

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年11月29日

【評価実施概要】

| | | | |
|-------|---|-------|------------|
| 事業所番号 | 0170201883 | | |
| 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 | | |
| 所在地 | 札幌市東区北11条東3丁目1番10号 (電話) 011-748-8223 | | |
| 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 | | |
| 訪問調査日 | 平成20年11月26日 | 評価確定日 | 平成21年1月26日 |

【情報提供票より】 (20年 11月 11日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|-------------|------------------------|------|
| 開設年月日 | 平成16年 5月 1日 | | |
| ユニット数 | 2 ユニット | 利用定員数計 | 17 人 |
| 職員数 | 17 人 | 常勤 17人 非常勤 0人 常勤換算 17人 | |

(2) 建物概要

| | | |
|------|-------|--------|
| 建物構造 | 鉄骨 | 造り |
| | 3階建ての | 1～3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) | 37,000 円 | その他の経費(月額) | 水光熱費 20,000 円 | |
| | | | 暖房費 4,000 円 | |
| 敷金 | ○有(60,000 円) | | | |
| 保証金の有無(入居一時金含む) | 無 | 有りの場合償却の有無 | 有 / 無 | |
| 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 円 | | | |

(4) 利用者の概要(11月11日現在)

| | | | | | |
|-------|----------|------|-----|----|-----|
| 利用者人数 | 16名 | 男性 | 2名 | 女性 | 14名 |
| 要介護1 | 1名 | 要介護2 | 6名 | | |
| 要介護3 | 3名 | 要介護4 | 6名 | | |
| 要介護5 | 0名 | 要支援2 | 0名 | | |
| 年齢 | 平均 79.5歳 | 最低 | 65歳 | 最高 | 90歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|------------------------------------|
| 協力医療機関名 | 響さくら内科クリニック、さくら歯科クリニック、天使病院、宮本歯科医院 |
|---------|------------------------------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、交通の利便性が良く、周辺は散歩に適した公園や商店街、病院などがあり、恵まれた立地環境である。ホームの建物は、元会社の社員寮を改築したものであるが随所に工夫が見られ、エレベーターや車椅子対応のトイレが設置されている。広い階段は歩行訓練にも利用されている。管理者はじめ職員は、利用者の意思を大切に、意欲を持って生活できるよう、自分の足で歩き、自分の口から食事を摂取でき、きれい、おいしい、楽しいなどの感情を大切に支援をしている。利用者の表情も明るく、職員との会話や利用者同士の会話もあり、和やかな雰囲気である。複数の医療機関との連携が出来ており、利用者の安心にも繋がっている。

【重点項目への取組状況】

| | |
|-------|---|
| 重点項目① | <p>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)</p> <p>前回の改善項目「地域密着型サービスの理念」「地域とのつきあい」「重度化や終末期に向けた方針の共有」「災害対策」については、具体策を検討し、改善されている。</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>管理者はじめ職員は、評価の意義と活用の仕方を理解しており、自己評価は職員全員で取り組み、ミーティングで討議し、管理者が纏め上げ実施している。また、前回の評価結果を踏まえ、具体策を検討し、改善に取り組んでいる。</p> |
| | <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>運営推進会議は2ヵ月に一度順調に開催されている。ホームの状況報告や地域との係わりについてなど、多様な議題について議論されており、そこでの意見や要望を職員全員で話し合い検討し、サービスの向上に活かしている。</p> |
| 重点項目② | <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>意見箱も設置してあるが、家族が来訪した際に意見や要望を伺ったりしている。苦情相談もホームの担当や行政の窓口を明確にしているほか、運営推進会議には、家族の参加も依頼しており、外部に意見や苦情を伝える機会を設け、今後のホームの運営に反映させている。</p> |
| 重点項目③ | <p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会の理解をいただきながら、回覧板や推進会議でホーム行事のお知らせを行ない、参加していただいたり、ホームが地域の活動にも参加するなど、地域との交流を深めている。</p> |
| 重点項目④ | |

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 | 地域密着型サービスの意義を運営法人全体で確認し、新たに基本理念と運営方針に盛り込み、地域生活の継続支援及びホームと地域の関係性強化を目指した理念を作りあげている。 | | |
| 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 | ホーム内の要所に運営理念を掲げ、管理者と職員はミーティング時に話し合い、確認しながら実践に向けて取り組んでいる。 | | |
| 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 | 町内会の理解をいただきながら、回覧板や推進会議でホーム行事のお知らせを行ない、参加していただいたり、ホームが地域の活動にも参加するなど、地域との交流を深めている。 | | |
| 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 | 管理者はじめ職員は、評価の意義と活用の仕方を理解しており、自己評価は職員全員で取り組み、ミーティングで討議し、管理者が纏め上げ実施している。また、前回の評価結果を踏まえ、具体策を検討し、改善に取り組んでいる。 | | |

札幌市 東区 グループホーム ハートの家

| 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、2ヵ月に一度順調に開催されている。ホームの状況報告や地域との係わりについてなど、多様な議題について議論されており、そこでの意見や要望を職員全員で話し合い検討し、サービスの向上に活かしている。 | | |
| 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 | 区の管理者会議出席のほか、行政担当者から情報をいただいたり、相談したりしながら、常に連携を図りサービスの質の向上に向けて取り組んでいる。 | | |
| 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 | 毎月の「ホーム便り」には、行事や生活の様子をスナップ写真に収め、エピソードを交えて発行している。また一人ひとりの状況に合わせてお手紙を郵送したり、家族来訪時に日常生活の様子を話したり、電話連絡をしたりしている。金銭出納についても、定期的に送付し報告している。 | | |
| 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 | 意見箱も設置してあるが、家族が来訪した際に意見や要望を伺ったりしている。苦情相談もホームの担当や行政の窓口を明確にしているほか、運営推進会議には家族の参加も依頼しており、外部に意見や苦情を表せる機会を設け、今後の運営に反映させている。 | | |
| 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 | 職員の異動や離職は殆どないが、運営法人内での異動の際は、十分な引継ぎ期間を設け、後任者が時折、顔を出しながら利用者の不安を少なくするよう配慮している。また、家族にも「ホーム便り」や来訪時に報告している。 | | |

| 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) |
|----------------------------------|------|--|---|----------------------|---|
| 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 | ホーム内の勉強会のほか、運営法人内研修や外部研修を受ける機会を設けており、職員は積極的に参加し、その後は、レポートを提出した上、ミーティングで発表し、職員間で共有が図られている。研修記録も作成されており、閲覧できるようになっている。 | | |
| 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 | 運営法人内のホームとの交流や区内のホーム見学などを行っているが、ほかのホームとの勉強会やネットワーク作りまでには至っていない。 | ○ | 業務上多忙ではあるが、できるだけほかの業者との会合に参加し、意見交換や相互訪問などの交流を通じ、ホームの運営やケアサービスの参考にし、更なる質的レベルアップを期待したい。 |
| 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、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 | いきなりサービスを開始するのではなく、事前に利用者や家族に見学していただいたり、自宅を訪問したり、十分話し合いをして進めている。また、病院からの入居の際は出向いて利用者と話をしたり、関係者から情報を収集したりしながら、利用者が安心してサービスの利用開始が出来るように取り組んでいる。 | | |
| 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 | 職員は利用者と同じ目線に立ち、利用者を人生の先輩として尊敬の念を持っており、生活をともにする中で、生活の知恵を教えてくださいながら過ごしている。利用者が職員にねぎらいの言葉を掛ける場面もあり、日々の暮らしの中でお互いを分かち合い、支え合う関係が築かれている。 | | |

| 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 | 職員は利用者との毎日の生活の中で、一人ひとりの思いを大切にし、自分に置き換えて考え、利用者の発する言葉や行動に関心を払い、把握に努め、家族からの情報もいただいて利用者を中心とした暮らしを支援している。 | | |
| 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 | 利用者や家族の意向を尊重し、毎月1回以上行なわれている検討会議やモニタリングのほか、「ハートの家」独自のアセスメント書式を基に、職員の気づきを集約して介護計画を作成している。作成後は再度利用者や家族の意向を伺い、同意のサインをいただいている。 | | |
| 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 | 毎日、介護計画に沿ってのチェックを実施し、ミーティングで話し合い、利用者や家族、医師との話し合いを基に、利用者の状況に応じ1ヵ月、3ヵ月、6ヵ月と、その都度見直しを行なっている。 | | |
| 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 | 利用者、家族の状況や要望に応じて、通院介助や外出の付き添いなど、その時々で柔軟な支援を行なっている。また、地域の方々からの介護相談も受けている。 | | |

| 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 | ホームは、複数の医療機関との連携が出来ており、24時間対応のほか、2週間に1度の往診や歯科医の口腔ケアなど、利用者が適切な医療を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 | 重度化や終末期については「重度化した場合の対応指針」を作成しており、以前に看取りも行なっているが、あらためてホーム全体で検討を行ない、利用者や家族の気持ちに配慮し、その時々により確認し、十分な話し合いを持ちながら、慎重に取り組みを行なっている。 | | |
| 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 | 職員は利用者への言葉掛けには、十分な注意を払いながら、プライバシーを損なわないような言動に配慮している。また、個人情報の取扱いについても利用者や家族の同意書が作成されており、書類も保管場所が決められて、管理の徹底が図られている。 | | |
| 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 | 利用者一人ひとりの声に耳を傾け、その日の体調や希望にあわせ、日々その人らしい暮らしができるよう、出来る限り希望に沿った支援をしたり、見守ったりしている。 | | |

| 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 | 職員も利用者と一緒に食事し、さりげなく見守ったり声掛けをし、せかすことなく、ゆっくりと食事の時間を楽しんでいる。食事の準備や後片付けは出来る範囲でお手伝いをしていただいている。 | | |
| 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 | 週に2～3回の入浴日は決めているが、利用者の希望や体調に合わせて入浴支援を行なっている。夜間入浴も可能であるが、現在希望者がなく、午後の時間にゆっくり入浴していただいている。 | | |
| (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 | 家庭菜園や編み物、犬の散歩、鉢植えの水やり、新聞取り、ボランティアによる週1回の社交ダンスなど、役割や楽しみごとは、利用者の得意分野を活かしながら、場面作りを行なっている。何がその人の喜びや生きがいに繋がるかを把握し、自然な形で生活の中に取り入れ支援している。 | | |
| 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 | 日々の散歩や買物のほか、季節による五感刺激にも配慮した外出支援を実施している。また、家族も参加の温泉一泊旅行や野球観戦・民謡ショーなど、一人ひとりの希望にあわせた支援も行なっている。 | | |
| (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 | 玄関の鍵は、夜間のみ(21時～翌朝6時まで)施錠している。家族来訪の際などは変更し対応している。日中は職員の見守りや工夫により、鍵を掛けないケアを実践している。 | | |

札幌市 東区 グループホーム ハートの家

| 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 | 避難訓練を年2回（6月・10月）消防署立会いのもと実施している。各ユニットの壁には、利用者にも分かりやすいように避難マップも掲示してある。推進会議で町内の協力をいただき、一緒に訓練を行なう事が出来、今後も継続していく方針である。 | | |
| (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 | 利用者の水分摂取量や食事量はきちんと記録されている。毎日の食事は、運営法人から栄養士がカロリー計算したメニューが届きバランスの良い献立が提供されている。また、利用者の飲みやすいものや好みの物も工夫したり、医師から指示を受け、献立の対応を行ったりしている。 | | |
| 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 | 居間の壁には行事の写真が貼られ、随所に鉢植えが置いてあり、季節の飾りつけなどもある。ソファやテーブルも配置され、思い思いの場所で寛ぐことが出来るようになっている。広い階段は歩行訓練の場ともなっている。1階の居間にはペットの小型犬もあり、家庭的な温かみを感じさせ、居心地よく過ごせる場所となっている。 | | |
| 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 | 各居室には、利用者が使い慣れた家具や馴染みの物が持ち込まれ、思い出の写真などを思い思いに飾り付けされ、配置も工夫し、利用者が落ち着き、安心して居心地よく過ごすことができる場所となっている。 | | |

※ 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。