

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 2月 23日

【評価実施概要】

事業所番号	0170201537		
法人名	株式会社さくらコミュニティサービス		
事業所名	グループホーム満快のふる郷さくら東苗穂		
所在地	〒007-0805 北海道札幌市東区東苗穂5条2丁目9番28号 (電話) 011-784-3987		
評価機関名	社会福祉法人北海道社会福祉協議会		
所在地	北海道札幌市中央区北2条西7丁目1番地		
訪問調査日	平成20年12月4日	評価確定日	平成21年2月23日

【情報提供票より】(平成20年11月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年 10月 16日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	13 人 常勤 13人, 非常勤 0人, 常勤換算 13人

(2) 建物概要

建物構造	RC 造り	
	2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)	70,000 円	その他の経費(月額)	20,000~30,000円
敷金	有(210,000円)	無	
保証金の有無(入居一時金含む)	有(無) (円)	有りの場合償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 0円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	18名	男性 5名	女性 13名
要介護1	5名	要介護2	4名
要介護3	6名	要介護4	1名
要介護5	2名	要支援2	0名
年齢	84歳	66歳	最高 95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	札幌病院・いしまる歯科医院・札幌デンタルクリニック・他
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、近隣に幼稚園、学校、公園、住宅がある静かな一角に立地している。玄関先には、昔懐かしいやかんや火鉢などを置いたレトロ風の談話コーナーを設けており、利用者と家族がゆったりと過ごせる場所になっている。開設5年目を迎え、運営者は若手管理者への世代交代を行い、両ユニットの管理者は試行錯誤しながら、職員と共にチームケアに取り組んでおり、利用者の生活のパートナーとなるべく邁進している。また、1階コミュニティールームを地域へ無料開放する計画も引き続き検討中であり、地域の一員として、積極的に地域との交流を進めながら、事業所機能の地域への還元にも努める考えを示すなど、今後の運営にも期待ができる事業所である。

【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)
	改善課題について、職員全員で会議等で話し合いを行うなど、サービス向上に向け全員で取り組んでいる。
重点項目②	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、管理者、職員は自己評価、外部評価の意義を十分に意識しながら、改善に向けて話し合うなど、全員で取り組んでいる。
重点項目③	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)
	推進委員会は、1月・3月・12月に開催しており、事業概要説明、活動内容の報告を行うとともに、メンバー間で意見討議を行っている。また、防災訓練などに委員会メンバーの参加を得て、訓練実施後に運営推進会議を行うなどの意向を持っている。今後は更に、事業所の身近な課題や取り組みについて、実際にメンバーの参加を得る機会も確保しながら、定期的な会議の開催、及び様々な職種からのメンバー拡大も視野に入れ、会議がより機能することを期待する。
重点項目④	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)
	家族へは、年4回「さくらだより」を送付し、月1度近況報告をするとともに、訪問時には利用者の様子を伝えるほか、緊急時には電話連絡を行っている。また、意見、苦情については、各ユニット毎に意見箱を設置するとともに、母体法人に委員会が設置されており、改善に向け意見を交わすとともに、回覧にて職員や同法人の他事業所へも通達するなど、運営に反映させている。
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)
	地域住民と散歩時に挨拶を交わすとともに、小学校のベルマークやリングブルの収集活動に協力して、児童が事業所来訪時に渡すなど、密接な交流を目指している。また、幼稚園児が歌や遊戯等の披露に事業所を来訪するとともに、事業所では「さくらだより」を住宅へ届けるなど、地域との関わりを大切にしている。今後は更に、地域行事にも可能な範囲で参加するなど、地域との連携をより強化することが期待される。

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	理念は、平成18年の介護保険制度改正後、一部変更を行っており、利用者に尊敬と敬意をはらい、主体性を尊重しながら、地域の一人として積極的に地域と交流することを理念に加えて、家族、訪問者の見やすい場所に掲げている。		
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	新人職員には、1週間の新人研修の中で理念の説明を行うとともに、管理者、職員は、毎朝の申し送りや運営方針である「六つの誓い」を唱和するなど、日々職員全員で実践に向け取り組んでいる。		
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人として、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	町内会に加入しており、行事参加を検討中である。年2回近隣の幼稚園児が事業所を来訪し、歌や遊戯を披露している。また、事業所では、ベルマーク・リングプルを収集し、小学校児童への協力を行っているほか、年4回発行の「さくらだより」を、近隣住宅へ手渡しで届けている。	○	今後は、地域活動や行事等に積極的に参加し、地域との交流を促進するとともに、災害時等には多くの地域住民からの協力が得られるよう取り組むことが期待される。
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	管理者と職員は、自己評価、外部評価の意義を理解しており、前回評価での問題点を話し合い、改善に向け取り組んでいる。		

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	○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	運営推進委員会は、地域住民代表や家族、職員の参加により、1月・3月・12月に開催しており、事業所の行っている行事や運営の概要説明、近況報告等を行っている。	○	今後は、2ヶ月に1度会議を開催し、事業所報告や、認知症サポーター100万人キャラバン等の身近な内容を取り上げるなどして、参加者から意見や要望を聴き、サービスの向上に活かすよう取り組むことを期待する。
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	事業所から市へ利用状況の報告をするとともに、保護課担当者が事業所を訪問するなどしている。	○	市や区の担当者に「さくらだより」を配布するなどして事業所の実情を伝えながら、行政と連携を図るよう努め、ともにサービスの向上に取り組むよう期待する。
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	年4回「さくらだより」を送付し、また、月1度の個別近況報告とともに、預かり金台帳、領収書を送付している。家族訪問時には、利用者の様子を伝えるとともに、緊急時や必要時には、電話にて連絡を行っている。		
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	意見や苦情について、各ユニット毎に意見箱を設置しているほか、年2回家族にアンケートを行っている。また、重要事項説明書にも苦情処理の手順を明記しているとともに、母体法人内には苦情委員会が発足している。		
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	法人内異動や、職員個人事情により異動や離職があるが、その時は担当する利用者、家族にその旨を伝え、利用者にはストレスがかからないように、職員一同で対応に気を配っている。		


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	職員全員が統一したケアを段階的に行えるように、介護技術等の内部研修を行っている。外部研修への参加には、事業所が参加費用を負担しており、職員の育成に努めている。		
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	同法人の他事業所との交流のほか、他法人の同業者との交流に努めているが、互いに質を高めるためのネットワークづくりをするまでには至っていない。	○	同業者との積極的なネットワークづくりとして、他事業所と双方で見学研修会等を行うなど、サービスの質の向上に取り組むことを期待する。
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	利用開始前より、本人、家族から情報収集を行い、要望に応える努力を重ねるとともに、職員は利用者との関係づくりに努めている。また、自宅とのギャップを感じさせないように、居室づくりにも配慮しており、安心感を得るよう取り組んでいる。		
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	人生の大先輩として、利用者に尊敬と敬意を払い、本人の主体性を尊重しながら、お互いに支えあう関係を築くよう支援している。		

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	利用開始前より本人、家族から情報収集を行い、思いや意向に応える努力をするとともに、カンファレンスで更に深く利用者の意向を理解するよう努めている。困難な場合でも、表情や行動による見極めを行い、利用者の尊厳に留意しながら把握に努めている。		
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	担当者が介護計画の基本部分を立案し、本人、家族の意向を尊重しながら、職員全員で関わり、介護支援専門員が計画作成を行っている。		
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	3ヶ月に1度介護計画の見直しを行うとともに、入退院や状態変化に応じて、介護計画の変更を行っている。		
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	24時間医療との連携対応が可能であるとともに、通院等の送迎、理容や買い物への外出、帰宅支援等も行っており、希望に応じ墓参りなどの支援も行っている。		

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)
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、家族の希望により、医療機関の選択ができるとともに、健康管理は看護師が行っており、受診送迎は職員が行うなど、安心して医療が受けられるよう支援している。		
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	終末期の生活支援について、早くから家族等に説明・同意を得るとともに、本人、家族、医療関係者と話し合いを行っている。		
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	利用者一人ひとりにあわせた言葉かけをするとともに、個人情報提供の同意を得ており、記録等は人目につかない事務所に保管するなど、プライバシーに配慮している。		
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	本人の体調を考えながら、希望に沿って、散歩、買い物、外出等ができるように心がけている。また、食事開始時間を利用者の希望にあわせるなど、本人のペースにあわせた支援を行っている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は、半調理済品も利用しながら、様々な献立が楽しめるよう工夫している。盛り付けは利用者と職員と一緒に会話を楽しみながら行っており、行事食や外食も採り入れながら支援している。		
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	入浴日は、基本的には決めておらず、いつでも入浴可能である。夜間も20時まで入浴の希望に対応しており、利用者の希望によっては職員も一緒に入ることもある。入浴中は一緒に歌を歌うなどして楽しんでいる。		
(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	畑仕事、掃除、食事準備等、一人ひとりに合った役割や楽しみを、毎日の生活の中に採り入れ、日々の暮らしを楽しめるように支援している。		
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	近くの公園や事業所周辺の散歩、買い物等、利用者の希望に沿った個別の支援を行っており、畑仕事を楽しんだ後には、事業所の庭で外気浴を楽しめるよう椅子を用意している。また、年3、4回は、事業所全体での外出行事も行っている。		
(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	夜間は防犯の為に施錠を行っているが、日中は利用者の行動をよく観察するなど気を配っており、施錠は行っていない。玄関から居間までは距離があるため、ドアチャイムを使用しており、不意の外出による事故防止に役立っている。		

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)
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2回避難訓練を行い、消火器の使用方法、避難場所の確認等を行っている。	○	夜間災害を想定した実践的な訓練や、地域の協力による災害に関するホットラインの整備に緊急に取り組むとともに、災害時対策マニュアルは即応できるように電話前に貼るなど、創意工夫を期待する。
(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	きざみ食、ミキサー食など、利用者一人ひとりにあわせた調理方法や形態で支援をしており、1日1,300～1,400キロカロリーで提供している。また、水分は一人ひとりの状態に即した量が摂取できるよう、1日全体を通して把握し、チェック表へ記載している。		
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	事業所内に昔懐かしい和の置物を豊富に置くとともに、居間は広々として陽が良く入り、一人ひとりが好きな場所でゆったりと過ごせる空間となっている。また、季節感、生活感を感じられる工夫をしている。		
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	各居室には、仏壇、冷蔵庫、使い慣れた椅子等があり、本人が安心して過ごせる配慮をしている。また、鍋を持ち込んで毎日味噌汁を自分で作る利用者もいるなど、使い慣れた日用品を大切にす姿勢で支援している。		

※  は、重点項目。