

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0475101556
法人名	株式会社 エスト
事業所名	グループホーム ハートピアエスト
所在地 (電話番号)	宮城県仙台市青葉区下愛子字観音9-12 (電話) 022-392-1565
評価機関名	特定非営利活動法人介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会
所在地	仙台市宮城野区榴岡4-2-8 テルウェル仙台ビル2階
訪問調査日	平成 20年 2月 14日

## 【情報提供票より】(平成20年 1月 30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 12月 15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	4 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	○新築/改築
建物構造	木造鋼板 造り	
	1階建ての	1階 ~ 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)	13,000 円
敷 金	有( 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( 1月30 日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 82 歳	最低	74 歳	最高	84 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 広瀬病院
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームの設立法人は株式会社エスト(不動産業)である。「株式会社エスト」で検索できるホームページを開設している。JR仙山線愛子駅から徒歩約12分の所にあり、南側に面する食堂、居室から田畑や山、愛子バイパスが望め、季節を感じとれる環境となっている。また、近くに保育所や地域の馴染みの場所でもある観音堂があり、園児との相互交流、地域の祭りや草取り等町内会行事に入居者も参加する等地域との融合も定着化してきている。ホームでは、年間を通して月ごとの行事を多く採り入れたり、観光地へのドライブ、買い物、外食、カラオケ等での外出を積極的にを行い、日頃のホーム内生活によるストレス解消に努めるなど、運営方針である「ゆっくり、いっしょに、たのしく」を実践している。

## 【重点項目への取り組み状況】

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) 入居者の状況変化に対応した介護計画の随時見直しの実施とその記録作成、介護計画評価を全入居者について記録すること、トイレの手すり高さの改善、ホームの相談・苦情受付責任者氏名の明示など、前回外部評価の指摘事項について、着実に改善してきている。
	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、管理者が各職員との話し合いと月1回の全員ミーティングを行って作り上げている。自己評価で抽出された改善目標は、目標ごとに計画を立てその実現化に向け、進めているとしている。
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) 運営推進会議では行事や入居者へのサービスの説明など、2ヶ月に1回の開催を目標に平成19年4月に第1回目を開催し、以後9月に第2回、第3回を開催しているが、9月以降の開催が先延ばしされている。メンバーは、地域包括支援センター所長、町内会長、地区民生委員、ホーム職員で構成されているが、入居者代表は入っていない。
	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) 家族からの意見、苦情等が表し易いようにと、匿名記入での意見箱を玄関に設置している。2年前に、食事関係で1件提出され、改善を図っている。事業所外への意見等を表せる場として、重要事項説明書に外部苦情申立機関として、国保連、区役所総合支所を明示しているが、第三者委員が決まっていないので検討していただきたい。
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) 町内会に加入し、諸会合に出席している。町内の夏祭り、愛子観音堂祭り、草取り、ごみ収集などの町内行事に入居者も参加している。また、愛子保育所園児がホームに来所しての合唱、遊戯観賞や運動会の見学で交流を楽しんだり、ボランティアを受け入れるなど地域との交流を活発に行っている。

## 2. 評価結果（詳細）

（  部分は重点項目です ）

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	平成15年のホーム開設時に定めた、「ゆっくり、いっしょに、たのしく」を事業所独自の運営方針として掲げ、「馴れ親しんだ生活様式が守られる暮らしとケア」など、5つのケアの心掛けを入居案内書に載せて、それを実践している。地域密着型サービスとしての見直しは行っていない。	○	管理者、職員全員が参加する形で、地域密着型サービスの意義を考え、地域生活の継続と地域との関係性強化などの観点からの見直しも含め、理念の見直しを進めていただきたい。
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	全ての職員が運営方針を常に意識し、入居者一人ひとりのニーズに合ったホーム内での暮らしが継続出来るよう実践しており、入居者との傾聴時間を多く持ち、共感、受容に努めたいとしている。		
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	町内会に加入し、諸会合に出席している。町内の夏祭り、愛子観音堂祭り、草取り、ごみ収集などの町内行事に入居者も参加している。また、愛子保育所園児がホームに来所しての合唱、遊戯観賞や運動会の見学で交流を楽しんだり、ボランティアを受け入れるなど地域との交流を活発に行っている。		
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	介護計画の随時見直し・評価記録作成、トイレの手すりの高さ改善、ホーム相談・苦情責任者名明示など、前回外部評価指摘事項について、改善してきている。今回の自己評価は、職員個人毎の管理者との話合いと月1回の全員ミーティングでの話合いにより作り上げている。各改善目標は、計画を立て実現化に向け進めるとしている。		
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	2ヶ月に1回の開催を目標に、平成19年4月に第1回目を開催し、以後9月に第2回、第3回を開催しているが、9月以降の開催が先延ばしされている。メンバーは、地域包括支援センター所長、町内会長、地区民生委員、ホーム職員で構成されているが、家族代表は入っていない。	○	2ヶ月に1回開催を目標としているので、早急に4回目を開催し定期開催を定着化して欲しい。また、構成メンバーには、入居者、家族代表並びに地域密着型サービスに知見を有する方々に参加して頂き、サービスの質の向上につながる意見交換になるよう、運営していく事を期待したい。

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	支所に地域の協力を求める働きかけへの支援を求めているが、良好な協力は得られていない。昨年10月市内全グループホームに対して、市健康福祉局が実地指導を行い、集団指導が3月に行われるので出席するとしている。地域包括支援センターの地域内認知症問題報告会等に参加し、サービスの質の向上に努めている。		
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	毎月の家賃等請求時に、入居者各人毎の「ハートピアだより」を作成、同封し、カラー写真入りで入居者のそれぞれの暮らしや行事、外出状況などを報告している。金銭管理について、成年後見人制度の活用を進めており、1名が利用済みで、2名が検討中としている。		
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	家族からの意見、苦情等が表し易いようにと、匿名記入での意見箱を玄関に設置している。2年前に、食事関係で1件提出され、改善を図っている。事業所外への意見等を表せる場として、重要事項説明書に外部苦情申立機関として、国保連、区役所総合支所を明示しているが、第三者委員が決まっていない。	○	「第三者委員からの意見、苦情を、サービスの質の向上に反映出来るようにしている」としているが、より充実したいというホームとしての思いが実現できるよう、検討中としている。第三者委員の決定を早期にしていきたい。また、家族会が設置されていないので、意見を表せる場の一つとして、家族からの意見も聞きながらの設置を期待したい。
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	ホーム開設(15年12月)以来、管理者、計画作成担当者の交代は無い。職員の交代が2回あったが、新任者の入居者へのコンタクトや会話時間を極力多くするような配慮を行うことにより、入居者へのダメージはないとしている。		
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	すべての職員の外部研修を年間3回を目標に計画しているが、実際には1回程度である。費用の会社負担、研修日の有給扱い、資格取得時の賃金面の改善等の配慮がある。外部研修結果の報告などの内部研修は、月1回のミーティングで行っているが、防災設備の取扱訓練などを含み十分ではないとしている。	○	非常勤の方を含むすべての職員の外部研修を、計画している目標回数に近づけるような配慮を是非ともしていただきたい。また、内部研修は、ミーティングとは別の時間、場で開催し、職員全員が研修内容を共有し、実践に活かせるようにしていただきたい。
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	地域包括支援センターや近隣の病院が主催する研修会に参加し、認知症や成年後見人制度などの研修、問題点の把握を行い、サービスの質の向上に努めている。また、県内同業者の団体には加入していないが、同じ地域にあるグループホーム等の福祉関係同業者との情報交換は随時行っている。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居開始前に管理者、計画担当者が訪問したり、ホームにお茶のみに来て頂いたりして、ゆっくり馴染みながら本格入居に移れるようにしている。入居者の言葉だけに耳を傾けるのではなく、表情などを観察し、入居者の状態把握に努めている。入居後は、東京センター方式のフェースシートで気付きを都度記載して、日々のケアと計画見直しに活用している。		
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	職員は、こんな事をされれば嬉しい、嫌だの気付きにいつも配慮しながら、入居者とのコンタクト回数、時間をできるだけ増やすように努めている。入居者から、季節の地域行事や暮らしの慣わしを教えて貰ったり、漬物や食事の味付けを一緒に行ったりして、入居者の経験や技を引き出し、支えあっていく関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	入居者が自分の気持ちや表情を自由に表現できるように意図的な働きかけを行って、本人がどのように暮らしたいのか、なにをしたいのかを聴きだしている。内容は、共通の聴き取りノートに記入し、共有化しながら、思いや意向の把握に努めている。		
。					
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	全員が参加する月一度のミーティングで、全入居者についての話し合いを行い、必要な入居者については、認知症専門医への通院相談や精神保健師に生活面でのアドバイスを受けるなどホーム外関係者の意見も活かして介護計画を作成している。		
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	前項に記載の通り、日々のモニタリングと課題分析結果から、入居者全員について月1回の見直しを行っている。計画作成担当者は、看護師の経験を活かし、変化が生じた場合には病院等の関係部門と連絡を取り合っている。家族には必要都度の連絡だけでなく、毎月の介護計画書のコピーも渡していただきたい。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	入居者や家族の状況に応じて、通院支援や入居者の要望に応じた買い物支援、ドライブ外出などの要望に近づけるよう努めている。町内会会合出席時や電話や来訪して頂いての認知症関連の相談にも対応している。		
<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	○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	協力医療機関での受診を基本にしているが、本人、家族が希望するかかりつけ医があれば同行支援を行っている。外部評価No.16の記載の通り、認知症専門医、精神保健師への相談、アドバイスを受けており、独り言、大声が多かった入居者が治療により、最低限の投薬で穏かな暮らしが過ごせるようになった事例がある。		
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	緊急時の家族、医療機関との対応についてはミーティングで確認している。延命治療をどこまでやるか、家族、医療機関と相談しているが、重度化や終末期に向けた方針についての明文化は今後の課題としている。	○	重度化や終末期のあり方についての方針検討・文書化、家族・医療機関との話し合いによる方針の共有と連携体制の構築、知識・技術の習得など着実に進めて頂きたい。
<b>IV. 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	○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	入居者への言葉かけは、運営理念にあるように「ゆっくり、同じ目線でいっしょに、笑顔でたのしく」呼びかけており、入居者も笑顔で応えている。個人情報保護の取り決めがあり、全職員は理解し、記録管理面で実践している。		
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	入居者一人ひとりの生活歴が異なる事やその日その日で状態が違ってしまう事に気をつけ、忍耐強く見守り、声がけし、入居者のその日のペースに合わせるよう、受容、共感に努めている。面談した職員からは入居者のその日したいことが分るとの話を開けた。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	食事は職員も一緒に同じ食卓を囲み、食材の話等ゆったりと話しかけている。口の周りのふき取りやこぼしたものの始末をさりげなく支援していた。食事後の片付け、洗いなどを入居者が出来る範囲で自発的に行っていた。		
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	毎日の入浴を可能としている。入浴順番は日替わりで、その日の順番が浴場入り口に掲示しており、入居者はそれを見て自分の午後のペースをきめているようである。入居者の希望もあり、菖蒲湯、ゆず湯など季節感を感じる工夫もしている。		
<b>(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</b>					
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	入居者一人ひとりの生活歴から、趣味、興味のあることを把握し、役割や楽しみ事を自発的に作り出し、それを職員も一緒に楽しむよう努めている。また、そろばん遊び、指体操など無理なく楽しめるいろいろな遊びも採り入れている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	毎月のホーム行事として、入居者の要望を聴いて、外出機会を作り出しており、ほぼ全員が参加している。さくらんぼ狩り、イチゴ狩り、花見や行きたいカラオケ店、回転寿司店などの写真が廊下に掲示されており、ホーム内での話題作りにもなっている。本人希望を重視し、家族同伴での外泊を行っている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	日中は鍵を掛けておらず、見守り、気配りで対応している。各所に防犯カメラ、ブザーを設置しており、事務室のモニターで見守りができる様になっている。付近の交番や近所とも連携しており、声かけ、連絡をしてもらえる関係が出来ている。		
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	災害対策マニュアルは作成しているが、地域の方々の参加、協力や消防署の協力を得た訓練は実施しておらず、3月に消防署、町内会の指導、協力を得て、避難訓練を行う予定としている。また、非常用食糧・備品は遠く離れた本社には準備しているが、ホーム内には準備していない。	○	消防署の協力、地域の町内会住民の参加を得た、3月の避難訓練を実施して頂きたい。その訓練で得られた成果をもとに、マニュアルを見直し、入居者、地域住民の協力、参加を得ながら、避難訓練(夜間を想定した訓練等を含む)を年2回以上定期的の実施した、非常用食糧・備品はホーム内にも準備する事も検討して頂きたい。

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	外注食を適宜採り入れてカロリー面や献立面での配慮を行い、バランスの取れた食事の提供、療養的食事の提供を行っている。ホーム内で調理する食事の献立も外注先の管理栄養士が作成している。日々の食事摂取量記録、体重月1回測定記録を行っている。食堂にはアルカリイオン水の給水器があり、利用している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	食堂が南面に配置しており、和室もあり、外を見ながらゆったりとくつろげる様に配置されている。入居者が作った手まりの折り紙や鶴、そして外出時写真が各所に掲示されており、馴染みのものとなっている。加湿器と温湿度計を設置して、適温・適湿管理を行っていた。廊下の2箇所にベンチが組み込まれており、入居者がおしゃべりしたり、休息できるようになっている。		
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	居室は全室洋間であり、入居者の希望で畳状のござも用意してある。加湿器も準備されている。馴染みのものや仏壇が持ち込まれており、その人らしい居室づくりとなっている。家族と一緒に泊れるような広さがあり、調査当日も家族の宿泊が見られた。		