

1. 評価結果概要表

作成日 平成22年 3月 9日

【評価実施概要】

事業所番号	0177600285		
法人名	株式会社 緑苑		
事業所名	グループホーム メープル		
所在地	石狩市緑苑台東3条2丁目170番地2 (電 話) 0133-72-1129		
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3月4日	評価確定日	平成22年4月24日

【情報提供票より】 (22年 2月 23日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 5 月 10 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 12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)	39,000円	その他の経費(月額)	水光熱費 24,000円 暖房費(10~4月) 6,000円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	450 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (2月 23日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.1 歳	最低	74 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	琴似ファミリークリニック、茨戸病院、高台病院、友愛病院
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

石狩市の大型ショッピングセンター近くの住宅化が進む広い敷地に建つホームは、高齢になっても地域での満ち足りた日々を支えたいという運営者の志が伝わる工夫と設備が随所に盛り込まれた建物です。利用者が畑での収穫を楽しむことができる広い敷地と恵まれた自然環境の中で、利用者と職員が笑顔で支えあいながら穏やかな時間が流れています。管理者は全職員が利用者との信頼関係を築き、24時間安心してケアが受けられるよう職員の質を高める取り組みと、安心して長く働ける職場作りに力を入れています。職員の発案で利用者の思いをケア計画に活用するための新しい仕組み作りなど、理念の実践に向け研鑽を重ねています。

【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)
	前回の改善課題は「同業者との交流を通じた向上」で、利用者を変え行き来するホームがあり、一定の交流は行なわれています。しかし管理者は更なる交流の実施に意欲的であり、職員とともに交流の目的を明確化し、ケアや運営に活用することを次のステップとして予定しています。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	ホーム全体の質の確保と統一したケアの実践のため、職員全員で1ヵ月程時間を掛けて取り組んでいます。職員が項目を一つ一つ丁寧に考え、利用者に対する日々のケアを振り返り、ホームとしてのあり方を考えながら意見を交わしています。
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) 運営推進会議は2ヵ月に1回実施しています。家族や地域包括支援センター、地域住民の方々が参加して、よく利用している喫茶店を会場として活用しています。外部評価の結果や介護保険制度、ホームでの日々の様子や今後の課題について、いろいろな立場からの意見を出し合い、ホームの運営に活かしています。
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) ホームでは、利用者の生活の様子やリスクについてなど、家族の知りたい情報を詳しく伝えることで、家族の意見や希望を汲み取り、ケアや運営に活かしています。日ごろから何でも話し合える関係を大切にしながら、外部の窓口やホームの担当者などを伝え、いろいろな方法で意見を受ける仕組みがあることを伝えています。 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) ホームの重機を活用し近隣の高齢者宅の除雪のお手伝いや、挨拶などを通し気軽にホームに訪問していただけるよう、日常の交流を大切にしています。介護の相談やボランティアの訪問を受けるなど、様々な機会を活かしてホームの理解を促し、利用者の地域での生活が豊かなものになるように取り組んでいます。近隣の介護施設や学校、商店などの社会資源の活用も含め、新興住宅街での新たな関係作りが始まっています。

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)
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	平成16年の開設時に、運営者・管理者・職員が話し合い、介護への思いを理念に込めています。理念は誰にでもわかりやすい言葉で綴られ、「心と心のふれあい」の中、利用者の穏やかな生活を支える礎となっています。	○	近年、ホーム周辺は急速な住宅化が進んでおり、ホームは近隣との新たな関係構築に取り組んでいます。周囲の状況の変化に合わせ、利用者を支える理念の中に、既に取り組んでいる「地域の中で利用者を支えていく」という視点を盛り込むことを期待します。
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	理念が一つひとつのケアに活かされるように、管理者や先輩職員は新人職員に時間を掛けて丁寧に伝えています。理念の掲示や、申し送り時など日常的に理念に立ち返り、利用者にとってかけがえのない毎日を大切にしながらケアを行なっています。		
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	町内会に参加し、行事や挨拶を通じて親交を深めています。また、地域の介護保険施設や学校、商店などを訪問したり、地域の少年野球の応援や、その家族との交流でホームへの来訪を受けるなど、利用者が楽しみながら地域の多様な方々との交流を行なっています。		
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	自己評価の作成に1ヵ月ほど時間を掛け、職員全員が全利用者の状況を把握し、ホームとして統一したケアとチームワークの向上を目指し、2ユニット合同で評価を実施しています。項目ごとにそれぞれの職員の思いを話し合い、共有しながら進めることで、日々の業務を見直す機会としています。	○	毎年自己評価に取り組むことで管理者・職員共に、質向上や改善の実感を得ています。職員の力量が上がってきたことを勘案し、新たに評価のねらいと活用方法を再確認しながら、ユニットごとに自己評価に取り組むことによって、質の確保や更なる向上に大きな効果が期待されます。

石狩市 グループホーム メープル

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ヵ月毎に開催し、家族や地域、行政からの参加で、外部評価の結果の検討や行事の報告、介護保険や地域の状況など、幅広い話題を取上げています。時には退去後の家族が参加することもあり、様々な人の意見を運営に活かしています。		
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	毎月、ホームが適正な運営を行なうため、必要な連絡を行なっています。石狩市の担当者が来訪し利用者と食事を共にしながら、生活の様子を知っていただく機会を設けるなど、ホームの現状を知らせながら、助言や相談が円滑に行くよう関係作りを行なっています。		
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	体調の変化などは電話で随時連絡をしています。利用者の家族の年齢や事情に合わせながら電話や手紙などを活用し、きめ細かな報告を行なっています。毎月メープル便りを発行し、利用者の様子を写真入りで紹介すると共に金銭収支の報告をしています。		
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	外部機関の窓口とホームの相談窓口を定めています。家族の来訪時に気軽に話し合えるように、日ごろから利用者の様子など、管理者が積極的に報告し、家族の気持ちを汲み取るようにしています。意見等があった場合は日誌に記載し、申し送りで検討しています。		
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	運営者と管理者は職員の異動等による弊害を理解し、職場環境の整備を進め職員の長期的な育成に取り組んでいます。日ごろからユニットの垣根を越えて利用者と接しており、異動等がある場合も時間を掛けて利用者と馴染みの関係を作り、自然にとけ込めるようにチームで取り組んでいます。		

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)
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	新人職員には時間を掛け全ての業務の実践的な研修を行なっています。外部講師を招いて勉強会を行ったり、職員が積極的に外部研修に参加しています。受講後は伝達研修を行ない、職員が業務手順の改善に取り組むなど、知識を活かし向上心を持って働けるよう、ホームでは研修費を補助する支援をしています。		
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	石狩市内の管理者研修や、スタッフ交流会への職員の参加など、機会を捉えて交流をすすめています。管理者は職員の同業者とのネットワーク作りや交流がホームの向上に役立つことを理解し、他のホームへの見学を実施すると共に他ホームからの来訪を受け入れています。	○	管理者は、既に行なわれている他ホームとの利用者を交えた交流に加え、更に多くのホームとの交流を検討しています。職員が勤務するホームの特色を理解し、更に長所を伸ばしていくきっかけとして、またホームの活性化に役立つ取り組みの一つとして、意欲的な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、場の雰囲気に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	入居の相談があった場合は、利用者を訪問し説明をすると共に、見学や1週間ほどの体験入居を勧め、ホームの雰囲気などを確かめていただいています。入居前から利用者や家族から得られた情報や希望をもとに職員が話し合い、それまでの生活の継続にも配慮しながら支援を行なっています。		
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	家庭的な雰囲気を大切にしながら、心と心のふれ合いを通じてお互いの様々な感情を共有しています。利用者の持つ価値観や暮らしの知恵から学び、驚きや発見を通じて人生の先輩への尊敬の気持ちを伝えていきます。職員と利用者のスキンシップなどを通じてお互いに労わりあっています。		

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)
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	利用者の生活歴やセンター方式を抜粋したアセスメントを活用し、日々のいろいろな場面で職員が得た情報を蓄積し、利用者の意向の把握をしています。新しい取り組みとしてカードックス方式をアレンジし、更に利用者の希望を汲み取る仕組み作りを進めています。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	申し送りや介護記録からの日々の暮らしぶりや健康状態などの情報を盛り込みながら、利用者と家族の意向を介護計画に反映させています。多くの職員の視点や気付きを会議の中で検討しています。利用者本位の計画となるよう、書式の見直しなども随時行ないながら取り組んでいます。		
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た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	介護計画の実施状況の確認や評価は毎月の会議の中で行なっています。定期的にモニタリングも行ない、計画に位置づけられた目標に対する達成状況や評価を行なっています。介護計画の見直しは6ヵ月ごととなっていますが、変化があった場合は家族や医療機関などと連携を図り、迅速に見直しを行なうこととなっています。		
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	ホームには車椅子の利用者も安全に乗降できる福祉車両があり、利用者や家族からの外出等の要望に応えています。病院や友人宅を訪問する場合の送迎や、神社仏閣への参拝、買物など幅広い対応を行なっています。		

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)
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	入居前からの継続した医療が受けられるように、支援を行なっています。受診結果を家族やホーム内で共有し、利用者の日常的な健康管理に役立てています。看護師が常勤しており、必要な場合に医療につなげるなど、安心して生活できる仕組みを整えています。		
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	重度化した場合や終末期の看取りの指針を定め、契約時に家族に説明し同意を得ています。家族には、経過や今後の見通しを含め利用者の状況を伝えると共に、家族が宿泊する部屋の準備や、ホームとして支援できることを伝えています。医師との連携や職員の研修なども行なっています。		
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	職員は守秘義務を徹底すると共に、個人記録などの保管は事務所で行なっています。認知症の理解を深めることで、尊厳についても考え、人生の先輩として、言葉使いにも配慮しながら、その人らしく生活するための支援を行なっています。		
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	おおまかな日課はあるものの、利用者の生活習慣や体調、気分に合わせて生活ができる支援を行なっています。喫煙の習慣なども、健康に配慮しながら一定のルールを設けて継続できるようにしています。飲酒もお祝い事や行事に合わせて楽しめるようにしています。		

石狩市 グループホーム メープル

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は職員が1週間ごとに作り、季節感や利用者の嗜好やリクエストに応えるようにしています。出前やボランティアの出張ソバ打ち、寿司職人の訪問で目の前で好みのネタを握ってもらうなど、食事には変化を付けながら、食べる楽しみを大切にしています。		
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	重度化しても、安全に入浴の楽しみや気持ちよさを感じていただきたいという思いから、ホームには全身浴シャワーが設置されています。入浴の長さや順番など、利用者の気持ちを尊重しながら支援を行なっています。		
(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	生活歴など、収集した情報から利用者の趣味や特技などを把握し、能力に合わせて楽しみを提供しています。新聞たたみや布巾を縫っていただいたり、オセロゲームやマージャンで職員とゆったり過ごすなど、利用者の希望を叶えるようにしています。		
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	ホームの畑作業や散歩、近隣商店への買物など、天候や体調を考慮しながら、閉じこもりにならないように配慮しています。ドライブや気分転換の機会を多くすると共に、近所や交番などに日ごろからの見守りをお願いし、安全確保に努めています。		
(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	防犯上の観点から、夜間は施錠を行なっています。職員は虐待防止と施錠の弊害を学び、日中は利用者の様子を見守り、鍵をかけないケアを実践しています。外出の意向がある場合は一緒に出かけています。		

石狩市 グループホーム メーブル

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している	食品の備蓄やスプリンクラーを設置し、防火自主点検を行なうなど、日ごろから防災意識を高めています。利用者也交え避難訓練も実施するなど、非常災害時の安全確保に対するホームでの取り組みが継続的に行なわれています。	○	昼夜を問わず職員が対応出来るよう、避難訓練には全員で取り組む必要があります。また、地域住民の方々を含めた外部との連携や地域資源に対して、今後も継続的な協力の要請を行なっていくことを期待します。
(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	利用者の特性や栄養バランスを考慮し、毎日の水分は1200cc、食事は1400キロカロリーを目処に献立を立てています。栄養士のアドバイスをいただき、見た目に配慮しながら、一人ひとりの利用者が食べやすい工夫を行ない、摂食量と水分摂取量の記録を行なっています。		
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、トイレの増設など、利用者の身体状況の変化に対応した見直しが行なわれています。温度や湿度の管理をこまめに行なうとともに、室内は清潔に保たれています。季節の飾りや利用者の手芸などの作品を展示するなど、家庭的で温かみのある雰囲気となっています。来訪者も居間などで利用者と共にゆったりと過ごせるようにしています。		
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	自室で来訪者と談笑したり、趣味に興じたりと、一人ひとりに応じて寛げるように整えられています。使い慣れた家具や装飾品を飾り、それまでの生活の延長となるように心がけ、身体状況の変化に合わせて配置などにも工夫を行なっています。		

※ は、重点項目。