

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年12月15日

【評価実施概要】

事業所番号	0170502439		
法人名	有限会社 ドリーム・キャスル		
事業所名	グループホーム キャスル清田		
所在地	札幌市清田区清田3条2丁目7番4号 (電話) 011-884-6111		
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12月10日	評価確定日	平成22年2月10日

【情報提供票より】 (平成21年11月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年9月10日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	15人
職員数	12人	常勤	7人, 非常勤 5人, 常勤換算 9.1人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋	造り
	7階建ての	1~4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)	55,000円	その他の経費(月額)	光熱費 25,000円 暖房費 7,000円
敷金	○有(119,000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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,300円		

(4) 利用者の概要(11月25日現在)

利用者人数	15名	男性	5名	女性	10名
要介護1	3名	要介護2	7名		
要介護3	5名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 85歳	最低	71歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鈴木内科医院、玄番歯科クリニック
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

キャスル清田は、ホーム全体の理念のほか、職員全員で考えたユニット毎の理念を掲げ一年の目標を決めて、実践に向けて日々取り組んでいます。管理者と職員は、毎月、管理者が認知症や介護などのテーマを設定し勉強会を行っています。利用者についても気づいたことは、すぐ全員で話し合い対応しています。管理者と職員は利用者一人ひとりの声に耳を傾け常に会話を大切にしています。家族会も協力的で意見や要望をホームの運営に活かしています。24時間対応の医療機関との連携が出来ており、利用者は適切な医療が受けられる体制が整っています。利用者の表情も明るく居間では職員との会話が弾んでおり、利用者にとって安心して過ごせる場所となっております。

【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) 前回の課題の「職員を育てる取り組み」「重度化や終末期に向けた取り組み」「入浴を楽しむことが出来る支援」については、改善されておりますが、「地域とのつきあい、評価の意義、推進会議、災害対策」などについては、今後の取り組みに期待します。
	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) 今回の自己評価は管理者と一部の職員で作成しており、ユニット毎の評価になっておりませんでした。ガイドブックや改善シートを活用し職員全員での取り組みを期待します。
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3ヵ月に一度開催されていますが、2ヵ月に一度開催できるように取り組みを期待いたします。毎回テーマを決めて議論をしていますが内容に少し不足が感じられます。地域との関わりや災害対策についての取り組みなど、推進会議の出席者一人ひとりが地域密着型のグループホームの機能と役割に対する理解を深めていただけるような働きかけを期待します。
	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) 職員は日頃から利用者家族が気軽に意見・要望を伝えやすい雰囲気作りを努めています。運営推進会議にも出席していただいたり、家族会を設けるなど、家族からより多くの意見を聞きだせるよう取り組み、ホームの運営に反映させています。
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) 商業地域で近隣に個人宅が少なく、交流が難しいと思われませんが、町内会長や近くの商店、公園で挨拶を交わす人達、中学生の来訪など、少しずつですが交流が増えています。推進会議を通して、災害対策の協力を呼びかけたり、ホーム行事の案内をするなど、ホームからの発信も積極的に進めようことを期待します。

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	ホーム全体で地域密着型サービスの意義を理解し、地域生活の継続支援とホームと地域の関係性強化を目指した理念を作り上げています。		
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	ホーム全体の理念のほか、職員全員で考えたユニット毎の理念を掲げ、一年の目標を決めて実践に向けて日々取り組んでいます。		
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	商業地域で近隣に個人宅が少なく、交流が難しいと思われませんが、町内会長や近くの商店、公園で挨拶を交わす人達、中学生の来訪など、少しずつ交流が増えています。	○	推進会議に町内会長や民生委員の方々が出席されておりますので、「避難訓練の協力をお願いしたり、ホーム行事の案内をしたり、介護や認知症についての相談」など、ホームからの発信も積極的に行なうことを期待します。
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	管理者と一部の職員が自己評価を作成しており、ユニット毎独自の評価になっておりませんでした。また、前回の外部評価の改善課題についての取り組みも話し合いが十分とはいえません。	○	ガイドブックや改善シートを活用し、ユニット毎に職員全員で話し合い纏め上げ、職員間で共有することを望みます。改善項目についても、具体策を検討し実践に向けての取り組みを期待します。

札幌市清田区 グループホーム キャスル清田

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3ヵ月に一度開催されています。内容もテーマを決めて議論しており議事録も整備されています。	○	運営推進会議は、2ヵ月に一度開催できるよう取り組みを期待します。内容も活発に議論していることが議事録から伺われますが、推進会議の出席者一人ひとりが、地域密着型グループホームの機能と役割に対する理解を深めていただけるよう働きかけを期待します。
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	区の担当者とは、必要に応じて連絡を取り、ともにサービスの質の向上に取り組んでいます。		
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	2ヵ月に一度発行される「キャスル通信」は、利用者の生活の様子がわかる写真や内容が掲載されており、ほかにも会議の内容や職員の紹介など、内容も豊富で読み応えがあります。また、担当職員が利用者一人ひとりの日頃の生活状況を手書きで伝えており、家族の安心をいただいています。		
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	職員は、日頃から利用者家族が気軽に意見・要望を伝えやすい雰囲気作りに努めています。運営推進会議にも出席していただいたり、家族会を設けるなど、家族からより多くの意見を聞きだせるよう取り組み、ホーム運営に反映させています。		
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	一時期退職が多い時期がありましたが、現在は落ち着いております。職員の異動に伴い利用者への影響は殆どなく、利用者や家族が不安を抱かないよう十分な引継ぎ期間を設け、利用者への報告も一人ひとりの状況にあわせて報告し、馴染みの関係を壊さないよう配慮しています。		

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)
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	運営者と管理者は、職員の研修は不可欠と認識しており、外部研修を受ける機会を設け研修後は勉強会で報告し、職員間で共有されています。また、内部研修も充実しており、管理者が中心となり、毎回テーマを決めて勉強会をしています。今後は、職員もテーマを出し合いながら勉強会を行なう計画があります。		
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	管理者は同業者との交流の必要性を認識し、管理者会議や区のケア連絡会議へ参加し情報交換をしています。職員も区内のホームと合同で学習発表会を行ない交流する機会を設けており、相互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行なっています。		
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	自宅訪問やホームを見学していただき、家族や関係者から利用者の生活歴の情報を収集したり、十分な話し合いを持ち、安心して暮らしが出来るよう配慮しています。また、緊急性の高い利用者については、利用者の視点に立ち、入居前の生活に近い形の居室の工夫などをして、早く馴染めるよう支援しています。		
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、利用者の出来ることや得意なことを見極め、利用者から生活の知恵を教えてくださいたくことも多く、共に過ごし、学び、支え合う関係を築いています。		

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	職員は、利用者との会話や表情から一人ひとりの思いや希望の把握に努めています。また、毎日の申し送りや月一回の勉強会でも情報を共有し、利用者本位の視点に立ち、意見を出し、話し合いをしています。		
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	入居時は、1週間毎の暫定プランを作成し、速やかに支援できる体制になっています。毎日、申し送りをし、利用者一人ひとりのより良い暮らしを支援するため、利用者や家族、関係者の意見も取り入れながら、職員全員で意見交換やモニタリング、カンファレンスを行ない介護計画を作成しています。		
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	担当者は、利用者の日頃の生活状況や家族の思いを検討し、アセスメントやモニタリングを行なっています。カンファレンスで課題や気づき・改善点を協議、評価して計画を作成しています。また、状態の変化に応じ、家族や担当医とその都度話し合いを持ち計画の見直しを行なっています。		
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	利用者や家族の状況や要望に応じ、通院介助や買物、日帰り温泉の付き添いなど、その時々で柔軟な支援を行なっています。		

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)
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	協力医療機関の医師、看護師と連携が出来ており、24時間適切な医療を受けられる体制が整っています。利用者や家族の意向で、入居前からのかかりつけ医を希望する利用者には、そのまま継続した受診を支援しています。		
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	ホームは、重度化に向けた指針の承諾書受領までは至っておりませんが、可能な限りホームで生活していただくためには、どのようにしていくか、家族会や職員勉強会でも話し合いを行なうなど、全員で方針を共有し、慎重に取り組んでいます。		
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	利用者一人ひとりのプライバシーを損ねることのないように、毎日の生活の中で声かけなど気配りをしています。個人情報の取り扱いについても利用者や家族の同意をいただいております。書類の管理も適切に行なわれております。		
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	職員は利用者一人ひとりの体調を考慮し、利用者の希望を尊重した生活となるように支援しています。		

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	食事は利用者の楽しみの一つで、栄養士の指導をいただきながら、バランスの良い食事が提供されています。職員も一緒に食事をし、利用者は家庭的で和やかな雰囲気の中で、ゆっくりと食事の時間を楽しんでいます。食事の準備や片付けは出来る範囲で協力いただいています。		
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	利用者の生活習慣や希望を尊重し、その日の利用者の体調や時間の希望に出来る限り合わせるようにし、ゆっくり入浴していただくよう支援しています。		
(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	一人ひとりの生活歴を把握し、テラスでの家庭菜園や趣味の編み物や洋裁、囲碁、将棋、掃除の手伝いなど、利用者の有する力や得意分野を活かしながら、さりげなく見守り支援しています。		
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	暖かい季節には、日常的に近隣の公園に散歩に出かけています。また、車で買物や花見など季節を肌で感じていただけるよう一年を通して外出の機会を設け支援しています。		
(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ます	ホームは交通量の多い場所に建てられておりますが、運営者はじめ管理者、職員は鍵をかけることの弊害を十分理解しており、日中は鍵をかけないケアの実践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)
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	ホームは、救急救命講習や年2回避難訓練を実施しており、災害時のマニュアルも作成していますが、地域住民への協力体制作りまでには至っておりません。	○	人手が足りない夜間においては、職員に加えて地域住民の方々の協力が必要と思われます。運営推進会議の検討課題とし、地域住民の協力がいただけるよう取り組みを期待します。
(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ます	利用者の水分摂取量や食事量は記録しており、定期的に栄養士の指導をいただいたり、訪問医師に相談したりしながら、一人ひとりに必要な食事や水分が摂れるように支援しています。		
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	居間は少し手狭ですが、明るく穏やかな採光で窓からは町並みが一望できます。日中、利用者は居間で過ごしており、職員との会話や食事の手伝い、趣味活動をしたりしながら、楽しく過ごしており居心地の良い場所となっています。		
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	利用者の意向や家族の協力の下、馴染みの家具や利用者が大切にしているものが持ち込まれ、安心して居心地よく過ごせる場所となっています。また、洗面台やトイレが設置してあり、寝具も整備されており家族が来訪した際もゆっくり過ごすことが可能です。		

※ は、重点項目。