

【評価実施概要】

事業所番号	170401020		
法人名	有限会社ケアメール		
事業所名	グループホーム しらかば		
所在地	〒063 - 0032 札幌市西区西野2条5丁目5番3号 電話 011 - 666 - 9093		
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構 K ネット		
所在地	〒060 - 0061 札幌市中央区南1条西5丁目7愛生館ビル601 B		
訪問調査日	平成21年10月20日	評価確定日	平成21年10月27日

【情報提供票より】( 21 年 9 月 1 日事業所記

( 1 ) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	15人, 非常勤 2人, 常勤換算0.8人

( 2 ) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建ての 2~ 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円
敷 金	有( 35,000 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	250 円	昼食 300 円
	夕食	450 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

( 4 ) 利用者の概要( 9 月 1 日現在 )

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護 1	6名	要介護 2	1 名		
要介護 3	6 名	要介護 4	6 名		
要介護 5	0名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	68 歳	最高	95 歳

( 5 ) 協力医療機

協力医療機関名	遠藤内科病院、デンタルクリニック、日の出歯科
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街にある。近隣は商店・学校・病院・警察署などがあり、利便性に優れている。ホームは4階建2~3階を用いている。1階には多目的なホールがあり行事等で活用して運営の多様性を示している。行事も多様に企画して、家族とのふれあいなど友好的な関係を作っている。地域との交流に取り組み、町内会・幼稚園・有料老人ホーム等との関係を維持している。職員は優しく、積極的なケアの実践に努め、利用者の安心と安全を支えている。運営推進会議は定例的に開催し、日常の業務を報告し、参会者の意見・助言を運営に活かしている。

重点項目	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)
	かねて改善を指摘された事項はその都度改善に努めてきた。終末期の看取りの対応も今後の課題としている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価への取り組みは全職員の必然的な課題と受け止め、協議して評価に当たっている。
重点項目	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)
	会議は定例的に開催され、参会者の意見・助言を活かすよう努めている。なお、今後の開催に当たっては月間の利用者の行事中心の説明から職員研修、事故等を含むホーム運営の日常の基礎的データを示して実態を説明し、利用者支援の課題を共に協議するなどの工夫を期待したい。
重点項目	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)
	月例連絡事項をホームだよりで伝え、家族が訪問する際に意向を受け止め、相談に応じて解決に努めている。運営推進会議等第三者が参加している場を活用するなど、さらなる工夫を期待したい。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域に根ざしたホームづくりは町内会への参加と協力関係など長い時間が必要とされ、根気強い連携と相互の働きが求められる。ホームは認知症介護の専門性の地域への寄与、その働きかけや地元との協力関係など、可能課題の検討を期待したい。

## 評価結果(詳細)

NPO法人 福祉サービス評価機構 Kネット

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>. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
1	1	<p>地域密着型サービスとしての理念</p> <p>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</p>	<p>運営規則は家庭的な環境と地域住民との交流の下で、ゆっくりと自然に、いつでも笑顔の絶えないホームを目指している。</p>		
2	2	<p>理念の共有と日々の取り組み</p> <p>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</p>	<p>管理者はじめ職員は理念に基づいて、月例会議やカンファレンスで個々のケースに応じて実践できるよう努めている。</p>		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
3	5	<p>地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>町内会に加入すると共に会合・行事・祭りなどに積極的に利用者も参加できるような配慮に努めている。また、運営推進会議の開催も地域課題を解決する機会と考え重視して開催している。</p>		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	7	<p>評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>運営者・管理者・職員がホームの質的向上を目指して、自己評価によって業務改善課題を発見しようと努めている。</p>		

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	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>会議は関係者の参加を得て定例的に開催し、参加者の意向・意見を吸収し、運営に反映しようと努めている。</p>		<p>なお、開催に当たっては日常的なホームの運営に係わるデータを提示し、当面する課題を示すなど参会者の意向を具体的に反映できる工夫を期待したい。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>行政との関連は利用者の立場（生活保護など）に立ち、夫々必要な支援に対応するよう努めている。間接的には行政区のホーム連絡協議会などで行政指導の機会があり運営に活かしている。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>毎月しらかば便りを発行し、日常の行事や生活の様子を個々に周知すると共に請求・金銭管理・職員の異動などを伝え、ホームと家族との信頼関係の維持に努めている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>苦情の受け止めは、苦情外部機関を周知するほか、家族の訪問時に説明と聴取に努めて、日常生活の支援に活かすと共に個々の心身の変化に応じた電話連絡や具体的対応に努めている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>開設以来永続勤務している者も少なくないが、離職者も多い。職員の定着・安定化に腐心しているが、利用者の安心や安定にも努めている。</p>		

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	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	現在の職員体制から内部研修に力点を置いた研修を行って、現場の介護について実益的な効果が上がるよう努めている。		職員の研修・養成は3～5年の中長期的計画の下に有資格化を図るなど目標を立てた検討を期待したい。
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	区の管理者の連絡協議会での交流勉強会に参加してサービスの質的向上に役立っている。		職員の交流の機会も取り組めるよう期待したい。
<b>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	家族からの相談が多く、見学の機会や家庭・入院先に訪問するなど、開始前の準備などに留意した受け止めや継続性に配慮した対応をしている。		
<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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	利用者の日常性を大切にして調理や出来ることを一緒に行うなど、家庭的な雰囲気を大切にして支援している。		

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)
<p>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>家族からの情報や本人の日常の言動に留意して、意向や望みに応えるよう利用者本位の支援に努めている。</p>		
<p>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</p>					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>職員が個々の状況を検討し、カンファレンス会議で協議し、家族等の意向を踏まえて計画作成者が総合的に見直し作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>定期的な計画の見直しとともに、利用者個々の心身の変化に応じた観察や対応のもとに家族・計画作成者と協議して計画の見直しをしている。</p>		
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>1階にある共用会議室や簡易なりハビリ器具の活用ができ、4階の老人共同住宅との相互協力や通院・買い物などの支援を行っている。</p>		

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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>定期的な医師の往診や訪問看護師の活用で適切な医療に対応するほか、個々のかかりつけ医の対応に留意している。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>終末期の看取りについて覚書を交わすなど家族との関係を深めつつある。</p>		<p>今後の方向について家族・本人の意向とともにさらなる体制について検討を期待したい。</p>
<b>. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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、記録等の個人情報取り扱いをしていない</p>	<p>個々の利用者の意向や思いを損なうことのないよう、言葉かけや記録にも留意した対応に努めている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>利用者本位を第一にした支援に努めて、個々のペースやリズムに合わせながら対応している。</p>		

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	調理には直接かかわれる利用者もあり、共に作り、準備や後片付けなど個々の状態に応じて楽しめる食事環境を作っている。		
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	週2回の入浴を目処に可能な限り本人の意向を大切に、就寝前にも応えるなど努力が見られる。		
(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	食事・洗濯物・畑など利用者個々の活動の可能性を活かすよう、きめ細かに対応をして支えあっている。		
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、戸外へ出かけられるよう支援している	可能な限り散歩に出るように心がけ、個々の状態に合わせて買い物など戸外へ出るよう支援をしている。		
(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	鍵は一切かけていない、利用者も安定した状態にあり、利用者に留意しつつ、エレベーターも階段先も自由の状態にしてある。		

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	<p>災害対策</p> <p>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</p>	避難訓練を定期的に2回実施して実感を確認している。		運営推進会議などの協議課題として、地域町内会との防災関連の連携を図るための契機にするなど、検討されるよう期待したい。
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	個々の心身の状況に留意しながら食事の量やバランスを考慮し、水分量の確保を記録にとどめ支援している。		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	共用空間はこじんまりしているが、台所・食事ところは別にあり、浴室・トイレは中央部に配置され、それぞれ日当たりもよく、喚気に留意した家庭的雰囲気を作っている。		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	居室は広くないが洗面台・暖房器具、湯沸し器等の配置があり生活上の利便性がある。また、個々の好みの家具調度で居心地を作っている。		

 は、重点項目。