

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 12月 11日

【評価実施概要】

事業所番号	0171401151		
法人名	有限会社 ウジャト		
事業所名	グループホーム のぞみ		
所在地	北海道函館市亀田港町60番28号 (電話) 0138-62-5550		
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21年11月26日	評価確定日	平成21年12月16日

【情報提供票より】(21年 11月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 (平成) 16年 4月 17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 14人、	非常勤 2人、 常勤換算 12.6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	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 円	その他の経費(月額)	光熱水費:15,000円	
敷金	有(円)	無	暖房費:5,000円(10-4月)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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		1,300 円	

(4) 利用者の概要(11月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護 1	1 名	要介護 2	4 名		
要介護 3	7 名	要介護 4	5 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 82.11 歳	最低	56 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	平山医院・函館医師会病院・なるかわ病院・平田皮膚泌尿器科医院・上磯藤岡眼科 他
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホームのぞみ」は函館駅から北西に車で15分ほど走った閑静な住宅街にある。近くには大学や小学校などもある。車の往来の激しい道路もあるが少し奥まった場所があるので日中でも騒音は気にならない。アニマルセラピーとして各ユニットで1匹ずつ猫を飼っている。猫を飼い始めてから徐々に利用者の心が柔らかくなっていくような気がすると言った職員の言葉が印象的である。事業所独自のアイデアで、町内会の方と交流する機会として月1回程度パン作り教室を開催している。医療体制も充実しており、主治医をはじめ内科・脳神経外科・循環器科などの協力医療機関も必要に応じて24時間の医療連携体制を整え実践している。

【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)
	前回評価での改善課題であった市町村との連携については、運営会議に参加してもらったり、制度などの分からない点を電話やメールなどで積極的に相談し、連携を密に取るなどして改善に至っている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	全職員は自己評価の意義や目的を理解している。また、課題については全職員で話し合い改善に向けて真摯に努力している。
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)
	2ヶ月毎に運営推進会議を開催し、評価結果の公表、事業所からの活動や日常生活の様子を報告している。参加者からの指摘、質問、要望、意見などは議論を積み重ねサービスの質向上を図っている。今後は様々な立場にある方をメンバーに迎え、幅広い分野から議題を取り上げ、更なるサービスの質向上に繋げる取り組みを検討している。
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)
	内部・外部に苦情申し立て機関を整備し、その取り扱いについては運営規定や重要項目に明示している。玄関フロアには意見ポストを設置している。面会時に家族にさりげなく声がけをし意見や苦情を言いやすいよう雰囲気作りに努めている。出された意見はミーティングで話し合い運営に反映している。
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)
重点項目	事業所が月1回程度開催するパン作り教室に地域の方も参加してもらったり、町内会の絵手紙教室やカラオケ教室に参加するなど双方向的な交流を行っている。また幼稚園児の訪問もあり、事業所と地域が一体となった取り組みが充実しつつある。

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	全職員で考え「ゆとりある快適な生活環境を提供し、健やかに自立した人生を全う出来る様に地域において必要な福祉サービスを幅広く受けられる様援助」することを目的とした理念を掲げており、地域密着型サービスを目指した内容となっている。		
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	玄関やフロアーの目に付くところに掲示している。管理者は、共有化を図り実践に結び付けるために、カンファレンスやミーティングなどで職員が常に理念に立ち返ることが出来るよう取り組んでいる。		
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	夏祭りや新年会など町内の催しものに参加することはもちろんのこと、月1回ホーム主催の「パン教室」に町内の方たちも参加してもらい、相互的な交流に努めている。		
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	全職員が評価の意義を理解し、意見交換を行いまとめている。自己評価及び外部評価によって理念の再確認や課題の改善に向けて話し合いを行い、サービスの質の向上に繋げている。		

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	2ヶ月毎の開催に努めている。事業所からは報告や連絡事項を中心に行い、参加者からの指摘、質問、要望、意見などは議論を積み重ねサービスの質向上を図っている。	○	今後は、様々な立場の方をメンバーに迎え、幅広い分野から議題を取り上げ、更なるサービスの質向上に繋げる取り組みに期待したい。
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	市町村担当者、福祉事務所、保健所の担当者との連携強化に取り組んでいる。		
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	家族の来訪時に暮らしぶりや健康状態を報告し、4ヶ月毎に「のぞみ便り」を発行すると共に、毎月写真や担当者の手紙を添えて金銭管理報告を行っている。状態変化時にはその都度、電話で報告し相談している。		
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	家族の訪問時や電話の際などに、気軽に話してもらえるよう雰囲気作りに留意すると共に、玄関に意見ポストの設置や内部・外部に苦情申し立て機関を整備している。		
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	基本的に職員はユニット固定としている。退職や休職などの時は、ダメージの緩和に繋げるよう利用者の状態に応じて正しく説明をして、納得が得られるよう配慮している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
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>運営者は外部研修に多くの職員が受講出来るよう会社としてバックアップ体制を整え、研修後は報告会を開催して全職員での共有に努めている。内部研修も充実しており、テーマや担当者を決めて毎月実施するなど学びの機会を確保している。</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>南北海道グループホーム協議会に加盟し、研修会や親睦会に参加し、他を知ることで自己サービスの気付きに役立っている。</p>		
.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	<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>面接を繰り返しながら、本人や家族から希望や要望を聞き、それをスタッフと話し合い、また見学をしてもらい、本人の望む暮らしを引き出し、安心感を得てもらう努力をしている。</p>		
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	<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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>日常生活の中で包丁の使い方や料理の味付け、洗濯など利用者から教えてもらう場面が多い。また、そのような場面が多く持てるようセッティングや声がけに配慮し、お互いに支え合いながら生活を共にしている。</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)
<p>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p>					
<p>1. 一人ひとりの把握</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>日々の関わりの中で利用者の意向の確認に努め、家族からの希望や思いを汲み取り、職員間で情報を共有しながら検討を行っている。意思疎通の困難な利用者にはアイコンタクトや動作、表情から把握し、家族などから情報を得て、本人本位のケアに努めている。</p>		
<p>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</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>利用者の状態に合わせて1名から2名の担当職員を配置すると共に、全職員が利用者の24時間の様子や気付きを共有する体制を整え、ユニット会議で情報交換をし、担当職員、介護支援専門員、計画作成者が中心となって介護計画の見直しや作成を行い、実施している。</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>入居時は2週間から1ヶ月で見直し、個人差はあるが、その後は3ヶ月・6ヶ月毎にモニタリングを実施し、利用者担当職員が本人や家族からの意向や意見をユニット会議で検討し、新たな介護計画に反映させている。利用者の状態変化時や変化の兆しがみられた時などは臨機応変に対応策を検討し、適切な支援の実行に結び付けている。</p>		
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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</p>	<p>家族や利用者の状況・要望に応じて職員間で連絡を密にして速やかで柔軟な支援を行っている。また、認知症の相談を受けるなど事業所の持つ専門性の還元にも努めている。</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)
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	<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>本人や家族と相談しながら適切な医療が受けられるよう支援している。24時間の医療連携体制を確保しており、協力病院の定期的な往診もある。かかりつけ医と状態の報告を密にし、家族、事業所間などで情報を共有しながら支援している。</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>終末期ケア対応指針を定め、過去に2名の看取りを経験している。重度化・終末期ケアに至った場合は家族・医師・事業所間で話し合いや合意を重ねて、その都度医師から適切な指導を受け全職員に周知している。状態観察記録を詳細に行うことを徹底している。</p>		
. 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	<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>ミーティングやカンファレンスで職員の意識統一を図り、日々の関わりを振り返りながら、利用者のプライバシーや尊厳についての確認を徹底している。個人情報の記録は事務所の保管庫に入れて管理している。</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>基本的に起床・就寝時間を定めていない。散歩や買い物など一人ひとりの思いを大切に希望に沿うよう柔軟な支援に努めている。本人が望む暮らしの実現に取り組み、自由な暮らしを保障するケアの様子がうかがえる。</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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	メニュー作成担当者を配置し、献立に季節感を取り入れたり、希望や好みを取り入れるなど食事に変化をつけている。食事は職員と一緒に楽しくしている。おやつのだこ焼きをユニット間でおすそ分けするなどして楽しんでいる。		
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	基本的には入浴時間は午後からとしているが、利用者の希望に応じて午前中にも入浴出来るよう支援している。また、浴槽に入ることが困難な利用者のために前面が上下する特殊浴槽が用意され、心地良く入浴出来るよう配慮している。		
(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	利用者の出来ること出来ないことを見極め、また生活歴を大切に、男性はダンボールなどのリサイクル品の始末や簡単な大工仕事を役割とし、女性は家事仕事を中心に行っている。町内会の催し物や外食、美容院などに出かけたりと、利用者の希望に沿った気晴らしの支援をしている。		
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	天気の良い日や暖かい日は散歩やエントランスのベンチに腰掛けて日光浴を楽しんだり、買い物に出かけたりしている。男性の利用者は買った荷物を持つなど手伝ってくれる。		
(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	日中は鍵をかけないケアを原則とし、夜間は来訪者の予定がない限り防犯のため20時を目安に玄関の施錠をしている。朝は新聞を取りに行く利用者が鍵を開けている。		

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)
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	緊急時対応マニュアルや消防署とのオンラインシステムを整備している。昼・夜を想定した避難訓練を各1回と、年に1回パン教室を利用して年間3回定期的に訓練を実施し、避難経路などの確認を行っている。災害時における食料なども確保しているが、具体的な地域住民との協力体制など支援対策として十分ではない。	○	今後は、災害時に地域住民との連携が図られるよう運営会議などで協力を呼びかけ、支援体制の整備に取り組まれることを期待する。
(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	食事毎に検食をし、栄養バランスや摂取量などをチェックし、1日1500mlを目標とした水分量と共に記録して管理している。また、家族や医師と相談しながら、利用者の状態に応じてお粥、きざみ、ミキサー食など臨機応変に対応している。以前にIVHの経験もある。		
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	各ユニットの共有空間は明るく清潔感があり、採光はレースのカーテンなどを利用して調節されている。不快な音や光・臭いなどはない。居間には利用者直筆の習字を飾ったり、季節のインテリアが施されており、居心地の良い空間となっている。		
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	馴染みの家具や調度品・思い出の品などを持ち込み個々に応じた生活を大切に、居心地良く過ごせる居室作りをしている。家族の方も自由に宿泊出来るよう支援している。		

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。