

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 4月 7日

【評価実施概要】

事業所番号	017600372
法人名	(株) マルベリー
事業所名	グループホーム むくもりの家
所在地	〒077-0042 留萌市開運町3丁目8-3 (電話) 0164-42-5477

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22年3月5日	評価確定日	平成22年4月7日

【情報提供票より】 (22年2月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 11 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	16人, 非常勤 0 人, 常勤換算 8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋インコンクリート 造り
	5 階建ての 2 ～ 3 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)	水道光熱費 15,000円			
敷金	有 (円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (200,000 円) 有りの場合償却の有無 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 1,200 円			

(4) 利用者の概要 (2月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護 1	4 名	要介護 2	5 名		
要介護 3	3 名	要介護 4	3 名		
要介護 5	2 名	要支援 2	1 名		
年齢	平均 82.7 歳	最低	62 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	留萌記念病院・江戸歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

留萌市の中心部にある5階建ビルの2～3階部分が当事業所となっており、1階はデイサービス、4～5階はシルバーマンションの、いずれも同母体組織が運営する施設を併設している。相互に連携し合い、利用者同士は日常的に交流が行われており、高齢者の社交場を思わせる溶け込みやすい雰囲気を持っている事業所である。「苦情は事業所の宝」と考えられており、家族が表現することが難しい心情等配慮し、来訪時の会話を重視し要望などは記録に残して組織的に対応・処理を行ない、サービスの質の向上に活かしている。職員同士の仲が良く一致団結の組織作りを通して介護の質を高め、利用者の和やかな生活支援を行なっている。また、毎月、利用者の事業所における生活の様子や受診状況・心身の様子を詳細に書面で報告されている、利用者は雰囲気の良い環境の中自分らしい生活を送っており、家族にとって安心感の高い事業所である。

【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)
	前回評価の主な改善課題は6点あったが、4点については管理者が中心となり既に改善がなされている。運営推進会議の活性化と災害対策については、継続課題として検討が続いている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)
	ユニット単位に、管理者が自己評価の全項目について、個々の職員とヒヤリングを行ない、「取り組みの事実」と「取り組みを期待したい内容」を整理・纏めたものを全体会議で確認し、サービスの質の向上に繋げている。
重点項目③	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)
	地域・行政・家族代表を構成メンバーに年2回開催した。利用者の生活の様子を始め、自己評価の内容や外部評価の結果を公表し、サービスの向上に活かしているが、運営推進会議の意義や役割などを再確認し、2カ月毎の開催と共に知見者など構成メンバーの拡大を図り、幅広い立場の人達から多くの意見を拝聴し、地域に開かれたサービスとして質の確保を図る事が望まれる。
重点項目④	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)
	事業所の入り口には、ご意見箱を設置し、関係書類には事業所と公的機関の苦情相談窓口を明示している。家族の苦情表現が難しい心情に配慮し、来訪時の会話を重視し希望・要望などは、内容により「苦情受付」か「連絡ノート」に記入し、組織的に対応し処理している。家族には月1回以上の来訪を呼び掛けている。
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)
重点項目④	町内会に加入し、元気祭を始めとする町内会行事や幼稚園の運動会などに参加している。敬老会・クリスマス会・餅つきなど施設の合同行事には、幼稚園児・小学生・自衛隊員が来訪し、演芸披露を受けている。施設の夏祭りは地域に開放し、施設利用者と地域住民が交流を図り、双方向的関係が築かれている。

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	事業所設立時に全職員で考え、基本理念を「ぬくもりある生活」とし、理念を支えるキーワードを6つ考え、地域の中でその人らしく暮らし続ける事を支えるサービスとして事業所の役割を反映した理念の内容になっている。		
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	理念はユニット入口に掲げ、諸会議の中で復唱し、日々のサービスの提供場面において理念を活かすように努めている。		
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	町内会に加入し、町内会行事の元気祭や幼稚園の運動会などに参加している。敬老会・クリスマス会・餅つきなど施設の合同行事には幼稚園児・小学生・自衛隊員が来訪し演芸披露を受けている。施設の夏祭りは地域に開放し交流を図り双方向的関係が築かれている。		
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	ユニット単位に、管理者が自己評価の全項目について職員とヒヤリングを通して記入し、纏めたものを基に、「取り組んできた内容」と「取り組んでいきたい内容」を確認し、改善に結びつけている。		

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	○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	地域・行政・家族代表を構成メンバーに年2回開催した。利用者の生活の様子を始め、自己評価の内容や外部評価の結果を公表し、サービスの向上に活かしているが、取り組みの活性化が望まれる。	○	運営推進会議の意義や役割などを再確認し、2か月毎の開催と共に知見者など構成メンバーの拡大を図り、幅広い立場の人達から多くの意見を拝聴し、サービスの質の確保に活かすことが望まれる。
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	市の担当者には、施設長とケアマネジャーが訪問し、事業所の状況報告と共に諸手続きの相談やすり合わせを始め、介護全般について具体的な指導を受けている。また、相互に情報交換を行い協働関係をつくっている。		
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	毎月、利用者の状況を中心に事業所における過ごし方や受診状況・心身の様子などをA3書面で詳細に報告している。また、写真満載の「ぬくもり通信」も発行し、行事の様子や職員の異動などについて報告している。緊急時は電話連絡を行なっている。		
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	事業所の入り口にはご意見箱を設置し、関係書類には事業所と公共機関の苦情相談窓口を明示している。来訪時の会話から、内容により苦情受付票か連絡ノートに記入し、組織的に対応し処理している。		
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	施設内の異動は原則として行わず、利用者や職員の馴染みの関係維持に努めている。管理者による職員への相談など個別対応を通して働きやすい職場環境づくりが行なわれ、止むなき離職には、全職員でフォローし利用者への不安緩和に努めている。		


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. 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	職員は、年間の研修計画を下に職場の立場や経験などに応じて外部研修を参加し、研修内容により全職員に伝達を行なっている。介護の今日的課題に対しては、介護福祉士が中心になり勉強会を行なっている。	○	新人職員に対する研修は、育成方針を基に年間の研修計画を立て、事業所の約束事や介護マナーを始め知識・技術など、働きながら学びの機会を確保し、介護職員の育成を期待する。
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	運営法人に関連する他都市のグループホームとの相互交流があり、サービスの質の向上に活かしているが、同市内の他法人との交流・連携が行なえる具体的な取り組みはできていない。	○	他法人の同業者と相互に見学・研修・事例検討などを行なうなど、サービスの向上や職員育成に役立つ実践的な交流・連携を通し、同業者同士が協働し質向上へ取り組むネットワーク作りを期待する。
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	同施設内のシルバーマンションやデイサービスからは、馴染みの関係ができていての入居であるが、在宅や病院からの入居は、訪問・見学をお願いし馴染みの関係づくりを行なっている。希望があれば宿泊体験もできるようになっている。		
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	職員は利用者との日々の生活場面で、楽しみや喜び・こだわり・不安などを利用者本位に考え、一緒に生活し、その人らしく暮らし続けるように支援している。また、利用者の得意分野における力の発揮場面をつくり、お互い様の関係性を築いている。		

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	入居時のアセスメントとや家族からの情報を始め、つぶやき・表情・目の動きなどから思いや意向を本人本位に検討・把握し、連絡ノートを通して全職員が共有を図っている。		
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	担当者によるモニタリングや家族の要望などについての報告を基に、全員でケアカンファレンスを行ないケアマネジャーが作成し、家族の同意を得ている。完成した介護計画は全職員で確認している。		
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	ユニット会議で全職員を対象に毎月検討し、短期3カ月・長期目標は6カ月に見直しを行なっている。見直し前の状態変化時には、カンファレンスを行ない現状に即した新たな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	本人・家族の状況や要望に応じて、かかりつけ医・理美容院の送迎を始め、イチゴ狩りを兼ねてのドライブなど、柔軟に自主サービスの支援を行なっている。		

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)
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	協力医により2週間隔の往診やかかりつけ医の受診など、適切に健康管理が行われている。協力医とかかりつけ医は連携し、診療結果は事業所を通して、家族への連絡は都度行なっている。		
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	重度化・終末期に関する指針・合意文章は作成されていないが、入居時には本人・家族に対して口頭で説明し、協力医療機関と連携し看取の世話をすることで合意し、家族・医師・事業所により方針の統一を図っている。	○	重度化・終末期に対する対応指針を定め、家族・医師・事業所で話し合いを持ち、状態変化の度に、家族の気持ちの変化や本人の思いに配慮した支援を期待する。
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	利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねないように個々に応じた適切な言葉掛けを全職員で取り組んでいる。記録などはステーションの施錠つきロッカーに保管している。入浴時の羞恥心にも注意を払っている。		
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	全てが利用者の希望通りにはなっていないが、起床・就寝・入浴・食事など、強制することなく利用者のペースにそって見守りながら、個別性の支援に努めている。		

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	朝・夕食事時の一連作業には、調理・味見・下膳など、利用者の力を活かし職員と一緒にしている。昼食は施設内の食堂より、個別化に配慮した食事が届き、職員は利用者の心身状況に応じて一緒に食事・介助を行なうなど、事業所の特性を踏まえた食事となっている。		
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	利用者は午後4時までに入浴しているが、曜日・時刻を指定せず自由に入浴ができるようにしている。利用者の意向により同性介助や好みにより温泉の素を使用し、入浴を楽しんでいただくように支援している。入浴拒否者には言葉掛けや対応を工夫している。		
(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	ガーデニング・カラオケや床拭き・食器拭きなど、その人らしい得意・趣味・力を発揮する場面作りを通し、思いや活力を引き出し楽しみと充実感に繋がる支援を行っている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天気の良い日は利用者の希望に応じて散歩・買い物や花壇の水やりを楽しんでいる。ドライブ・花見を始め牧場や道の駅など、車椅子や施設の車を利用し、外出支援を行なっている。		
(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	全職員は鍵のないケアの大切さを認識し、玄関やユニットのドアは夜間のみ施錠し、日中は見守りを徹底し自由な暮らしを支援している。不測の外出には町内会を始め、運営推進会議を通して地域の協力をお願いしている。		

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)
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	設備点検を定期的に受け、災害を測定した避難訓練計画を基に消防署の指導を得て実施しているが、地域の協力体制や災害に備えた物品の準備などは不十分である。	○	5階建ての2～3階部分が事業所である条件下で、季節や昼夜を想定した避難訓練を消防・警察・地域住民が一体となり年間を通した実践的な訓練や災害に備えた物品の準備が望まれる。
(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	昼食を納入する食堂の栄養士や調理師の指導を受け、栄養バランスを考え彩や盛り付けを工夫した美味しい食事を提供している。食事・水分摂取を把握し、必要量の摂取調整を行なっている。		
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	居間兼食堂を中心に台所・浴室・トイレなどが使い易く隣接し、ゆったりとした空間である。家庭的な共用空間は、温湿度・換気・空調・音や光の調整がなされ、心地よい空間で造られている。		
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	居室には家族が用意した馴染みの調度品や生活用品を使い易く自由に配置し、利用者にとって安心して暮らせるよう支援している。利用者の多くは居間での生活が中心で、個人差もあるが生活用品などは少なめである。		

※  は、重点項目。