

1 . 評価結果概要表

作成日 平成 22年 2月 11日

【評価実施概要】

事業所番号	0170200778		
法人名	有限会社 ベストケア・ベル		
事業所名	グループホーム・ベル		
所在地	札幌市北区屯田2条2丁目6-18 (電 話) 011-775-7505		
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2月8日	評価確定日	平成22年2月18日

【情報提供票より】(22年 1月 25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 13年 10月 20日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	10 人	常勤 7人、 非常勤 3人、 常勤換算	8.2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)	32,000 ~ 40,000 円	その他の経費(月額)	光熱費:20,000 円 暖房費:8,000 円(11-3月)
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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,200 円		

(4) 利用者の概要(1月 25日現在)

利用者人数	8 名	男性 2 名	女性 6 名
要介護 1	0 名	要介護 2	2 名
要介護 3	5 名	要介護 4	1 名
要介護 5	0 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 82.4 歳	最低 70 歳	最高 92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	遠藤内科医院、 さとう歯科
---------	---------------

【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 ベル」は家庭的な生活と残存能力を重視し、利用者と職員が心の通い合うケアを一環として取り組んできたホームである。看護師である運営者は食事が健康の基本と考えており、多彩な食材を取り入れ豊かな食への配慮が行き届いている。管理者と職員は今回の事業所理念を見直す過程で地域との関わりを再認識し、ゴミ出しの手伝いや困った時には声をかけてもらうなど、身近なところで役立つような関わりを目指している。管理者と職員との信頼関係は深く職員の異動も少なく充実したケアが行われており、家族、利用者との関係が深められる中で相互に支え合っている。

【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)
	前回の外部評価で取り上げた課題は、全員で事業所理念を作成しており、介護計画は定期的なモニタリングでの見直しを考えている。食量、水分量は個別シートに記録し把握している。避難訓練は地域住民の協力を得て夜間を想定した訓練を継続して検討中である。
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)
	自己評価の作成は職員がじっくり考えて記入できるように評価表を早めに渡し、それらを管理者と計画作成者が取りまとめた。前回の外部評価での課題はミーティングで話し合い改善に向けて取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は2ヶ月ごとに開催し、利用者の暮らしや健康管理、行事、災害対策、職員の研修報告や外部評価の結果など、幅広い内容について話し合っている。会議に出された認知症の講演会を検討してきたが、開催までに至っていない。継続して地域包括支援センターの協力の下で、気軽に参加ができるような勉強会などを考えている。
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)
	毎月発行している「ベル 通信」に写真を載せて暮らしを詳細に報告している。家族の来訪時に気になることや意見をじっくり聞き、利用者が家族に話していることも意見として率直に受け止めてサービスに反映させている。電話でも毎月現状を報告しており、意見や苦情などがいつでも表せるように配慮し、出された意見は記録に残し即対応をしている。
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)
	町内会の親睦会行事や花壇づくり、清掃などに利用者も地域の一員として参加している。一方、事業所は「ベル 町内通信」を年に4回発行し回覧板に入れてもらい、また夏祭りには近隣の方を招待して住民の理解が深まるように取り組んでいる。

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	法人事業所の共通理念を見直し、全職員が話し合いを重ねて「心身の健康の維持、向上をはかるための努力をおしめません。入居者・家族・地域の皆様と心と心の触れ合いを大切にします」という、事業所独自の理念を作り上げている。		
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	理念は玄関内、2階フロアー、事務所などに掲示し、また職員のネームプレートの裏面に記載し折に触れて確認している。パンフレット、ホームページ、町内会への通信にも理念を載せて周知している。職員は理念を見直す過程で地域と関わる大切さを再認識している。		
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	町内会の親睦会行事や花壇づくり、清掃などに利用も地域の一員として参加している。一方、事業所は「ベル 町内通信」を年に4回発行し回覧板に入れてもらい、また夏祭りには近隣の方を招待して住民の理解が深まるように取り組んでいる。「子供SOS」の登録をして地域に貢献している。		
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	自己評価の作成は昨年と同様に、職員がじっくり考えて記入できるように評価表を早めに渡し、それらを管理者と計画作成者が取りまとめている。前回の外部評価で取り上げた課題はミーティングで話し合い改善に向けて取り組んでいる。		

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2ヶ月ごとに開催し、利用者の暮らしや健康管理、行事、災害対策、職員の研修報告や外部評価の結果など、幅広い内容について話し合っている。会議に出された意見を取り上げて住民を対象にした認知症の講演会を検討してきたが、開催までに至っていない。	○	地域包括支援センターの協力の下で、気軽に参加ができるような勉強会を開くなどの取り組みに期待したい。
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	市のグループホーム管理者会議で情報を収集し、市の担当者には主に事務的なことを相談している。区の担当者には介護保険関係や制度についての相談、また生活保護担当者とは連絡や情報を交換するなど利用者の生活に関わる相談が多い。		
4. 理念を实践するための体制					
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	毎月発行している「ベル 通信」の紙面を工夫し、職員の異動や写真を載せて全体的な内容の他に個人へのメッセージ欄をつくり詳細に報告している。便りと一緒に金銭の明細書と領収書を家族に送っている。来訪時には全員が報告できるように伝言を共有し家族とのコミュニケーションを大切にしている。		
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	家族の来訪時に気になることや意見をじっくり聞き、利用者が家族に話していることも意見として率直に受け止めてサービスに反映させている。電話でも毎月現状を報告しており、意見や苦情などがいつでも表せるように配慮し、出された意見は記録に残し即対応をしている。		
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	この2年間職員の退職はなく充実したケアが行われている。利用者の重度化に伴い改造した居住環境での生活が困難になった時は、法人内の事業所に移り住むこともある。その際には、本人、家族、関係者と話し合い精神的なダメージに細心の注意を払い対応している。		

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)
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	管理者は職員との面談で学びたいことを聞き、テーマにそって年に数回は外部の研修に参加できるように勤務を調整し、経験年数3年以上の職員には認知症実践研修の受講を優先している。外部研修の内容は勉強会で報告し共有している。内部研修として職員採用時の研修や個人情報、虐待などについて学んでいる。		
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	区の管理者会議が取り組んでいる「交換職員研修会」に、今年度は2名の職員が参加した。全員が参加できるように今後も継続の予定である。法人内の交流は合同行事やボランティアの催しに利用者と一緒に参加している。	○	近隣の事業所職員を対象に「接客」をテーマにした勉強会の企画があるということで、事業所の職員も参加し新鮮な目での対応を学ぶ機会に期待したい。
.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	基本的に見学を勧めているが、困難な場合は訪問で本人の意向などを聞くようにしている。入居前に事業所で食事やゲームを体験してもらい、納得できるようにその人に合わせて進めている。入居後は常に何う姿勢で接し、家族とも密に連絡を取りながら新しい暮らしに馴染める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	管理者は認知症という先入観で利用者に接することがないように常に伝えている。職員は利用者の丁寧な作業に教えられたり、利用者のゆったりとした姿勢や言葉から急いで業務をこなしていることに気付かされることもある。利用者が過去に活躍した話を聞いたり、悩みを聞いたりして共に過ごしている。		

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)
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	センター方式の一部のシートを家族に埋めてもらい、本人の暮らしの情報や利用者との短い言葉の中にも本人の意向を把握しプランに載せている。意思表示が困難な場合は、いつもと違う行動や表情から思いを汲み取り、職員間で情報を交換し把握できるように努力している。		
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	新規の介護計画は、本人や家族の意向や思いを聞き、医療関係者、在宅時のサービス事業所からの情報を得て、訪問診療医師の意見なども参考にして職員でカンファレンスを行い、計画作成担当者が中心になって作成している。作成した介護計画は再度職員の意見を聞き、利用開始時に家族と本人に説明して署名と確認印をもらっている。		
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6ヶ月ごとにアセスメントと評価を行い見直しを行っている。作成した介護計画は本人と家族に説明して署名と確認印をもらっている。日常記録する書類のカードックスに介護計画を添付して、現状と計画を日々照らし合わせることができるように工夫している。入院や精神的な変化、介護度の進行などにより随時見直しを行い、現状に即した介護計画を作成している。	○	現在モニタリング表を作成して、今後は定期的にモニタリングを行う意向なので、その取り組みを期待したい。
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	医療連携体制を活かして点滴や簡単な医療処置を行うことも可能である。家族の状況に応じて通院介助や送迎を行っている。また、利用者の希望に応じて、理容室や買い物、カラオケボックスなどへの送迎など、可能な限り個別支援を行っている。		

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)
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	利用開始時にかかりつけ医の継続が可能であることを説明しているが、現在は殆どの利用者が協力医療機関の訪問診療を利用している。専門病院受診の際は職員が通院に同行して日々の状況を説明し、利用者が適切な医療を受けられるように支援すると共に医師との関係を築いている。退院時も医師の話を聞き、適切な対応ができるように配慮している。		
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	「利用者が重度化した場合の対応指針」と「グループホーム・ベル 看取りに関する指針」を作成して、利用開始時に事業所の方針や対応について本人と家族に説明している。重度化した場合の対応指針の同意書には利用開始時に署名をもらい、看取りに関する指針についてはその段階になってから再確認して同意をもらうようにしている。		
. 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	利用者を「ちゃん」付けや愛称で呼ばないで「さん」付けで呼ぶようにしている。管理者は、長く一緒に生活していることで馴れ合い的な言葉がけにならないように職員に指導している。利用者の間で排泄などの話になった時は、職員が話題を変えてプライバシーに配慮している。記録などの個人情報は事務所で保管している。		
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	食事や掃除、体操など1日の流れはある程度決まっているが、一人ひとりのペースで過ごせるように配慮している。朝食などは起床時間や利用者の意向に応じて居室で取る場合もある。体操やレクリエーションも利用者の体調や意向を重視して無理強いしないように支援している。買い物など可能な限り個別に対応している。		

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)
(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	献立は利用者の希望を聞きながら1週間ごとに職員が交代で作成している。野菜の下ごしらえやゴマすり、味見、下膳や後片付けなど、利用者に応じてできることを手伝ってもらうようにしている。誕生日には好きな献立を選んでもらったり、クリスマスに茶碗と箸を個別にプレゼントをするなど、楽しい食事ができるように工夫している。		
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	入浴は毎日午後に行い、週2回以上入浴できるように配慮している。利用者の希望に応じて、午前中や毎日の入浴も可能になっている。夏などの汗ばむ季節のシャワー浴、清拭や足浴など、利用者の健康状態により柔軟に対応している。現在は入浴を拒否する利用者はいない。		
(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	タオルたたみ、洗面台の掃除、夏季はプランターの野菜の水やりなど、それぞれの利用者に応じて役割を持って生活できるように配慮している。塗り絵や囲碁、カラオケ、読書などを楽しんだり、大型バスを利用して芝桜や雪祭りの見学に出かけている。		
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	夏季は毎日外出することを基本に近くの公園に出かけたり、百合が原公園などにお弁当を持って出かけている。冬季は大型ショッピングセンターに出かけて食事をしたり、個別の買い物など、利用者一人につき月2回位は外出できるように配慮している。		
(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	玄関ドアに、開閉時に音が出るベルを設置して利用者の出入りを把握し、夜間のみ施錠している。今まで一人で出かけようとした利用者はいないが、事業所の電話番号、住所、管理者の携帯番号など記載したカードを近隣に配布して、一人で外に出ていた時には協力を依頼している。		

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	消防署の協力の下、年2回、日中の火災を想定した通報、消火、避難などの部分訓練を利用者と共に行っている。地域を含めた災害時の連絡網を作成して近隣にも協力を依頼している。職員は2年ごとに救急救命法の講習を受講している。	○	地域住民にも参加してもらい避難訓練を実施したい意向なので、その取り組みを期待したい。また、夜間を想定した避難訓練も行われるよう期待したい。
(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、水分の摂取量はそれぞれ個別に記録して把握している。食事量は健康状態に応じて調整を行うなどの配慮も行っている。日々の献立は食品数を多く取り入れて栄養バランスに配慮している。		
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	玄関には雛人形を飾り、季節感が感じられるように配慮している。居間は台所と一体になっており、料理をしながら職員と利用者が会話を交わしたり、食事の匂いを身近に感じることができるなど家庭的な造りになっている。2階にはゆったりくつろぐことができるソファを配置し、明るい光を受けながら利用者が居心地良く過ごせるような工夫がなされている。		
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	居室の入口には職員と一緒に製作した表札が飾られている。室内は、仏壇やタンス、鏡台など使い慣れた物や馴染みの物を持ってきてもらうことで、落ち着いて居心地良く過ごせるように工夫がなされている。壁には写真や職員からの感謝状が貼られており、温かなその人らしい居室になっている。		

 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。