

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年12月21日

【評価実施概要】

| | | | |
|-------|--|-------|------------|
| 事業所番号 | 0170201792 | | |
| 法人名 | 株式会社 じょうてつケアサービス | | |
| 事業所名 | グループホーム 菜の花 東苗穂館 | | |
| 所在地 | 札幌市東区東苗穂8条2丁目13番10号 (電話) 011-792-2670 | | |
| 評価機関名 | 有限会社 ふるさとネットサービス | | |
| 所在地 | 札幌市中央区北1条西5丁目3 北1条ビル3階 | | |
| 訪問調査日 | 平成21年12月18日 | 評価確定日 | 平成22年2月26日 |

【情報提供票より】 (平成21年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|------------------|--------|-------------------------|
| 開設年月日 | 平成 16 年 3 月 20 日 | | |
| ユニット数 | 2 ユニット | 利用定員数計 | 18 人 |
| 職員数 | 17 人 | 常勤 | 17人, 非常勤 0人, 常勤換算 14.5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 | 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) | 63,000円 | その他の経費(月額) | 光熱水費 13,000円 暖房費(11～3月) 6,000円 |
| 敷金 | (有) (126,000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 | 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1日現在)

| | | | | | |
|-------|-----------|------|-----|----|-----|
| 利用者人数 | 18名 | 男性 | 4名 | 女性 | 14名 |
| 要介護1 | 2名 | 要介護2 | 5名 | | |
| 要介護3 | 6名 | 要介護4 | 4名 | | |
| 要介護5 | 1名 | 要支援2 | 0名 | | |
| 年齢 | 平均 85.06歳 | 最低 | 76歳 | 最高 | 93歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|-----------------------------|
| 協力医療機関名 | 医療法人豊生会東苗穂病院、永山ファミリー歯科クリニック |
|---------|-----------------------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、運営法人が全面的にバックアップし、介護に専念できる環境にあります。周辺住民の方々との交流は年々深まり、婦人部から寄贈の雑巾を毎日の掃除に使用しており、近所の方々からいただいた袋物は、買物に使用しています。状態変化で入院した利用者のホームに帰りたいとの願いを聞き届け、玄関に「お帰りなさい」の横断幕を張り、ホームにいる利用者から温かい言葉をかけていただき、利用者、家族、職員が心熱くなったとのエピソードを聞き、このホームの強い絆を感じます。

【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組、改善状況(関連項目:外部4) 改善課題である、ほかのホームと共催の夏祭りに地域の方々の参加や、ホーム間の相互交流、災害時での地域との連携は、改善が見られます。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員に自己評価表を配布し、各項目を管理者が纏めています。あらためてケアサービスを振り返る取り組みの意義や、目的の把握に繋がっています。 |
| | ② | 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) 会議は2ヵ月毎に開催し、活動報告、地域との連携、自己・外部評価の説明、感染症対策などが討議され、結果として、地域の方々との防災訓練やホームの夏祭りでの交流、小学校の発表会見学などが実施されました。 |
| 重点項目 | ③ | 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) 苦情は、ホームの質の向上に繋がることを理解し、家族の来訪時やアンケートボックスなどで、家族からの意見や要望の把握に努めています。表出された課題は、改善に向け職員全員で取り組んでいます。内部・外部の苦情相談窓口も案内しています。 |
| 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) 地域の方々との交流は年々深まっており、町内会やホームの防災訓練、祭などに相互の参加があります。小学校の発表会見学や町内の環境整備活動に参加し、町内の方々にもホームに来訪していただき、楽しい一時を共有しています。 |

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 | 地域との関わりの中で、利用者が自分らしい暮らしが継続できる支援を理念に掲げ、さらに、その日一日の目標を職員全員の共有とし、ケアサービスに取り組んでいます。 | | |
| 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 | ホーム内に理念を掲げ、職員の名札の裏にも理念を記載し、朝の申し送り時には、職員全員で理念を唱和、会議に於いても理念に沿ってケアサービスが実施されているかを振り返っていますが、採用歴の浅い職員が多く、理念に沿ってのケアサービスの統一には若干不十分さを感じます。 | ○ | 実務訓練や内部・外部研修を通して、理念の意図とするところを再認識し、理念に沿ったケアサービスの統一に期待します。 |
| 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 | 地域の方々との交流は年々深まっており、町内会やホームの防災訓練、祭などに相互の参加があります。小学校の発表会見学や町内の環境整備活動に参加し、町内の方々にもホームに來訪していただき、楽しい一時を共有しています。 | | |
| 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 | 職員に自己評価表を配布し、あらためてケアサービスを振り返る取り組みが、自己・外部評価を実施する意義や目的の把握に繋がっています。外部評価での課題は会議で検討され、改善に結びついています。 | | |

| 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 | 会議は2ヵ月毎に開催し、住民の方々の柔軟な参加や、行政担当者、利用者、家族などで構成され、ホームの活動報告や地域との連携、自己・外部評価の説明、感染症対策などの意見交換が行なわれています。管理者は、様々な議題の設定に努めています。 | | |
| 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 | 行政の担当者とは、ホームを運営する上で助言をいただいたり、情報交換を行なうなど、サービスの課題に向けて、共に取り組みを図っています。運営法人の担当者も行政窓口を訪問し、サービスの質の向上に努めています。 | | |
| 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 | 利用者のホームでの暮らしぶりや職員の紹介は、毎月発行の「菜の花新聞」で報告し、さらに家族宛に担当職員からの手紙を添えるとともに金銭出納明細を郵送しています。家族の来訪時にも詳細を伝え、受診結果は電話で、その都度説明しています。 | | |
| 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 | 苦情はホームの質の向上に繋がることを理解し、家族の来訪時やアンケートボックスなどで、家族からの意見や要望の把握に努めています。表出された課題は、改善に向け職員全員で取り組んでいます。内部・外部の苦情相談窓口も案内しています。 | | |
| 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 | 運営者は馴染みの職員による支援が、利用者や家族の安心感に繋がることを理解していますが、諸事情による離職が続きました。現在は、定着した職員によるケアサービスが継続されています。 | ○ | 理念に沿ったケアサービスのあり方を、研修会や会議などを通し理解に繋げたり、職場環境の振り返りで見出された課題を検討するなど、さらなる職員の質の向上を考慮していますので、実行に期待します。 |

| 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 | 運営者は職員の習熟度に合わせ、内部・外部研修の情報を提供し、参加を促すとともに自発的参加も受け止め、職員やホームの質向上に取り組んでいます。外部研修参加後は、研修内容を報告し、職員全員の共有としています。 | | |
| 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 | 管理者と職員は、管理者会議、研修会、勉強会に参加し、ほかのホームと情報や意見交換を行なっています。また、ほかのホームと共催の夏祭りの実施や行事、ホーム見学などでも相互交流が行なわれ、共に質の向上に活かしています。 | | |
| 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 | 利用を開始する前に利用者や家族にホーム見学を勧め、レクリエーションやおやつ時間を共有し、徐々にホームの雰囲気を感じていただいています。ホームからも自宅に訪問し、不安や意向の把握に努めています。 | | |
| 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 | 職員は、利用者から畑作業や調理、裁縫などの生活の知恵や技を教えていただいたり、支援する上で利用者から掛けられる感謝や労いの言葉から、人生の学びを享受しています。利用者職員は、家族としての暮らしを継続しています。 | | |

| 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 | 一人ひとりの意向や希望は、これまでの生活歴や日常生活の中から把握しています。困難な場合は、利用者の言動や反応から推し量り、利用者本位の支援に努めています。 | | |
| 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 | 利用者、家族の意向を把握し、担当職員や医療関係者の情報や助言を参考に、職員全員で介護計画の作成に取り組んでいます。 | | |
| 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 | 利用開始前に暫定プランを作成し、個人記録や職員の気づきを踏まえ、3ヵ月毎に評価し、適切なケアプランの見直しを行なっています。状態変化時や退院後は、現状に合った新たなケアプランを作成しています。 | | |
| 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 | 利用者や家族の意向に沿い、受診や外出に同行しています。状況により家族の処へ出向き、ケアプランの説明をし、同意書をいただいています。訪問理美容、リハビリやボランティアを受け入れています。外出行事には、運営法人の職員の支援があります。 | | |

| 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 | 24時間連絡体制の医療機関による月2回の訪問診療、週1回の訪問歯科、看護師の訪問により、利用者の健康管理が図られています。利用以前のかかりつけ医の診療結果は、関係者の共有としています。 | | |
| 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 | 利用契約時に、重度化や終末期に於けるホームの対応指針を説明し、同意書をいただいています。状態変化時には、利用者、家族の意向を踏まえ、医療関係者とその都度協議し、情報を共有する体制を整えています。 | | |
| 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 | 利用者一人ひとりの性格に合わせた言葉かけや、対応に努めています。職員同士でも利用者に対し、不適切な言動が見られた場合は、注意を促しています。個人情報も適切に管理しています。 | | |
| 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 | ホームとして一日の流れはありますが、利用者の心身の状態や意向を尊重し、起床、食事、レクリエーション、入浴、就寝時間は柔軟に対応しています。時間を掛けての食事、畳敷きでの昼寝、遅くまでのテレビ観賞など、利用者はゆったりと過ごしています。 | | |

| 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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている | 利用者の得意分野を活かし、調理補助、味見、配膳、下膳、食器拭きなど、職員と一緒に作業をしています。職員の見守りの下、会話を楽しみながら共に食卓を囲んでいます。おやつ作りは、利用者の力が発揮できる場面になっています。 | | |
| 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 | ホームとして週2～3回の入浴支援をしていますが、入浴日や時間は、利用者の意向に沿っています。浴槽は両サイドから介助ができ、介護度の高い利用者もゆったり入浴を楽しんでいます。時には、菖蒲湯やゆず湯で温泉気分を味わっています。 | | |
| (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 | 家事や趣味ごと、畑作業などで利用者にとって得意分野を担っていただき、充足感に繋がっています。菜園で収穫したキュウリ、トマト、ナス、芋など食卓に上がった時は、いつもより食欲と会話が増しています。誕生会や外出行事は、楽しみ事になっています。 | | |
| 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 | 利用者の心身の状態を踏まえ、暖かい日は職員の見守りの下、ホーム周辺の散歩や買物、菜園の手入れ・収穫作業、洗濯物干し、さらに玄関先のベンチで日光浴と会話を楽しんだり、利用者全員が外気に触れる支援に取り組んでいます。 | | |
| (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 | 夜間のみ玄関は防犯上、ユニット入口は職員が一人になるため施錠しています。利用者の不意の外出に備え町内会の方々へ協力をお願いし、SOSネットワークにも加入しています。 | | |

| 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 | 地域の方々の協力をいただき、緊急連絡網の整備や、年2回の昼・夜想定避難訓練を実施しています。町内会主催の防災訓練にも利用者と職員は参加し、さらに区の防災訓練に職員が参加するなど、災害時を常に意識した取り組みが図られています。 | | |
| (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 | 栄養士により献立は栄養バランスに配慮され、利用者の食事形態に応じた食事を提供しています。毎食毎に利用者の食事量や水分量を記録し、職員全員の共有としています。不足分は水分補給や栄養補助食品で補い、適切な摂取量を確保しています。 | | |
| 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 | 共用空間は換気や採光、空調に気を配り、玄関入口には花壇を置き、ホーム内にも季節の花を活着しています。リビングには四季折々に合わせた利用者と職員の共同作品や、行事毎の満面笑みの写真が飾られており、利用者は一日の大半をここで過ごしています。 | | |
| 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、使い慣れたダンス、ベッド、テレビ、テーブル、椅子などを家族と相談しながら配置しています。仏壇を持参している利用者もいます。家族や利用者の若い頃の写真や手作り作品を飾り、やすらぎの場になっています。 | | |

※ は、重点項目。