

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年6月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3270300191
法人名	有限会社 ハートキュアエム
事業所名	ハートキュア ひらた
所在地 (電話番号)	出雲市国富町832-2 (電話) 0853-62-5166

評価機関名	財団法人 出雲市ひらた福祉公社		
所在地	島根県出雲市平田町2112-1 平田福祉館2階		
訪問調査日	平成20年6月16日	評価確定日	平成20年6月28日

## 【情報提供票より】(19年 6月12日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 6 月 27 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤	16 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 10.5 人

### (2) 建物概要

建物形態	<input checked="" type="radio"/> 併設 <input type="radio"/> 単独	<input checked="" type="radio"/> 新築 <input type="radio"/> 改築
建物構造	RC 造り	
	2 階建て	1 階 ~ 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有( ) 円	<input checked="" type="radio"/> 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="radio"/> 有( ) 円	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	270 円
	または1日当たり	1,170 円		

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	16 名	男性	6 名	女性	10 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	66 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	出雲市立総合医療センター、太田医院、島田歯科医院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

四季折々に表情をかえる旅伏山(たぶしやま)、ホーム周りの田園風景など、身近に自然を感じながら過ごせるホームである。  
 管理者及び職員は、常に利用者の意思を第一に考えた支援を行っており、利用者個々の過去の生活歴、性格等の把握がなされ、それぞれの対応がなされており、家族も安心して過ごしている状況である。あわせて、職員個々のスキルアップに対する意識も強く、資格取得のための研修など、法人もそれら職員に対する待遇的支援を行っており、ホームが一丸となって、質の向上を目指した支援に取り組まれている。  
 前回評価以降、職員の異動も落ち着き、新たな体制でスタートを切った状態であったが、昨年度末にかけ、再び離職者が出ており、運営者、管理者ともに、影響を最小限にとどめようと取り組んでいる。

## 【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) 前回評価で改善課題として挙げられた項目については、おおむね改善されているが、職員の確保という点では、苦戦を強いられている状況であり、改善したとは言いがたい。現に有する優秀な職員の確保という点からも、更なる取り組みがなされることを期待したい。
	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) 管理者をはじめとし、職員全員が評価を実施する意義を理解しており、これも含め、事業所の質をより良くしていかうとする積極的な姿勢が見られる。またこれまでの外部評価で改善を求められた項目に対しては、早急に改善策を講ずるなど、ホームの更なる質の向上を念頭に置き、日々のケアを行っている。
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) 行政関係、住民、入居者及び家族等をメンバーとし、定期的開催している。今後の運営方法等、より地域に根ざし、また質の向上を目指した討議を行っている。あわせて、ホームの生活状況をスライドで紹介するなど、ホームの意義、存在感という点を含め、地域密着に向けた活動を展開、反映させようとして取り組んでいる。
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) 「意見や苦情はホームの財産である」ということを念頭に置き、家族等の来訪時の声かけ、また通信誌にもその旨を書き、家族等に遠慮なく意見を言ってもらえる体制を作っている。家族等から出された意見、苦情等は職員で話し合い共有し、前向きに受け止め、運営に反映させている。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) ホーム主催の祭りをはじめ、中学生との交流会や地域の催し物の参加等、地域住民と交流することに努めている。今後も、地区老人会への参加、地元小学校との交流会、地域の福祉フェスティバルへの参加等、より連携を図ろうとする積極的な姿勢がみられる。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	前回評価終了後に、理念の改正が行われ、「地域住民との交流の下で・・・」と地域密着を念頭に置いた、新たな理念がつけられている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	新しい理念になったことで、パンフレットや通信誌への掲載が行われ、啓発されているとともに、スタッフミーティング、ユニット会議の際に話し合いを行うなど、共有する取り組みが行われている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	自治会への加入はしていないものの、ホーム主催の祭り、中学生との交流会、地域の催し物への参加等、積極的に取り組んでいる。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	評価結果は職員全体で確認し、今後に向け取り組むとともに、全職員による自己評価の実施など、評価の意義を理解し、これを活用してこうとする姿勢がうかがえる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	定期的に運営推進会議を開催し、サービスの提供等、報告し協議しているとともに、ホームの諸問題等についても話し合われている。あわせて、スライド等で、日ごろの生活ぶりを紹介するなど、会議を活かした取り組みが行われている。		

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)
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	市役所担当者へ度々訪問し、協議するなど、密に連携をとり、サービスの質の向上を目指し取り組んでいる。		
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	年に1回行われる家族会をはじめ、来訪時等を利用してケア方法の変更、日々の暮らしぶりなど個々に合わせ報告が行われている。家族側もこの連絡により日々の様子を理解している。		
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	意見箱や通信誌を利用し、家族等が意見しやすい環境を作っている。		
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	職員の異動については、一時落ち着いていたが、昨年度末にかけて、再び退職が発生している。管理者は、職員の離職等による利用者に対する影響を配慮しているものの、現実的には、影響がなかったとは言えない状況である。	○	認知症ケアの原則の1つに「安定した関係」があり、その条件の中に「接するメンバー（顔ぶれ）がいつもほぼ決まっていること」がある。そのことを認識し、基本的に職員を固定化し、止むを得ず代わる時は、引継ぎ期間を十分に取るなどし、人が代わるということへのロケーションダメージが無いような配慮・取り組みを期待したい。
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	研修へ参加する機会を設けている。また、資格の取得時、期間の一部を研修扱いにする等、職員のスキルアップに対して援助する体制が作られている。		
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	連絡会に加入し、研修等への参加を行い、サービスの質の向上を目指して。ただ、職員体制の変更により他事業所との交流等は実施できていない。	○	ホームとして、他事業所とのネットワークづくり等、積極的な取り組みをしていきたいとの意向も持っており、今後、よりいっそう連携を図り、勉強会や相互評価、職員の交流等を通じて、より質の高いサービスを提供できるような取り組みが望まれる。

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	職員による家庭訪問や、事業所の見学などの馴染みながらサービスを利用できるよう配慮されている。ただ、様々な事情により、病院等から直接入所するケースがあり、この利用者に対する家庭訪問等は行われていない。	○	いきなりサービス提供ありきではなく、場合によっては見学や、自宅へスタッフが何度か行ったり、遊びにきてもらったりし、「馴染みの関係」を作ってからサービス提供が望まれ、加えて、「地域の中での生活」や「生活の継続性」を考えたとき、利用者の送ってきた生活を捉えておくことは何よりも必要であり、自宅を訪問しての情報収集が望まれる。
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	家事仕事や季節行事、また普段の生活から、利用者には教えてもらう場面を多く設け、支え合う関係を築いている。ただ、利用者の介護度の重度化に伴い、利用者一人ひとりによりそうケアが困難になっている部分もある。		
<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、本人の希望や意向を聞きだすよう努めている。本人の意向把握が困難な場合には、職員の都合にならないよう注意している。		
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	本人や家族等の要望を聞き、担当者会議、カンファレンス、モニタリング等を行い、担当者が作成した原案を基に、職員全員で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	3ヶ月に1回の定期的な見直しをはじめ、利用者の状態に変化があった場合には、その都度見直しを行っている。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	併設するデイサービスに出かけるなど、事業所の特性を活かした支援がなされている。あわせて、本人、家族等の状況に応じて、通院や送迎等必要な支援は柔軟に対応している。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働</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	基本的には、入居前の主治医をそのままかかりつけ医とし支援している。受診に関しても家族の対応ができない場合は、ホームで対処し、結果の報告も行っている。主治医を変更しなければならない場合は、本人、家族と十分に協議がなされ、その意向に沿って決定されている。		
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	前回評価時は、重度化や終末期についての規定を作成している段階であったが、規定も整備され、受け入れ体制を整えるとともに、職員間での協議をおこなうなど、方針の共有がなされている。		
<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	利用者個々の過去の生活歴や性格等の把握がなされ、それぞれに合った対応がなされている。あわせて、ミーティング時に利用者の誇りや尊厳について話し合い、職員の意識向上を図っている。		
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	職員の都合にならないよう、利用者一人ひとりのペースに合わせた利用者主体のケア提供が見受けられ、ヒアリングからも、職員の都合に合わせて合わせるのではなく、利用者個々のペースに合わせた柔軟なケアへの心遣いが窺えた。		

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	入居者それぞれの状況に合わせ、刻み食等対応している。また、入居者と共に準備、食事、片付けは実施されているがメニューについて、検食担当以外の職員は個人で弁当を持参しているため、入居者と同一ではない。		
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	入浴は毎日入浴や、1日おきなどそれぞれの希望に合わせて実施されている。時間帯についても、本人の希望で入浴できる体制が整っている。		
<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	一人ひとりの生活歴を把握し、畑仕事や家事で力を発揮できるよう役割を見出している。また、同法人内のデイサービスの行事に参加したり、遠くへの外出等、楽しみごと、気晴らしの支援もなされている。		
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	外出希望者に対してはそれに合わせ対応している。また、ホーム近辺を散歩する利用者について、以前は利用者単独で出かけていたものの、安全面を考慮し、職員が付き添うなど、利用者の意思を尊重し支援している。		
<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	日中玄関が施錠されることはなく、入居者、家族等とも自由に出入りができる。また、外出傾向者など入居者個々の生活パターンを把握し、安全面での配慮を行っている。		
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	消防署の協力を得、年に4～5回の避難訓練を行うとともに、地域への協力依頼もされている。ただ、地域との連携については、具体化されたものがないため、現状では、いざという時に不安を感じてしまうことは否めない。	○	特に夜間の災害など、職員のみでの対応は限界があり、地域の協力を得ることが必要である。地元住民と共同でマニュアルを作成するなど、いつ起こるかもしれない緊急事態に的確に対応できる取り組み、体制強化を期待したい。

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	食事・水分摂取量は個々にチェックし把握している。利用者それぞれのカロリー制限や咀嚼能力に合わせ柔軟に対応し、また、栄養バランスについても、同法人内の栄養士よりアドバイスを受けている。		
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	空気の淀みもなく、テレビの音や日光など、利用者には不快感を与えないよう調節している。また、共有空間にある和室には使い込まれた品が置かれ生活感のある空間作りがなされている。利用者も、この共用空間での居場所が確保されており、思い思いに過ごしている面が確認できた。		
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	利用者の希望を第一に考え、居室には馴染みの品が置かれ、家庭的な雰囲気を有し、それぞれにあった居室環境作りがなされている。		