

1. 評価結果概要表

作成日 平成22年1月31日

【評価実施概要】

事業所番号	0175700434		
法人名	有限会社 リアン		
事業所名	グループホーム えみな栄町		
所在地	岩見沢市栄町2丁目1番9号 (電話) 0126-32-2820		
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27日	評価確定日	平成22年3月18日

【情報提供票より】 (平成22年1月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 9月 1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人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	1階建ての	1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)	42,000円	その他の経費(月額)	水光熱費13,000円 暖房費(11~4月)6,000円
敷金	有(円)・ <del>無</del>		
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円) <del>無</del>	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 1,000 円		

(4) 利用者の概要 (1月10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	1名
要介護3	4名	要介護4	3名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均 84.8歳	最低 72歳	最高 92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	東町ファミリークリニック、松藤医院、ハタテ歯科、鍵谷歯科
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営法人リアンは、小規模多機能ケアホーム、通所事業所等の高齢者福祉事業を展開し、揺るぎない方針を掲げ運営されています。当ホームは、開設当初より利用者が安心できる暮らしをいかに支援していくかを絶えず考え、利用者・家族・職員が絆を深めながら最善をもって取り組まれています。利用者を支えるターミナルケアは職員の心にその都度かけがいのない共生精神の魂として宿り、一人ひとりが信念を持ちケアサービスに邁進する様子が窺えます。通所事業所と併設であること、パーソンセンタードケアの徹底、療法的レクリエーションや口腔機能スクリーニング、家族同伴の外出行事、福祉用具・設備の充実なども特徴的です。

【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) 前回評価での課題は「同業者との交流」でしたが、他グループホームとの相互協力で、合同外出行事の実施や職員の見学研修に取り組んでいます。活動を通じて情報交換や自己サービスの覚知となり、質の向上に活かされ改善に至っています。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	②	管理者は、全体的な質の向上にサービス評価を活かす重要性を認識し理解を深めています。自己評価は、ミーティング等の機会に職員に対し考えを聴取する形で実施され、項目毎に内容の説明を行ない意見交換し、管理者が纏めています。 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) 運営推進会議は多数の家族の出席によって、サービスの質をモニターしていただけるよう、今年度はホーム行事と同一日に開催しています。この件についても会議で事前協議がされ取り組みに繋がっており、実際の支援場面に触れた家族から個々の感想が伝えられ、今後の運営に活かす機会となっています。ホームが支援強化している終末期ケアを運営推進会議で議題として取り上げ、医師の講演協力をいただいて関係者間で活発な意見交換が行なわれケアサービス向上に活かしています。
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) 家族とは面談の機会を積極的に持ち、口頭及び文書で丁寧な報告を行ない、家族の意見・要望をいただけるよう日頃のコミュニケーションを大切に、言いやすい雰囲気作りに配慮しています。家族の心情や立場に立ち、家族の求めている生の声を更に出していただき、利用者の笑みある暮らしのサポート、家族の安心に反映させたい考えを示しています。また、内・外部に苦情相談機関を設けています。
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) 開設4年が経過し、散歩時の挨拶や公園の清掃、野菜などのお裾分けなど自然なお付き合いがあり、町内会に加入し盆踊りにも参加しています。保育園の協力で園児の訪問により、お遊戯披露なども継続されています。様々な課題を克服しながら、近隣住民の方々が運営推進会議やホーム行事に積極的に参加していただけるよう、地域ネットワークとの相互協力で理念の中にある絆が豊かに結ばれゆくことを期待します。

## 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	職員自身の想いを込めた言葉、一つひとつの理念を紡ぎ合い、意思統一した内容をホームの大切にする根幹に据え、理念として標榜しています。共生・地域福祉の必要性や重要性について高い志を表明しています。	○	理念が実践を通して更に豊かなものとして進化している現在、高められている運営方針がより明確に第三者にも提供できるよう、理念標榜の仕様（表記の方法等）について、様々な尺度も勘案されながら示されることを期待します。
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	理念の形成については文章以前に、一人ひとりの職員の中でいかに形づけられるか、その点も重視しています。職員の作り上げた理念が実践を通して「こうありたいもの」へと意識統一され、更に心に刻まれ日々切磋琢磨している様子が窺えます。		
<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絆を作るため、自然な形でのお付き合いを町内会に加入して、開設時より継続しています。住民の方々から野菜・生花の提供があるなど、気軽に立ち寄っていただけるような関係が深まりつつあります。保育園児がホームを訪れ、お遊戯披露などの交流も継続されています。	○	利用者の豊かな生活圏域を確立する際、地域ネットワークとの関係性が重視され、また、双方が協力関係を持って尽力し合うことは地域福祉の充実や発展に寄与します。福祉資源としての役割等を更に啓発し、運営推進会議、行政等、関係者の協力やアドバイスをいただきながら、地域との関係構築への取り組みに期待します。
<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	サービス評価を貴重な機会として認識し、理解を深め、全体的な質の向上への活用に取り組んでいます。ミーティング等の場面で自己評価項目に沿って職員に説明し、各々の意見を聴取しながら話し合いを進め、管理者が纏めています。課題は検討し積極的な改善に取り組んでいます。		

岩見沢市 グループホーム えみな栄町

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	会議の有効な運営について検討され、21年度はホーム行事と会議を同一日開催する機会を設定し、メンバーが実際のサービスに触れる場面を確保し、運営についてモニターしています。ホームが支援強化している取り組みについては、専門家の特別講義をいただきながら、メンバー・家族が意見交換を実施しサービスの質向上に役立っています。		
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	市の担当者と協力関係が保てるようホームからの発信に努め、研修で取得した資料提供等々を行なうなど、その都度担当者を訪問しています。地域福祉充実を推進する意味でも、今後、運営推進会議に行政関係者の積極的参加をいただけるよう、益々の協力関係構築を望みます。		
<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	利用者の暮らしぶりや行事を掲載したリアン通信と個人別健康管理記録、金銭書類を毎月家族に送付しています。家族の訪問の際や必要時に家族・管理者が訪問し合い、面談をもって詳細な報告に努めています。		
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	家族からは、小さな事柄も意見を出していただけるよう、日頃のコミュニケーションを大切にしています。利用者を共に支える双方の関係性・絆を深めるためにも家族の心情をより察しながら、家族の求める生の声を積極的に運営に反映させたい考えを示しています。内・外部に苦情相談機関を設けています。		
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	一部新人職員の早期退職が続き課題となっていますが、馴染みの職員により利用者の生活は安定しています。運営者の努力としては、厳しい現制度の下、職員の待遇、福利厚生などの労働環境整備に努め、人を支える事業の源である人材育成においては、新人教育に力を注ぎ最善策を講じながら取り組んでいます。		

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	新人を含めた職員育成計画を具体化し、段階に応じた指導を職能評価シート活用で、運営者・職員が相互理解を図りながら取り組んでいます。「話そう・知ろう・やろう」ネーミングの内部研修で学習を深め、ケース会議では学びを深め、毎月3～4回実施しています。身体拘束・権利擁護等の外部研修に積極的に受講を推し進めています。		
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	共生型施設運営に取り組む全国CLCネットワークに加盟しています。同法人の各事業所を始め、同業者との合同企画行事では利用者同士の交流が実現しています。今年度は職員の相互訪問研修に取り組み、情報交換や他を知ることによる自己サービスの覚知となり、質の向上に活かされています。		
<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	入居に当たって、安心できる場所・自分の住む場所となるよう、利用者・家族の状況や意向を面談で聴取し柔軟な対応に努めています。ホームの雰囲気や環境を実感していただく見学や、申し込みから利用開始まで長期間となった場合も利用者の居する病院等に訪問し、顔を合わせながら話をし、安心感をもっていただくようにしています。		
<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、利用者との関わりで尊敬と共感をもったコミュニケーションをもって利用者の心情に向き合い、介護の場面でも利用者と共に生活をする視点を大切に、利用者の気持ちや能力を引き出しています。利用者から労いの言葉をいただいたり、白湯のさし上げ方、末期（まつご）について日本古来の慣わしを学ぶなど、共に過ごし支え合う関係が窺えます。		

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	パーソンセンタードケアの精神で利用者一人ひとりの思いや意向を把握し、日々の生活や様子を経過として積み重ね、利用者の視点や立場に立ち、家族からの情報もいただきながら検討しています。日々の申し送りで、支援の質を評価し改善し、発見や気づきに繋げています。		
<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	毎朝・夕の申し送り、毎月のミーティングやケース会議で情報交換、意見討議を行ない、利用者の状況把握に努めアセスメント（センター方式活用）を実施している。計画策定にあたり、家族の自宅を訪問して意向や考えを伺う場合もあり、医療関係者を含め、関係者全員で利用者がより良く暮らす支援として何が必要かを検討し作成しています。		
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	介護計画は3ヵ月の期間を設定し、期間に応じ、また状態変化時にその都度見直しを行なっています。モニタリングは職員全員で取り組み、ケース会議で評価を行ない課題を導き出し、新たな介護計画を作成しています。家族へはサービス計画表の他、サービス実施の評価表を提出し、家族から評価をいただけるようなシステムを作り上げています。		
<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	利用者の生活を確立するため、利用者・家族のニーズに対して柔軟な対応に取り組んでいます。医療機関への送迎、外出や家族の宿泊、通所事業所との交流など、必要性に応じることで様々な多機能的支援となっています。		

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>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	利用者・家族の希望する医療機関への受診支援や6ヵ月毎の歯科健診（往診）、必要時や4週間に一度の内科医の往診、1～2週間に一度の訪問看護師による健康管理などの体制を整えています。医師や看護師による医療的内容は健康管理表に記載され、家族との情報伝達や合意形成にも活かされています。		
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	終末期の支援は理想的にも取り組み、医療関係者・家族・職員が方針を共有し協力しながら、利用者・家族の望まれる重度化・終末期を支援しています。入居時やその段階において、家族からターミナルケアに対する考え方、要望をそれぞれ同意書をもって確認し、支援面での予想される案件について、医師から講義をいただくことも行なっています。		
<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	規定を整備し職員に対して個人情報・プライバシー保護について明確に示し、物事の道徳的な考え方や利用者への尊厳的な対応を日頃から、場面ごとに指導しています。利用者を尊重する対応に心がけ、記録での造語使用や取り扱いに留意しています。		
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	介護度が高い状況にあっても、利用者が、どのように過ごすことを望んでいるのかを一人ひとりの職員が把握に努め、職員で共有しながら、意向に沿うようさりげない場面設定もしています。利用者のペースを支え、何事も良しか否かの自己決定を引き出しています。		

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	座りながらゆっくりとりんごの播りおろしやお盆をぶらす、味見など、利用者の負担感なども考慮しながら、できることを職員と一緒にこなしていただいています。食事が楽しくなるよう、ちゃぶ台を囲む食事や秋刀魚の炭焼き、行事食、祝い膳、外食など、豊かな雰囲気や季節感を取り入れています。		
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ず、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	最低週2回以上の入浴支援をしています。浴槽は3方向から移動可能なタイプを設置し、シャワー浴設備の充実や入浴が困難な場合は清拭を行ない清潔保持に努めています。入浴の声かけを工夫し、入浴時も安心して、ゆったり入浴していただけるよう支援しています。		
<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	センター方式を活用して何が利用者の楽しみごとや役割になるか、できることを一つひとつ検証しています。行事、レクリエーションでの楽しみごとや詩の創作、お箸のセットや毛布をかけてあげることなど、趣味や役割をしていただける能力や気持ちを活かしながら支援に取り組んでいます。		
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	冬期は積極的な外出は困難な状況ですが、冬を肌で感じられる機会を設けています。散歩や買物の他、行事的な外出はテーマを決め、色々なアイデアを検討し目的を有しながら取り組み、ホーム大型車両で普段行けない場所に家族の参加もいただき、ツアー旅行のように楽しく外出しています。		
<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	通所事業所と兼用の玄関は夜間帯のみ施錠をしています。運営者は、鍵をかけることでの利用者にもたらす弊害や閉塞感について職員に教示し、見守りを重視し、利用者が外出の意向を示した際は職員が同行しています。		

岩見沢市 グループホーム えみな栄町

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	消防署の協力や警備会社と連携を図り、年2回昼夜を想定した訓練を実施し、消火器訓練や非番職員の召集、利用者の安全確保や誘導がスムーズに行なわれるよう取り組んでいます。地域住民の方々の参加をいただく訓練や連携体制については課題となっています。	○	地域との連携や協力の体制作りは、地域との関係性が関与するケースがあります。収容・広域避難所とは別に、災害時に近隣住民の方々の一時的避難場所としても主体的な協力を示しながら、地域と一体となった災害対策を強化することを期待します。
<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	水分量は1300CCを目途に支援し、栄養バランスは関係書籍を参考に献立を作成しています。それぞれチェック表に摂取状況を記載し職員全員が把握しながら、過不足が生じないように支援しています。利用者の嚙下状況等に合わせた食事形態や代替食を提供しています。		
<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	台所と一体となった居間は、調理支度が真近で感じられ、湯茶道具も目に入り、利用者同士が容易に話しかけやすい生活感あふれるお茶の間の雰囲気があります。歩行訓練に役立つ長い廊下の壁面には思い出の写真を飾り、また、ウイルス除去型の加湿空気清浄機を設置し、環境整備に配慮しながら居心地良く過ごせるよう配慮しています。		
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	生活用品は、備え付けクロゼットに利用者の日々の利便性を配慮し収納されています。利用者・家族の意向で整え、馴染みの家具や調度品が持ち込まれています。思い出の写真や利用者が大切にしている物が置かれ、独自の空間となるよう支援されています。		

※  は、重点項目。