

# 評価結果概要表

作成日 平成19年10月4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	170401020		
法人名	有限会社 ケアメール		
事業所名	グループホーム しらかば		
所在地	札幌市西区西野2条5丁目5-3 ラメール西野 2F 電話 011-666-9093		
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構 Kネット		
所在地	札幌市中央区南1条西5丁目7 愛生館ビル 601B		
訪問調査日	平成19年9月11日	評価確定日	平成19年10月22日

## 【情報提供票より】(19年8月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 16 人, 非常勤 0人, 常勤換算 16人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	4 階建ての	2 階 ~ 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)	35,000円 円	その他の経費(月額)	水高熱費20,000円 他
敷 金	有( 35,000 円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	250 円	昼食 300 円
	夕食	450 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要 (平成19年8月30日現在)

利用者人数	18 名	男性 6 名	女性 12 名
要介護1	8 名	要介護2	6 名
要介護3	2 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84.4 歳	最低 66 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	博友会病院 遠藤内科医院 札幌デンタルクリニック 日の出歯科
---------	--------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは閑静な住宅街の一角に位置し、近隣には病院、商店、警察署、学校があり、利便性に優れている。4階建てビルの学生寮の2、3階をホームとして改修している。居室はそれぞれ洗面台が備えられている等、プライバシーが尊重される造りになっており、居間は快適に過ごせるよう工夫されている。1階には広い多目的な用途をかねるホール、事務室があり、浴室も1人用の他に3人用が設置されている。職員は明るくゆったりと笑顔で接しており、入居者の表情は明るい。家族は職員のケアサービスについて高く評価している。適時に多様なレクリエーションを行い生活を楽しめるようにしている。実習生の受け入れ、運営推進会議の開催も積極的に行っており、今後期待されるグループホームと考えられる。

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の評価については、適切な空調管理の為に温湿度計の設置、一部窓の結露対策、刃物オムツ等物品の収納管理、相談・苦情の第三者窓口の提示、近隣との積極的な交流、介護計画の随時の見直し、職員の研修等が課題であったが、運営者、職員の協力のもと、すでに取り組みされており改善されている。
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)
	今回の自己評価は、運営者、管理者、職員全員で時間をかけて話し合い、きめ細かく検討して評価している。今後は評価を活かして前向きに行うことが考えられており、利用者サービスの質の向上の為に更なる取り組みが期待される。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1度定期的に行われ、会議録を整えている。ホームの運営体制、行事内容の紹介、実習生受け入れ、町内会行事参加等について討議された。認知症、ターミナルケア等についても研修をし、理解を得た。今後の会議では、災害時における地域との協力と連携についてが検討される予定である。更なる運営推進会議の充実と活用が考えられている。
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)
	家族来訪時には、利用者の生活の様子などについて報告し、ホームの運営に関する意見・希望・苦情について尋ねている。苦情については、廊下に苦情相談機構の公的窓口を紹介するポスターが貼ってあり、常に家族の意向をくみ取るよう配慮し、運営に反映するように取り組んでいる。
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)
	町内会に入会しており、夏祭り、敬老会等、町内会行事に参加している。隣接の有料老人ホームとの交流も始まっており、共同で地域住民への働きかけも行われている。幼稚園へ、ハンドベル演奏会を聞きに行ったり、伝統遊びを通じて、近隣小学校との交流をする等、積極的に地域との連携に努めている。

# 評価結果(詳細)

NPO法人 福祉サービス評価機構 Kネット

外部	自己	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	一人ひとりを大切に、安心して落ち着いた生活ができるようにと家族、地域社会との関わりを大切にしたい理念を掲げ、実践に向けて取り組んでいる。		
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	理念に基づいたホーム運営を行っており、日々のミーティング等で職員全員で理念を確認しながら共有できるように取り組んでいる。		
<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	町内会に入会しており、町内会行事に参加している。隣接の有料老人ホームとの交流もある。幼稚園のハンドベル演奏を聞きに行ったり、「伝統昔遊び」の普及会に参加して近くの小学校に出向くなど、地域との交流に努めている。		
<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	昨年の外部評価の結果を踏まえ、具体的に改善に取り組んでいる。適切な温湿度調整の為、温湿度計を設置し、結露対策を行い、内壁工事を完了した。刃物、オムツ等の物品集納については配慮改善した。地域社会との交流は機会をとらえて行うなど積極的に改善に取り組んでいる。		自己評価、外部評価について運営者はじめ職員全員が意義を理解し、今後も改善すべき所は速やかに改善して取り組んでいくということなので期待したい。
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	運営推進会議を2ヶ月に1度ホーム内で定期的開催している。サービスの実態を報告し、認知症、ターミナルケア等についての研究、又地域連携について話し合っている。会議での意見交流がサービスの向上に活かされるように取り組んでいる。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	事業所は、行政担当者との情報交換、地域包括センターの訪問などを行っており、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	月1度、新聞「しらかば便り」を発行し、家族に送付し近況報告を行っている。又家族来訪時には日々の暮しや健康状態を伝えており、状態に変化があったときは、その都度家族に報告している。		現在発行している新聞を更に充実させ、家族により詳細な報告をすることを計画しているので期待したい。
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	廊下には公的機関の苦情相談窓口を掲示し、家族来訪時には、できるだけコミュニケーションをとるように配慮し、意見・要望を聞くようにして運営に反映させている。		
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	運営者は職員が継続して勤務し易いように心がけている。異動に関しては、最小限に留めており、異動、離職がある際は、利用者が混乱しないように配慮している。		
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	運営者は、職員の段階に応じた内容の研修、講習への参加や、日々の指導を心がけている。カンファランスの時も必要に応じて社内研修を行うようにしている。		職員のスキルアップの為にも、研修に臨めるような環境を整えてゆき、できるだけ各種の研修を受講できるように取り組んでいくということで、期待をしたい。
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	職員は地域のグループホーム間での相互見学や意見交換を行っており、同業者の経験や意見を参考してサービスの質の向上に取り組んでいる。		同業者の交流をより深め、相互訪問の機会や勉強会の充実を図ることを考えているので期待したい。

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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>入居前に家族と共に見学していただき、職員やホームに馴染む機会を設けており、不安がないようにしてサービス開始を行っている。又入所後は、本人が安心できるように、家族や信頼できる方に面会に来ていただくようにしている。</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>職員は利用者と喜びや悲しみを共有し、支援する側、される側という意識は持たず、共に支えあう信頼関係を築いている。</p>		
<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>					
1. 一人ひとりの把握					
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>利用者一人ひとりの状態や要望を細部にわたり把握できるように努めている。意思疎通の難しい方については、家族や関係者から情報収集を行い、利用者の意向を尊重するように取り組んでいる。</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					
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>介護計画は、本人、家族の意見、要望などを十分取り入れ、ケアマネージャーや職員全員で協議を重ね、個々の心身の状況と生活能力を考慮し、意向を確かめた上で作成している。</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</p>	<p>定期的介護計画の見直しの他、細かくモニタリングを行い、現状に即してケアプランを作成するよう取り組んでいる。</p>		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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、家族の希望や状況に応じて、通院介助や送迎等、臨機応変にサービス提供できるように取り組んでいる。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	事業所には契約病院があり、週1度の定期的な往診と訪問看護師によるバイタルチェックが行われ、利用者の健康管理を行っている。その他利用者が希望するかかりつけ医師の医療が受けられるように、個々に通院介助、送迎等に協力し支援している。		
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	重度化・終末期対応については、利用者の状態や状況の変化に応じて、医師・家族と相談を行い、検討するようにしている。		今後の重要な課題と考えており、本人、家族の意向を含めて、医療関係者とも十分検討していくことで期待したい。
. 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	一人ひとりの誇りを損ねることのないように日頃から言動に配慮しており、個人情報保護の為、書類などの管理も適切に行われている。		
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	一人ひとりの生活のペースを尊重している。買い物や外出の希望についても、できるだけ希望に応じられるように支援している。		

外部	自己	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	本人にもできること(調理の準備、味つけ、片付け等)に参加してもらい、職員と利用者は同じテーブルを囲んで楽しく食事できるような雰囲気づくりを大切にしている。利用者個々の嗜好など理解しており、できるだけ意向に沿って献立等を作成しているが、十分とはいえない時もある。		
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	体調に考慮しながら、本人の希望に沿うように入浴している。浴室は2、3階には1人用が設置され、段差部分は手作りの簀子で工夫が施されている。1階には3人用の浴室があり、複数での入浴を楽しむことが可能である。		
(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	利用者の生活歴や身体状況を踏まえ、できるだけ役割をもち、得意なことには力を出せるように場面づくりをしており、一人ひとりの思いに沿った生活支援をしている。		
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	希望に応じ、車椅子利用の方も含めて、買い物、散歩、ドライブ、などに出かけている。特に天気の良い日はできるだけ外出するようにして支援している。		
(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	職員の見回りを徹底し、行動を事前に予測する等、様々な予防・工夫・心配りをして、日中は鍵のかけない自由な暮らしができるように支援している。		
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	災害対応については、日頃職員間で話し合っており、マニュアルも整備している。年1回避難訓練を実施しているが、更に地域の人々の協力が得られるように働きかけることが考えられている。		災害時における地域の人達との連携について運営推進会議等を通じて、協力をよびかけたいと考えているので期待したい。

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	食事や水分摂取量を毎日チェック表に記録し、申し送りの際に確認し、職員が情報を共有している。常に一人ひとりの水分、栄養の確保が適切であるように支援している。		栄養バランス等については、利用者の心身の状況に応じて、医師・栄養士に相談できる連携体制作りが望まれる。
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	季節感のある絵画や花を玄関、廊下に飾り、2、3階の居間は限られた空間を、心地良く過ごせるよう工夫を凝らし、清潔にも留意し清掃を怠らないようにしている。1階の広いホールや事務室はイベントや相談ごと等にも、多目的に使用できるようになっており、利用者や家族に開放されている。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室はプライバシーが守れるように独立しており、洗面台も設置してある。好みの使いなれた家具を持ち込み、心地良く過ごせるように工夫している。各居室に設置してある湯沸かし器、暖房器具についての取り扱い、安全管理には配慮をしている。		居室の湯沸かし器、暖房器具の安全性については、現在夜勤時には見回りを丁寧にする等して注意しているが、更なる配慮が望まれる。