

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 1月 24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170101208		
法人名	オーロラ・ケアネット 株式会社		
事業所名	うららの郷ミニ大通・グループホーム		
所在地	札幌市中央区北3条西12丁目2-2 (電話) 011-207-6660		
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22年1月21日	評価確定日	平成22年2月3日

【情報提供票より】(22年 1月 4日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成)17年 2月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 8人、非常勤 0人、常勤換算	7.9人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	3階建ての	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 20,000円
敷金	(有) 180,000円 ) 無		暖房費(11-3月)5,000円
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	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり		1,300 円

### (4) 利用者の概要(1月 21日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88.1 歳	最低	80 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	愛育病院、札幌中央ファミリークリニック、ラビット歯科
---------	----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

うららの郷ミニ大通・グループホームは、交通至便の札幌の中心地域でありながら周辺は大通、ミニ大通、北大植物園などの優れた景観に囲まれた、恵まれた環境に位置する。同じ建物に同一法人の居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、通所介護事業所を併設しており、相互に便宜を供与し合いながら幅の広い多角的なサービス提供を行っている。居住空間のスペースが広く多様な区画が設けられており、各自思い思いの生活が楽しめる生活環境になっている。チームケアの視点を前面に掲げ、事業所のみならず医療、そして家族も介護に関わる主要なメンバーとして位置づけることによって安心できる豊かな生活を支える体制を作っている。また、チームケア重視の観点から職員の教育には、定期的内部研修、個人別の計画的な外部研修など手厚い体制を整えている。結果として職員の士気は高く、信頼関係が深く、離職がほとんどない中で質の高い介護を実現している。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	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)
	前回の改善課題の内、地域との付き合いを深めることについては高校との付き合いができ、回覧板が廻るようになったこと、および災害対策での地域との協力強化については、運営推進会議を通じて民生委員などの協力が得られる体制ができるなど、いずれも取り組みは前進している。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価表を全職員に配って、前年との対比をしながら各人に記入を求め、管理者がまとめ上げた。外部評価も含めて明らかになった改善点については職員で話し合って実現に取り組んでいる。薬剤管理、災害対策、重度化の指針などが評価を基にして改善されており、評価は有効に活かされている。
重点項目	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)
	施設職員のほかに家族、民生委員、地域包括支援センター職員がメンバーとなり、2ヶ月ごとに開催している。施設の活動状況報告、自己・外部評価、災害対策のほか、外部講師を招いての講習会も盛り込むなど実になる楽しい話題も取り上げて、活発な質疑や意見交換が行われている。会議の結果を受けて災害対策など有益な改善が生まれている。
重点項目	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)
	運営推進会議の場や面会の時に積極的に率直な意見を聞き出すように努めている。特に入居間もない利用者の家族は不案内なことが多いので細かく聞き出すようにしている。出された意見や要望は業務日誌に記載し、内容に応じて報告書を作成し、介護計画に取り入れている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会に加入して回覧板が廻され、会議には職員が参加しているが、今後はバスレクリエーションや清掃などの行事に利用者と共に参加できるよう、話を進める予定である。幼稚園では招きに応じて入・卒園式、発表会、バザーなどに参加している。高校との関係では学校祭に参加し、授業の一環としてのボランティアを受け入れている。

## 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>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	住みよい地域社会の実現を謳った法人理念のほか、職員ぐるみで作成したグループホーム独自の理念、ケア理念、ホームの目的、ホームの運営方針など、多層的な理念を掲げて実践に取り組んでいる。		
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	理念は入口のエレベーター前や居間の見やすいところに掲示して周知を図ると共に、毎朝の申し送りの時や会議の際に唱和し、問題が発生した時などには理念を引き合いに出し原点に戻って検討するなど、日々のケアの道しるべとして活かされている。		
<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	町内会に加入して回覧板が廻され、会議には職員が参加しているが、今後はバスレクリエーションや清掃などの行事に利用者と共に参加できるよう、話を進める予定である。幼稚園では招きに応じて入・卒園式、発表会、バザーなどに参加している。高校との関係では学校祭に参加し、授業の一環としてのボランティアを受け入れている。		これまで町内会行事への利用者の参加はなかったが、今後は参加できるような体制を作りたいとの意向なので、その実現に期待したい。
<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	自己評価表を全職員に配って、前年との対比をしながら各人に記入を求め、管理者がまとめ上げた。外部評価も含めて明らかになった改善点については職員で話し合っ実現に取り組んでいる。薬剤管理、災害対策、重度化の指針などが評価を基にして改善されており、評価は有効に活かされている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>施設職員のほかに家族、民生委員、地域包括支援センター職員がメンバーとなり、2ヶ月ごとに開催している。施設の活動状況報告、自己・外部評価、災害対策のほか、外部講師を招いての講習会も盛り込むなど実になる楽しい話題も取り上げて、活発な質疑や意見交換が行われている。会議の結果を受けて災害対策など有益な改善が生まれている。</p>		<p>メンバーには地域の代表として町内会の関係者も加えるよう、働きかけに期待したい。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>区役所とは生活保護や、おむつ支給など行政サービスの相談をしたり、区の広報誌の原稿依頼や区職員の施設見学の要請に応えるなど、親密な協力関係を築いている。制度運用上の問題や困った時の相談などすぐ話し合える関係ができています。</p>		
4. 理念を实践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>毎月「うららの郷通信」を発行して豊富な写真と共にホームでの生活の様子を伝えている。個人別の状況は家族来訪の折に詳しく報告し、必要に応じて電話連絡し、来訪の少ない家族には手紙で連絡している。金銭管理は出納帳のコピーを渡し、職員の異動は「うららの郷通信」で報告している。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議の場や面会の時に積極的に率直な意見を聞き出すように努めている。特に入居間もない利用者の家族は不案内なことが多いので細かく聞き出すようにしている。出された意見や要望は業務日誌に記載し、内容に応じて報告書を作成し、介護計画に取り入れている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>離職や異動はほとんどないため、安定した馴染みの関係が築かれている。新入職員には十分な教育を行うと共に、職員全員の緊密なチームケアによって利用者へのダメージを防いでいる。退職する職員に関しては利用者には大きなダメージを与えることはないとの判断である。</p>		

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	個人別に作成した年間の計画に基づいて着実に教育が実施されている。内部研修は毎月会議に合わせて管理者、一般職員、医師などを講師として実施され、外部研修は年間12時間を目処に各人の経験や役職に応じて受講させており、教育体制はよく整備されている。		
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	北海道、札幌市、中央区それぞれのグループホーム協議会に参加して管理者同士のネットワークができ、情報交換や相互訪問見学を行うなどの同業者間の交流を行っている。また、管理者同士の話し合いの中で毎年3回のスタッフ研修、その中で相互訪問が実施されている。		
<b>.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	事前に本人に見学してもらい雰囲気に馴染めるように奨めているが、実際に入居してみると不安が生じる利用者も少なくない。職員は十分に観察し、不安や寂しさを理解して気持ちに沿った対応に努めている。家族にはできるだけ度々来訪するよう協力を求め、時には一時帰宅していつでも帰れたり会えたりできるという安心感を与えながら徐々に馴染んでもらっている。		
<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	職員は一方的に介護するのではなく、利用者の生活歴や生活習慣を大切にしながら、必要な時にさりげなく支援の手を差し延べることで共に生活する関係を築いている。家事に参加を求め、昔の生活、漬物、縫い物などを教わり、人生の大先輩として学び、尊敬する姿勢を堅持している。		

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>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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>理念に基づいて本人の希望を第一優先に考え、本人の希望や意向の把握に努めている。問題があった時はその場の対処だけではなく、そこに至った経緯を検討し気持ちや意向の理解に努めている。介護計画の評価を行う時は観察された状況での本人の気持ちを推察し、カンファレンスノートに記載している。</p>		
<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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>家族や本人の意向や思い、利用開始前のサービス提供関係者などからの情報を基に、計画作成担当者や利用者の担当職員がアセスメントを行った後に、職員間で話し合いを行い暫定的な介護計画を作成している。正式な介護計画は、医療関係者や家族、本人の意見を聞いて職員間で評価を行い、2週間から1ヶ月で作成している。介護計画は、暫定プランも含め家族や本人に説明して確認印をもらっている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画の見直しは、基本的には3ヶ月ごとに行っているが、利用者の状況に応じて4～5ヶ月ごとの見直しを行う場合もある。認知症症状の変化や病気、転倒などによる身体状況の変化などに応じて随時見直しを行い、現状に即した介護計画を作成している。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>同法人のデイサービス利用後に入居した利用者などもいるため、継続してデイサービスを利用できるように柔軟に対応している。受診送迎は可能な限り対応を行い、コンサートなどの送迎も柔軟に支援している。家族の希望があれば、訪問診療の医師と連携して早期退院にも可能な限り対応している。</p>		

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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>かかりつけ医の継続は可能であり、定期受診などは基本的に家族が送迎を行っている。受診時には、前回の受診時との変化などをアセスメント表に記入して家族に持参してもらい、結果は口頭で報告を受けている。病状が進行した場合には家族の意向を踏まえて事業所の協力医である訪問診療に切り替えている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>「うららの郷ミニ大通グループホームにおける重度化した場合の指針」を作成し、対応の基本的理念、医療連携体制、看取り介護に関する考え方や対応などを明記し、利用開始時に家族や本人に説明して同意を得ている。利用者の体調変化がおきて来た場合は、亡くなるまで家族や本人の意向を常に確認して対応を共有している。昨年初めて1名の看取りを行っている。</p>		
<b>. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>家族的な関係になることで利用者の誇りやプライバシーを損ねることがないように、管理者は常に職員に注意を促している。排泄関係の言葉かけに限らず、身だしなみなど何気なく使う声かけも他の利用者に聞こえないように配慮している。個人記録はスタッフルームで記録して、保管庫に入れて保管している。</p>		<p>今後利用者のプライバシーに関して日常的な注意だけではなく、会議の中で全職員で再確認をしていく意向なので、その取り組みを期待したい。</p>
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>昼食や夕食、水分補給やバイタルチェックなど1日の大まかな流れはあるが、利用者のペースや希望に応じて対応するように配慮している。朝食は起床時間に合わせて取ったり、午後の過ごし方も、体操や買い物、塗り絵、計算ドリルなどそれぞれの利用者に応じて希望に沿って過ごせるように支援している。</p>		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食材会社が作成する基本的な献立を基に、利用者の希望などを聞きながら随時変更している。下ごしらえや配膳、食器洗いなど利用者に応じて手伝ってもらっている。季節や行事に合わせて箸袋を付けたり、おやつの時に綺麗なナプキンを使用するなど、食事が楽しくなるように工夫している。利用者と職員は会話を楽しみながら一緒に食事をしている。		
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	毎日、15時～17時頃まで入浴時間になっているが、希望に応じて午前入浴も行っている。現在は入浴を拒否する利用者もいないため、ほとんどの利用者は体調が良ければ1日おきに入浴している。家族と一緒に近隣の銭湯に出かけて入浴を楽しんでいる利用者もいる。		
(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	食事や洗濯関係のほか、新聞整理や日めくりをめくる、掃除や雑巾作りなど利用者の生活歴を活かした役割を持って生活できるように支援している。花見やドライブ、外出などの外出や、誕生会や季節の行事などをみんなと楽しんだり、読書や折り紙など個別の趣味も楽しめるように支援している。		
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	夏季は、毎日の事業所の買い物に利用者が順番に同行したり、ミニ大通や大通公園などに散歩に出かけている。車椅子の利用者もできる限り外出して外気に触れる機会を作っている。冬季は、天候や利用者の状態に応じて買い物などに出かけるように支援している。		
(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	夜間と土日は階下の同法人の事業所が休みのため防犯上、表玄関を施錠しているが、それ以外はエレベーターで自由に外出できるようになっている。エレベータードアの開閉時に音が鳴るように鈴を付けて出入りを把握し、出かけようとする時には声かけしたり、一緒に外出して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、昼および夜を想定し利用者も参加して避難訓練を行っている。日中想定避難訓練は運営推進会議の時に、消防署の協力の下、民生委員や家族も参加して行われている。防災マニュアルと連絡網を作成している。今後は民生委員の連絡先も連絡網に加える予定である。		
(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	食事摂取量は主食、副食に分けて記録し、水分摂取量は時間ごとに記入して一人ひとりの状態を把握している。水分摂取量に配慮が必要な利用者は介護計画に明記し、計画に基づいた摂取量を確認して必要量を確保している。献立は食材会社の管理栄養士が立てて栄養バランスをチェックしている。		
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	居間や廊下などの共有部分は広々としたスペースがあり、エレベーター前にソファを置いたり、スタッフルーム前にカウンターと椅子を配置して、利用者が好きな所でゆったりくつろげるようになっている。時計や日めくりを色々な場所に配置して、どの場所でも日時が分かるようにするなど、見当識にも配慮している。季節の装飾や花を飾り、室内でも季節を感じながら居心地良く過ごせるように配慮している。		
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	居室には、ロッカーと洗面台が設置されている。入口には、敬老会の時に家族から送られた手紙が額に入れて飾ってあり、家族と共に利用者を支えている温かなケアの姿が伺える。室内には、タンスやベッド、テレビなど好みの物が持ち込まれている。壁には、家族の写真などが飾られており、それぞれの利用者が落ち着いて過ごせるように工夫がなされている。		

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。