

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 2月 22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170201693		
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7条6丁目3-21 (電話) 011-775-7640		
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15日	評価確定日	平成22年2月27日

【情報提供票より】(22年 1月 13日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年 1月 16日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤 15人、非常勤 7人、常勤換算	17.5人

### (2) 建物概要

建物構造	木造サイディング 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)	22,000~44,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費:20,000円	
敷金	有(円)	無	暖房費:8,000円(11-3月)	
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	350 円	昼食	450 円
	夕食	400 円	おやつ	0 円
	または1日当たり		1,200 円	

### (4) 利用者の概要(2月 15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	1 名			
要介護3	5 名	要介護4	6 名			
要介護5	4 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	83 歳	最低	62 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	遠藤内科医院・さとう歯科クリニック・北ノ沢病院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所の周囲は空き地も多く広々とした環境の中にあり、部屋の配置を始め様々な工夫が見られる造りで、利用者も職員も落ち着いた生活が自然体で穏やかに流れるように営まれている。経験と熱意のある代表者の事業に取り組む姿勢が利用者本位で、特に食べることを重視した支援が見られる。介護度が高く介助が必要な利用者には職員を多く配置して個別に支援をしている。また看取りの体験もあり家族に信頼を得ている。実習生の受け入れや近隣の保育園と日常的に交流があり、特に園児の来訪は利用者の楽しみとなっている。

## 【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)
	管理者を中心に改善項目について検討し、新しい理念の作成、市や区の担当者との連携、家族への金銭報告の改善、献立の吟味など各項目の取り組みは著しく良好となった。
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)
	自己評価に対しては、ユニットごとに2ヶ月に渡って話し合いを重ね、取り組みの事実の記載が短文となっているが、職員が共通の理解を図り改善に向けて努力をした。
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)
	定期的開催される運営推進会議は地域包括支援センター職員以外は固定されたメンバーで内容の積み重ねと継続性のある会議となり、地域の理解が深まって、助言や提案・感想などサービスに活かしている。
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)
	事業所には意見箱を設置しているが利用は見られない。面会時に何でも話せる雰囲気作りに留意し、話されたことは職員で共有し運営に活かしている。
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)
	ユニットごとに町内会に加入し、行事に可能な限り参加したり、ゴミ拾いの協力など地域の中で孤立することなく交流がある。また、近隣の保育園とは園児と利用者の触れ合いや日常的な交流があり、利用者の楽しみとなっている。なお、子供SOSの避難所として登録もしている。

## 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	開設後6年が経過し、理念の見直しを行い事業所として3つの柱を作り、家族と地域の方々との交流を目指し、食の持つ大切さを共有して穏やかな暮らしを継続する内容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	理念は事業所の玄関や居間、さらに目に付く所に掲示している。また、職員はネームプレートの裏面に記載し、日々の暮らしの中で実践に向けて取り組んでいる。		
<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	ユニットごとに町内会に加入し、行事に可能な限り参加したり、ゴミ拾いの協力など地域の中で孤立することなく交流がある。また、近隣の保育園とは園児と利用者の触れ合いや日常的な交流があり、利用者の楽しみとなっている。なお、子供SOSの避難所として登録もしている。		
<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	自己評価を始め、外部評価の改善点などユニットごとに2ヶ月に渡って話し合いを重ね、取り組みの事実の記載が短文となっているが、職員が共通の理解を図り改善に向けて取り組みをした。		

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>定期的開催される運営推進会議は地域包括支援センター職員以外は固定されたメンバーで内容の積み重ねと継続性のある会議となり、地域の理解が深まり、助言や提案・感想などサービスに活かしている。</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>事業所は市や区の行政担当者と連携を取りつつ、信頼される運営を目指して取り組んでいる。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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>毎月ユニットごとに通信を発行し家族に送っている。利用者個別に状況を記載し、写真などで事業所での様子がわかる内容で家族に好評である。また金銭の報告も鮮明にしている。</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>事業所には意見箱を設置している。利用はないが、面会時に何でも話せる雰囲気作りに留意し、話されたことは職員で共有し運営に活かしている。</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>利用者や家族への信頼関係を維持するように職員の異動は極力おさえてダメージのないように配慮している。特に代表者は落ち着いてどの利用者からも信頼を得ている。</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>5. 人材の育成と支援</b>					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>内部ではユニットごとに研修の場を設定し、学びをして日々のケアに活かしている。テーマは職員の希望も取り入れている。外部の研修にも参加して職員の資質の向上を図っている。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>同業者の職員研修に参加し、交流を図っている。同一法人のグループホームとは利用者も含めて合同の行事など楽しみの一つとなっている。</p>		
<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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用希望者には、家族も共に見学のみならず食事を共にしたり、体験を通して相互に理解を深めて馴染めるように努めサービス開始に繋げている。</p>		
<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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は利用者に関わる時には寄り添い、入浴時や食事介護、また、着脱の支援などで利用者から学んだり、笑ったり一緒に過ごすことを大切にしている。</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>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	言葉の多い人、少ない人、他動的な人、動きの少ない人、意思表示の困難な人、様々な利用者個別に関わり、思いや暮らし方の把握と共通理解を職員間で共有して支援している。		
<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	新規の作成は、病院や在宅サービス事業所からの情報、また家族からの情報も参考に、ケアマネジャーがアセスメントを行い暫定計画を作成している。家族、本人の意向を入れた介護計画の課題などをカンファレンスで話し合い、計画内容を家族に説明し同意を得ている。		
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ヶ月ごとに見直しているが、心身の状態に応じて2、3ヶ月で見直し修正を加えることが多い。変化を見逃さないように申し送りや記録などで情報交換し、毎月モニタリングを行っている。見直す際に、アセスメントから課題を分析してカンファレンスで評価を行い、また家族とも話し合う中で、実情に沿った計画を作成している。		
<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	協力機関以外の他科を受診する際にも同行し送迎を行っている。運営者である看護師の自宅が隣接しており、状態の変化時には早めの対応で医療連携を活かした支援をしている。		

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)
<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</p>	協力病院の訪問診療が2週に1回あり、ほぼ全員が往診を受けているが、以前からのかかりつけ医の訪問診療も継続している。他科受診時には事業所が同行し情報を提供する中で主治医と連携し、家族、職員とも治療内容を共有している。		
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>	入居の際に、重度化や看取りに関する対応方針を文書で説明し同意を得ている。利用者が重度化した場合は、再度確認し方針を話し合っている。その段階になって、看取り介護についての同意を得て、家族、主治医、事業所で方針を共有し看取りケアを行っている。		
<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>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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>	勉強会でプライバシーについても学び、利用者を尊重した対応を話し合っている。排泄場面でも他者に分からないようトイレに誘導している。個人情報事務所に保管し、その日の情報は居間で記録しているが目に触れないように注意している。		
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>	日課計画表を個人ごとに作成し、状態に合わせて個別ケアを行っている。居室で食事介助をしたり、事業所内で歩くことを仕事にしている利用者には見守りの中で自由に動けるように配慮し、それぞれのニーズに沿って支援している。		

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)
(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	介護度が重く調理の参加は難しくなっているが、後片付けなどは職員と一緒にしている。旬の食材、曜日を決めての定番メニュー、誕生日には好みの食事やお寿司、利用者全員が杵を持って餅をついてもらい、つきたての餅を食べるなど、食の楽しみと満足感が得られるように細やかな心配りで様々に工夫している。		
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	入浴は最低でも週2回は入れるように午後から行っている。できるだけ同性介助に配慮をし、体調不良の時は清拭を行い、面会などがある場合は曜日を変更して対応している。介護度が重い利用者には職員2名の介助で安全面に配慮している。		
(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	利用者のできることを探して、タオルの交換、床のモップ掛け、居室の掃除を職員と一緒にしている。事業所内では、カルタ、オセロ、トランプなどを楽しみ、法人の他事業所と合同で季節行事の遠出もしている。		
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	夏季には天候や体調を見て近隣の公園や神社を散歩している。庭の花や野菜を眺める、事業所が飼っている犬に話しかけて遊ぶ、また1階のベランダでお茶を飲むなど、できるだけ外気に触れて楽しむ機会を作っている。		
(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	日中は玄関に鍵をかけていないが、現在は外に出る利用者はいない。元気な利用者がユニットの出入りなど自由に行動ができるように工夫し見守っている。		

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)
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	年に2回火災訓練を実施し、その1回は消防署協力の下、利用者も参加して日中を想定した避難訓練を行っている。緊急時には近隣にも協力を依頼している。訓練の様子を写真で記録し、反省・注意点を話し合い課題を次の訓練に繋げているが、夜間を想定した訓練は行われていない。		夜間を想定した避難訓練の実施に期待したい。また、地震などの災害にも備えて実際の行動に繋がるよう全職員でのシュミレーションを重ねて確認し合う機会が望まれる。
(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	個人記録に毎日の食事量、水分量を記録している。水分が少ない時は好みの飲み物を提供し、栄養のバランスは、代表である看護師が献立表をチェックしている。1日30品目の食材、有機物の新鮮な野菜の調達、砂糖を使わない隠し味など、健康に良いことのあらゆる工夫で栄養バランスに十分配慮している。		
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	居間の窓から庭に繋がれている犬や季節の花などが見渡せて一般家庭のような感じがある。台所で食事を作る音や匂いが、居間にいて心地よい生活感になっている。大きな鏡やトイレへの廊下入口に利用者と一緒に作った暖簾が掛けてあり、季節の花や雛祭りなどの装飾で季節感を取り入れている。		
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	居室に表札を掛けないで、入口の飾りで自室が分かるようになっており、それとなく出入りを見守っている。各居室に湿度計を準備し、できるだけ湿度を保つように努めている。居室には馴染みの家具類が持ち込まれており、好みの装飾や家族の写真などが飾ってある。		

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。