

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	0170201800		
法人名	ヒューマンリソシア 株式会社		
事業所名	グループホーム ヒューマンライフケア大倉湯		
所在地	札幌市東区北23条東5丁目5番21号 (電話) 011-731-4165		
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29日	評価確定日	平成22年3月26日

【情報提供票より】 (平成21年12月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 16年 3月 30日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤	21人, 非常勤 2人, 常勤換算 22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)	35,000~42,000 円	その他の経費(月額)	水光熱費30,000円 暖房費(11~3月) 10,000円
敷金	有() 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円) 無	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 29日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護 1	4 名	要介護 2	6 名		
要介護 3	3 名	要介護 4	3 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 85.3 歳	最低	77 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ラベンダー在宅診療クリニック、平澤内科呼吸器科他
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

近所に大きな体育館や公園のある地区の住宅地に建てられた2階建て2ユニットのグループホームです。建物内はゆったりとした造りで、居間と食堂が広く一体的に配置されており、トイレや風呂も広く、エレベーターも設置されるなど、バリアフリーが行き届いています。法人の隣接するデイサービスの大浴場を利用したり、ピアノ演奏を聴きに行くなど、多彩な楽しみが持っています。利用者と職員が家族のように会話し、和やかな雰囲気を作っています。また職員間の人間関係も良好で、利用者の安心に繋がっています。看取りケアについても経験とスキルをもっており、希望に応じて、ホームで長く過ごしていただくよう心がけています。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	<p>前回評価での主な改善課題とその後取組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前年の外部評価の結果については「取り組みを期待したい項目」の改善すべき点を話し合い、改善した項目もありますが、改善計画シートなどを用いた計画的な取り組みは行なわれていませんので、シートなどを用いてサービス向上に向けて計画的に取り組むことを期待します。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価は職員全員が各自記入し、ユニット毎意見を集約して作成し、疑問点は話し合って解決しています。</p>
	<p>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)</p> <p>運営推進会議は2ヵ月に1回のペースで開催され、地域包括支援センター、町内会長、町内会福祉部長、民生委員、利用者、家族などの参加をいただいています。行事報告や避難訓練、看取り、外部評価結果などをテーマに話し合い、意見交換しています。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議に家族の意見をいただいたり、来訪時に意見を聞いています。一方、意見箱の設置やアンケートの実施はなく、家族等の意見を積極的に得ようとする取り組みは不足していますので、家族の来訪時にいただいた意見を適切に記録して職員で共有し、アンケート実施や意見箱設置による家族意見を収集する取り組みを期待します。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>日頃から散歩の際、住民の方々と挨拶を交わしたり、ホームに遊びに来ていただいています。利用者とともに町内会の運動会やお祭りを見に行ったり、隣接するデイサービスにピアノ演奏を聞きに行くこともあります。また、体験学習の中学生の訪問も受けています。</p>
重点項目④	

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	職員で作り上げたホーム理念「ひとりひとりの歴史と個性で輝く我家」を掲げています。この中の「ひとりひとり」という言葉に地域の方々も含めた意味を持たせていますが、地域との繋がりや関わりを重視していると解釈するのはやや難しく感じられます。	○	理念の中に「地域との関わり」について文言を加えるか、または理念に「地域との関わり」について、利用者や家族、職員などが、理解できる解説文を加えるなどの取り組みを期待します。
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	理念は簡潔でわかりやすいもので、玄関や事務所スペースに掲示しています。職員は理念の内容を理解し、ホームが地域の中で輝き、利用者や職員、地域の方々の尊厳を大切に考えて業務にあたっています。		
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	日頃の散歩で近隣住民の方々と挨拶を交わしたり、ホームに遊びに来ていただいています。利用者とともに町内会の運動会やお祭りを見に行ったり、隣接するデイサービスにピアノ演奏を聞きに行くこともあります。また、体験学習の中学生の訪問も受けています。		
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	自己評価は職員全員が記入し、ユニット毎意見を集約して作成し、疑問点は話し合っ解決しています。前年の外部評価の結果については「取り組みを期待したい項目」の改善すべき点を話し合い、改善した項目もありますが、改善計画シートなどを用いた計画的な取り組みは行なわれていません。	○	外部評価結果の「取り組みを期待したい項目」について、改善計画シートなどを用い、サービス向上に向けて計画的に取り組むことを期待します。

札幌市東区 グループホーム ヒューマンライフケア大倉湯

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	運営推進会議は2ヵ月に1回のペースで開催され、地域包括支援センター、町内会長、町内会福祉部長、民生委員、利用者、家族などの参加をいただいています。行事報告や避難訓練、看取り、外部評価結果などをテーマに話し合い、意見交換しています。		
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	運営推進会議に地域包括支援センター職員の参加をいただき、情報を得ています。また、区の管理者会議に出席し、市や区の担当者との関わりを持っており、運営に関する質問等は、担当者といつでも相談できる関係にあります。		
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	家族が来訪した際に利用者の暮らしぶりや健康状況などを報告しており、個人別にお手紙を書いて毎月家族に送付しています。一方「ホームだより」については作成されておらず、ホーム全体の様子を家族に伝えるには十分といえません。	○	ホームで開催した行事や普段の生活の様子、その他連絡事項など、定期的に家族に知らせるような「ホームだより」の作成を期待します。
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	運営推進会議に家族の意見をいただいたり、来訪時に意見を聞いています。また重要事項説明書にホームや外部の苦情、相談窓口を明記しています。一方、意見箱の設置やアンケートの実施はなく、家族等の意見を積極的に得ようとする取り組みは不足しています。	○	家族の来訪時にいただいた意見を適切に記録して職員で共有し、普段言いにくいような家族の気持ちをアンケート実施や意見箱設置により、家族の意見を積極的に収集する取り組みを期待します。
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	ユニット間の異動はありますが、必要最少限としており、離職が少なくなるよう、管理者などが職員の話聞くようにしています。退職者がある場合は、利用者が早く次の担当者に馴染めるよう、一人ひとりの声掛けの仕方などを詳しく引き継ぎしています。		

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)
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	運営法人がテレビ通信による全国規模での研修を実施しており、職員が受講しています。また資格取得に向けての対策講座も用意されています。外部研修にも計画作成者などが中心に参加していますが、職員の一部に留まっています。内部での研修も現在は開催されていません。	○	職員がより幅広く外部研修や法人の研修に参加できるよう、ホーム全体での職員の育成計画の構築や、体制作りを期待します。以前は開催されていた内部での研修も再開することを望みます。
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	管理者はグループホーム管理者会議に参加し、同業者と交流する機会を持っています。一方、職員は他のグループホーム職員と交流する機会はほとんどありません。	○	区の管理者会議の職員研修会等の事例検討会に職員が参加したり、他のグループホームと相互見学会などを行ない、サービス向上に繋げられる取り組みを期待します。
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	利用開始前に利用予定者にホームに来ていただき、納得の上利用を開始しています。ホームから病院や自宅に事前訪問し、顔馴染みになる場合もあります。利用開始後も利用者の情報に沿った話題を提供し、できるだけ早く馴染めるよう工夫しています。		
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	利用者に昔の風習や言葉、子供の育て方などを教えていただき、職員が学んでいます。またトイレやお風呂の介助の際に「ありがとう」という感謝の言葉掛けがあったり、「子育て大変だね」と声を掛けていただくなど、お互いに支えあう関係を築いています。		

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)
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	利用開始前から収集した家族や利用者へのヒアリングをもとに、思いや意向を把握しており、センター方式のアセスメントシートを活用しています。利用開始後に得られた情報も日誌等に記録していますが、共有化には十分とはいえません。	○	利用開始後に得られた利用者の生活歴や思いに関する情報についても、アセスメントシート等に記録したり、時には再作成し、共有化を図る取り組みを期待します。
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	当初の計画作成時に利用者や家族の意見を参考にアセスメントを行ない、管理者と介護支援専門員が中心に介護計画を作成しています。作成後の計画は家族に説明し、署名・捺印をいただいています。また、日々の記録の右側に計画内容を記し、日々計画を意識して介護にあたるようにしています。		
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	3ヶ月ごとに介護計画の見直しが行なわれ、利用者の状況に応じた都度の見直しも実施されています。ケアカンファレンスにおいて職員や看護師の意見をもとに見直しを行い検討内容を整理した上で次の介護計画を作成しています。見直し後の介護計画は家族の来訪時に説明されています。		
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	菓子や日常品の買物に利用者で行っていません。訪問理美容を利用しており、居室で家族が泊まれるよう布団を用意しています。元銭湯であった隣接するデイサービスの風呂を利用しています。		

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)
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	協力医療機関による月2回の往診を受けており、ほとんどの利用者が受診しています。通院支援は家族対応を原則としていますが、ホームで支援するケースが多くなっています。受診結果は週ごとの健康管理表に記録され、管理者または看護師から家族に報告しています。		
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	重度化した場合でも、できる限りホームで対応する方針としており、過去に複数の看取りを経験しています。「重度化対応、看取りに関する指針」を作成し、重度化した場合は医療関係者も含めて相談し方針を決める旨、家族に十分説明して書類を取り交わしています。		
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	利用者の誇りやプライバシーを尊重し、普段の言葉掛けやトイレ、排泄介助に気を配っています。個人記録等も適切に保管しており、個人情報保護に関する社内研修を徹底し、職員に試験を行なっています。面会簿は作成せず職員が来客者を日誌に記しています。		
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	利用者や家族から得られた思いや意向をもとに、利用者らしい生活ができるよう、ホームの都合を優先することなく、体調や希望に合わせて過ごしていただいています。起床や食事、風呂の時間など、その日の体調に合わせて調整しています。		

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	食事の下準備、調理、下膳、後片付けなどに利用者の協力をいただいています。献立は自分たちで作っており、職員は必要に応じて介護しながら、利用者と同じ食事を摂っています。利用者の能力に応じてミキサー食やトロミ食を提供しています。		
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	毎日入浴することができ、利用者は週に2回程度は入浴しています。遅番が夜21時までいるため、夕方から夜間にも入浴することが可能です。入浴を拒む場合は、無理強いせず足浴から始めたり、時間帯を変えています。		
(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	調理や後片付け、カレンダーめくり、カーテン開けなど、役割を持って手伝っていただいています。カラオケやマージャン、将棋、絵手紙作りなどの趣味もしています。隣接するデイサービスで行なわれるピアノ演奏を聞きに行くこともあります。		
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	夏季は天候がよければ、ほとんどの利用者が、公園やコンビニに散歩に出かけますが、冬季の外出機会は少なくなっています。また、年間を通した外出行事の企画も近隣公園の花見や町内の運動会程度で多くはありません。	○	年間を通して利用者の喜びのもてる外出行事を企画したり、冬季の安全な外出方法を検討して、全体的な外出機会の増加に向け、取り組むことを期待します。
(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	玄関は夜間以外は鍵をかけていません。ユニットから玄関に通じる戸にチャイムをつけ、把握できるようにしています。利用者が外に出ようとする場合は、職員が見守り、同行するようにしています。		

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	年2回を目処に日中および夜間を想定した避難訓練を実施しており、職員は定期的に救急救命訓練も受講しています。また運営推進会議で避難訓練や近隣の方々との協力体制について話し合っています。		
(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	ベースとなる献立をもとに、大まかなカロリーや栄養バランスを考慮して、食事の献立を作成していますが、栄養士等のアドバイスは受けていません。一人ひとりの食事や水分の摂取量を把握し健康管理表に記録しています。	○	作成した献立について、定期的に栄養士や保健士等の専門家による、カロリー計算やアドバイスをいただくことを期待します。
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	共用空間はゆったりとしており、清潔に保たれています。利用者の書道の作品や季節の装飾が飾られ、随所に親しみやすい調度品も置かれ、家庭的な雰囲気を作っています。温度や光、音なども適切に調節され、居心地よく過ごせるように保たれています。		
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	居室は利用者の馴染みの家具や仏壇、生活用品が持ち込まれ、安心して過ごせる場所となっています。居室の入り口には部屋が判別しやすい写真や表札を設置しています。		

※ は、重点項目。