

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年10月14日

【評価実施概要】

事業所番号	0170503916		
法人名	医療法人社団 鈴木内科医院		
事業所名	グループホーム きよたⅡ		
所在地	〒004-0844 札幌市清田区清田4条2丁目10番27号 (電 話) 011-882-2347		
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		
訪問調査日	平成21年9月1日	評価確定日	平成21年10月14日

【情報提供票より】(平成21年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月17日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤15人, 非常勤4人, 常勤換算13.3人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	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)	58,000 円	その他の経費(月額)	20,000~26,000 円
敷 金	有 (円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (58,000円) 無	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 円
	または1日当たり 1,100 円		

(4) 利用者の概要 (9月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性 3 名	女性 14 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名
要介護3	6 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.4 歳	最低 74 歳	最高 98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	札幌しらかば台病院・玄番歯科クリニック・鈴木内科医院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

昭和55年から地域医療に取り組んできた鈴木内科医院が、平成18年に二つ目のグループホームとして、車椅子利用者にも対応できるよう新築した事業所である。開設から3年半を経た今、職員も利用者となじみの関係が深まり、事業所と地域のつながりも順調に進んでいる。また、職員を育てる取り組みにも熱心で、職員も懸命に学んでおり、ホーム会議の充実と相まって、利用者本位の質の高い介護を支えている。

【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り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回の外部評価で災害対策への取り組みの強化を期待されていたが、夜間を含む様々な場合を想定しての訓練やシュミレーションを行い、地域にも協力を要請している。改善に向けて取り組みがなされ、災害対策が強化された。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 項目を分担して職員全員で自己評価に取り組んでいる。しかし、自分の分担しなかった項目に関して全体で意思統一を図るには至っていない。
重点項目②	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) 運営推進会議で出された町内会、地域包括センター、家族からの情報提供や事業所の活動報告への意見はホーム会議で話し合い、サービスの向上に活かしている。また、運営推進会議で家族の介護体験や悩み、思いを聞いたことをきっかけに、事業所機能の地域への還元活動として「認知症サポーター養成講座」を主催した。
重点項目③	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) 管理者や職員は、家族の来訪時に苦情や要望を気軽に言える様な雰囲気作りを心がけており、家族から出された意見については、ホーム会議で話し合っている。また、運営推進会議には家族も参加しており、そこで出された意見や不安は、運営推進会議の中で話し合うとともに、ホーム会議でも取り上げ検討している。
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) 事業所は町内会に加入しており、利用者は老人会や老人福祉センターでの行事にも参加している。また、事業所が開催した「認知症サポーター研修」には14~5名の地域住民の参加があった。今年は新型インフルエンザの影響を受けたが、例年、向かいにある小学校との交流や地域の人を事業所に招いての焼肉パーティー等も恒例事業となっている。災害時における町内会の協力や消防署との連携も進んでいる。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念の共有					
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	「ここが私たちの家です」という理念がまず基になっており、パンフレットやホームページの中で、それを分かりやすく具体的なイメージとして表現し、地域密着型サービスとしての視点からも説明している。		
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	管理者と職員は、理念を共有するためにミーティングの中で理念の再確認を行っている。また、それを日常のケアの中で実践するように、申し送りやホーム会議の具体的な事例に当てはめて考えている。		
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	事業所は町内会に加入しており、地域行事に参加したり、町内会の人々を対象として「認知症サポーター養成講座」を開くなど地域社会の一員として役割を担う努力をしている。利用者は老人会にも加入していて、毎月の定例会には、交替で三名ずつ参加している。また、利用開始前に入っていた老人会への参加を継続している利用者もいる。		
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	運営者、管理者、職員は評価の意義を理解し、前向きに取り組んでいる。また、職員は自己評価を通じて日ごろの実践を振り返り、ミーティングや勉強会で学んだ事を具体的なサービスの中で考える機会として活かしている。前回の改善点については、会議で話し合い改善に向けて具体的に取り組んでいる。	○	項目を分担して職員全員で自己評価に取り組んでいる。管理者が日ごろの話し合いや実践を総括してまとめているので、全員の意見を集約したものにもなっている。しかし、他の職員が取り組んだ項目について皆で話し合う機会は設けていない。さらなる向上を目指して、計画的・継続的に評価を活用することが望まれる。また、改善計画シートの活用等も期待したい。

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、3ヶ月に一度開催している。会議では、活動報告や情報交換、外部評価結果について報告し、意見や改善に向けての助言をもらうなどサービスの向上のために有意に機能している。また、そこで語られた家族の思いや悩みをきっかけに「認知症サポーター養成講座」を開くなど、地域への事業所機能の還元のための活動にも結びつけている。		
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	運営上の疑問などがある時には、その都度、区の担当者に相談し助言を得ている。		
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	毎月、「きよめ〜る」に手書きの手紙も添えて、家族に送っている。「きよめ〜る」は個々の利用者のスナップや担当スタッフからのコメント、行事予定などを載せたカラー印刷で、利用者の暮らしぶりがよく伝わるよう工夫されている。また、家族に対して必要に応じて電話や来訪時に個別の報告もしている。		
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	家族が来訪時に、苦情や要望を気軽に言える様な雰囲気作りを心がけている。家族の意見は、ホーム会議で話し合っている。また、運営推進会議には家族も参加しており、意見表明の場ともなっている。玄関には意見箱を設置しており、重要事項説明書には、事業所及び外部の苦情受付窓口とその電話番号が明記してある。		
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	運営者や管理者は、なじみの関係の大切さをよく理解し、職員が長く働き続けられるよう努力していて、開設以来離職者はほとんどいない。また、二つのユニットの職員を固定化しない事によって異動や交代によるダメージを回避している。離職者が出た時には、スムーズに移行できるよう1ヶ月間の引継ぎ期間を設けることになっている。		

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	運営者は、管理者や職員を育成することの大切さを理解しており、週1回の内科・デイケア合同の勉強会、月1回のホームページの掲示板を利用したレポートの提出、ホーム会議での勉強会、外部の研修会への参加等、充実した研修体制ができています。管理者はレポートにコメントを返すなど、職員の育成に熱意を持っており、職員は各自の段階に応じた自己トレーニングの継続により力がついてきている。また、新規職員に対しては認知症に対応して独自に改良した「介護メソッド」を用いてチェックし、職員の質の確保を図っている。		
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	法人内の他のグループホームと交流があり、合同行事なども行っている。また、区のグループホーム管理者会に積極的に参加し、他法人の事業者との情報交換や交流の機会も持っている。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 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	本人や家族が見学に来たり、場合によっては職員が家庭や入院先を訪問して、利用者がスムーズに新しい環境になじめる様に支援している。本人の納得を得る前に、やむを得ず利用開始となった場合には、家族や顔なじみの人に訪問してもらい、不安を和らげダメージを軽減するよう配慮している。		
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	職員は、利用者の想いを理解し、寄り添いながら支援しており、利用者が人生の大先輩として尊重されるべき存在である事をいつも念頭に置いて、常に感謝の言葉を伝えるよう心がけている。また、職員も利用者からの感謝の一言や失敗を許す寛容な心に学び、支えられている。		

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)
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	職員は、個々の利用者のアセスメントを念頭に置いて、本人の言葉や表情から、一人ひとりの思いや希望を把握する努力をしている。		
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	本人と家族の思いや要望を聞き、申し送りや会議での話し合いも参考にして、ケア担当者と計画作成担当者が中心になってまとめ、作成している。		
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	介護計画はホーム会議で毎月点検確認し、更に3ヶ月に1回はモニタリングを行っている。また、状態が変化した時には、随時見直している。		
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	家族の要望に応じて、協力医療機関以外の病院への通院も支援している。また、家族が利用者と遠出する際に介護のアドバイスをするなどの支援を行っており、利用者は結婚式やお墓参りに行っている。		

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	事業所の協力医の他、従来のかかりつけ医で医療を受けられるよう、必要に応じて通院支援を行っている。また、医療機関と連携はとれており、日常の健康状態や変化を伝え適切な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	重度化した場合に事業所に対応できる事、できない事については、利用開始時に本人や家族に説明して文書を交わしている。まだ事業所の中で看取った例はないが、入院により退去する事を選択したケースでも、どう終末期を迎えたいかについて、何度も家族やかかりつけ医と話し合い、本人や家族の気持ちに沿ってできる限りの支援を行った。		
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					
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	ホーム会議で「一人ひとりを尊重し尊厳を守るとはどういうことなのか」をテーマに話し合い、職員の意識向上を図った。また、チェックリストを使って、日々の具体的な関わりの中で尊厳が守られているかどうかを点検し、利用者の誇りを傷つけない対応を徹底するよう取り組んでいる。		
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	日々の暮らしは、一人ひとりの体調や気分に合わせて無理強いすることなく、本人が今はどう過ごしたいと望んでいるかという気持ちを汲み取って支援している。職員は、職員側の都合を優先することなく、まず本人の気持ちに合わせて支援するよう、それぞれに工夫しながら心掛けている。		

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)
(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	利用者も毎日食事作りに協力して、準備から後片付けまで能力に合わせて関わっている。事業所の一員としての役割、食卓を囲んでの会話など、暮らし全体の中で重要な位置を占める食事が、生活の張り合いや身体能力の維持という観点から有効に活かされている。		
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	利用者にとって入浴が楽しみとなるように、週交替りで入浴剤を変えたり、ゆったりと入浴中の会話を楽しんだり、身体機能の低下している人も、職員が二人で抱えてたっぷりとした浴槽に浸かるなど、一人ひとりに合わせて支援している。風呂嫌いの利用者へは、本人がその気になるよう声掛けの仕方を工夫している。		
(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	利用者には、園芸や生花、カラオケや外食、散歩等、たくさんの楽しみごとがあり、時に利用者から「生き返った」という言葉が出る事がある。管理者や職員は、常にアンテナを高く張って、本人や家族、知り合いとの会話の中から利用者の張り合いや喜びにつながるヒントを見つけ、その人にとって大切な事を尊重し役割や楽しみごとにつなげるよう努めている。		
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	本人の希望に沿って、散歩や日向ぼっこ、コンビニ・ショッピングセンターへの外出を、できるだけ実現するように努めている。利用者はクリーニング店、カラオケ、理・美容室などへもよく出かけている。		
(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	日中玄関は施錠しておらず、ドアチャイムの音や利用者への目配りによって安全を確保している。		

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)
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	夏と冬の年2回、併設の内科・デイケア・グループホームと合同で避難訓練を実施している。消防署への通報、地域のボランティアも加わっての連絡網がつけられている。誰をどう誘導するかなど具体的に話し合ったことを元に避難し、時間も計測していて、消防署からは実際のアドバイスも受けている。また、夜間にどの程度職員への連絡がつくか、抜き打ちで連絡網をためすなど、いざというときに備えている。		
(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	一人ひとりの一日の食事量や水分量を、毎日記録している。また、年に一度併設のデイケアの管理栄養士が食事の内容をチェックしている。食欲不振と嚥下障害で口からの食事がほとんど摂れなかった利用者に対して、介助の方法や工夫を重ね、食べる楽しみを取り戻せた事例もある。		
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	玄関の作りは家庭的で、外から帰った時、家に帰ってきたという安心感がある。居間は明るく、二階の大きな窓からは、向かいの小学校のグラウンドがよく見え、子供の走り回る様子や元気な声が利用者の活力を刺激する。中庭はよく手入れされ、美しい花や緑で季節感を感じる。行事に参加した利用者の生き生きした表情を映し出した写真が、玄関ホールや廊下の壁に張っており、利用者や家族が楽しんでいる。		
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、使い慣れた家具や仏壇、本人にとって大事な物等を持ち込んでいる。また、家族の写真や孫からの贈り物、趣味の品等を飾っており、本人にとって安心できる居心地のよい場所となっている。		

※  は、重点項目。