

1. 評価結果概要表

[認知症対応型共同生活介護用]

平成22年1月14日

【評価実施概要】

事業所番号	0170501803
法人名	三井ヘルスサービス株式会社
事業所名	グループホーム あかり
所在地	〒003-0021 札幌市白石区栄通16丁目6-16 (電話) 011-850-2077

評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成21年12月16日	評価確定日	平成22年1月14日

【情報提供票より】 (21年11月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14 年 12 月 11 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	7 人 常勤 7 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 6.7人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2階建ての 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)	65,000 円
その他の経費(月額)	光熱費 20,000 円 暖房費(11月~3月) 8,000 円
敷金	(有) (65,000 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 250 円 昼食 300 円
	夕食 350 円 おやつ 100 円
	または1日当たり 円

(4) 利用者の概要 (11月1日現在)

利用者人数	9 名 男性 3 名 女性 6 名
要介護1	0 名 要介護2 3 名
要介護3	3 名 要介護4 1 名
要介護5	2 名 要支援2 0 名
年齢	平均 89.3 歳 最低 82 歳 最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	記念塔病院、札幌トロイカ病院、札幌デンタルクリニック、やまうち内科、札幌協全病院
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

公園や散策路のある住宅街に立地し、1階にデイサービスセンターが併設されている。開設8年目を経過し、地域住民と双方向の交流を推進しながら孤立化を防ぎ利用者の豊かな地域生活の継続を支援している事業所である。運営者は職員育成を重視し、職員はスキルアップを図りながら、チームとして利用者の暮らしのニーズや課題をきめ細かく検討して、一人ひとりの思いを尊重し本人らしく生きる事の支援に取り組んでいる。暖かい雰囲気の中、職員と利用者の会話は多く、ゆったりと安心感のある暮らしが営まれている。医療機関の連携も充実し、ターミナルケア体制が整備され、利用者・家族の望む終末期を支援している。年2回家族との交流の機会も設けられ、運営者・管理者・職員の良好な組織体制の下、絆を大切にきたケアサービスを実践している事業所である。

【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) 前回評価では特に改善課題として取り上げられてはいないが、外部評価結果を受けてサービスの質向上に取り組んでいる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の取組みは、全職員で評価の意義を共有し、日常ケアの実際を振り返り、求められるケアのあり方を確認している。調査時にはサービスの課題点について事業所として方向性を示しており、評価プロセスを通して質向上に積極的に取り組む姿勢が窺える。
重点項目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、包括支援センター職員・町内会長、民生委員・協力医療機関医師、家族代表を構成メンバーとして、2ヵ月毎の定期開催を実施している。事業所の活動や利用者状況を報告し、多様な意見や助言、提案が出され有意義な協議の場となっている。特に地域交流や災害時協力などは運営に具体的に反映され、サービスの質向上に繋がっている。
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) 家族の来訪時、電話連絡、家族交流会など家族と接する機会を捉えて詳細な情報発信を行い、コミュニケーションを図りながら家族が安心できる環作りや信頼関係を大切に取り組んでいる。家族からの率直な意見や要望などを聴取し、運営やケアサービスに反映している。重要事項説明書に内部・外部の苦情窓口を明示し、苦情対応体制を整備している。
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) 町内会に加入し、清掃活動や祭り・運動会などに出掛け、1階デイサービスセンターと合同の夏祭りには多くの地域住民の参加を頂いている。小学児童の地実学習から派生したPTAとの交流も行われている。災害時の連携体制の構築、介護実習生の受け入れ、地域に向けた高齢者講座の開催など相互交流がなされている他、社会貢献にも積極的に取り組んできている。

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)
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	家庭的な暮らしの中で、利用者・家族の喜びに繋がるケアを追及し、社会からの孤立化を防ぎ、地域に密着し交流の多い生活環境を目指した独自の理念を策定している。		
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	朝のミーティングの際に理念を唱和し確認を行っている。管理者は新人研修や日常のケア場面、また会議等で常に理念に基づいた伝達を行い、介護者として立ち戻る原点を示して職員間で共有化されており、理念の実践に日々取り組んでいる。		
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	地域・町内会からは良好な応援、協力をいただいております。散歩時の語りや野菜のお裾分け、畑作りの手伝いなど日常のふれ合い、清掃活動や祭り、運動会などの町内行事への参加、また法人合同の夏祭りに多く地元住民の参加をいただくなど周辺地域との相互交流が促進されています。		
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	管理者は、評価の意義・目的を周知し、全職員が項目毎に分担記載し全体で纏め上げ話し合いを持っている。ケアの実態をありのままに見つめ、日頃の振り返りに取り組んでいる。調査時には課題や改善方向について事業所としての方向性を示し、評価を通し質向上に向けて積極的な姿勢で取り組んでいる。		

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	家族代表、町内会長や民生委員、包括支援センター職員、協力医師を構成メンバーに、2ヶ月ごとの定期開催を実施している。利用者状況や活動が報告され、双方向的な協議が進み意見や助言、提案は検討し、運営に反映している。特に地域関係については有意義な意見交換が進み、行事参加や災害時協力など具体的に活用されている。	○	運営推進会議は、幅広い立場や職種の異なる方々との協議の場として有益であるので、多くの家族にも積極的に参加要請を働きかけ、また内容に応じ柔軟にメンバーを募るなど、さらに深まりのある会議運営に期待する。
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	市や区の担当者とは、介護業務情報の授受や報告書の持参提出などの関わりに留まっており、サービスの質向上に向けた十分な連携には至っていない。	○	地域密着型事業所の運営に関して、地域福祉の推進役の行政との連携は不可欠であるので、担当者とは様々な接点を捉えて、事業所の実情や懸案事項など情報発信に努めながら、課題解決に向けた連携関係作りに積極的に取り組む事を期待したい。
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	家族の来訪の際には、利用者の生活状況や健康状態などを具体的に伝え、電話での報告もきめ細かく報告している。毎月発行の通信は利用者の暮らしぶりの写真を掲載し、ホームの様子や退職者の挨拶などの情報伝達に努め、担当職員からの便りも添えて個別の報告を行っている。		
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	事業所では家族との関係性を重んじて、積極的に対話を心掛けている。日常的な来訪時や家族交流会など接する機会を逃さず意向や不満などを聴取し、運営やケアサービスに反映させている。また内部・外部の苦情相談窓口の案内、苦情対応体制の整備がされている。		
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	法人内の異動は無く、やむを得ない交替の際には申し送りを徹底して利用者の不安感に留意し、新職員研修として1、2週間は先輩職員が指導に当たるなど利用者への影響を最小限に止める対策を講じている。運営者及び管理者は、職員が働きやすい職場環境作りに努めており、離職を抑え馴染みの職員による支援体制に配慮している。		


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)
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、職員育成の重要性を認識し、経験や習熟度に応じた研修を促し、職員は年4回以上の外部研修を受講している。研修費用は事業所が持ち、業務として出席など育成体制が整備されている。研修後は職員の詳細な報告書を基にミーティングや勉強会で学びを共有し、日常ケアの実践に繋げている。		
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	管理者は、今年度の白石区グループホーム管理者会議の副代表を努めており、同業者とのネットワーク作りを推進し、意見交換や訪問交流を図っている。職員を対象とした研修会ではケアサービスの実際を相互に学び合い、質向上に取り組んでいる。		
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 本人が安心して、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	利用に際しては、利用者・家族に事業所見学を促し、また管理者や担当職員が自宅訪問し情報収集や顔見知りの関係作りに努めている。入居当初は、徐々に馴染む事ができるよう自宅から事業所に通う支援を行う事もあり、利用者の安心や納得に配慮し個別の利用開始の調整をしている。		
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、利用者が日常生活で自ら行動できるよう支えとなる支援を心掛けており、調理や畑作りなど一緒に行っている。生活の技や気遣い、優しさなど利用者から学ぶ機会は多く、家庭的な営みの中から心を分かち合い、共に支えあう関係を築いている。		

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	職員は、生活暦や生活環境を基本にした利用者のその人らしい暮らしを意識し、一人ひとりの表情や言動に細心の関心を払っている。家族からの情報も含め、利用者の思いや意向の把握に努めており、本人の現状の総合的な把握や検討を行い、情報の共有化している。		
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	アセスメントはセンター方式を活用し、詳細な情報を蓄積しながら都度修正を図っている。家族、医療関係者からの意見などを集約し、介護計画作成の一連の流れを通してチームとして利用者本人がより良く生きる事を支える具体的な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	日常の中での観察を徹底し、詳細な記録を基に見直しに取り組んでいる。毎月カンファレンスで、計画の達成状況と本人の実情を確認・評価を行っている。1ヵ月、3ヵ月の定期期間内の見直しのほか、状態変化に柔軟に対応し、迅速な計画の見直しに取り組んでいる。		
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	利用者・家族のニーズに応じて、受診対応や通院、買物の送迎など柔軟に対応している。またドライブや遠出の外出には事業所車両やデイサービスセンターの車両を利用し、多機能性を活かした支援を行っている。		

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、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	協力医療機関の医師との連携は密接で、状況に即した具体的なアドバイスや配慮をいただいている。また週2回の訪問看護での日常健康管理がされている。入居以前からのかかりつけ医の継続受診を支援し、状況に即した適切な医療支援を行っている。		
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	事業所では、協力医療機関のバックアップを得て、職員が一体となりターミナルケアに臨んだ経験がある。対応体制や介護の指針を整備し、今後も重度や終末の利用者や家族の意向を尊重し、最大限の支援の方針を示している。早期から話し合い、段階に応じて家族や関係者間で合意を図っている。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	人生の先輩である利用者、介護者が優位な立場にならねよう対等性を認識し、プライバシーや誇りを損ねない言葉掛けや対応に努めている。利用者の第三者への情報提供についての同意書を整備して、情報管理や使用も適切に取り扱っている。		
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	一人ひとりの日常の暮らしのリズムを大切にしながらも、一人ひとりの思いやペースに合わせて、利用者が無理せず過ごせるよう臨機応変に対応している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食は生活の重要な作業として、献立作成は利用者の希望を盛り込み、外食や出前など変化を取り入れ、食の喜びを工夫し支援している。利用者の力量や意向により、調理の手伝いや後片付けなど自然に活動できるように個々の力を引き出し、楽しく会話を交わしながら職員と共に行っている。		
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	入浴は男女別曜日を設定し、原則週2回の同姓介助の支援であるが、利用者の思いを優先し柔軟に対応している。重度の人にはシャワーチェアを使用し、状況に応じて言葉掛けの工夫やシャワー浴、清拭など利用者の満足と身体の清潔保持に努めている。		
(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	生活歴や現状の把握を深め、本人の興味や得意事、役割りを見出し、無理なく充実感に繋がる場面作りに取り組んでいる。家事仕事、家庭菜園、熱帯魚の世話やカラオケに出掛けたり、個々の楽しみ事はもちろん、皆で集って壁掛けを作成するなど楽しみの多い暮らしを支援している。		
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	散策路や公園の散歩、買物ドライブや東屋での語り、時にはバーベキューを楽しみ、利用者の日常的な外出や外気に触れる機会を多く工夫している。法人車両を利用し、個々に合わせた移動の配慮を行って季節の外出行事や工場見学など安全に留意しつつ様々な支援に取り組んでいる。		
(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	施錠する事による弊害を理解し、玄関にセンサーを取り付け、出入りの状況を把握している。職員の見守り体制を強化し、日中は鍵をかけないケアに取り組んでいる。現状、外出傾向の利用者は居られないが、地域住民にも理解や協力を要請している。		

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)
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度消防署の協力で、1階のデイサービスセンターと合同の消火避難訓練を実施している。災害対策については町内会や近隣住民と連携が図られ、訓練の参加を得ている。非常通報専用電話機の設置、緊急時連絡網の整備、非常食・備蓄品の用意がされている。	○	職員の手薄な夜間の災害についてはシュミレーションなど話し合っているが、利用者の安全確保や避難誘導法の習得など夜間を想定した実践的訓練を行い、更なる防災対策の強化を望みたい。
(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、水分摂取量を把握し、水分は一日を通して1000ccを目安に支援している。利用者の嚥下状態や嗜好に応じた刻み食やミキサー食、代替食また栄養補助食品などを利用し、重度の利用者支援など個別の対応を行っている。年2、3回専門家のアドバイスを受け、メニューの作成に活かしている。		
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	共用空間は明るく、居間や台所、お風呂などの共用部を中心に居室が配置され、使い勝手の良い住環境である。日中は居間でゆったりと寛ぐ利用者が多く、対面キッチンからの料理の匂いや懐かしい音楽、柔らかな陽射しなど快適さに極め細やかに対応し、暖かな家庭的な雰囲気に工夫されている。		
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	居室には馴染みの家具や大切な仏壇などが持ち込まれ、温・湿度管理はその都度調整し、落ち着いた心地よい環境作りを支援している。入り口にはメモリーボックスが設置され、写真や自分の作品が飾っており、親しみある装飾で見当識に配慮されている。		

※  は、重点項目。