

【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 (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20年10月17日	評価確定日	平成20年11月11日

【情報提供票より】(20年 9月 1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 15人, 非常勤 2人, 常勤換算 1.2人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	4階建ての	2~3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	その他の経費(月額)	水道光熱費20,000円
敷金	有(35,000円)	無	
保証金の有無(入居一時金含む)	無	有りの場合償却の有無	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(9月 1日現在)

利用者人数	18名	男性 4名	女性 14名
要介護1	6名	要介護2	6名
要介護3	4名	要介護4	2名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 83.8歳	最低 67歳	最高 94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	博友会病院、遠藤内科病院、札幌デンタルC、日の出歯科
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは静かな住宅街に位置し、近隣には警察署、ストア、病院等が点在しており、利便性に富んだ立地条件である。建物は4階建ての学生下宿を改造しており、その2~3階部分がホームに当てられている。4階は高齢者の住居となっており、比較的元気なお年寄りとのホーム入居者との交流も密接である。1階には広い多目的室も用意されており、行事や家族とのふれあい等有意義に活用されている。地域との交流も町内会を含め、幼稚園、隣接する有料老人ホーム等とも親密さを深めている。また運営推進会議での認知事例報告や実習生の受け入れ、区内ホーム連絡会研修の取り組みなど、対外的にも地域密着の理念を積極的に推進しており、着実な歩みを感じられるグループホームといえる。

【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)
	<p>前回の評価で、評価の共有、研修の充実、同業者との交流や研修の実施、終末期の取り組み、栄養摂取の連携等の課題であったがほぼ解決の方向に至っていると思われる。看取りについては今後とも検討をお願いしたい。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価について職員全員で取り組み、立場や関わりの違いを理解し評価している。また評価は取り組みの出発点であり、実際に実現してこそ価値があることも職員全員で十分に理解している。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議について2ヶ月毎に、地域の代表や包括センター、家族等の参加で開催している。今後については、利用者の事例をプライバシー等を十分に配慮しつつ定期的に報告し、認知症理解に役立てる事を検討している。それらはグループホームの地域への新たな試みであり、今後大いに期待したい。</p>
	<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>家族が面会や行事での来所時に、積極的に意見や苦情要望を収集して運営に反映させている。苦情や意見の受付は常時受けており、方法や経緯についても見やすい居間に張り出している。またホーム便りを発行し、開かれたホームとして情報を発信している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、町内の様々な行事に参加している。隣接する有料老人ホームとも交流は密接であり、近所の幼稚園児とのふれあいも種々の機会を通じて行われており、積極的に地域との連携を推し進めている。</p>

## 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	「いつも自然な笑顔に溢れた生活」を理念として地域に開かれたホームへの実践に取り組んでいる。またケアについては、利用者の満足度を押し量りながら進めている。		「利用者の満足とは何か」を常に問い続けてゆくこのホームのケアに共感を覚える。今後も介護の質向上に職員一丸になって取り組んでいくように期待したい。
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	会議やミーティングにおいて何のための理念なのか話し合っている。理念は居間に張り出しており、職員や関係者がいつも意識して生活支援に携わっている。		
<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	町内会に加盟し、地域活動の一環になれるように努力している。また、近隣の幼稚園や有料老人ホームとの交流にも積極的取り組んでいる。		
<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	自己評価については職員間で何度か論議し取り組んできている。外部評価についても、前向きに受け止めて改善に努めている。		

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	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>二ヶ月毎に開催しており、家族や地域の代表者で話し合っている。今後は個別の認知症ケースを事例に認知症に対する理解を深める活動に取り組む準備をしている。</p>		<p>運営推進会議の議事録について、参加者名の記載や時間場所等の基本的情報について、整理されるように希望する。</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>包括センターをはじめとして、市の担当とは連絡を保っている。</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>毎月「ホームだより」を発行し、各家族に送っている。突発的事項や必要性のある事柄にはその都度連絡をしてええいる。</p>		<p>ホーム便りについて、ホームの連絡だけではなく、利用者一人ひとりの個人的な報告をその家族宛てに発行するなど、今後の工夫に期待したい。またホーム便りを町内に回覧するなどの取り組みもお願いしたい。</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>苦情の受付や窓口体制は明示している。また随時家族との面談や意見を伺う機会を設けて、いつも受け止められる体制作りに取り組んでいる。</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>ホーム全体で職員の異動や配置換えを考え、最小のダメージになるように考慮している。</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)
<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>経験年数や段階に応じて研修参加をおこなっている。研修後の報告は全体会議で確認し、資料として閲覧し内容の理解に役立てている。また各種資格について資格手当も設定しており、向上心の一役となっている。</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>区の管理者会議には都度参加し、情報収集をしている。また研修も監事を担うなど、積極的に参加している。</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>ホームの雰囲気に慣れてもらい、徐々に生活のリズムが作れるように支援している。</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>共に支えあう生活を意識して、掃除や調理などを一緒に出来るように工夫している。</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><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></p> <p><b>1.一人ひとりの把握</b></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>家族からの聞き取りや日々の生活から、ご希望や思いを汲み取り、本人本位の生活ができるように支援している。</p>		
<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></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>各職員が個々に検討し、家族等の意見を反映させながら計画作成者が総合的に見直し、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>3ヶ月毎に見直しをしているが、日々のモニタリングや検証で現実に即した見直しを常時おこなっている。</p>		
<p><b>3.多機能性を活かした柔軟な支援</b></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>同一建物内の他のユニットや老人共同住居との相互協力が有意義な関係にあり、通院や買い物等にも、状況にあわせた支援をおこなっている。</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>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	<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>医師の定期的な往診と、週に一度の訪問看護の実施により適切な医療を確保している。また、個別の主治医についても対応している。</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>終末期での看取りについては職員全員で話し合いを重ねており、慎重に検討している。</p>		<p>開設後5年を経過しつつあり、本人や家族には切実な問題といえる。本人・家族の意向に添った終末期の介護について、今後も看取りを含め、検討を期待したい。</p>
<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>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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>一人ひとりに個人として接し、尊厳等に配慮した日々を送れるように支援している。個人情報について、台帳なども慎重な保管、取り扱いをしている。</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</p>	<p>本人のご希望や思いに配慮し、その人の日々のペースを尊重した支援を心がけている。</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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	本人の能力や体調に応じた調理の準備や後片付けをしてもらっている。職員は利用者と同じテーブルで食事を摂り、語りながらの食事風景となっている。		
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	利用者本人の意向を尊重しながら入浴を支援している。夜間の入浴は勤務体制から難しい状態であるが、実現に向けて職員間で検討している。		夜間入浴の是非について、自然な笑顔という理念に基づく視点で論議検討する意欲を高く評価したい。
(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	職員は、利用者個々人の趣味や生活習慣を尊重し、おおいに発揮して貰えるように支援し、張りのある生活になるように工夫努力している。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	散歩の機会を多く設定し、一人や複数で外出するように努めている。		
(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	居間や玄関は日中、施錠しないで開放している。夜間は不審者の侵入を考慮し、鍵をかけている。		

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	<p>災害対策</p> <p>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</p>	定期的に避難訓練等を実施している。町内会の参加もあり、地域での協力体制も出来つつある。		
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	栄養の摂取について、栄養士の指導を受けるようになった。水分補給についてもチェック表を利用し、正確さに努めている。		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	居間や食堂は採光もよく、豊かな明るさに満ちている。コンクリート製の堅丈な建物であるが、暖かさも感じられ、防音効果も高く静かな環境となっている。		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	居室は広いとはいいがたいが、洗面台や湯沸し器、暖房器具が整理されて設置されており、機能的といえる。湯沸し器の安全性には徹底した注意を傾けており、安全は確保されている。		

 は、重点項目。