

# 1. 評価結果概要表

[認知症対応型共同生活介護用]

平成 21年 8月 26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170501720
法人名	株式会社 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	〒004-0021 札幌市厚別区青葉町6丁目1番29号 (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目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成21年8月4日	評価確定日	平成21年8月26日

【情報提供票より】 ( 21 年 7 月 10 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	27 人	常勤	24 人	非常勤	3 人	常勤換算	24.2 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 ~ 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)	46,000~54,000 円
その他の経費(月額)	水光熱費 16,500円 暖房費(10月~5月) 9,000円
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) 有りの場合 無 償却の有無 有 / (無)
食材料費	朝食 円 昼食 円
	夕食 円 おやつ 円
	または1日当たり 1,200 円

### (4) 利用者の概要 ( 8 月 4 日現在 )

利用者人数	27 名	男性	4 名	女性	23 名
要介護 1	1 名	要介護 2	8 名		
要介護 3	9 名	要介護 4	5 名		
要介護 5	4 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 82.5 歳	最低	72 歳	最高	92 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・中野内科・こぶしクリニック・k's デンタルクリニック
---------	--

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街に位置し、平成14年に既存の建物を活用し開設した3ユニットの事業所である。居室は利用者本位のスタイルを充実させ、共有空間も明るく、畳スペースが落ち着きと家庭的雰囲気を出している。特に1階浴室は大浴場となっており特殊浴可能なリフトを設備して安全、安楽な入浴を支援している。今年度改めて作成された新理念は、利用者、家族、職員の意見をまとめた成果であり、職員がケアに取り組む基盤となっている。生活環境・事故対策・広報・食事・行事の各委員会を設置し、改善点などを話し合い、利用者が地域の中で自分らしく豊かに暮らし続けるための支援の強化に努めている。運営者、管理者、職員が連携をとり、利用者の現状と思いを把握して、きめ細かなケアサービスの実現に向け取り組んでいる。

## 【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>前回の課題であった「理念の共有と日々の取り組み」と「運営に関する家族意見の反映」は今年度、新理念を作成した事で全職員の理念に対する意識の高まり共有と日々の取り組みが図られている。また、家族アンケートを実施した結果、率直な意見、要望も一段と聞き取り易くなり改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>管理者は、評価のねらいや活用について理解を深めている。自己評価表を全職員に配布し、職員個々が評価項目に取り組み、課題については全体会議で話し合い管理者が纏めている。外部評価を活かし、抽出された課題については、改善に向け取り組んでいる。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議は幅広い立場の人が参加し、概ね2ヶ月に1度開催され、利用者の状況や運営状況の報告、事業所行事の案内など行い、情報の共有化を図っている。また、家族の意見、要望、質問などの聞き取りも行い、サービスの向上に活かしている。</p>
重点項目③	<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>外・内部の相談窓口の明記や意見箱も設置されている。不定期ではあるが、事業所・管理者による家族アンケートを実施し意見・要望などの把握に努めている。職員は来訪時に家族が話し易い雰囲気作り心掛け、意向などを運営に反映させている。利用者の様子をスナップ写真に収め、担当職員のコメントが添えられている「ほほえみ」を毎月発行し、不定期ではあるが事業所便りも発行し、利用者の暮らしぶりや事業所の運営状況の報告にも努めている。</p>
重点項目④	<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、盆踊りや敬老会等の町内会行事や会合に参加し情報交換を行っている。事業所行事にはボランティアの演奏会が行われ、青葉児童会館交流会の「流しそうめん」への参加等、地元在住職員との繋がりがから地域交流も更に積極的に取り組み、双方向の交流が深まっている。</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	開設当初の理念を基に、改めて事業所としての地域密着型サービスの意義の確認の為、利用者、家族、職員にアンケートを取り、今年度より新理念を掲げている。利用者が安心してその人らしく暮らし続ける環境、地域での関係を重視した理念に作り変えている。		
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	今回、新理念を作成した事で、全職員の理念に対する意識も高く、朝礼やフロア会議時においても理念を意識したサービス提供の話が持たれている。年に2~3回理念について考える強化月間を決める等、目標を持つ事で理念に基づいたケアが自然に身に付くように常に取り組んでいる。		
<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	町内会に加入し、盆踊りや敬老会等の町内会行事や会合に参加し情報交換を行っている。事業所行事にはボランティアの演奏会や青葉児童会館交流会での「流しそうめん」への参加等、地元在住職員との繋がりから地域交流も全職員で積極的に取り組んでいる。		
<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	管理者は、評価のねらいや活用について理解を深めている。自己評価表を全職員に配布し、職員個々に評価項目に取り組み、課題については全体会議で話し合い管理者が纏めている。外部評価を活かし、抽出された課題については、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	運営推進会議は幅広い立場の人が参加し、概ね2ヶ月に1度開催され、利用者の状況や運営状況の報告、事業所行事の案内など行い、情報の共有化を図っている。又、家族の意見、要望、質問などの聞き取りも行い、サービスの向上に活かしている。		
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	管理者は市、区の担当者、保健師、社会福祉協議会などと情報交換を行い質の向上に取り組んでいる。特に区の担当者とは個別的な案件について連絡を取り、相談や指導を仰ぎ双方向的な協力や連携に努めている。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪が多く、その都度利用者の状態やケアについて報告を行っている。毎月、写真や担当職員のコメントを沿えた個人別の「ほほえみ」を発行し状況を伝える他、不定期ではあるが事業所便りを発行し、利用者の暮らしぶりや事業所の運営状況を報告するなど、家族との関係を深めている。		
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	事業所内・外の相談窓口の明記や意見箱も設置されている。不定期ではあるが、事業所・管理者による家族アンケートを実施し意見・要望などの把握に努めている。職員は来訪時に家族が話しやすい雰囲気作りに心掛け、意向などを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、職員の待遇改善に務め、資格取得を奨励、応援するなど、働きやすい環境作りに取り組み、離職を抑え馴染みの職員が継続的に支える体制に努めている。やむを得ない職員交代時には、利用者にも与えるダメージの軽減や安心感への配慮を行っている。		


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立て、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、職員育成の重要性を重要視し、内・外部研修に積極的に取り組んでいる。職員の要望により社内研修委員会を設置し、講師を外部から要請し救急救命法や介護技術研修など計画を立て、働きながらの学びが進められ、職員の質向上に繋がる育成が行われている。外部研修も積極的に参加を促し、研修後の報告書を提出、職員間の共有に努めている。		
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	管理者は、区の他法人同業者とネットワークを作り、相互訪問や研修会など一緒に学ぶ機会を作り意見交換を行なっている。又、互いに主催した行事や講座などに参加する事で、更に職員のスキルアップとサービスの質の向上に努めている。		
<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	入居希望者には、可能な限り事業所を見学して頂き、意見、要望、質問などを伺い、本人が安心と納得のいくよう家族の協力の下、相談しながら、徐々に適切なサービスが提供出来る様に支援している。		
<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	職員は理念にある「自分の力で生き活きと」を心がけ、利用者一人ひとりが健康に暮らせるよう支援している。また、利用者の生活暦を振り返り、出来る事、得意な事を見出し、共に学び感謝の気持ちを伝え、支え合う関係が築かれている。		

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)
<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	家族からの情報や生活暦を基に、センター方式を活用し意向の把握に努めている。利用者の担当職員を決めており、日密な関わりを通して常会話からの聞き取りや、困難な場合は利用者の表情や仕草などから、より細やかに思いを把握して本人本位に検討している。		
<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	利用者の担当を決め、細やかな気付きを情報として記録し、センター方式の他、独自シートを活用し、アセスメント、モニタリングを行っている。本人・家族の意向を直接ケアプランに記入して頂き、計画作成者、担当者を中心に全職員で意見交換を行い、一人ひとりに即した介護計画が作成されている。		
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	介護計画は長期で6ヶ月の見直しを行っているが、期間内に3ヶ月の計画概要がまとめられ、評価、アセスメントを行い見直しを実施している。職員間での気付きは、連絡帳を活用して情報を共有し、身体状況に変化が生じた場合は、毎月のモニタリング会議において即検討し、本人、家族と話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。		
<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	医療連携体制をどっており、24時間対応の健康管理を行っている。本人、家族の状況や希望に応じて、かかりつけ医への受診送迎や墓参りなどの宿泊対応などの支援を柔軟に行っている。又、地域在宅高齢者に声かけし、相談相手や行事への参加を促すなど、事業所機能を還元する取り組みも行っている。		

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)
<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	利用者、家族の希望に応じて、入居前からのかかりつけ医への受診が継続されるように、家族の協力を得て支援している。協力医療機関の医師、看護師とは何でも相談出来、信頼関係も良好である。月2回の訪問診療と定期受診で利用者の状況も把握され、適切な医療を受ける体制が整備されている。		
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	重度化や看取りに関する指針書を作成し、入居時に事業所が対応し得る最大限の支援を、利用者と家族に説明を行い同意を得ている。重度化については、本人、家族、医師、職員とで、その都度話し合いを重ね、方針を共有し支援に繋げている。		
<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	職員は、利用者一人ひとりの誇りを大切に、言葉掛けやトイレ誘導、失禁時の対応についても、さりげなくそっと支援している。記録管理の徹底が図られており、個人情報利用に関する同意は得ている。		
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	センター方式を活用し、利用者の基本情報を基に、一人ひとりの生活スタイルや希望を一番に考え、押し付けにならない出来るだけ自由な暮らしができるよう支援している。		

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)
<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	ユニットごとに食事委員会を設置し、利用者への食事に対する意識を高めたり、興味が湧くような場面を作り、嗜好を考慮したメニューを作成している。準備や後片付けは利用者の状況や希望に沿って職員と共に行っている。職員はさりげない配慮をしながら会話を交わし、利用者と落ち着いた楽しい食事を共に味わっている。		
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	入浴時間は有る程度設定されているが、入浴は毎日可能である。利用者の状態に応じて、概ね週2~3回以上の入浴支援を行っている。1階の大浴場には、梅の花やバラや菖蒲などを浮かせ季節感出し入浴を楽しみに繋げる工夫に取り組んでいる。		
<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	ユニットごとに行事委員会を設置し、利用者との日々の会話の中から情報を集め、それぞれ得意な事、興味のある事などを引き出し生活の中に喜びや生き甲斐の持てるよう支援している。特に絵や折り紙の得意な利用者には、壁一面を提供し自由な創作活動を支援していたのが印象的である。		
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	天候や利用者の気分、希望に応じて散歩や玄関先ベンチでの日光浴、プランターの手入れなどを行っている。買い物などは時間や希望物によってはすぐに対応が困難な場面もあるが、日おき対応による支援を行っている。	○	事業所では、外出について、気分転換やストレスの発散、五感刺激に最適であることや、地域住民とのふれあいの場として重要性を認識している。短時間であっても、日常的に利用者本位の外出支援が更に充実されるよう取り組みに期待したい。
<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	職員は鍵を掛けないケアの大切さを認識している。防犯上、夜間は施錠しているが、日中は開放されている。表玄関はボタン式自動ドアになっており、チャイムなどで出入りが確認されている。		

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	○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	事故対策委員会を設置し、年2回（夜間想定）の防災避難訓練、消火器訓練を利用者を始め、地域住民の参加により行われている。連絡網、マニュアルも作成され、災害備蓄品も準備し、厚別区の他事業所と協同で救命救急講習も開催している。管理者は地域の防災委員を担っており、地域全体の防災対策にも取り組んでいる。		
<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	利用者一人ひとりの食事量を記録し、水分摂取量も必要に応じて記録し把握している。日々の食事はカロリー計算されており、利用者の状態に応じた食事形態や補食を提供している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<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	独身寮を増改築した事業所であるが、既存の設備に創意工夫を重ね活用し、違和感を感じない配慮がなされている。共用空間は明るく広々としており、畳敷きスペースが家庭的雰囲気と落ち着きを醸し出している。壁には利用者の趣味を活かした飾りが施され、安心感のある、居心地良い空間となっている。		
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	居室には、洗面台とクローゼットが取り付けられており、広さは様々なタイプが用意されている。室内には使い慣れた馴染みの家具や装飾品などが持ち込まれ、それぞれの好みに応じて居心地良く過ごせる工夫をしている。		

※  は、重点項目。