

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年12月29日

【評価実施概要】

事業所番号	0170202261		
法人名	社会福祉法人パートナー		
事業所名	グループホーム ハートの家式番館		
所在地	札幌市東区東雁来9条1丁目8-5 電話番号 011-792-4008		
評価機関名	(有)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19年12月26日	評価確定日	平成20年2月8日

【情報提供票より】(平成19年11月21日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年 4月 1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14.0人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷金	無		暖房料(11~3月) 5,000円
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(6,000円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	330 円	昼食 450 円
	夕食	413 円	おやつ 105 円
	または1日当たり		1,298 円

(4) 利用者の概要(12月 1日現在)

利用者人数	18名	男性 7名	女性 11名
要介護1	3名	要介護2	5名
要介護3	6名	要介護4	3名
要介護5	0	要支援2	1名
年齢	平均 82歳	最低 69歳	最高 88歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人仁会・札幌病院・宮本歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成17年に開設し2年が経過したグループホームである。開設後、管理者を始め全職員は利用者本位のチームケアの実践に向け懸命に努力を重ね現在に至っている。多くの職員の努力の成果として、安定した人間関係の中で年齢差を克服し「皆で考え実践する」チームケアに全職員が前向きに取り組んでいる。当ホームは、地域密着型サービスとしての役割を目指す理念の見直しは遅れているが、利用者の地域生活の継続性に努め、事業所と地域の関係強化を図り双方向的な交流が軌道に乗りつつあるグループホームである。

【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)
	9項目の改善課題は、全職員による検討会議を経て、ほぼ全項目が改善されているが、地域向けの啓発・広報活動は、利用者の写真満載である手書きの「ハート便り」を一部修正し、活用したい意向であり、家族の同意待ちになっている。
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)
	ミーティングで評価のねらいや活用方法について周知を図り、ユニット単位の話し合いをもとに全職員が記入し、ホーム長が纏めている。評価で見出された課題は、検討会議を経て組織的な改善に向けての取り組みを通し、サービスの質向上につなげている。
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)
	18年12月に初開催以降4回開催している。ホームの概要を始め利用者の状況やホームの行事、自己・外部評価の結果とホームの取組状況などについての報告、災害発生時の協力依頼などを行い、それらに対する意見・助言を受けている。運営推進会議における意見などは職員に報告し、事業所の運営に反映するとともに、サービスの質向上につなげている。
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)
	玄関ホールには、「お願い事・嫌いな事・話せない事~ポスト」を掲げ、契約書には事業所と公的機関の苦情相談窓口・処理手順を示している。家族来訪時の何げない一言にも注意し、「気にしていないが、ちょっと」と言ったような発言を大切にし運営に反映している。
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)
	町内会に加入し、資源ゴミ回収を始め各種行事に参加している。事業所のイベントには職員と利用者が手書き文書を手配りで案内し、各種ボランティアを受け入れるなど、地域住民との関係強化を図っている。利用者の地域生活の持続性を大切にし、災害時の避難場所として鉄筋作りのホームを地域に開放する意向を示し、双方向的な関係作りを築いている。

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	17年開業時より、法人の理念をもとに具現化、実践化の取り組みが行なわれている。法人の管理者会議において、地域密着型サービスとしての役割を目指す内容に見直すとともに、事業所で独自に作りあげることを選定している。	○	現理念に加えて、地域密着型サービスとしての事業所の役割を考え、利用者の地域生活を支える理念を明確にしたサービスの提供が望まれる。
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	理念の実践に向けてはホーム長、管理者、リーダー、サブリーダーの流れの中で指導が行なわれている。特に、日常的なケアの方法を考える時に理念に立ち返っている。理念共有の体制はできている。		
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	町内会に加入し各種行事に参加している。事業所のイベントには職員と利用者が手配りで案内し、各種ボランティアを受け入れるなど、地域との関係強化を図っている。また、災害時のホームの開放など、双方向的な関係作りが行なわれている。		
4					
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	ミーティングで評価のねらいや活用方法について周知を図り、ユニット単位の話し合いをもとに全職員が記入し、リーダーが集約を行ないホーム長が纏めている。評価で見出された課題は全職員で検討し改善を図り、サービスの質向上につなげている。		

札幌市東区 グループホーム ハートの家 式番館

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	18年12月に初開催以降4回開催している。ホームの概要や利用者の状況などについて報告し意見、助言を受けている。推進会議における意見などは職員に報告し、運営に反映するとともにサービスの質向上につなげている。		
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	事業所の運営に関わる市担当者と事業所間の連絡や報告は、3～4日後に再度電話し話題を求め、担当者との関係性を求め連携を図られるように努めている。		
を					
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	家族来訪時には、利用者の日常生活の様子を中心に受診結果や金銭出納帳を報告している。月初めにはホーム長の一言を添え書きし、利用請求と金銭出納帳写しを送付している。また、利用者の写真満載で手書きの「ハート便り」を定期的に発行し好評を得ている。		
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	玄関ホールには「お願い事・嫌いなこと・話せない事ポスト」を掲げ、契約書には事業所、公的機関の相談窓口と苦情処理手順を示している。家族来訪時の「気にしていないが、ちょっと・・・」発言を大切にし運営に反映している。		
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	職員の退職を最小限に抑えるために、リーダーが中心になり人間関係を調整し、介護業務の社会的意義を諭している。止むなき異動には業務の持続性と利用者のダメージ緩和を中心に、穏やかな雰囲気作りに全職員が取り組んでいる。		

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)
職員の退職を最少限に抑えるため、リーダーが注になり人間関係を調整し介護業務の社会的意義を論している。止むなき異動には業務の持続性と利用者の					
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	法人が主催し介護に関する今日的課題を中心にした実践的研修の場を確保しているが、経験や習熟度に応じたスキルアップを図る計画的な研修体制が確立できていない。また、研修会参加後の記録は法人管理となっており、職員の再学習は困難な状況にある。	○	ケアサービスの質向上は、全職員の資質の向上に委ねられ、その要は研修である。専門職としての知識、技術を高める研修体制の確立と研修記録の活用について検討が望まれる。
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	同系列4グループホームによる研修や見学などの相互訪問を通じた交流は積極的に行なっている。また、道グループホーム協議会や、東区グループホーム管理者会議は、管理者が出席し諸活動の報告を通しサービスの質向上につなげている。なお、同管理者会議は全職員を対象に施設見学を通じた交流を開始している。		
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	開設以来、入居者の新規受け入れ者は1名であり、今後の入居者については利用者の視点に立ち、ゆっくりとホーム見学を繰り返し、安心、納得の対応を行なう方針である。		
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	日々の生活の中で季節の風習や歴史の体験を初め、調理や畑仕事などで知識を学び、ともに暮らす同士として子供、孫としての関係性を築いている。		

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	利用者の大部分は、開設時からの入居者であり、入居時に自己表現ができた当時の思いや、願いなどの記録をもとに、会議で確認し、全職員が共有して、その人らしく暮らし続ける支援を行なっている。		
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	月一回開催する検討会議には全職員が出席し、年齢差や経験差に拘わらず利用者の心身の状況や課題について活発に協議し、利用者主体の介護計画を作成している。介護計画書と業務日誌を連動させ、サービス内容の確実性を図っている。		
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	介護計画は6ヶ月の期間設定をしているが、毎月ユニット別の検討会議で現状に即した見直しを行っている。「皆で考え実践する」を基本に職員の意見をまとめケアマネージャーが作成している。		
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	家族送迎を基本にしている歯の治療や透析のための通院などには、事業所の自主サービスとして職員が同行し柔軟に支援している。		

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、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	協力医療機関による定期的受診には、1日3～4人の利用者に職員2人が同行し、社会参加の一環として計画的に行なっている。利用者の心身の状況については、掛り付け医と主治医が相互に連絡を取り合っている。		
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	契約時には重度化、終末期の対応について利用者、家族と話し合っているが、対応指針はなく状況変化に応じた家族との段階的な話し合いには行なわれていない。	○	法人、事業所として基本方針は持っているが、文書化がされていない。年度内には作成したい意向であり、対応指針をもとに利用者、家族、医療機関を加えて方針を共有し、段階的な合意を得ることが望まれる。
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	人格を尊重しプライバシーを損ねないように言葉掛けや対応に注意している。記録類は施錠つき戸棚に管理し、持ち出しの場合は理由、時刻などを記入、担当者印を捺印し責任所在を明確にしている。個人情報については提供同意書に署名捺印を受けている。		
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	食事と入浴の時間は固定し声掛けをしているが、それ以外については利用者の生活感や心身の状況に応じて、個別化を大切に柔軟に支援している。		

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	ユニットにより異なるが、利用者の能力や体調に応じて準備や後片付けに参加している。食事時の職員は、一緒に食べる、介助する、見守る人に分かれているが、食事中あるいは食後は利用者と職員の融和の時間になっている。		
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	入浴日は、男女ともに週2回の固定曜日で午後に決まっているが、その範囲で利用者の希望を取り入れている。全利用者には同姓介助を行ない、入浴拒否者には無理強いせず一人ひとりの時間を楽しんで頂いている。		
(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	利用者は、食事の一連作業、掃除、ゴミ捨て、雪かきなどの役割や、菜園活動、ダンス、花札などの活動を通して、自己の存在を大切に生活を送っている。職員は利用者と相談しながら場面作りを行なっている。		
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、戸外に出かけられるよう支援している	散歩、買物、病院など日常的に外出の機会を作っている。ユニット全員で、よさこい見学のドライブや家族参加による温泉、祭りなどのホーム行事や同系列ホーム合同行事など、一人ひとりの有する力に応じた外出支援を行っている。		
(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	ユニット入口にはチャイムを取り付けているが、日中の平常時は居室、玄関ともに施錠せず自由に出入りができるようにし、外に出たい時には行かせてあげようと努め、職員の見守りを中心に自由な暮らしを支援している。		

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	ホームには消火器を設置し、業者が定期的に点検を行なっている。消防署の指導と近くの会社の協力を得て避難訓練を実施している。運営推進会議で災害時の協力を依頼するとともに、事業所としても災害時に地域住民の受け入れ態勢を整えている。		
(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	水分量は1000～1200CCを基準に医師の指示により個別に対応し、献立は法人本部にて一括作成し定期的に関係機関の管理栄養士に内容確認を行なってもらっている。代替食や好みの味など生活習慣に応じた支援をしている。摂取量は記録し全職員が共有している。		
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	○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	ユニットにより間取りに違いはあるが、共有空間と居室が使いやすく隣接している。掲示スペースは、利用者と職員が季節毎に飾り付けをし、四季の移り変わりを楽しめる居心地よい共有空間である。		
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	居室には利用者が使い慣れた家具や調度品を持ち込み、花や趣味の品を置き、写真や色紙を飾り、利用者の生活スタイルに合わせた居心地よい居室になっている。		

※ は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。