構築している。さらに、音楽療法やリハビリエステなど、利用者の楽しみとなりそうなことを次々と取り入れている。「目配り・気づき・心くばり」を理念とし、利用者の尊厳とそれぞれの生活のペースを大切にしたいきめ細かなケアを目指して、日々努力をしている。

## 【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)
	前回評価では、同業者との交流を通じたケアの向上、災害対策の救命救急訓練が改善課題となっていた。同業者との交流を通じた向上については、まだ他の法人の事業所の見学や勉強会の機会がなく、今後実現に向けて取り組む予定である。救命救急訓練については、今年、管理者と職員1名が、AEDの操作も含めた講習を受講した。
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)
	自己評価はユニット毎に職員全員が分担して取り組み、ユニットリーダーがまとめ、管理者が最終確認をした。自己評価に取り組むことが新たな気づきや改善課題発見の機会となっている。また、外部評価についてもミーティングで話し合い、課題の改善とケアの向上につなげている。
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)
	利用者、家族、町内会役員、民生委員、地域包括支援センター職員等が運営推進会議に参加し、利用者の暮らしぶりや事業所として取り組んでいること、町内会行事に関する打ち合わせ、自己評価及び外部評価の結果などが議題となっている。会議での呼びかけで、事業所が取り組んでいる音楽療法は地域住民も参加するようになるなど、利用者や地域住民との繋がりを深める機会となっている。今後、市の歯科衛生士による口腔ケアについての講演の予定がある。
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)
	ホーム便りの他に「ふれあい日誌」を家族に送付し、利用者の暮らしぶり等を細かく伝えている。職員は、家族の来訪時には声かけし、家族が気軽に苦情や意見を言うことができる関係を築いている。苦情や意見には速やかに対処し、記録簿に記録して運営に反映している。また、利用者の状態に変化があれば随時家族に連絡を取るようになっている。
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)
	町内会に加入し、利用者の可能な範囲で町内会の行事や活動に参加している。地域住民が声をかけたり、事業所に気軽に立ち寄るなどの関係を築いている。近隣のピアノの先生に音楽療法を依頼したり、高校生がボランティアに来るなど、地域との交流が深まっている。また、町内会の依頼で認知症に関する講演会を開催するなど、事業所の力を地域に還元することにも努めている。

## 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. 理念の共有</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	利用者がそれぞれのペースでゆったりと過ごせるよう支援することを理念として掲げている。また、理念の中に、地域に根ざし、愛される事業所であること、地域福祉に貢献することが盛り込まれており、地域密着を意識した内容となっている。		
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	理念を玄関や休憩室に掲示するとともに職員のネームプレートにも記載して、常に理念を意識するようにしている。また、理念に基づいた具体的なケアについてミーティング等で話し合い、日常の業務の中で実践できるよう取り組んでいる。		
<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	町内会に加入し、利用者の可能な範囲で町内会の行事や活動に参加している。地域住民が声をかけたり、事業所に気軽に立ち寄る関係を築いてている。また、近隣のピアノの先生に音楽療法を依頼したり、高校生がボランティアに来るなど、地域との交流が深まっている。		
<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	自己評価は職員全員が分担して取り組んでいる。自己評価に取り組むことが、新たな気づきや改善課題発見の機会となっている。また、外部評価後もミーティングで話し合い、課題の改善とケアの向上に取り組んでいる。		

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	運営推進会議での呼びかけがきっかけで、事業所が取組んでいる音楽療法に地域住民も参加するようになるなど、会議が利用者と地域住民とのつながりを深める機会となっている。また、外部評価の結果や取り組み状況についても会議で報告し、話し合いを行っている。今後、市の歯科衛生士に口腔ケアについての講演をしてもらおう計画がある。		
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	生活保護を受給している利用者もおり、地域包括支援センター、市の介護保険課や保健福祉課などを中心に、常に連携を取り合い相談し、助言を受けながらサービスの質の向上に取り組んでいる。		
<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	年2回発行のホーム便りのほか、利用者の暮らしぶりや健康状態などを毎日記した「ふれあい日誌」を1ヶ月分、毎月家族に送付している。金銭管理については、金銭出納帳に明記し報告している。また、利用者の状態に変化があれば随時家族に連絡している。		
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	苦情箱も設置しているが、職員は家族の来訪時には利用者の状況などを話し、家族が直接職員に気軽に苦情や要望を言える関係を構築している。苦情や要望には速やかに対応し、その後の処理に至るまで記録簿に記録し、運営に活かしている。また、外部の相談窓口についても重要事項説明書に明記している。		
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	馴染みの職員によるケアの重要性を理解しており、できる限りユニットの職員を固定するよう努めている。同じ経営母体の他の施設への異動もほとんどない。新しい職員が入った場合は、きちんと利用者で紹介し、早く馴染めるよう努めている。		

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	職員は、同一法人内や事業所内での研修を中心に、研修を受ける機会が確保されている。研修の内容についてはフロア会議などを通して報告され、研修を受けなかった職員も情報を共有化している。また、職員のスキルアップのため、資格取得に向けた勉強会も行っている。		
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	管理者は地域の会議を通して同業者との交流はあるが、他の事業所との相互訪問や勉強会等の機会はまだなく、今後の課題として行っていきたいと考えている。	○	今後、他の法人のグループホームの見学や勉強会等を実現し、同業者との交流を深め、さらなるサービスの質の向上を目指すことを期待する。
<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、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、場の雰囲気に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	病院から直接利用開始となる場合も多く、その場合は本人や家族だけでなく病院のワーカーとも話し合いを重ねながら、利用者の体の状態、生活歴、性格、本人や家族の要望などを把握している。それ以外の場合は利用開始前に本人や家族が事業所を見学し、不安なく利用を開始できるよう努めている。また、利用者は使い慣れた食器、生活用品、家具などをそれぞれ持参している。		
<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	職員は日常、利用者から戦争体験や、仕事の話など昔の話を聞いたり、様々な生活の知恵を学んでいる。		

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)
<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	意志の表出が困難な利用者もいるが、職員は表情や態度をよく観察することで本人の希望や意向を読み取るよう努力している。また、センター方式のシートを活用することにより、利用者の希望や意向に関する情報を職員が共有できるようにしている。		
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	日常の関わりの中で利用者や家族の要望や意見を聞き、介護計画に反映させている。利用者一人ひとりの担当職員が決まっており、担当職員がアセスメントをし、計画作成担当者が計画を作成している。また、生活支援記録を参考に、カンファレンスシートやモニタリング総括表を作成し、カンファレンスで職員全員の意見やアイデアを出し合い計画を作成している。		
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	介護計画は3ヶ月に1度定期的に見直し、1ヶ月に1度は利用者全員分のカンファレンスを行っている。見直し期間前であっても、利用者の状況に変化が生じた場合は随時家族に報告するとともに、計画の見直しを行っている。		
<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	本人や家族の状況や要望に応じて、通院や外出時の送迎、付き添いなど柔軟な対応をしている。また、実習生の受け入れも積極的に行っている。		

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 (すでに取り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、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	協力医療機関の内科医が月に2回、歯科医が週に1回往診している。利用開始前からのかかりつけ医を受診する場合は、基本的には家族が対応しているが、状況によって職員も対応している。協力医療機関とは24時間連絡を取れる体制が整っている。		
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	実際に看取りをしたことはまだないが、重度化や終末期に向けての書式化された方針を作成しており、職員は方針を共有している。また、利用開始時に家族に説明し、同意を得ている。		
<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>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	おむつなどはカゴに入れて見えないように保管している。また、職員同士、声のかけ方や対応の仕方に関する情報を交換し合い、利用者の誇りやプライバシーを傷つけないよう配慮している。記録や面会簿は鍵のかかるキャビネットや見えない所に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	起床、食事、入浴の時間など、利用者一人ひとりのペースや体調、本人の希望に合わせて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)
<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	食材は業者から配達されるので普段の献立はある程度決まっているが、季節の行事や誕生日などの際は食材の配達を止め、利用者のリクエストに沿った特別メニューにするなど食事が楽しくなるように工夫している。また、利用者も配膳や盛り付け、片付けなどそれぞれの意欲や能力に応じて職員とともにやっている。		
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	夜遅い時間帯は職員の人数が少ないので難しいが、それ以外は利用者一人ひとりの希望やタイミングに合わせて自由に入浴することが可能である。浴室はバリアフリーで広く、車いすのまま入ることができる。		
<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	利用者の意欲や能力に応じて手伝いを依頼し、感謝の言葉を伝えるようにしている。事業所の行事、特に外食は利用者の楽しみとなっている。昨年行ったリハビリエステが好評だったので、また、利用者の楽しみとなりそうなことを検討中である。		
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	病院の受診、買い物、散歩、散髪、外食など、利用者一人ひとりの希望に応じて、送迎や付き添いなどの支援をしている。		
<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	夜間は玄関に施錠するが、日中は施錠していない。ユニットの出入口付近に職員の事務コーナーがあり、利用者の外出を察知しやすい。利用者が外出したいような時は、声かけしたり、一緒について行くようにしている。また、夜間のみ、センサーを作動させている。		

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	緊急時マニュアルを作成し、年に2回、消防署の協力、指導の下、避難訓練を行っている。運営推進会議等を通して、近隣住民にも参加を呼びかけている。また、昨年改善課題となっていた救命救急訓練についても、その後管理者と職員1名が講習を受講した。		
<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	食事はカロリー計算しており、栄養のバランスも良く塩分も控えめとなっている。利用者の状態に合わせて、やわらかめのご飯、刻み食、そのほか個々人の状態に応じた対応も行っている。また、食事量や水分量はチェックシートに記録して把握し、不足のないようにしている。		
<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	廊下、浴室、トイレなど要所には手すりがあり安全に移動できるよう配慮している。廊下には椅子を置き、利用者が腰を下ろして休んだり、くつろぐことができるよう工夫している。調査員訪問時はクリスマスが近かったため、事業所内はクリスマス用の装飾をしていた。気になる音や光、臭いはない。		
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	利用者はそれぞれ昔から使い慣れた家具や、好みの生活用品、思い出の品などを自由に居室に持ち込み、その人らしきのある部屋となっている。また、利用者が動きやすいよう、家具の配置にも配慮し、居心地良く過ごせるようになっている。		

※  は、重点項目。