

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 10月 21日

【評価実施概要】

事業所番号	'0170400907
法人名	株式会社 さくらコミュニティサービス
事業所名	満快のふる郷さくら発寒
所在地	〒063-0826 札幌市西区発寒6条14丁目17-33 (電話) 011-668-3987

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丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成21年10月2日	評価確定日	平成21年10月21日

【情報提供票より】 (平成 21年 9月 15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年 8月 15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	15人, 非常勤 1人, 常勤換算 14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)	光熱費 20,000円		
敷 金	(有) (210,000 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (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 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要 (9月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護 1	3 名	要介護 2	8 名		
要介護 3	4 名	要介護 4	1 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	名		
年齢	平均 83 歳	最低	68 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さくら内科クリニック、たにぐち歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は札幌市西区のJR発寒駅からも程近い住宅街に位置している。住宅密集地であるが、庭には栗の木や利用者が野菜や花を育てる畑がある。玄関前にはベンチが配され休憩や外気浴などに利用されている。バリアフリーの建物で共用空間もゆったりとした広さがある。事業所では職員を「生活を共にする良き理解者」と位置づけ、利用者の生活のパートナーとなることを目指しリビングパートナーと呼んでいる。今春着任した現管理者は、事業所の課題について分析し、職員を牽引しながら、全職員で一丸となるチームケアを目指している。今後は自己・外部評価や運営推進会議などを有効に活用すると共に、利用者の家族や地域との連携を強化していくことも期待される点である。

【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)
	前回評価後に管理者・職員の異動等があった。そのため現在の管理者のリーダーシップのもとでの改善への取り組みは着手の可能なものから徐々に行われているものの、多くは今後の課題として認識されている段階にある。
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)
	職員が個別に日頃行っているケアを振り返り自己評価に取り組み、その集約を管理者とユニットリーダーが行っている。個々の自己評価からは前回評価以降の職員の成長も読み取れるが、初めて取り組む職員にとって評価項目の意味やねらい、評価の意義の理解が課題となっている。
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)
	前年度休止していた運営推進会議を再開し、現在は会議の構成員との信頼関係の構築に力が入れている。運営推進会議では、事業所として利用者の生命と安全を守るための取り組みから着手し、消防署長を招いて防災についてとり上げ、事業所の現状と今後の課題を把握している。今後は、利用者家族への運営推進会議の案内を広く行うなど、多様なメンバーの参加を呼びかける等、発展を期待したい。
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)
	苦情等相談窓口、意見箱を設置しているが現在意見箱の活用はない。家族に対する情報の開示方法や頻度、働きかけなどについて担当職員によって差が出ないような取り組み等、事業所として双方向の意見交換のシステム作りを行い、より質の高いサービスの提供や事業所運営へ取り入れる工夫が望まれる。
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)
	庭の見学や畑の収穫を通じた交流や日常の挨拶などが行われている。近隣の学校や児童会館、グループホームとの交流が行われている。事業所の理解を深めてもらったり、事業所の機能を地域に還元したりすることなどを通じて基盤を築き、交流を行うことで非常時などには地域からも支えられる事業所となるよう、取り組みが期待される。

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	事業所として、地域密着型サービスとしてのケアの指針となる理念を「六つの誓い」として掲げている。事業所の特徴でもある「リビングパートナー」としての心構えをわかりやすい言葉で6項目に込めている。		
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	パンフレットや事業所内の掲示で、基本理念、運営方針（六つの誓い）、ケア方針などが示されている。毎朝の申し送り時に「六つの誓い」を管理者と職員が唱和している。	○	理念をケアの場面で実践していくには、管理者・職員が理念の共通理解を持ち、一丸となつてあたることが重要と思われる。基本理念、ケア方針と運営方針の関係についても事業所として整理し、職員に理解を促す取り組みが期待したい。
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	事業所として町内会に参加し、利用者が参加可能な行事に参加している。利用者の外出時に近隣住民と挨拶をしたり、顔なじみの店で買い物を行っている。近隣の学校から行事の招待を受けたり、児童会館の子供の訪問を受けるなどの交流を行っている。	○	「さくらだより」を町内会の回覧に入れてもらうなど、事業所を理解してもらうための取り組みが始まっている。利用者の社会参加に向けて、地域の一員として事業所と地域が支え合う関係作りの構築が期待される。
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	自己評価表を各職員に配布し、一人ひとりが自らのケアを振り返り、感じたことを自由に記載し、ユニットごとに取りまとめている。外部評価の結果は運営推進会議で議題として取り上げる予定となっている。	○	評価のねらい、意義、活用についての理解の共有を図り、各自のケアの振り返りに加え、事業所としてどのように改善に結び付けていくかというシステム作りが期待される。

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	今年再開された運営推進会議は、2ヶ月おきに3回実施されている。中断していたこともあり、まずは参加者との関係作りに主眼を置き、防災や利用者の日々の様子や事故の報告等がなされている。	○	会議では、話し合いを通じて率直な意見をもらいサービス向上に活かすことが重要と思われる。自己・外部評価結果についても、メンバーで掘り下げて討論し改善に向けた働きかけへ繋げることを期待したい。今後は、柔軟に参加メンバーを募ることも合わせて期待される。
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	札幌市担当者との連絡は母体組織を通じて行われている。事業所では毎月民生委員との連絡を行っている。今後は包括支援センターとの連携を強化していくことを検討している。	○	事業所として札幌市の関係機関等と直接連携を取る機会についても検討し、何かあった時だけでなく、日ごろから事業所を知ってもらい情報提供を受けるなど、地域密着型サービスとしての質の向上に結びつける取り組みが期待される。
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、定期的に利用者の様子を担当職員が書き添え、暮らしぶりや預かり金などについての報告を行っている。また、2ヶ月おきに利用者の写真や行事の様子が掲載された「さくらだより」を発行している。		
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	苦情相談窓口、意見箱を設置しているが、現在意見箱等の活用はない。電話の際や家族の来訪時に意向を掴むよう取り組んでいるが、事業所から積極的に働きかけることや意見を汲み取りやすい場面作りなどについては、全体のものとなっていない。	○	昨年2月の運営推進会議でも、家族等の苦情・意見が出ないことについてとり上げられている。考案中である家族会の結成や事業所としての情報開示について検討をすすめ、双方向の意見が交換できる仕組み作りが望まれる。
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	利用者が安心して暮らすため、馴染みの関係とその重要性について管理者は理解をしている。昨年は管理者・職員の異動が多かったものの、現在は落ち着いている。担当職員の異動等があった場合は家族に対して毎月の報告の際に書面で挨拶を行っている。		

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)
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	管理者の交代や職員の異動が多かったため、研修は中断していた。現在は研修を計画的に行えるよう取り組みが始められている。新人職員に対しては、ユニットリーダーなどの先輩職員から働きながら日々のケアに関して実践的なトレーニングが行われている。	○	年齢、性別、職歴と様々な職員が配置され多様な利用者のニーズに応じている。しかし職員のもつ理解や実践の習熟度も様々であり、事業所が目指すサービスの提供には職員一人ひとりの資質を向上させる計画的な育成が不可欠である。現在検討されている研修計画の実施が期待される。
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	管理者は札幌市西区の管理者連絡会や近隣の2つのグループホームとの交流を行っている。近隣のホームと夏祭りを行い、職員と利用者が参加し交流をしている。また、系列のホームと合同でさくら祭りを実施している。	○	近隣ホームとは行事面での交流だけでなく非常時の相互の避難場所としての活用など協力関係が築かれている。今後は職員が訪問し研修し合うなど、他の事業所の様子を学び事業所のサービスの質の向上に結び付けていく取り組みが期待される。
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、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	できる限り本人に事業所の見学を勧め、契約までに複数回の見学を行っている。多角的なアセスメントを作成し、受け入れをスムーズにするための会議を行うことで利用者の不安の軽減に努めている。今後は本人宅への入居前の家庭訪問も検討されている。		
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	様々な年齢、性別の職員が利用者の生活歴や得意分野から日常生活の工夫、慣わしや知恵を学び、感謝する場面が見られる。職員は利用者の生活のパートナーであることを常に意識し、共に暮らし、楽しみを分かち合えるケアを大切にしている。		

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	職員は日々の利用者の生活が、かけがえのないものと認識し、思いの把握に努めている。利用者の思いや職員の気づきの記録が次のケアに結びつくよう的確に記載されているかを検証し合う取り組みが十分ではないため、口頭や連絡ノートでの把握に偏る点が見られる。	○	利用者の日々の記録をアセスメントなどに活かしているが、職員により記載に差が見られる。日々のケアを介護計画の見直しに結びつけるためにも記入内容や記載のルールを見直し共有していくことが望まれる。
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	日々の記録やアセスメント等から検討し、介護計画を作成している。家族の意向は来訪時や電話連絡時に把握をするように努めている。職員間での情報の共有や把握についても、確実に行われるような仕組み作りが課題である。	○	介護計画の家族への説明と同意にとどまらず、家族の意見を介護計画に反映させるためには、現在行われている日々の意向の把握や話し合いを大切にしながら介護計画作成のための意見を引き出すよう、より積極的な働きかけが期待される。
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	定期的に行われる介護計画の見直しの他に、変更が必要な際は介護計画の変更に対応している。医療の対応が必要な場合には医療機関、家族との連携を綿密に行い、本人や家族の意向を計画に反映している。	○	現在、利用者に対する24時間アセスメントのための書式を整え、順次導入を行っている。必要な場合、介護計画の随時見直しを行うためには段取りの明確化を含め、職員全員での情報収集と記録共有の仕組み作りが期待される。
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	利用者や家族の希望により、選挙の投票のための外出支援や、希望する病院への通院、必要な物品の買出しの同行などを行っている。天気の良い日のドライブや、散髪の支援を行うなど柔軟に対応している。		

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)
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	利用者の入居前からのかかりつけ医の受診を職員が支援している。また、利用者の希望する病院と事業所で情報を共有する取り組みが行われ、事業所に往診する医師とも連携し、利用者の日常の健康管理にも活かされている。		
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	事業所としての考え方や医療との連携について、早い段階で話し合いを行い、方針の統一を図るため、法人として、重度化に対応した指針やマニュアル作りが進められている。また、24時間対応の訪問看護サービスとの連携が予定されている。	○	利用者や家族にとって終末期のあり方は大きな関心であり、不安となる場合がある。安心して生活するための情報の一つとして、事業所の方針を伝え、相互に意見を交換していくことが望まれる。職員の意識を統一していくためにも指針について話し合い準備や検討を行うことが望まれる。
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	職員は尊敬と敬意のこもったケアの実践に努めており、職員一人ひとりの個性を活かしながら利用者との関係性を大切に言葉掛けや対応を行っている。個人情報の保護については法令を遵守し適切な運営に努めている。		
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	利用者の意向は毎日ホワイトボードに書き出し、希望に沿うように職員の業務の調整を行っている。喫煙室での喫煙は、健康に配慮しながら希望に沿って24時間の支援を行っている。		

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	配食サービスの利用とともに、利用者の希望を取り入れた調理を事業所で行っている。出前や外食なども取り入れ、食事が楽しみなものとなるように配慮している。利用者一人ひとりの持つ力を見極め、無理なく食事ができるよう支援している。		
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	入浴は、利用者の希望に合わせて毎日可能となっている。時間帯も利用者の希望に合わせており、同性介助が行われている。入浴を希望しない場合でも声掛けに工夫をし、入浴による心地よさや清潔を保てるよう支援をしている。		
(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	生活歴や残存能力、利用者、家族からの情報をもとに、一人ひとりの趣味の支援をしている。読書や書道、喫煙の見守りや日記の支援、ハーモニカの演奏など、趣味を通じた利用者同士の交流も支援している。		
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	散歩が日課の利用者だけでなく、玄関前のベンチなどを活用し、天気の良い日には外気浴などを楽しんでもらえるよう声掛けを行っている。庭には畑や花壇、木陰があり、買い物兼ねた散歩なども行っている。		
(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	日中の玄関の施錠は行っていない。職員が目配り・気配りを行い、外出の意向のある利用者には職員と一緒に外出するなどの支援を行っている。施錠の弊害についての研修を行い専門的な知識の習得を図る予定がある。	○	日中の施錠は行わず、利用者の外出を無理に阻むことはないが、管理者は施錠の弊害に対する職員の理解に差があると感じており、鍵を掛けずに安全に支援する大切さについて理解を深める研修の予定があり、実施について期待する。

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	避難訓練は全職員の参加には至っていない状況である。近隣のグループホームが災害時の避難場所として利用でき、地域にも協力を得られる家がある。非常用備蓄を確保している。運営推進会議等を活用するなど、今後広く地域の協力を得るための方策が検討されている。	○	災害の実践的な訓練が11月に予定されている。未訓練の職員はもとより、職員と利用者が一緒に訓練を実施をするとともに近隣の協力や避難先のホームとの連携も視野に入れ具体的な取り組みに着手することが望まれる。
(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	一日の栄養摂取は1600kcal、水分は1000ml以上の摂取を目安としている。食事は配食サービスを利用している。利用者の状態に合わせ、提供時の工夫をしている。医療面で配慮が必要になった場合は、医師等と相談を行い支援を行うことになっている。		
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	共用空間は整理整頓がなされ、清掃が行き届いている。建物全体がバリアフリーになっており、安全に配慮されている。換気や明るさも適切に管理されている。利用者の趣味の作品や季節の飾りつけがなされている。	○	利用者の意見や家族、職員や運営推進会議の参加者の意見を参考にするなど、利用者が自分の家だという意識を高めてもらえるよう、家庭的で温かみのある共用空間作りが期待される。
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	利用者が使い慣れた家具や仏壇、趣味やそれまでの生活に関係する品物や装飾品が飾られている。利用者それぞれの趣味の品物も利用したいときにすぐに手にとって使えるように整えられている。		

※  は、重点項目。