

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成22年1月17日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170503692		
法人名	有限会社 マネジメントコンサルタント		
事業所名	グループホーム エンゼルホーム北野		
所在地	札幌市清田区北野4条4丁目25番10号 (電話) 011-888-1466		
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22年1月13日	評価確定日	平成22年3月1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	平成 17 年 12 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	13人, 非常勤 4人, 常勤換算 6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)	36,000～45,000円	その他の経費(月額)	光熱水費 25,000円 暖房費(11～3月) 10,000円	
敷金	(有) (72,000～90,000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	300 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 1,300 円			

### (4) 利用者の概要 ( 12月20日現在 )

利用者人数	16名	男性	6名	女性	10名
要介護1	6名	要介護2	3名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 80.3歳	最低	65歳	最高	96歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	愛内科クリニック、さくらデンタルクリニック
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者の身内の方の介護経験から、高齢になっても、誰もが安心して自分らしく心豊かに暮らして行く場でありたいとの思いを込めたグループホームを設立して、4年が経過しています。本業を一時中断して、自ら食材の調達やホームの緊急時での対応に徹し、職員は介護に専念できる環境にあります。職員は一丸となって、地域の方々との交流を深めて行こうとの決意をもって、日々ケアサービスに努めています。

## 【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) 前回の改善課題の内、ほかのホームへの見学、介護計画と実務記録の一体化、終末期に於ける対応指針は改善され、他は継続しての取り組みとしています。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員は評価を実施する意義の理解に努め、各自に配布された評価表に日常業務の中での気づきや課題を記入し、集約された評価を会議で検討しています。
	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、住民代表、家族代表、行政担当者の参加をいただき、2ヵ月毎に開催しています。ホームの活動状況、ホーム見学会案内、災害時の対応など運営に繋がる議題で進められていますが、議事録の整備や議題の拡大、柔軟なメンバー構成は、今後の課題としています。
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) ホーム内・外の相談窓口の案内や意見箱の設置、家族来訪時で意見や要望を把握し、家族の根底にある要望の汲み取りや、表出された課題は具体策を講じていますが、対応過程の記録の整備は継続しての取り組みとしています。
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) 地域住民の方々との挨拶はもとより、町内会行事やホーム主催の行事、近隣の幼稚園児との交流は行なわれていますが、ホームの理解に繋がる交流は、継続しての取り組みとしています。

## 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)
<b>I. 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	法人理念を踏まえ、地域に根ざした利用者本位の介護のあり方を唱えた新しい理念を、職員全員の意見を集約して作り上げています。		
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	来訪する方々に対するホームの理念の周知や、職員の意識高揚を図るため、玄関や各ユニットに理念を掲示しています。職員は、名札の裏面に理念を記載し、会議や日常業務の中でも、理念に沿った実践の確認に努めています。		
<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	地域住民の方々との挨拶はもとより、町内会行事の祭や清掃活動、ホーム主催の盆踊り、見学会、介護相談会で相互交流や、近隣の幼稚園児との交流が行なわれていますが、ホームの理解に繋がる交流は継続しての取り組みとしています。	○	職員は利用者が地域の中で暮らし続ける意義を理解し、ホーム側からの積極的な関わり（町内会報に介護の一口メモなどの掲載要請、近隣学校への体験学習要請など）を、職員一丸となって課題に取り組む意向ですので実行に期待します。
<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・外部評価を実施する意義の理解に努め、職員は各自に配布された評価表に日常業務の中での気づきや課題を記入し、集約された評価を会議で検討しています。外部評価での課題に対し、具体的な改善の取り組みは十分とは言えません。	○	課題はホームの質の確保に繋がることを理解し、ユニット毎の評価に加え、外部評価での課題を、年間の具体的改善計画に沿って改善を図る取り組みに期待します。

札幌市清田区 グループホーム エンゼルホーム北野

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、住民代表、家族代表、行政担当者の参加をいただき、2ヵ月毎に開催しています。当日の資料には理念や介護内容を盛り込み、さらにホームの活動状況、ホーム見学会案内、災害時の対応など、運営に繋がる議題で進められていますが、議事録の整備や議題の拡大、柔軟なメンバーの参加は十分とは言えません。	○	様々な視点でホームのモニター役を担っていただく柔軟なメンバー構成への取り組み、ホームの現状に即した議題や課題に向けた具体的な検討、行政担当者の参加し易い日程設定など、開かれたホームを目指す更なる取り組みに期待します。
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、ホームの運営に向けての課題に適切な助言や指導をいただいたり、情報交換などで行き来する機会を確保し、ホームの質の向上に活かしています。		
<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	利用者の心身の状態は、毎月の個人別記録で報告し、合わせて金銭出納明細を郵送しています。日常生活や行事の写真を掲載したエンゼル通信を年に3回発行し、家族の安心をいただいています。家族の来訪時や電話でも、職員の異動や利用者の詳細を伝えています。		
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	家族の意見や要望は、ホームの内・外の相談窓口の案内や意見箱の設置、家族来訪時で情報を把握し、表出された課題は、具体策を講じていますが、対応過程の記録の整備は十分ではなく、継続しての取り組みとしています。	○	家族が意見や要望を表出しづらい現状を踏まえ、職員全員の創意工夫により、家族の根底にある要望を汲み取り些細な事柄でも真摯に受け止め、対応記録を整備し、ホームの質の向上に繋げる取り組みに期待します。
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、馴染みの職員の異動や離職は、利用者や家族の不安に繋がることを十分理解していますが、止むを得ずの離職が続きました。1ヵ月の引継ぎ期間を設けたり、馴染みの職員の対応により、現在は環境も整い、安定した生活が継続されています。		

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)
<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	職員の向上心に向けて、業務での実務指導や内部研修、外部研修の情報を提供し、参加を促しています。研修費は法人負担とし、研修参加後は伝達講習で職員全員の共有としていますが、職員の習熟度に応じた年間計画や、研修記録の整備は十分とは言えません。	○	職員の質の向上に繋がる内部研修の充実や、職員の段階に応じた外部研修の参加拡大、さらに研修記録の整備への取り組みに期待します。
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	ほかのホームとは、グループホーム連絡協議会や管理者会議で管理者や職員は交流があり、情報交換をしています。ほかのホームの見学を通じた職員間の交流により、相互にサービスの質の確保を図っています。		
<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	利用開始前に利用者や家族の方々に見学を勧め、ホームの雰囲気を感じていただき、ホーム側からも居宅や施設へ訪問して、生活歴や意見、要望を情報収集し、職員全員の共有としています。一人ひとりに合った対応は、利用者の不安を軽減する効果に結びついています。		
<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	職員は理念の一節である「穏やかに互いを思いやる暮らし」を念頭に置き、日々ケアサービスに努めています。利用者からの習わしや常識、生活の知恵の伝授は、若い職員にとって学びとなっています。利用者から、折々に受ける感謝や労いの言葉は、職員の活力源となっています。		

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)
<b>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</b>					
<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	一人ひとりの思いや意向は、生活歴や日常生活での会話、行動から把握しています。困難な場合は、家族の協力をいただきながら、しぐさ、表情から推し量り、利用者本位に沿って検討しています。		
<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	○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	利用者や家族の意見・要望の把握に努め、介護記録はもとより医療関係者、職員の情報を集約し、利用者にとってより良い暮らしが継続できる介護計画を作成しています。介護計画と実践記録を連動させ、利用者の視点に立ったケアサービス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	利用開始時の暫定プランを経て心身の状態が安定してからは、職員全員の評価を基に、3ヵ月～6ヵ月の介護計画の見直しを行なっています。利用者の急変時には関係者と検討の上、適切な介護計画を新たに作成しています。		
<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	利用者や家族の要望に応じ、受診や買物同行、家族の宿泊支援、訪問理美容、ボランティア受け入れなど、ホームとして出来る限りの支援に努めています。		

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)
<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時間連絡体制の協力医療機関による2週間毎の訪問診療、さらに1週間毎の訪問看護師により、利用者の健康管理は適切に行なわれています。利用以前のかかりつけ医の診療内容も、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	ホームとして重度化や終末期に向けて対応指針を作成し、利用開始時に利用者、家族に説明の上、同意書をいただいています。これまで看取りに近い事例があり、急変時は関係者と段階的に情報を共有する体制を整え、職員の更なる技術向上を目指しています。		
<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	職員は利用者一人ひとりの尊厳を尊重し、排泄時や入浴時での羞恥心への配慮など、言葉かけや対応には十分注意を払っています。個人情報に関する書類は、適切に管理されています。		
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	ホームとしての一日の予定はありますが、一人ひとりの意向を把握し、起床、食事、入浴、レクリエーション、外出、就寝時間は、利用者の希望に沿って支援しています。		

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)
<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	日常会話から把握した利用者の好みや、旬の食材、懐かしい昔の料理や菜園での収穫物を献立に取り入れ、栄養バランスを考慮した食事を提供しています。利用者は職員の見守りの下、食事の一連の作業を担っています。		
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	同性介助に配慮し、週2回以上の入浴日を設けていますが、利用者の意向を尊重し、入浴日は柔軟に対応しています。利用者の心身の状態に応じ、シャワーや足浴で対応しています。介護度の高い方も浴槽に入っただき、清潔を保っています。		
<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	一人ひとりの得意分野や趣味を活かし、食事の一連の作業、掃除、洗濯物畳み、包丁研ぎ、除雪、日めくり、自転車のタイヤ交換や修理、雑巾作り、菜園作業で充実感や満足感に繋げています。外出行事や幼稚園児との交流は、大きな楽しみごとになっています。		
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	利用者の要望に沿い、ホーム周辺の散歩や買物、天候の良い日は前庭での日光浴、冬場は、なだらかな雪山を造り、そり滑りなどで、五感刺激を意識した場面作りに努めています。		
<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	玄関や階段の扉は、防犯上や危険回避のため夜間は施錠しています。日中、利用者は職員の見守りの下、自由に外出を満喫しています。		

札幌市清田区 グループホーム エンゼルホーム北野

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	消防署の指導の下、昼夜想定避難訓練を年2回行なっています。防災マニュアルに沿い、避難場所や利用者の安否を確認できる災害用伝言ダイヤルの周知など、体制は整えています。地域住民の方々の協力体制は継続しての取り組みとしています。	○	災害時に於ける地域住民の方々への協力要請や、夜間や寒冷期に於ける屋内避難場所の確保、災害時の備蓄品などの取り組みに期待します。
<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	栄養士の助言を基に、栄養バランスや利用者の食事形態に配慮した食事を提供しています。利用者一人ひとりの食事摂取量や水分量はチェック表で確認し、一日の過不足分の対応をしています。		
<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	居間は回廊式になっており、利用者の生活リハビリに活用しています。換気や空調に配慮された居間で、利用者は一日の大半を過ごしています。季節に合わせた職員と利用者の共同作品や、行事の満面笑みの写真を壁に掲示しています。		
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	利用開始以前の暮らしの継続に繋がる家具や調度品を配置しています。趣味の物や写真などが飾られ、居心地よく過ごせる環境作りを支援しています。		

※  は、重点項目。