

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 3月 21日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170401095		
法人名	サテラホーム 有限会社		
事業所名	グループホーム サテラホーム		
所在地	札幌市西区発寒11条4丁目5番1号 (電話) 011-667-8787		
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3月14日	評価確定日	平成22年3月25日

【情報提供票より】( 22年 2月 22日事業所記入 )

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 16年 5月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 12人、	非常勤 4人、 常勤換算 13.7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)	45,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費:16,500 円 暖房費:6,000 円(11-3月)	
敷金	有(45,000 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	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり		1,400 円	

### (4) 利用者の概要( 3月 14日現在 )

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	4 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.5 歳	最低	69 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	モエレ外科胃腸科・さくら歯科
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム「サテラホーム」は、JR発寒中央駅から徒歩10分程の住宅街に位置している。管理者や職員は、利用者の残存能力を活かして役割を持って生活できるように工夫しながら、利用者のペースを大切にゆったりと自由に過ごせるように心掛けて日々温かなケアを行っている。外出支援を積極的に行い、町内会の協力の下、地域活動にも積極的に参加したりホームの行事に招くなど、地域と共に利用者を支えているグループホームである。管理者の看護師免許を活かして早期退院に対応したり事業所内で点滴などの医療処置を行うなど、利用者の負担を軽減した柔軟な支援を行っている。職員と利用者の明るい笑顔は家族にも安心感を与え喜ばれている。

## 【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) 理念は今のままの言葉を大切に日々意識してケアを行う事を全職員で話し合い、再確認している。地域との交流、職員の異動報告、利用者の役割分担表示についての取り組みは行われている。同業者間の交流、重度化の指針、夜間想定避難訓練は今後も取り組んで行く意向である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価表を各職員に渡してそれぞれの職員の関係する項目を中心に記入してもらい、管理者がまとめ上げている。管理者は記入してもらった事で各職員の今後の指導に役立てる事ができると考えている。職員は日々のケアを振り返り、じっくり考える機会になると考えている。
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) 町内会役員、地域包括支援センター職員、家族、利用者などが参加して2ヶ月毎に開催されている。事業所の報告、消防署の出前講座や外部評価の結果報告を議題に取り上げ、町内会からは「地域と共に取り組んでいきましょう」という言葉ももらっている。また転倒防止の運動講習会の情報を提供してもらい、地域住民と共に参加している。
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) 「サテラ便り」を毎月発行して利用者の様子を写真を交えて報告している。家族の来訪時には、利用者と家族の時間を大切にしながら、利用者の様子を話して、家族の意見に耳を傾けるように心掛けている。家族から出された意見は全職員で共有し、すぐに話し合いを行い適切な対応ができるようにしている。
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) 利用者は町内会に個別に加入している。今年度は地域の敬老会と発寒神社祭りに全員参加して地域住民と交流している。また事業所では昨年度から計画していたフリーマーケットを開催し、利用者が散歩しながらチラシを配布したり豚汁や飲み物を販売するなど利用者全員が参加してたくさんの地域住民と交流を行った。

## 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	「尊厳を大切に、健康で安心して、家庭的な雰囲気の中でスタッフと共に生活することにより残存能力を最大限に引き出し生活の再編成を目指す安心できるお家」という考えを基に、開設当初に「ゆったりと自由にありのままに」という事業所独自の理念を作成している。		
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	理念はパンフレットに掲載し、事業所玄関と各ユニットの玄関に掲示している。管理者は、理念に沿って本人が自由にありのままに過ごせるように日々意識して指導している。職員も利用者のペースでゆったりと自由に過ごせるように日々理念を意識してケアに取り組んでいる。		
<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	利用者は町内会に個別に加入している。今年度は地域の敬老会と発寒神社祭りに全員参加して地域住民と交流している。また事業所では昨年度から計画していたフリーマーケットを開催し、利用者が散歩しながらチラシを配布したり豚汁や飲み物を販売するなど利用者全員が参加してたくさんの地域住民と交流を行った。		
<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	自己評価表を各職員に渡してそれぞれの職員の関係する項目を中心に記入してもらい、管理者がまとめ上げている。管理者は記入してもらった事で各職員の今後の指導に役立てる事ができると考えている。職員は振り返る事で自己流になっていた部分を反省し、じっくり考える機会になると考えている。		

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)
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>町内会役員、地域包括支援センター職員、家族、利用者などが参加して2ヶ月毎に開催されている。事業所の報告、消防署の出前講座や外部評価の結果報告を議題に取り上げ、町内会からは「地域と共に取組んでいきましょう」という言葉をもらっている。また転倒防止の運動講習会の情報を提供してもらい、地域住民と共に参加している。</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>管理者は市役所や区役所を週に数回訪問して常に顔見知りの関係を築くように心掛けている。生活保護や介護保険の手続き、おむつサービスなどの相談を行ったり、事務連絡なども電話で済ませる事なく可能な限り役所を直接訪問するように心掛けて連携を深めている。</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>「サテラ便り」を毎月発行して利用者の様子を写真を交えて報告している。「サテラ便り」は町内会に回覧して、利用者の様子を地域住民にも理解してもらうようにしている。個別の様子は数ヶ月毎に報告している。金銭管理は預かり金がないため、毎月請求書を領収書と共に家族に送付している。</p>		<p>毎月個別便りを発行する事で、利用者の様子を定期的に家族に伝えて行けるような取り組みを期待したい。</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>重要事項説明書に苦情相談機関を明記し、玄関に意見箱を設置している。家族の来訪時には、利用者と家族の時間を大切にしながら、利用者の様子を話して、家族の意見に耳を傾けるように心掛けている。家族から出された意見は全職員で共有し、すぐに話し合いを行い適切な対応ができるようにしている。</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>利用者の状態変化や職員の介護力のバランスを考慮してユニット間の異動を行う事があるが、日頃から職員がお互いのユニットの利用者と顔馴染みの関係を作っているため、利用者へのダメージは感じられない。離職する時は利用者へ報告してお別れ会を開いている。新人職員は積極的に利用者へ話しかけて、早めに馴染めるように心掛けている。</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>北海道認知症グループホーム連絡会などが主催する「認知症を理解する」研修会や、身体拘束廃止推進委員会の研修会などに経験年数に応じて参加できるようにしている。各職員は年間数回外部研修に参加して、申し送り時や会議の時に報告している。内部研修として、歯科衛生士を招いて口腔清拭や口腔ケアなどを学んでいる。</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>勉強会や研修会で交流すると共に、管理者は近隣の同業者に相談などを行い質の向上に努めている。一般職員も同業者の夏祭りなどのイベントに参加したり見学をして、レクリエーションや体操など日々のケアに役立てている。</p>		同業者と相互実習を行っていきたい意向なので、その取り組みを期待したい。
<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>利用開始前に本人の状況に応じて数回見学に来てもらい、納得してサービスが開始できるように配慮している。本人が来訪できない時は管理者と主任、副主任と一緒に数回面会に行き、本人と面識を深めながら状況を把握するようにしている。利用開始後は不安がないように声かけを行い、本人のリズムを尊重して危険のない限り好きなように過ごしてもらうようにしている。</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>職員は個々の利用者の残存能力を把握して、可能な範囲で掃除や食事の支度などを手伝ってもらうようにしている。また、会話の中で自分の知らない言葉の意味を教えてもらう事もある。夜勤の時にいたわりの言葉をかけてもらったり、日々の何気ない笑顔に、職員は精神的にも支えられていると感じている。</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)
<p><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></p>					
<p><b>1. 一人ひとりの把握</b></p>					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>職員は会話の中から本人の意向や思いを把握するようにしている。また、表情や食事の摂取状況、排泄状況などからも精神状態を把握している。会話からの把握が難しい時は、日々の行動から状況に応じてその時の思いや意向を把握するようにしている。</p>		
<p><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></p>					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>利用当初の計画は医療情報や家族からの情報を確認して、計画作成者は主・副主任などの意見を聞き、家族の意向を入れて暫定案を作成する。1～2週間の間に観察した情報をカンファレンスで交換し修正などを加えて介護計画を作成している。介護計画は電話で説明後郵送し、計画書に押印をして返送してもらい、来訪時に具体的に話し合っている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は毎月の職員会議で利用者の状態を確認し、変化がなければ3ヶ月目にカンファレンスで目標の達成度を評価し、次の計画に繋げている。転倒や体力の低下、精神症状などの変化に応じてカンファレンスで意見を交換し、家族とも相談して、その都度介護計画を作り直している。</p>		
<p><b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b></p>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	<p>家族の事情に応じての通院送迎や個人の要望に応じた送迎、利用者の思いを察してマンツーマンで外出に出かける事もある。管理者である看護師は事業所内で点滴などの医療処置を行い、入院回避や早期の退院で利用者の負担を軽減している。遠方の家族が何人でも泊まれるように食事と寝具類を準備している。</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>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>	<p>協力病院の2週間に1回の往診と週1回の訪問看護がある。また以前からのかかりつけ医の2週に1回の往診もある。他科の受診の際は管理者が同行し情報を提供する中で、それぞれの主治医と連携しながら関係を築いている。</p>		
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>	<p>利用契約時に重要事項説明書で「利用者への終末期の対応」を説明し同意を得ている。痛みや入院治療が必要な場合は事業所での対応が難しいと説明しているが、主治医の判断によって対応や方針が変わるので、その段階になって方針を決めている。書類での具体的な確認は行っていない。</p>		<p>終末期のケアについて、どこまでが可能なのか、利用者の状態によって状況も変わるので、看取りケアなどの対応方針を定め、家族、主治医と書面を用い、利用者の状態によって繰り返し確認を行うような取り組みに期待したい。</p>
<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>					
(1)一人ひとりの尊重					
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>	<p>入社時に個人情報守秘の誓約書をもらい取り扱いを徹底している。職員目線からの声かけや馴れ馴れしい言葉遣いがある時はその場で注意している。管理者は必ず利用者に確認してから対応するように申し送りなどで常に指導している。個人情報などの書類は事務所に保管し、プライバシーに配慮した来客簿を検討している。</p>		
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>	<p>食事時間や午前中の体操など大枠の決まりはあるが、食べたくない時は本人の意思に沿って対応し、体操も無理強いしない。オセロや将棋を楽しみ、散歩、買い物、外食などの要望に応え、利用者がどうしたいのか場面の提供をしながら、できるだけ思いに沿って対応している。</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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	管理者が利用者の好みや喜びそうな料理を入れて3日間の献立を作っている。数人が調理師の免許を持っており、正月料理や美味しい食事を提供し食事が楽しめるように配慮している。調理の仕方や味付けを聞きながら利用者に手伝ってもらい、下膳、テーブル拭き、食器洗いなどを職員と一緒にいき、会話を楽しみ食事を共にしている。		
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	いつでも入浴ができる態勢を整えており、週2回以上の入浴を行っている。基本的には午後からの入浴であるが希望に応じて午前中も可能である。入浴がない時に足の浮腫みや白癬の症状がある場合は足浴を行っている。できるだけ希望に沿って同性介助での入浴を支援している。		
(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	家事手伝いの他に、花壇の水やり、日曜大工、新聞やダンボールの整理、金魚の餌やりなどの役割があり、居間のプレートに仕事と名前を掲示している。職員は自立に向けての手立てを工夫し、意欲を持つように見守っている。男性利用者が多いので風呂上がりのビールや昼食会など、食べる楽しみが多い。		
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	夏季には近くの公園や近所の庭を見て回り毎日のように散歩している。2～3名での外食や買い物、ドライブなど外気に触れ、車イスや歩行器使用の利用者も一緒に外出している。また全員が毎週の土、日に交替でファーストフード店に出かけるのを楽しみにしており、冬季も継続している。		
(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	6時～20時まで玄関に鍵をかけていない。外玄関に鈴を付け、1階のユニット入口のチャイムの音で出入りを把握している。外に出たい時は利用者の生活習慣から思いを受け止め、本人が納得するまで一緒に付き添っている。		

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	消防署の協力の下、火災訓練を年に2回実施している。災害時のマニュアルや連絡網を作成し、消防署や町内会との協力体制ができており、事業所内に食品や避難袋を用意し災害に備えている。避難訓練に家族や住民も参加しているが夜間を想定した訓練は行っていない。		運営推進会議の議題に載せて、避難時には住民の役割分担を話し合い、夜間を想定した火災避難訓練の実施に期待したい。また、全職員の救急救命の訓練も2年に1回は受講できるように期待したい。
(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	個人の健康管理票に水分量と食事を記載し、水分不足には利用者の好みの飲み物で工夫している。以前に管理栄養士が作成していた献立を参考に、看護師である管理者を中心に栄養バランスに配慮し食事を提供しているが、協力施設の管理栄養士に献立表をチェックしてもらう予定でいる。		
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	共用空間の床や扉は木目の色調で、全体的に清潔感があり温かみがある。玄関や浴室の入口が床と同色のバリアフリーになっており、利用者が違和感なく移動できるように工夫されている。壁には利用者と共同作成した季節の作品が貼ってあり、観葉植物や金魚鉢が置かれ、階段には職員のメッセージ入り写真が貼ってあるなど、利用者と共に暮らす温かい雰囲気が感じられる。		
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	自室が識別できるように、好みの暖簾と入口に顔写真を掲げている。馴染みの家具や仏壇を持ち込み、壁にはいつでも眺められるように家族の写真を貼っている。隣のフリーマーケットから買ってきた装飾品なども飾ってある。湿度計を備えて適切に調整している。		

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。