

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 11 月 3 日

【評価実施概要】

事業所番号	0173600776		
法人名	株式会社 健康会		
事業所名	グループホーム しらかば		
所在地	〒059-1261 北海道苫小牧市ときわ町3丁目4番1号 (電 話) 0144-67-5401		
評価機関名	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ		
所在地	江別市大麻新町14-9 ナルク江別 内		
訪問調査日	平成21年10月28日	評価確定日	平成21年11月25日

【情報提供票より】 (平成21年 9月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年 3月 10日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 15人, 非常勤 4人, 常勤換算	11.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	全 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)	38,000 円	その他の経費(月額)	16,800+冬6,000 円
敷 金	有 (円) <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円) <input type="checkbox"/>	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	400 円	昼食 300 円
	夕食	500 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,200 円		

(4) 利用者の概要 (10月28日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1		要介護2		5 名	
要介護3	9 名	要介護4		1 名	
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 84.7 歳	最低	72 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	苫小牧日翔病院、道央佐藤病院、吉田内科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

道央道苫小牧西インターから近く、家族等が訪問するにも便利な位置にある。事業所の共用の空間は、明るく、静かで利用者にとって動き易い工夫をしている。利用者と職員は、和気あいあいと楽しげに声かけあっている。設立4年になるが、廻りは、新興住宅地となり住民も増え町内会として、特に子供たちとの交流があり、地域の構成員としての事業所になっている。市の行政とも連携し、消防署、保健所は、もちろん最近立ち上がった地域包括支援センターを活用して、サービスの確保と向上が、期待出来る事業所である。

【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) 2F非常口扉の取っ手は、利用者の安全面から近々取り替える予定となっている。センサーの取り付けは、より安全を検討している。床の軋み音も、順次対応している。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 運営者も参加して、職員双方で評価の意義を理解し、継続的に評価を行っている。サービス評価を積極的に活用して行こうと前向きな姿勢で職員の質の向上から、事業所全体の質の確保に活かしている。
重点項目②	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か月に1回運営推進会議を設けている。新興住宅街で町内会役員、民生委員、家族の代表の参加もあり、事業所の近況報告をし、利用者、家族からの要望や意見・助言についてもこの場で話し合いをしている。市との相談、連携もあるが、介護保険課、地域包括支援センター、保健所を活用しようと努めている。
	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) 月一回通信を発行し、担当者から手紙を渡し報告している。状況に変化があれば、電話でも随時生活状況を報告している。苦情箱を設置し、相談窓口にも、気軽に話し合える雰囲気作りを心がけ、話し合いによる改善を行っている。
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) 町内会の運動会、お祭り、演芸会等に参加している。近所のカルチャー教室に通う利用者もいる。事業所への慰問も受け入れ、積極的に地域との交流を深めている。今後とも町内会の諸行事には、継続的に参加し連携を深める努力をしている。

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	事業所のあり方を全員で検討し、地域に沿った理念に作り変えた。「その人らしく、心をこめて地域の人々とふれあう」利用者も職員も地域の一員として暮らすことを掲げている。		
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、フロアー、スタッフルーム等目のつく所に掲示している。業務連絡帳の表紙にも付けている。		
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	町内会の運動会、お祭り、演芸会等に参加し、隣り近所と交流を深めている。老人クラブとの交流があり、慰問も受けている。詩吟クラブに通う利用者もいる。		
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	自己評価は、全スタッフで行い、外部評価も日々のサービスを振り返りながら、改善点が見出された場合、改善に向けて、全スタッフで取り組んでいる。		

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	二か月に一仕事所関係者だけでなく町内会役員、民生委員、行政の方々も交えてサービスの質の確保と向上を目指して実施している。		
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	介護保険課が講師となった研修や保健所に食事のメニューにアドバイスをもらったりして質の向上につながる連携に努めている。		
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合わせた報告をしている	月一回「しらかば」通信や手紙で状況を知らせている。電話でも状況を知らせ家族の方にも理解されている。		
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	苦情処理箱を設けている。気軽に話し合える雰囲気作りにも心がけており、話し合いを持ち改善に活かしている。	○	遠方の家族の意向もあり、駐車場の確保を期待する。
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	スタッフの1F, 2Fとの交流を行い馴染みの顔ぶれを作り利用者のダメージがないように努めている。新職員は、通信や家族の来所時に紹介し、周知に努めている。		

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	新職員には、チェック表を使用し指導員を付けて初級者育成を実施している。中級・上級コースの講習もあり、月一回の内部研修を行っている他外部の研修にも参加している。		
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	市内の事業所の連絡会が年一回あり、情報交換をし、良質なサービスの提供に努め、経営者研修、管理者研修、職員交換研修をして質の向上に取り組んでいる。		
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	契約前に見に来たり、家族や本人に事業所の雰囲気、職員との触れ合いで馴染みが出来てから、家族や本人とよく話し合っ利用開始をしている。		
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	利用者は、日常生活で掃除、洗濯、調理、食後の後片付け、買い物等職員と一緒に参加している。人生の先輩として職員も日々学ぶことが多く、支え合いの良い関係が出来ている。		

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)
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	本人や家族に希望や意向を聞き、その人らしく生活が出来るよう職員間で話し合っている。		
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	可能な家族には、担当者会議に出席してもらい、本人、家族との話し合いを反映した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	三ヶ月毎に定期的に見直し、緊急時には身体状況を見て計画の見直しを行っている。		
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	一週間に三回のリハビリ、体調不良時の訪問介護利用、通院、送迎等柔軟な対応で支援している。		

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)
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	本人及び家族の希望を大切にし、かかりつけ医と連携を取り、受診の支援をしている。		
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	病状の急変や終末期に備え、本人、家族、協力病院と対応について話し合い、職員も対応方針を共有している。		
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	排泄の誘導、失禁時、更衣等には、細心の注意の言動で対応し、他者に気付かれないようにしている。プライバシーの尊重に充分理解している。		
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し、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	本人のペースを尊重し、ケアの内容で対応が優先順位から難しい場合もあるが、体調に合わせた日々の対応をしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食卓で職員も一緒に全員の顔を見ながら、和やかに食事している。利用者の意向を反映したメニューで調理、盛り付け、片付け等一緒に行っている。		
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	気の合う利用者同志入浴している。無理強いせず、好きな時間入浴している。利用者は、負担感、抵抗感なく入浴出来るようにしている。		
(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	利用者一人ひとりの得意なものを引き出し支援している。散歩、ドライブ、コンサート、外食ツアー等にも支援している。		
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	散歩、買い物、外食、ドライブ、町内会の行事、公園でのラジオ体操等積極的に戸外へ出る支援をしている。		
(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	日中は、利用者一人ひとりの行動を把握しているので玄関の施錠をしない。習慣上居室に施錠している利用者がある。		

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	緊急時の連絡網、防災マニュアルがある。消防署や地域住民と防災訓練も実施している。	○	2F非常口扉は簡単に開閉でき、夜間に外に出る恐れがあることから、施錠の検討が必要。火災警報器の設置についても早い取組みを期待する。
(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	食事量や水分摂取量のチェック表を使い個別に把握している。特にお茶の時間、外出後、入浴後に水分不足にならないように努めている。		
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	リビングと台所は、カウンターで仕切られ出入り自由で、利用者が我が家を思わせる雰囲気大切に、台所の音や匂いをただよわせている。全体の音、日光に注意し、花や装飾で季節感を取り入れている。		
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	馴染みの家具を持ち込んだり、お気に入りの物、使い慣れた物を置き利用者が安心、安堵できる生活を過ごせるようにしている。		

※  は、重点項目。