

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年8月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170202733		
法人名	有限会社 フェリーチェ		
事業所名	グループホーム ドルチェ		
所在地	札幌市北区北27条西16丁目5番21号		
	(電話) 011-756-8850		
評価機関名	(有)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20年8月20日	評価確定日	平成20年9月22日

## 【情報提供票より】(20年8月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年12月20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 13人 非常勤 3人 常勤換算	11.7人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3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)	有 (53,000円)	その他の経費(月額)	光熱水費 21,000円	
			暖房費11～3月 5,000円	
敷金	(53,000円)・無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有 ( ) 無 ( )	有りの場合償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(8月20日現在)

利用者人数	17 名	男性 3 名	女性 14 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名
要介護3	5 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86 歳	最低 76 歳	最高 98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	共生会(ことに共生クリニック) 後藤歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者の「お年寄りを優しさで支える」との趣旨のもとに設立された当ホームは、最寄りの駅から徒歩3分という利便性に優れた位置にあり、周囲は商店、住宅街に囲まれ、地域町内会の深い理解のもと、地域との繋がりも一年ごとに深まり、利用者、家族の方々の安心を得ています。また、職員全員がケアプランを作成することができ、常にケアサービスの質の向上に取り組んでいます。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の取組事項は、運営者は職員に段階的に外部研修参加を促しており、改善が見られるが、ほかの業者との交流は管理者のみにとどまっている。今後、職員同士の交流の機会を検討しているので、取組みに期待します。</p> <p>今回の自己評価に対する取組状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価の各項目は、職員全員で取組み、ユニットごとに管理者がまとめています。様々な視点から新たな気づきがあり、運営に活かされています。</p>
	<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <p>運営推進会議では、避難訓練について意見交換したり、外部評価の改善点を話し合うなど、ホームの運営について前向きな内容になっており、ケアサービスの質の向上に繋がっています。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>2ヵ月に一度、ホームの活動報告とは別に利用者一人ひとりの家族宛に日常の様子を記載した「ドルチェ通信」を発行しています。家族の苦情、要望などは、年に1回の家族アンケート、来訪時、電話などで意見が出やすいよう工夫されています。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に全員が加入しており、町内会役員のグループホームに対する深い理解のもと、夏祭り、敬老会、地域の清掃、町内会議に参加し、地域の一員として交流が図られ、一年ごとに「絆」が強まっています。</p>

## 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)
<b>I. 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	地域で暮らす一員であることの思いを込め、利用者、家族、地域、職員の4つの視点からの理念を掲げ、各ユニット、パンフレット、契約書に表示されています。		
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	管理者が理念について説明するまでもなく、職員は当たり前のこととして共有し、入社時の研修、ケアプラン作成時、アセスメントの中で理念を再確認し実践に取り組んでいます。		
<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	町内会に全員が加入しており、町内会役員のグループホームに対する深い理解のもと、夏祭り、敬老会、地域の清掃、町内会会議に参加し、地域の一員として交流が図られています。		
<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	自己評価は職員全員で取り組み、新たな気づきがあり運営に活かされています。外部評価については、改善点を全体会議などで検討し、すぐ改善できるものは素早く実行に移し、時間の要するものについても着実に改善に向けての取り組みがなされています。		

札幌市北区 グループホーム ドルチェ

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	会議は2ヵ月ごとに開催され、ホームの活動状況、利用者の生活状況報告に加え、サービスの改善点などの話し合いが行なわれるなど、前向きな内容が盛り込まれ、ホームの運営に活かされています。		
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	市、区の管理者会議に参加し情報を得たり、また、相談ごとのアドバイスをいただきながら、ケアサービスに取り組んでいます。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	ホームの活動状況と利用者一人ひとりの家族宛に日常の様子を記載した「ドルチェ通信」を、2ヵ月に一度発行しています。また、来訪時や毎月の領収書発送時、電話などで利用者の暮らしぶりを報告し、家族の方々の安心を得ています。		
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	年1回の家族の方々へのアンケート調査、また、来訪時や電話での苦情、要望を受け止め、運営に反映しています。		
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	2年に1回、性別、年齢を考慮してのユニット間の異動を行なっています。行事も合同で行なうなど、職員は利用者と馴染みの関係にあり、異動による影響は殆どありません。新しい職員の入社時には、利用者が戸惑う場面もありますが、職員全員でフォローし、影響を極力抑えるよう配慮されています。		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	外部研修は、職員のシフトの関係上、自発的参加が少ないため、運営者は段階に応じて参加を促し、参加する場合は、費用もホーム負担で人材育成に努めています。内部研修も、新人研修、OJTを含め、スキルアップに繋げるよう取り組んでいます。		
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	管理者同士の交流はありますが、職員のほかの業者との交流は、開所当時ありましたが、現在は途絶えています。今後、機会を作り、相互訪問などでサービスの質の向上に向けて取り組みを検討しています。	○	時間の配分、利用者の対応で難しい課題ではありますが、職員の交流の機会の実現に期待します。
<b>II. 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	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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	入院先から入居される利用者が殆どであるため、管理者が2回程、事前面接をしています。十分に納得されていないままサービスが開始されます。しかし、利用者、家族などから、性格や生活歴を情報収集し、徐々に馴染みの関係作りができるよう、最大限の工夫がなされています。		
<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	○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	利用者から料理を教えていただいたり、夜勤時には労りの言葉をかけていただいたり、また、職員が非番であっても、体調を崩す利用者がでた時は、様子を見にきたりと「家族」のように支え合う関係を築いています。		

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)
<b>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</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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、家族、職員からの情報収集により、利用者一人ひとりの思いを汲み取ったり、意思表示が困難な場合は、表情、言動から、意向や希望の把握に努めています。		
<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	○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	利用者一人ひとりに担当が付き、利用者本位の介護サービスに努めています。また、ほかの職員からの気づき、家族の方々からの要望などを取り入れながら、ケアマネージャーのアドバイスも参考にし、計画作成担当者が介護計画を作成しています。		
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	3ヵ月に一度、介護計画の見直しを行っていますが、入居時や退院後、また、利用者の状態の変化などに合わせ、利用者、家族、関係者からの情報収集をもとにケア会議を行ない、新たな介護計画を作成しています。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	基本的に通院は家族が介助していますが、急変時や家族同行が困難な場合は、ホームが柔軟に対応しています。利用者の、買物、葬儀参列、町内会行事の参加などは、職員の見守りの中で行なわれています。		

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)
<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	利用者、家族の希望を取り入れ、ホーム利用以前に通っていたかかりつけ医への受診が行なわれています。また、24時間対応の協力医療機関への受診支援をしており、利用者の健康管理が適切に行なわれています。		
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	利用開始時に、利用者、家族の方々と重度化や終末期の話し合いをしています。利用者、家族の方々、かかりつけ医、グループホームの合意があった際には、看取りに向けて全員で方針を共有して対応しています。		
<b>IV. 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>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者のプライバシーを損ねることのないよう、会話に気を配り、職員全員で共有し、記録なども適切な場所に保管されています。		
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	一人ひとりの体調、意向を汲み取り、ホール、居室、外出などで利用者のペースに沿った支援をしています。		

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)
<b>(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</b>					
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	利用者の希望を取り入れた献立になっており、アレルギーがある場合は、代替をしたりと、食事が楽しみごとの一つになるよう工夫がされています。利用者は、職員とともに食事の準備、後片付けなど、役割分担がなされています。		
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ず、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	毎日、昼過ぎから夕食後までが入浴時間になっており、利用者の希望に沿って入浴を支援しています。また、介助も同性が行なうなど配慮し、状態により足浴、シャワー浴で清潔を保持しています。		
<b>(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</b>					
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	日常における言動、生活歴などで利用者の持つ力に応じ、食事の準備、縫物、買物、洗濯物たたみ、検診後の外食、家族も交えたホームの一泊旅行、バーベキューなど、楽しみごとへの支援をしています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	職員は、利用者が一日に一度は外出できるよう声かけをし、利用者一人ひとりに対する買物、散歩などの支援をしています。		
<b>(4)安心と安全を支える支援</b>					
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	夜間は、防犯上、施錠をしていますが、日中は、7時半から21時まで解錠しており、職員の注意深い見守りの中で自由に外出をしています。不意の外出があった場合も、町内会に協力をお願いし、利用者の安全を図っています。		

札幌市北区 グループホーム ドルチェ

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ている	年に1回、消防署の協力のもと、近所の方々にも参加していただき、日中および夜間想定 の避難訓練、また、ホーム独自の防災訓練も 1回行なわれています。職員全員が救命講習 を受けたり、利用者の命を守るための取り組 み実践されています。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	水分量は1600cc以上、カロリーは1600～1800 を目安に確保されています。医師および栄養士 の指導のもと、利用者本位の適切な支援を しています。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	共有空間は、採光、換気システム、臭いなどに十分に配慮されています。また、ひな人形、五月人形、花々などで季節感を採り入れ、居心地よく暮らせるよう工夫されています。		
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	利用者、家族で揃えた、馴染みのタンス、調度品、好みのカーテン、じゅうたんなどが居室に配置され、居心地よく生活できるよう配慮されています。		

※  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。