

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年8月25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	有限会社 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21年8月21日	評価確定日	平成21年9月4日

【情報提供票より】 (21 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 15人, 非常勤 1人, 常勤換算	13.6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)	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	(有) (53,000 円) ・ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 () 円 (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 1 日現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名
要介護3	6 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.3 歳	最低 77 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団北志会札幌ライラック病院、後藤歯科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム「ドルチェ」は、その名のとおり、人に対する優しさを大切にして、みんなが住みたくなる家作りを目指しています。建物は、新築完全バリアフリーであり、明るく広く開放的で、居室や廊下幅が広く、車椅子でもゆったりと生活できる設計になっています。職員は、利用者を支えるための基本となるケアプランの充実に力を入れ、利用者一人ひとりのペースに合わせた生活支援をしています。また、家族交流会や家族同伴の1泊旅行、家族アンケート実施、ケアプラン作成のケア会議に家族が参加する等、家族が安心できる家づくりを目指しています。地域との交流も徐々に深まり、今後が期待されるホームです。

【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)
	前回の取り組み事項である職員の同業者との交流は、引き続き取り組みを期待します。
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)
	自己評価は、職員全員が自分の日常の介護を振り返りながら、全項目の点検をしています。ユニット毎に職員各自が自己評価を持ち寄り、意見交換や意識合わせをして、管理者がユニットの自己評価表として纏め上げています。
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)
	運営推進会議は、2ヵ月毎に定期開催され、行事の報告や研修内容の情報提供、看取りケア等の取り組み事項の説明、地域との連携体制などについての話し合いを重ねています。家族には、会議内容を郵送して報告していますが、構成メンバーの一員として、地域の方々を含め呼びかけを検討中です。
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)
	家族へのアンケート調査を年1回実施しています。12～13項目から成るアンケート内容で意見や要望も記載できる仕組みになっており、集計内容は運営に反映されています。また、年2回の家族交流会や家族同伴1泊旅行、家族同席のケア会議、日常の面会時など、職員は話しやすい雰囲気作りを心がけています。内部及び外部にも、苦情相談窓口を設けています。
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)
	利用者全員が、町内会に加入し、夏祭りや敬老会、清掃活動に参加しています。また、ホーム主催のクリスマス会や敬老会に地域の方々をお招きし、音楽ボランティア、話し相手ボランティア、高校インターンシップ(職業訓練)との交流も盛んになってきています。

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)
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	「お年寄りを優しさで支える」を基本に、利用者、家族、地域、職員から見て、居心地のいい家、安心していただける家、馴染みのある家、みんなが住みたい家作りを目指しホーム独自の理念としています。		
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	職員は、常に、自分ならどうしてほしいか、または、みんなが住みたい家作りを念頭に支援しています。ユニット内や入り口にも掲示し、職員採用時には、理念について説明し理解してもらうようにしています。		
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	利用者全員が町内会に加入し、夏祭りや敬老会、清掃活動に参加をしています。また、ホーム主催のクリスマス会や敬老会に地域の方々をお招きし、音楽ボランティア、話し相手ボランティア、高校インターンシップ（職業訓練）との交流も盛んになってきています。		
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	自己評価は、職員全員が自分の日常の介護を振り返りながら、全項目の点検をしています。ユニット毎に、職員各自が自己評価を持ち寄り、意見交換や意識合わせをして、管理者がユニットの自己評価表として纏め上げています。		

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	運営推進会議は、2ヵ月毎に定期開催され、行事の報告や研修内容の情報提供、看取りケア等の取り組み事項の説明、地域との連携体制などについての話し合いを重ねています。家族には、会議内容を郵送して報告していますが、構成メンバーの一員として地域の方々を含め呼びかけを検討中です。		
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	管理者は、札幌市の管理者会議に参加して情報交換をしています。市の担当者とは、書類の申請時や電話でも相談してアドバイスをいただいています。		
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	ホーム便りを隔月で発刊し、利用者全体のホームでの暮らしぶりや、利用者の担当職員による日常生活状況や介護計画の実施状況と今後の見通しを記載し、家族に郵送しています。また、電話や来訪時に詳細な報告、金銭出納報告も定期的に行なっています。		
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	家族へのアンケート調査を年1回実施しています。12～13項目から成るアンケート内容で意見や要望も記載できる仕組みになっており、集計内容は運営に反映されています。年2回の家族交流会やケア会議、日常の面会でも話しやすい雰囲気をはかっています。		
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	運営者は、毎日ユニットに来て職員全員に声かけし、各職員との面談を年2回実施して意見や要望を聞いています。職員は両ユニットの利用者との顔馴染みの関係ができており、介護計画も両ユニット職員が共有できるよう配慮されています。異動があった場合の引き継ぎ期間も1ヵ月間設けています。		

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)
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	内部研修は、年間計画を立て認知症の理解や介護技術のレベルアップを目指して、毎月勉強会を実施しています。外部研修は尊厳について、ターミナルケア、認知症の新しいケア、嚥下について等のテーマで受講し、職員各自の段階に応じた研修や興味のある講習に参加出来ています。		
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	管理者は、北区の管理者会議に出席し、他グループホームの見学や勉強会に参加をして管理者同士の交流を深めています。職員は、個人的なネットワークで他グループホームの見学をすることもあります。ホームとして他の職員との交流の取り組みには至っていません。	○	同業者との交流を強化することは、ホームや地域全体としてのサービス水準の向上につながりますので、職員同士の見学会や交換研修、事例研究などの研修会を企画し、他ホームの意見や経験をケアに活かす取り組みを期待します。
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	病院から入居される利用者が殆どで、ホーム見学は、家族のみのケースが多い。そのため、相談後に利用者との面会を行ない、ケースワーカーや家族から情報を収集し、職員間で情報の共有や暫定計画に向けた話し合いをして、利用者の不安を最小限にするよう職員全体で支援しています。		
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	職員は、介護する側、される側という関係にならないよう、共に生活しているという意識の中で関わりながら、利用者本位の暮らしの支援を心がけています。		

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)
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	センター方式を採用し、家族や利用者から生活歴、思いや意向を伺い、以前のライフスタイルや、利用者の本来あるべき姿の把握に努め、情報を詳細に蓄積しています。		
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	利用者の望ましい生活像を長期目標に掲げ、その実現に向けて解決すべき課題を具体的にわかりやすく挙げ、その課題に即した具体策を作成しています。ケア会議には、参加出来ない職員や関係者からは事前に意見や気付きがたくさん寄せられ、家族も同席して、活発な意見交換がなされています。		
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	介護計画の実施状況は、毎日の介護記録に勤務時間帯毎に記載できるようになっており、定期的な見直しや計画にずれが生じた場合に活用され、職員で共有されています。実施状況の評価を、ケア会議で、利用者の担当職員が中心となり家族も同席して活発な意見交換がなされ、利用者の思いを反映し現状に即した計画の見直しがされています。		
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	医療連携体制を活かし、骨折などの場合、早期退院の支援をしています。また、看取り体制の指定も新たに受けて、重度化や終末期に、入院をすこしでも長く回避できるようホームとして最大限の支援に取り組んでいます。		

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)
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、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	利用者や家族の意向に合わせて、以前からのかかりつけ医を受診したり、ホームの協力病院の往診（隔週）を受けています。また、協力病院からの訪問看護が週に1回以上あり、利用者の健康管理の支援がされています。		
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	重度化や終末期に向けた指針書や看取りケアの指針書を作成し、ホームが出来る最大限の支援について説明し、同意書をいただいています。事前指定書も作成し、利用者や家族の意向や要望も詳細に伺って、協力医と家族との話し合いの支援をし、状況に応じて職員間でミーティングを開き対応しています。		
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	職員は、利用者のプライバシーの確保や誇りを尊重した話しかけや対応を心がけています。特に、排泄に関しては、利用者一人ひとりに留意した誘導支援を心がけています。個人情報の取り扱いを徹底し、支援をしています。		
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	一日の流れや食事、お茶の時間は大体決まっていますが、利用者は、その日の一人ひとりのペースに合わせて、起床や就寝、お昼寝、TV、買物、散歩など、自由に過ごせるよう柔軟に支援しています。		

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)
(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	献立は、利用者の希望を聞いて、職員が順番でメニューを考え、利用者と一緒に毎日買物に出掛けています。利用者は、下ごしらえや調理、下膳や後片付け等の一連の作業を、職員と一緒に、協力し合いながら自然に作業をしています。		
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	入浴は、昼過ぎから夕食前後、就寝前の9時頃までを目途に利用者の希望する時間帯に週2～3回、支援しています。入浴を拒む利用者には、職員が交代したり、家族の協力をいただいて外出入浴など工夫をし、清潔の保持に努めています。		
(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	金魚の餌やり、テーブル拭き、畑、クロスワードや将棋等の得意分野や興味のあることを支援しています。家族同伴1泊旅行、花火やホーム前ベンチでのお茶や体操、バーベキュー等の楽しみごとへの支援もしています。		
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	天気の良い日は、ホームの近所のお庭を眺めながら散歩をしたり、畑の野菜の成長を見に行ったり、出来る限り外気に触れる支援をしています。		
(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	ユニット入り口は開放しています。正面玄関は、夜間は防犯上施錠していますが、日中は、開放しています。夏場は、玄関ドアも開放しています。		

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)
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	消防署の協力をいただいて、日中夜間想定で年2回の避難訓練を実施しています。近所の方々の協力もいただき、運営推進会議でも地域の方々の協力をお願いしています。職員は、年1回、救命救急の講習を受講し、救急時の初期対応の訓練にも取り組んでいます。		
(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	利用者の食事摂取量や水分摂取量を把握し、不足にならないよう支援していますが、献立内容のカロリーチェックや栄養バランスの管理がなされていません。また、嚥下能力の低下されてる利用者にはとろみをつけて、誤飲防止の支援をしています。	○	利用者の体重の増減や定期受診、健康診断による栄養状態の管理をしていますが、利用者一人ひとりの一日の摂取カロリーを大まかに把握し、栄養の偏りがいないか、専門的観点からチェックする取り組みを期待します。
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	共用空間は、明るく広く清潔で、壁には絵画や利用者の習字などの作品が展示されています。廊下の幅が広く、車椅子同士でも行き交うことが出来、手すりが随所に設置されています。バリアフリーの広い畳スペースには、ソファ、テーブル、テレビが置かれ、どんな姿勢でも寛げる空間になっています。		
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	居室は、入り口に洗面台が設置され、洗面や歯磨きなど利用者の状況に応じて十分に活用されています。入り口の引き戸は大きく開き、車椅子対応になっており、部屋も広く車椅子でもゆったりと過ごせる空間になっています。		

※ は、重点項目。