

1. 評価結果概要表

作成日 平成22年4月6日

【評価実施概要】

事業所番号	0173100330		
法人名	社会福祉法人さつき会		
事業所名	多機能型グループホーム鷹栖なごみの家		
所在地	〒071-1201 北海道上川郡鷹栖町南1条1丁目1番20号 (電話) 0166-59-3321		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	札幌市中央区北2条西7丁目1番地		
訪問調査日	平成22年3月5日	評価確定日	平成22年4月6日

【情報提供票より】(平成 22 年 3 月 5 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	18 人	常勤 12 人, 非常勤 6 人,	常勤換算 15.2 人

(2) 建物概要

建物構造	準耐火構造・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)	34,500 円	その他の経費(月額)	15,000 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(2月15日現在)

利用者人数	18 名	男性 6 名	女性 12 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名
要介護3	7 名	要介護4	2 名
要介護5	4 名	要支援2	0 名
年齢	平均 87.44 歳	最低 78 歳	最高 100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団浅井医院・鷹栖町立歯科診療所
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所の運営法人は、特別養護老人ホームなど色々なサービスを展開している。地元住民・事業所との協働の精神を大切にしており利用者や家族と信頼関係を構築している。利用者が安心して地域住民や自然と触れ合いながら暮らし、一人ひとりの意向や希望を尊重しながら、その人らしい楽しみのある生活を送れるよう努めている。スペースにゆとりのある事業所内は無垢の木材や木製の家具を使用し、落ち着いた雰囲気になっている。また、全職員でつくりあげた利用者主体の視点に立った基本理念を日常のケアサービスに活かしており、管理者や全職員は言葉遣いの大切さを認識し、個々の利用者に合わせて良質なサービスを提供するよう努めている。

【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の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の外部評価で今後も引き継ぎ取り組む課題となっていた、理念の実践については、管理者は利用者や家族に理念を掘り下げ、具体的に「認知症介護の創造」・「尊厳に満ちた環境」・「共に生きる」の三点を明示している。また、ケアについて職員と話し合う機会を持ち、実践に努めている。</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>管理者は評価のねらいや活用について深く理解しており、日々の業務や地域活動を点検する良い機会と捉えている。また、日常気付かない新たな問題点の発見につながることから、全職員で取り組み、サービスのステップアップに活かしている。</p>
	②	<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>運営推進会議は幅広い職種の委員で構成し、2ヶ月に一度開催している。会議では、管理者が事業所方針の説明や利用者の状況などの報告をしたり、地域住民に事業所主催の行事などに参加を依頼している。委員から出された意見や要望を事業所の質の向上に活かしている。また、当事業所は会議の名称を「応援の会」とし、和やかな雰囲気で行っており、会議を通して地域住民との連携を図っている。</p>
重点項目	③	<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>運営推進会議など、利用者家族の立場からの意見や要望を気軽に伝えることができる機会を設けている。また、職員は家族へ月1回手紙で状況報告しており、行事の際や来訪時などにも意見を聞くよう心がけている。家族から出された意見や要望については、ミーティングで討議し、ケアサービスや運営に反映させている。内部、外部に苦情相談機関を設けるとともに、苦情処理における対処方法を明文化している。</p>
重点項目	④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、多岐に渡り、積極的に地域とかかわりを持つよう働きかけている。また、事業所内の交流スペースをボランティア活動や催し物に活用し、訪れる人達と利用者との新たな交流につながっている。また、広報誌を通じて認知症等の情報を発信するなど地域福祉の架け橋的役割も同時に担っている。利用者本人がより良く暮らし続けるために、さらに地域との協働に努めている。</p>

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. 理念の共有					
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	「自分らしく心豊かに楽しくいきる」を基本理念とし、職員は利用者が安心して地域に住み続けることを支えるため、日々のケアにおいて尊厳を守り、一人ひとりの意志と行動を尊重し、その人に合った生活を創り出すため、居心地の良い馴染みの関係を大切にしている。		
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	管理者は理念の共有及び実践を重要視しており、利用者や家族に理念を掘り下げ具体的に「認知症介護の創造」・「尊厳に満ちた環境」・「共に生きる」の三点を明示している。また、職員会議で特に言葉遣いを意識し、サービス提供時に理念が活かされているかを確認している。		
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	利用者が地元で暮らし続けるため、町内活動など、地域と関わりを持つよう働きかけている。また、事業所内の交流スペースをボランティア活動や催し物に活用し、訪れる人達と利用者との新たな交流につながっている。さらに、広報誌を通じて認知症や介護等の情報を発信するなど、事業所機能の還元も同時に行っている。		
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	管理者は評価のねらいや活用について理解し、事業所の向上に活かす取り組みの重要性を認識している。また、自己評価は職員が個々にシートへ記入を行い、職員一人ひとりがケアを振り返り、気づきの機会として作成している。外部評価の結果は、職員会議で報告し、ケアサービスの質の確保に取り組んでいる。		

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	運営推進会議は地域の幅広い委員によって構成し、2ヶ月に1度開催している。会議では事業経過やサービス内容等について報告し、意見交換をしている。また、利用者の地域活動や事業所行事に関する打ち合わせなどを行い、運営推進会議を通して地域住民との連携を図っている。		
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	市の担当者や地域包括支援センター職員とは、事業所の実情やケアサービスの取り組み状況を報告するなど、日常的に連携を図っている。また、社会福祉関係者との情報交換なども行っている。さらに、町職員の新任研修の活用場として事業所を提供し、カリキュラムの一部も担っている。		
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	家族には毎月手紙を送付し、利用者の生活情報や写真を掲載することで現状を伝えている。また、家族の来訪時や電話報告などの際に、家族の思いを汲み取るよう努めている。金銭管理については出納帳のコピーを送付し、領収書は来訪時に渡している。		
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	内部及び外部機関の苦情相談窓口を玄関に明示している。日ごろから家族との交流を図り、意見や要望を表出しやすい雰囲気づくりに心がけている。家族から出された意見等も真摯に受け止め、それらを運営に反映している。		
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	運営者は利用者や職員の馴染みの関係を重視しており、ユニット間の職員を固定化しケアを行っている。事業所として待遇や内部、外部研修の充実に取り組み、離職を最小限に抑える努力をしており離職は少ない。職員の交代がやむを得ない時には、利用者丁寧に説明し、家族には手紙などで事前に説明するなど、利用者のダメージを防ぐよう精神面に配慮している。		


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、内部研修で職員個々のスキルアップを目指し、感染症や救急救命等、働きながらの技術及び知識の習得に努めている。外部研修では職員それぞれの段階に応じて、自発的な参加を促すなど研修を受ける機会を確保している。また、先輩職員が新人研修を行っている。		
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	運営者は同業者との連携や交流の必要性を認識しており、高齢者ケア研究会に加盟し、他を知るにより自己サービスの気づきにつなげている。また、職員は実践者研修等で他グループホームと相互実習を行うことで、ネットワークを広め、サービスの質の向上に努めている。		
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、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	本人や家族の個々の状況に応じて、それぞれの思いを受容ながら対応を行っている。職員や他の利用者との馴染みの関係の構築にも努め、利用開始直後は、特に不安を取り除くような対応に心がけている。		
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	事業所の基本理念に基づいて、「自分らしく心豊かに楽しく生きる」ことに心がけ、利用者一人ひとりの人格を尊重し、思いを知り理解することに努めながら生活を支援している。また、職員は利用者から野菜づくりや海苔巻きの作り方など、生活知識を学ぶこともあり、より良い関係を築いている。		

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	職員は日々の暮らしの中で、常に利用者一人ひとりの思いに気付き、本人の意向を把握するよう努めている。買い物や孫の結婚式に参加するための洋服選びから当日の出席に至るまで職員が付き添うなど、個別でできる限りの対応している。		
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	独自のシート等を用い、日々の関わりの中で常に一人ひとりに関心を払い、意向を受け止め、介護計画に活かしている。介護計画が、より利用者主体の生活を支えるための計画になるよう、本人や家族の意見を踏まえ、介護支援専門員を中心にチームで介護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	介護計画の見直しの際には、一人ひとりの実情に沿っているかを毎月のモニタリングや個別記録と照らし合わせ、職員間で確認している。また、利用者の体調に変化が生じた場合は、その都度家族に説明し、介護計画を修正及び追加するなどして、本人や家族から同意を得てから、新たな介護計画を作成している。		
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	外出、外泊など、利用者や家族の要望に応じて、満足が得られるよう個々の思いに配慮して柔軟に支援している。また、事業所内に設けている交流スペースで、ボランティアによる催しや地元高校生のヘルパー3級取得などへの支援もしている。		

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)
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	協力医療機関及び専門医への通院対応も、利用者や家族の要望に応じて支援している。その際、職員から家族へ受診内容等を報告し、職員間でも共有している。また、医師の指示により看護師が中心となりリハビリも行っている。		
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体制により、重度化した場合や終末期の利用者と家族を支えるため、最大限の支援を行っている。状況の変化に応じて、関係者間で段階的な合意形成を、その都度図っている。また、職員は統一したケアに取り組むよう話し合っている。		
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	個人情報を用いる際には、使用目的や範囲を利用契約書に明示し、秘密保持と法令遵守の取り扱いをしている。職員は声かけに十分配慮し、プライバシーや誇りを損ねることのないよう努めている。また、職員会議でも意識の向上を図っている。		
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	利用者の意向や考えを大切にしながら、一人ひとりの生活リズムに配慮した支援に努めている。また、同じ施設内にある交流スペースでの催し事へ参加する中で、利用者の得意とすることを自然に発揮できる場面づくりの支援をしている。		

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)
(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	日々の献立は栄養士が作成し、旬の食材や利用者の嗜好を反映したメニューとなっている。また、外食やユニットごとでの食事会も取り入れ、食事に変化を付け楽しみになるよう工夫している。毎月、手作りおやつを実施し、利用者の能力が発揮できる場面づくりも行っている。		
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	原則的には週2回となっているが、利用者の生活習慣や希望を尊重して、できる限りの範囲で入浴がゆったりと楽しめるよう支援している。また、入浴を拒む傾向にある利用者にはタイミングを見計らい対応し、時には就寝前に手浴や足浴も行っている。		
(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	本人や家族から一人ひとりの生活歴や関心ごとなどを把握し、日々の暮らしの中で役割、気晴らしのできる場面を作るよう心がけている。日々本人の意向を尊重しながら、事業所内外の行事の参加や書道、生け花等自分らしさを蘇らせるよう支援している。		
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	気分転換につながるよう、日々の散歩や買い物、ドライブ等一人ひとりの希望に沿った個別外出に努めている。また、年間を通して、季節を肌で感じられる外出支援に取り組んでいる。外出機会の減る冬期間は、屋内での活動の充実に力を入れている。		
(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	利用者に外出傾向がある場合には安全に配慮して声かけしながら付き添っている。職員の見守りと連携を図るとともに、玄関にセンサーを取り付けるなどして、日中は鍵をかけないケアに取り組んでいる。		

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	非常災害時の対応について具体的計画を整備し、消防署の協力を得て年2回、避難訓練を利用者も参加して実施している。その際、自動火災報知機や消火器などの点検も行っている。		
(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	日々の生活の中で、利用者の嗜好品や苦手なものを生活習慣などから把握するよう努めている。また、栄養士による献立や栄養マネジメントで利用者それぞれの栄養バランスに配慮した食事内容となっている。水分量等を個別記録に記載しており、職員間で共有している。		
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	食堂とリビングが独立しており、スペースにゆとりがある施設内は無垢の木材や木製の家具を使っており、家庭に近い設えとなっている。また、明るく清潔感に満ちたリビングは家族や利用者同士の団欒しやすいよう椅子やテーブルを配置している。浴室も明るく清潔感がある。		
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	利用者の意向や家族の協力を得て、個々に応じた生活しやすいような居室づくりを支援している。使い慣れた家具などを持ち込み、手作りの品や写真等も飾り、居心地の良い居室となっている。		

※  は、重点項目。