

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年2月9日

【評価実施概要】

事業所番号	0172902447		
法人名	社会福祉法人 旭川市社会福祉協議会		
事業所名	グループホーム 鈴懸		
所在地	〒078-8320 旭川市神楽岡 1 0 条 5 丁目 1 -28 (電 話) 0166-60-6222		
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22年1月15日	評価確定日	平成22年2月9日

【情報提供票より】（平成 2 1 年 1 2 月 1 日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	昭和・平成 1 7 年 1 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	16 人	常勤 14人, 非常勤 2人, 常勤換算 7.8人	

（2）建物概要

建物構造	木造 造り	
	2階建ての	1 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）	25,000 円	その他の経費（月額）	17,000～22,000 円
敷 金	有（ 円）	無	
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	400 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 円		

（4）利用者の概要（ 1 2 月 1 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	1 名	要介護 4	4 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低 76 歳	最高 95 歳		

（5）協力医療機関

協力医療機関名	旭川リハビリテーション病院、山下内科・循環器科、北野歯科医院
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は旭川社会福祉協議会が設立し、ケアをはじめ、職員教育や介護計画書作成などについてもチーム体制を構築している。また、地域活動拠点として交流スペースを開放し、地域高齢者等の福祉充実にも積極的に取り組んでいる。事業所内には障子ドアなどを設置しており、和の懐かしさや中庭が居心地よい空間となっている。職員同士のコミュニケーションも良好であり、日々の暮らしの中で、一人ひとりの思いを大切に、本人のペースを尊重し、無理強いせず利用者ができる範囲で行動することを心がけている。管理者は家族に行事や家族会への参加を勧め、サービスに実際に触れる場面を設けるようにしている。

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）
	前回の外部評価での改善課題である「夜間一人体制での訓練実施」について、職員会議で評価項目のねらいをしっかりと理解しており、利用者の安全確保を第一に考え、運営推進会議を通じて想定訓練を実施した。
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）
	管理者は評価のねらいや活用について深く理解しており、自己評価表は全職員が各々に記入し、その後、会議で論議し管理者がまとめている。評価結果の改善課題については、事業所の方策などを示しながらサービスの質の向上に向け積極的に取り組んでいる。
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）
	2ヶ月に一度、町内会会長、利用者、家族代表等が参加し、運営推進会議を開催している。会議では事業所方針の説明や利用者の状況の報告などを行っており、委員からのケアサービスに対する意見等を事業所の質の向上に活かしている。また、地域活動や地域行事に関する打ち合わせも行っており、運営推進会議を通して地域住民との連携を図っている。
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）
	職員は日ごろより家族との交流を図り、意見や要望を表出しやすい雰囲気づくりに心がけている。3ヶ月に一度事業所便りを発行し、利用者の暮らしぶりを報告するとともに、健康状態等に変化があれば、随時電話で連絡をしている。特に訪問時には管理者が中心に話し合いを持ち、家族の思いを汲み取るなど意向を大切に希望に沿えるよう努めている。
重点項目⑤	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、多岐に渡り積極的に地域と関りを持っている。また、事業所便りの配布をはじめ、機会あるごとに地域活動拠点となる機能性の啓発に努め地域との連携を大切にしている。野菜のお裾分け等の日常的な交流のほか、各種行事、イベントなど相互交流に取り組んでいる。地域密着型としての機能を地域住民の生活にも役立てることを目指している。

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	「人間関係、地域関係を大切に」「楽しい共同生活の場の提供」「これからの人生に更に輝きを」これら3項目の基本理念を職員全員でつくりあげている。また、出会いと交流・居心地の良い馴染みの関係を大切にしている。		
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	管理者は理念の共有及び実践を重要視しており、職員会議等で理念を意識するように努めている。また、理念を掘り下げた具体的ケアについて職員と話し合い、サービス提供時において理念が活かされているかを確認している。		
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	利用者が地域で暮らし続けるため、開設前より地域活動拠点となる機能性の啓発に努め、地域との連携を大切にしている。行事などの日常的な交流のほか、2階の交流スペースを地域活動に積極的に開放し、介護教室を開催する等、活動を通じて支え合う関係を深めている。		
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	管理者は評価の意義を深く理解している。また、自己評価は職員が個々にシートへの記入を行い、職員一人ひとりがケアを振り返り、気づきの機会として作成している。外部評価の結果は、職員会議や日常の流れで受け止めながら、サービスの質の確保と向上に積極的に取り組んでいる。		

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	運営推進会議は、地域住民や家族などで構成し、2ヶ月に一度開催している。会議では、事業経過、利用者の状況、外部評価結果などを報告し、多くの議題を取り上げている。また、利用者の生活の質を向上させるため、運営推進会議を通しての繋がりをもつなど多方面との連携を大切にしている。		
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	市の担当者や地域包括支援センターの職員とは、事業所の実情やケアサービスの取り組み状況を報告するなどしている。さらに、ヘルパー養成講座の講師や認知症キャラバンメイトとして、市の社会福祉関係者との情報交換なども行っている。		
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	家族には運営推進会議の報告及び事業所便りを3ヶ月に一度発行し、写真を掲載することで利用者の現状を伝えている。さらに、家族の来訪時や電話報告などの際に、家族の思いを汲み取るよう努めている。		
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	日常より行事の参加や家族会の開催で家族との交流を図り、意見や要望を言いやすい雰囲気づくりに心がけている。特に家族の来訪時には管理者が中心に話し合いを持ち、家族の思いを汲み取るなど意向を大切に、希望に沿うよう努めている。		
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	運営者は介護福祉士の国家資格取得者を条件に職員を採用し、待遇及び外部・内部研修の充実など、職員の育成の取り組みを交えながら離職を必要最小限に抑える努力をしている。出産等で職員の交代時にも継続したケアを維持するために、引継ぎの時間を十分にとるなどして、利用者のダメージを防ぐために最善の努力をしている。		

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)
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	運営者は、内部の観察研修や外部研修は、自費で講師を招き、質の高い研修に取り組んでいる。また、市内のみならず、道内外への研修にも参加し、職員各々に学びの機会を可能な限り多く設けており、事業所全体で積極的に取り組んでいる。		
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	運営者は同業者との連携や交流の必要性を認識しており、他事業所との交流、施設見学の受け入れや研修会など活発に行っている。同業者間の情報交換を行い、環境を整えながら協働による行事に、それぞれの利用者が参加し合うなど、相互訪問活動等を取り組み、サービスの質の向上に結びつけている。		
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	サービス開始前に人間関係の構築のため、事業所見学や家族から趣味や嗜好など多くの情報を得て、事業所に馴染み生活がスムーズに始められるよう対応している。また、施設内のデイサービスを利用することなどで、職員や他の利用者との馴染みの関係の構築にも努めている。		
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	事業所のケア理念に基づいて、楽しく笑顔で過ごすことに心がけながら、信頼関係の構築に努めている。また、一人ひとりの特技や好みに合わせ、無理強いせず、自ら行動できるよう残存能力の維持を支援している。職員は人生の先輩として利用者から学ぶこともあり、より良い関係を築いている。		

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	独自のアセスメントシートや業務日誌を活用し、本人の感情表出や発した言葉、気づきなどを記録している。それらをもとに変化や意向の把握に努め、職員全員が共有し日々の暮らしの中で活かす仕組みを構築している。		
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	独自のシート等を用い、日々の関りの中で常に一人ひとりに関心を払い、意向等を受け止め、週1回の職員会議での検討に活かしている。介護計画が、より利用者主体の生活を支えるための計画になるよう、家族や利用者を含めたカンファレンスを実施しており、介護支援専門員を中心にチームで介護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た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	毎月のモニタリングで達成状況や一人ひとりの実情に沿っているかを確認している。また、利用者の体調変化が生じた場合は、その都度家族に説明し、介護計画を修正及び追加するなどして同意を得てから、新たな計画を作成している。		
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	自主事業のナイトケアをはじめ、利用者や家族の要望に応じて、満足が得られるよう個々の思いに配慮して柔軟に対応している。また、事業所の2階交流ホールを開放するなど、地域に根を張りながら福祉資源としての機能を地域に還元している。		

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)
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	利用者の要望に応じて利用開始前のかかりつけ医への受診を支援している。また、状況によっては往診体制も整え、家族へ受診結果を報告し、職員間で共有している。看護師を2名配置しているため、利用者や家族は気軽に健康について相談することができる。また、健康管理や緊急時に対応できる体制も確立している。		
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	家族の希望により、重度化した場合や終末期の利用者と家族を支えるため、最大限の支援に努める方針を示している。利用開始時に本人や家族に十分説明し、状況に応じて家族の意見を確認しながら、看護師を中心に段階的にチーム全体で話し合い、支援していく体制を整えている。また、これらの支援に向けての職員教育も行っている。		
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	利用者の人格を尊重し、その人らしさを支える「尊厳の保持」をケアの基本としており、声かけや対応等に誇りやプライバシーを損ねることのないよう職員一丸となって取り組んでいる。また、個人情報使用同意書も整備しており、関係書類や個人情報についても、所定の場所に適切に保管し法令遵守を徹底している。		
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	一人ひとりの生活リズムを尊重し、その日の体調や思いに沿った個別性のある支援をしている。また、地域住民との関係づくりを目的として、同じ施設内のデイサービスへ参加する中で行事を楽しみ、利用者の得意とすることを自然に発揮できる場面づくりをするなど、柔軟な取り組みも行っている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の気持ちを尊重しながら、準備や盛り付け、後片付けを職員と一緒にやっている。季節感を大事にしながらの行事食や外食なども取り入れ、食事が楽しみなものになる支援をしている。また、団欒の場で食べられるよう、テーブルのレイアウトなどに工夫するなどの雰囲気づくりをしている。		
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	一人ひとりの生活習慣やその時々希望を大切に、時間対応や通所浴室のヒノキ風呂の利用など、事業所としてできる限りの範囲で入浴がゆつたりと楽しめるような支援をしている。また、安心・安全に入浴できるような工夫と利用者との個別の時間を大切にしている。		
(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	本人や家族から一人ひとりの生活歴や関心ごとなどを把握し、日々の暮らしの中で役割や気晴らしの出来る機会をつくるよう心がけている。また、地域住民の「ふれあいサロン」などへの参加をサポートし、自分らしさをよみがえらせるような支援もしている。		
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	心身の活性化や体力維持に繋がるよう、散歩や買い物等、一人ひとりの希望を大切にしたい個別外出に取り組んでいる。また、事業所全体での初詣や日帰り温泉、・花フェスタなど五感の刺激にも配慮した外出にも取り組んでいる。		
(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	デイサービスと共用の玄関であり、双方のリビングや事務室から外出が感知できるような設えとなっている。また、安全面にも配慮し、利用者が自由に出入りできるよう支援している。		

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している	消防署の協力を得て年2回、避難訓練と火災報知機を鳴らす消防設備の点検、避難経路、避難場所の確認などをし、夜間の一人体制を想定した訓練も実施している。また、運営推進会議を通じて、地域との災害時の相互協力の参加も行っている。		
(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	日々の生活から利用者の嗜好品や苦手なものを把握するなど、生活習慣を観察している。また、カロリーの過不足や栄養の偏りが起きないように月2回、栄養士のアドバイスを受けている。一人ひとりの食事量や水分摂取量は記録しており、職員で共有し健康管理を行っている。		
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	明るく清潔感に満ちたリビングには、利用者が団欒しやすいようテーブルやソファなどを配置している。飾りつけは、季節感を取り入れたものである。玄関ホールは広く明るく、障子ドアが落ち着いた家庭的な雰囲気をつくり出している。また、洗面台は車椅子でも対応できるよう、高さにも工夫している。		
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	利用者の意向や家族の協力を得て、個々に応じた生活しやすい居室づくりを支援している。思い出がある家具を持ち込み、人柄がうかがえる写真等を飾っている。また、各居室には障子ドアを設置することで、他の利用者の気配を感じることができ、安心して過ごせるようになっている。		

※  は、重点項目。