

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年 8月24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170501720
法人名	(株)メディカルシャトー
事業所名	グループホーム 白ゆり青葉
所在地	札幌市厚別区青葉町6丁目1 - 29 (電話) 011 - 895 - 8060
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19年7月31日

【情報提供票より】(平成19年6月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 10月 1日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	29 人 常勤 23人, 非常勤 6人, 常勤換算 12人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3階建て 1~3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)	46,000円~54,000円			
その他の経費(月額)	・水光熱費15,000円 ・暖房費7,000円(11月~3月)			
敷金	有( ) 円 無( )			
保証金の有無(入居一時金含む)	有( )居室料1ヶ月分) 無	有りの場合償却の有無	有 / 無( )	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,200 円			

### (4) 利用者の概要(6月30日現在)

利用者人数	27 名	男性	4 名	女性	23 名
要介護1	2名	要介護2	10名		
要介護3	10名	要介護4	4名		
要介護5	1名	要支援2			
年齢	平均 83.2 歳	最低	70 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	新札幌聖陵ホスピタル、こぶし心療内科、中野内科、眼科医院
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

郊外に位置した閑静な住宅地に建てられている。既存の建物をリフォームしているため、居室のタイプも様々であり希望に応じて提供している。ホーム内は全体的に明るく、居間は広々としている。畳の部分も設けてあり、ゆったりと寛げる場所となっている。職員は、常にケアについて話し合いを持っている。介護計画書も、各ユニット毎アイデアを出し合い書式の違う利用者本位の介護計画書を作成している。管理者をはじめ職員は、利用者の声に耳を傾け出来る限り希望に応じた支援をしている。「ゆったり」「たのしく」「えがおで・・・」の理念どおり、利用者の表情も明るくゆったりとした暮らしをしている様子が覗えた。運営者、管理者、職員は改善点に向けた取り組みについて全員で意見を出し合い、尽きる事のないケアサービスの質の向上にも情熱を持って取り組んでいる。

## 【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)
	権利・義務を書類にわかりやすく明示され、各ユニットの浴室はリフォームし段差をなくし車椅子も可能である。玄関ロビーの飲料自動販売機について、何度も話し合いをした結果「利用者がお金を使う楽しみがあっても良いのではないかと結論に達した。実際、家族やお孫さんの来訪時に、ご馳走することを楽しみにしている利用者の方もいる。
	今回の自己評価に対する取組状況(関連項目:外部4)
重点項目	運営者、管理者は評価の意義と活用の仕方について周知・徹底を図り、各ユニット毎に全職員で実施した。自分の考え方、今後の対応など詳細に記入しており更なる質の向上に向けた取組を図っている。
	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取組(関連項目:外部4,5,6)
重点項目	2回開催しており、運営理念や状況報告などを行っている。ホームは2ヶ月に1度の開催を望んでいるが、時間帯や民生委員出席の依頼をしているところであり、予定通り開催できない状況にある。理解をして頂けるよう引き続き働きかけをし、推進会議が順調に再開できることを期待する。
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)
重点項目	家族との関係は良好で、意見箱も設置している。毎月発行している機関紙と、個人用の写真を載せたホーム便りで日常の暮らしぶりや行事の様子などを伝えている。来訪時に、利用者の様子をお知らせしたり、家族からの意見や要望などを伺い今後の運営に反映させている。
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	管理者は町内の防犯、防災委員を担っており、会議や行事にも積極的に参加をしている。近所の方も気軽に立ち寄り顔見知りの方もいる。また、地域のボランティアの方が踊りを披露してくれたり、地域とホームの絆の強化に繋がっている。

## 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)
<b>理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	開所以来、法人が定める独自の経営理念と運営理念を掲げている。理念は、地域密着型サービスの意義を理解し、地域の一員としての人間関係を築き交流を深めるという内容になっている。		
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	理念を共有するため管理者と職員は、毎日の申し送り時に、理念を復唱している。また、具体的なケアについて話し合い、実践に向けた取り組みをしている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	管理者は、町内の防災、防犯委員を担っており、地域の一員として取り組んでいる。また、会議や行事にも積極的に参加し、地域とホームの絆の強化に努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	運営者、管理者、職員は評価の意義や活用の仕方を理解しており、各ユニット毎に職員全員で自己評価表の作成に取り組んでいる。前回の外部評価結果は、職員用申し送りノートにファイルし改善項目についても、具体策を検討し実践に向けて取り組んでいる。		

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	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は、過去6ヶ月に2回行なわれている。ホーム側としては、2ヶ月に1度の開催を望んでいるが、出席者の時間帯の関係等で予定通り開催できない状況である。民生委員の出席の依頼もしているところである。</p>		<p>会議の日時を決めると、参加者にとってむずかしい点もあるかと思うが、理解をして頂けるようひき続き働きかけをし、推進会議が順調に開催できることを期待する。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>区の担当者にホームの機関紙を届け、現場の実情などを報告しサービスの課題解決に向けて取り組んでいる。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>月1回発行するホームの機関紙の他に、個人宛に写真を載せたホーム便り「ほほえみ」を発送している。利用者の日常の暮らしぶりや、行事の様子などを伝えている。また、表題「ほほえみ」は利用者を書いていただいて、写真と名前を紹介している。金銭管理についての報告は、便りと一緒に領収書を送付している。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>意見箱を設置しているが、家族の訪問が多いので、来訪の際に意見を伺ったり利用者の様子をお知らせしている。また運営推進会議にも、家族の参加を依頼しており意見や要望を表す機会を設け今後の運営に反映させている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員の異動は、1~2ヶ月前から把握しており、利用者のダメージを最小限にするために検討し、全職員で利用者や家族への配慮を含めた対応を行なっている。</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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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>社内研修の充実に向け、研修委員会を結成して職員の段階に応じた研修の開催に取り組んでいる。外部研修は、職員が交代で参加をしている。研修報告や資料は、参加していない職員もケアの質の向上に役立てるようファイルされており、閲覧できるようになっている。</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>区の管理者会議に出席している。その際、同業者間の意見交換や勉強会を行なっている。又、他のグループホームとの交換研修などの計画もあり、質の向上に向けた連携作りに取り組んでいる。</p>		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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、場の雰囲気徐徐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>サービスを利用する前に、利用者や家族にホーム見学をしていただいたりしている。また、自宅を訪問して、利用者が安心した生活を送れるよう、充分話し合いを持ちながらサービス開始まで進めている。</p>		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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>職員は、利用者を一方的な立場におかず日常生活の中で、料理・家庭菜園について利用者から教えて頂く場面がある。また、職員はそのような場面で一緒に料理をしながら、利用者の気持を汲取り、支えあう関係を築いている。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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>入居時に利用者や家族から、情報を得ている。また、日常生活の中で言葉や表情などから希望や思いを把握するように努めている。困難な場合は、カンファレンスを開き意向に沿えるよう検討している。</p>		
<b>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</b>					
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>各ユニットごとに職員でアイデアを出し合い、各ユニットに応じて書式の違う介護計画書を作成している。利用者や家族の意見や要望を取り入れカンファレンスを行ない、利用者にとってよりよい暮らしが出来るように検討し、利用者本位の計画を作成し実践している。</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>介護計画は、3ヶ月毎に見直しを行なっている。それ以前に利用者や家族から何か希望があった場合や、状態の変化や入退院があった場合は、随時話し合いを持ちながら計画の見直しを行なっている。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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>利用者や家族の意見要望に沿うべく、行きつけの病院や理美容院への送迎など、その時々で柔軟な支援を行なっている。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>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</b>					
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	協力医療機関の往診対応の他、馴染みの医師や利用者や家族が希望する医療機関を受診している方もおり、適切な医療を受けられるように支援をしている。		
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	体調の変化に伴い、利用者や家族、医師を交えて可能な限りホームで生活をして頂くにはどのようにして行くか話し合っている。またその都度、利用者や家族の思いを確認しながら、繰り返し話し合いを持ち今後の対応方針について慎重に取り組んでいる。		
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
(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	トイレの誘導や失禁、汚れなどについては、利用者の立場に立ちさりげなく対応している。言葉かけにも、十分な注意を払いプライバシーを損ねる言動をしないように徹底している。また、個人情報の取り扱いについても利用者、家族の署名、捺印した同意文書が作成されている。		
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	利用者一人ひとりの声に耳を傾け、会話を大切にしている。その日の状態や希望にあわせ、出来る限り希望に沿うよう支援し見守りをしている。		

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	献立は、利用者の好みを参考に各ユニット毎に作成している。食事の準備や後片付け等は、出来る範囲で一緒に行っている。職員も一緒に食事をし、会話も自然に行なわれており、家庭的で和やかな雰囲気である。		
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	入浴は、利用者の希望に応じていつでも入浴出来るように支援している。ユニット毎に浴室はあるが、ユニット「1丁目」には特殊入浴が可能なりフトが設置されている。浴室内も広く、のびのびと入浴ができるようになっており、他のユニットの利用者も入浴できる。		
(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	食事の準備や、後片付け、茶碗ふき、家庭菜園、居間の飾り作成など自発的に行なわれている。また、ご家族の協力を得て、入居前からの趣味のお稽古に出かけている方もいる。職員はさりげなく見守り、張り合いを感じていただくよう支援をしている		
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	ホーム内だけで過ごすことがないように、積極的に外出支援している。近くの幼稚園まで散歩に出かけたり、ホーム前のベンチで日光浴をしたり、駐車場でパーベキューを楽しんだり、車で外出したりと、利用者の希望を取り入れながら支援している。		
(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	日中玄関の施錠はしておらず、ユニットの引き戸は鈴をつけて人の出入りがわかるよう工夫している。室内のエレベーターは職員の死角になる位置に設置されており、利用者の安全確保という視点から昼夜施錠している。		事故対策委員会を設け、様々工夫に取り組み対応策を検討しているところである。スタッフの見守りや、開錠の時間帯を決めるなど、ひきつづき協議検討を望む。

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	昼夜を想定した火災、防災避難訓練を実施している。ホーム敷地内には、貯蔵水もありいざというときの備えもしてある。管理者は、町内の防災委員を担っており地域の方々にも協力を得られるよう働きかけを行なっている。		
(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	利用者の水分摂取量や、食事量を記録しており、一人ひとりに必要な食事や水分が採れるよう支援している。検食簿が作成されており、当番職員が先に食事の量やバランスを把握し、他の職員が意見を記入し常に話し合いながら取り組んでいる。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
(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	居間は広く全体的に明るい。台所も回廊式で使いやすくなっている。畳の場所もありゆっくり寛げるようになっており、生活感や季節感をとり入れた居心地の良い安心した暮らしが出来る場所となっている。		
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	居室内は使い慣れた家具や趣味の道具・仏壇などが持ち込まれていた。また、家族が訪問した際にもゆっくり過ごす事も可能であり、居心地良く暮らせる配慮がされている。		

 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。