

# 1. 評価報告概要表

作成日 2008年2月12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1090700020
法人名	有限会社 ハートフルケア
事業所名	グループホーム ハートフルケア
所在地	群馬県館林市苗木町南近藤2636-2 (電話) 0276-75-3763

評価機関名	特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
訪問調査日	平成20年1月29日

## 【情報提供票より】(20年 1月 15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 7月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	7人, 非常勤 1人 常勤換算 4.5人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	1階建ての	1階 ~	1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)	47,000 円	その他の経費(月額)	
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	400 円	昼食 400 円
	夕食	450 円	おやつ 0 円

### (4) 利用者の概要(1月 15日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	0名	要介護2	4名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.4歳	最低	81歳	最高	95歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	須田内科記念クリニック・新橋病院・青柳病院・吉田内科クリニック
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

入居者、職員の何気ないやりとりからお互いの関係性の深さが垣間見られ、家庭的な雰囲気を感じられる。また職員は日頃の入居者との関わりの中から、それぞれの得意分野を把握し、生活暦も考慮した上で食事作り準備や片付けなど、各々が生活の中で役割を提供し、生活に張りをもって暮らしていけるよう、また入居者一人ひとりの個性を大切にされた支援が為されている。このような日頃の細かな入居者の変化を見逃さない姿勢は、きめ細かな介護計画にも表れており、計画立案、実施、評価を行い、その人らしい暮らしが継続できるよう取り組んでいる。

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)
	<p>今回が初めての外部評価である。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>外部評価の意義を理解し、これからのサービスへ活かそうという姿勢がある。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>2ヶ月に一度、運営推進会議を開催し、家族・市役所職員・民生委員・区長など様々な方々が出席しているが、サービス等についての議題提供はなく事業報告にとどまっている。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>苦情窓口と苦情処理体制や流れについて、重要事項説明書に明記されている。また家族の来所時には声をかけ、聞き出すよう努めている。苦情の窓口が重要事項説明書に明記されているが、目安箱的なものを設置するなど積極的なものになっていない。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>開所時は近隣に挨拶まわりをし、ホームの行事の際には、回覧板で地域に参加を呼びかけたり、ホーム側から交流に向けて努力している。現在、開所一年半ということもあり連携までには至っていない。</p>

## 2. 評価報告書

(  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 (すでに取り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	ホーム独自の理念 1.ごく当たり前の生活の実現に向けて支援する。2.与える介護ではなく、望まれる介護を実践する。3.地域社会のつながりを重視する。3つ掲げており、地域密着型サービスを意識したものとなっている。		
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	職員が出勤した際に目に付くように掲示されており、理念と心得に目を通すようにしているが、理念の実現に向けて話し合いをする等、積極的に各職員に働きかけるようなことはしていない。	○	日々の介護の中で理念を念頭においた取り組みをし共有できるよう会議等で意識的にホームが目指す介護について話し合う機会を設けることが望まれる。
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	開所時は近隣に挨拶まわりをし、ホームの行事の際には、回覧板で地域に参加を呼びかけたり、ホーム側から交流に向けて努力している。		
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	今回は初回の評価である。		
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ヶ月に一度、運営推進会議を開催し、家族・市役所職員・民生委員・区長など様々な方々が出席しているが、サービス等についての議題提供はなく事業報告にとどまっている。	○	地域との交流や災害時の援助などに地域から理解や協力を得られるよう運営推進会議の議題提供などに工夫が望まれる。

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 (すでに取り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	市担当者には、窓口へ出向き随時情報交換をしている。また、2ヶ月に一度の介護予防受託事業所などの連合会に出席し、意見交換をしている。		
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合わせた報告をしている	面会時に、職員は声をかけ報告している。また、日々の状態に変化があった時は、家族へ報告している。また年に2回「ハートフル通信」を発行している。金銭管理は、毎月明細書を作成し送付している。		
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	苦情窓口と苦情処理体制や流れについて、重要事項説明書に明記されている。また家族の来所時には声をかけ、聞き出すよう努めている。	○	言い出しづらいことを引き出せるような目安箱の設置など、意見が引き出しやすくなるような工夫を期待したい。
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	馴染みの関係を考慮し、職員の異動はない。		
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	県や市などが行う研修への参加や独自の勉強会の開催などを行っていない。	○	県・市などが開催する研修会への参加や、ホーム内での勉強会開催により職員のステップアップが図られることを期待したい。
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	グループホーム連絡協議会に入り、グループホーム同士で職員の交換をし、交流やステップアップを図っている。		

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 (すでに取り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、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	入居前には、利用予定者・家族に見学に来てもらい、雰囲気を感じ取ってもらっている。		
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	日々の生活のなかで会話を大切にし、お互いに学んだり支えあう関係を築いている。		
<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	日々の生活の中で会話を大切にし、会話の中で本人の希望を汲み取り、それに沿えるよう努力している。		
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	本人・家族からのアセスメント、事業所などからの情報をもとに、ケアプランの作成をしている。		
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	6ヶ月に一度、計画の見直しを行っており、状態に変化があった時には、その都度見直しをしている。月一回のカンファレンスの中で職員が意見を交わし、それらを計画に反映させている。		

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 (すでに取り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	家族からの希望があれば、宿泊や食事の提供などを行っている。		
<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	本人が希望するかかりつけ医の受診を支援している。また、随時協力の得られるホームの主治医がおり、週3～4回はホームへ往診に来たり、急病時の夜間対応や指示を出してくれ、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	ホームの方針がつくられていない。	○	主治医との連携のうえに、具体的な方針が作成され、家族・本人などとの共有を期待したい。
<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	言葉かけは穏やかであり、個人の記録も事務所で保管されている。		
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	一日の流れを職員側で決めず、なかなか希望は出てこないが、その日その日の生活のなかで楽しみを見つけるよう場面づくりをし、その人のペースで生活できるよう支援している。		

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 (すでに取り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	食事の準備や片付けは、職員と入居者で行い、会話を楽しみながら同じ食事を食べている。		
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回の入浴を原則としているが、希望や排泄状況に応じ、柔軟に対応している。		
<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	野菜作り・花植え・花の水やり・テーブル拭き・掃除・裁縫など、一人ひとりの力を活かした役割をもって生活できるよう支援している。		
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	天気の良い日や希望時には、散歩に出ている。ホームは、幹線道路に面しているため外出しづらいので、月一回はホームから離れた場所への外出を心がけている。		
<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	職員は鍵をかけることの弊害は理解しているが、ホームが国道に面しており、事故に備え家族の了解の下、正面玄関は鍵が掛かっている。	○	現在、ホームは開錠に向けて試行錯誤を行っているので、開錠に向けての努力に期待したい。
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	開設以来、日中の避難訓練を消防署の協力のもとに、一度行っているが、近所の協力や理解が得られておらず、夜間を想定したものは実施されていない。	○	地域の方々から協力が得られるよう、運営推進会議の活用や、声かけなどの努力を期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	三食の摂取量と一日の水分量をチェックしチェック表に記載し、一ヶ月単位でまとめられている。栄養・水分も確保されている。		
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	季節の花・絵を飾るなど居心地良く過ごせるよう工夫している。		
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ものを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時には、家具等できるだけ使い慣れたものを持ち込んでもらい、また人形等の興味があるものを飾ったり、その人らしい居室になるよう配慮されている。		