

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年11月26日

【評価実施概要】

事業所番号	0170503718		
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 ハートの家伍番館		
所在地	札幌市白石区菊水上町1条2丁目179番5 (電話) 011-837-1321		
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25日	評価確定日	平成21年1月27日

【情報提供票より】 (20年 11月 10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年 1月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 15人 非常勤 1人 常勤換算14.4人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	3階建ての 2～3 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)	49,800円	その他の経費(月額)	光熱水費 15,000円 暖房費(11～3月)9,000円
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	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 25日現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	0 名	要介護2	6 名
要介護3	8 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 81.7 歳	最低 69 歳	最高 92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	白石中央病院、さくらデンタルクリニック
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

外部評価での課題を、真剣に取り組む姿勢が秀でており、このホームの特色といえます。「地域密着型のサービスとは・・・」から始まるホームの存在意義を地域の住民に知っていただく、また、運営推進会議を通しての啓発など、前向きかつ真摯な行動が成果を収めています。益々利用者の介護度が高まる環境にあっても、管理者とそれを支える職員のスクラムがこのホームの大きな財産であることには間違いがありません。利用者と家族にとって、安心して憩えるグループホームとなっています。

【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>前回の取り組み課題は、何れも改善されており、評価を真摯に受け止めての取り組みには敬意を表したいと思います。今後は自己評価での気づき及びサービスの成果に関する項目(アウトカム項目)に対しても果敢な取り組みを期待します。</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>今回の自己評価では、新人職員が多いため、ユニット毎にリーダー、サブリーダーを中心に管理者が加わり作成されていますが、これからは職員全員が参加しての評価となるように取り組みを期待します。</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>前回からの取り組み課題でありました運営推進会議の定例開催は、地域の方々の参加と協力をいただいて定例化され、内容も充実し、ほかのグループホームの参考になると思慮いたします。テーマごとに専門分野のメンバーを加えるなど、柔軟さが成功している要因と思われますし、これからも地域の方々と手を携えてのサービスの質の向上を目指されるよう期待します。</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>家族からの意見、要望や苦情は専ら、家族の来訪時や電話による会話の中から収集するようにしています。職員はこれらの会話を「家族面会記録簿」に記載して、些細な事柄からも家族の意を汲み取りながら、ユニット会議に図るなど、改善に結びつける努力がされています。</p>
	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内向けのホーム便りは、ホーム運営を理解していただく内容が満載で、特に認知症に関するコラムは誰しも関心が深く、地域の住民に支持されています。また、災害対策では地域の協力が深まりを見せており、相互の連携が特筆されます。</p>

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	前年度からの課題であった、地域の中でその人らしい暮らしを支えていくサービスとして、運営法人グループ内に共通した独自の理念が作成されています。		
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	理念の実践について管理者及び職員は、日常のサービスに反映できるようユニット毎に掲示し、日々確認しながら取り組んでいます。また、地域の様子を再認識するため「なじみマップ」を手作りして、地域への理解に努めています。		
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	2ヵ月毎に発行される町内向けのホーム便りは、認知症についてのコラムやホーム生活の紹介など、内容が充実しています。また、運営推進会議を通して地域の色々な方々の参加協力により、地域とのつきあいは益々広がりを見せています。		
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	自己評価の作成に当たっては、日常の気づきが網羅されて作られています。前年度の外部評価の課題にも、運営者を始めとする管理者、職員全員の熱心な取り組みにより、全てが改善もしくは着手されており、評価への理解と活用が活かされています。		

札幌市白石区 グループホーム ハートの家五番館

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	今年度定例開催が定着し、会議の内容も毎回テーマを変え、その都度専門家を交えて、具体的な事案に踏み込んだ高度な内容で、出席のメンバーも固定化を避けて柔軟性を持たせるなど特筆に値します。また、記録の整備も良く来ています。		
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	区の担当者とは、生活保護、空き情報、事故報告など、日常の情報交換を行ない指導を受けつつ、サービスの質の向上を図っています。		
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	家族に向けた手書きの「ハート便り」が作られ、利用者の生活の様子が見える写真が満載されて、家族の安心を得ています。また、担当職員が一人ひとりの利用者の健康状態を手書きで伝えるなど、家族とのコミュニケーションに役立っています。毎月の金銭管理も併せて報告されています。		
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	家族からの意見や要望、苦情のために設置の「苦情ボックス」は利用が少ない状況ですが、家族の来訪時の会話や電話によるところが大きく、家族面談記録簿に記載して、ユニット会議に語りながら、ホーム運営に反映させています。また、外部の苦情窓口も紹介しています。		
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	前年当初には職員の退職が多い状況でしたが、以後、退職異動も無く固定化されています。今後はユニット間での若干の人事異動もありますが、異動により利用者との馴染みの関係を壊さないよう配慮することとしています。		

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	運営法人内での研修及び外部研修への受講機会は、職員別に作られた「研修計画に資する台帳」で管理されており、過去の受講経歴や経験年数に対応したスキル向上を目指した研修受講の体制が作られています。		
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	運営法人グループ内での交流は研修会を通して行なわれていますが、地域のほかの業者との交流機会については、管理者連絡会で話し合いがされるものの、実現には至っていません。	○	ホームの質の確保のためには、ほかの業者との交流や連携が、不可欠であることを認識し、管理者及び職員が地域のほかの業者とのネットワーク作りや勉強会、相互訪問を通してサービスの向上に取り組まれるよう期待します。
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	家族からの生活歴など情報を収集しながら、ホーム生活にゆっくりと馴染むことができ、利用者の安心の暮らしが継続されるよう配慮しながら支援しています		
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	職員は利用者の生活歴などから、特技や職能などを聞かせていただき、教わる場面作りをして一緒に会話をしています。絵画のこと、魚料理の味付けなどを教わりながら、支え合う関係を築いています。		

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	一人ひとりの思いや暮らしへの意向は、日常的な会話や行動から把握するようにしています。また、困難な場合は表情、特に眼の中に見出すことも多くあり、その思いを把握するように努めています。		
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	利用者や家族との日頃の係わりを通して意向などを聞き、介護計画に反映するようにしています。アセスメントやモニタリング及び職員の意見交換がカンファレンスに良く反映できるよう配慮しています。		
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	通常は6ヵ月、短期では3ヵ月の見直し期間を設けていますが、入院や介護度の変更などの際には、随時見直しています。その際には、家族と担当医師とも十分な協議が行なわれて、介護計画に反映されています。		
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	利用者の閉じこもり防止やストレス解消に向けた外出、買物、温泉入浴など、ホーム所有の車両を利用した支援が行なわれています。また、利用者や家族状況により、入退院への送迎や理美容院への付き添い、個別ケアなど、柔軟な対応も日常的に行なわれています。		

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	ホームとしての協力医療機関はありますが、利用者のこれまでの受診、治療のかかりつけ医を、利用者や家族の意向を尊重して継続し、適切な受診が受けられるよう支援しています。		
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・看取りケアに係わる指針はできていますが、利用者や家族との温度差の違いから、自然な会話の中で話し合いが行なわれています。重度化に際しては、家族や医師を交えて十分な話し合いが行なわれますが、ホームでは「看取りケアの指針」「介護マニュアル」「偲びのカンファレンス」など検討がされています。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	同じ地域からの利用者がある場合、話題の共通点がある一方でプライバシーに波及の恐れが生じるため、話し方には細心の注意を払うよう努めています。また、面会受付票も投函していただくなど、家族の情報が他人の目に触れないよう配慮しています。		
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	一日の暮らしは食事や入浴など大まかな流れはありますが、利用者一人ひとりの意向を大切に、ゆったりとした時間の中で、思い思いの生活が継続できるよう支援されています。		

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	食事は、利用者の楽しみのひとつで、惣菜の内容を職員とともに話し合いながら、一緒にゆっくりと食事を行なわれ、味付けなども利用者同士で話しが弾んでいます。食器の後片付けや食器洗いが可能な利用者は、職員ともに行ないます。		
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	利用者には、少なくとも週2回の入浴を楽しんでもらうよう配慮しています。午前中が好きな利用者、午後でなければ・・・と様々ですが、希望やタイミングに併せて、入浴を楽しんでもらうよう支援しています。夜間の希望者は現在はいませんが、希望があればシフトの変更などで可能としています。		
(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	調理、食器拭き、洗濯物たたみ、居室の掃除、ゴミ運びなど、利用者の持つ力を引き出しながら、役割りを楽しみごととして、手伝っていただいています。ハムスター、熱帯魚の世話や絵画、英語を得意とする利用者など、特技が活かされる支援が続けられています。		
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	暖かい季節には、日常的に近隣の公園の散歩や買物など、職員とともに出掛けます。また、花見、よさこいソーラン祭りなど、季節を肌で感じていただいています。月に1度は利用者全員での外出もあり、家族も含めた1泊の温泉旅行も実施しています。		
(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	日中は居室、玄関などの施錠はありません。利用者によっては夜間の就寝時に自ら居室施錠の場合がありますが、利用者の了解の下、夜間の安否確認を可能にしています。玄関のみ防犯上夜間は施錠しています。		

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	年に2回の防災・避難訓練が行なわれています。災害時を想定して、搬送を中心とした具体的な避難訓練は、地域の住民も参加していただくなど、内容の充実は特筆されます。運営推進会議でも、医療関係者、防災システムの業者、飲食店主、マンションの管理人、家族などにより、災害対策について真剣な協議が見られます。		
(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	既往の病歴がある利用者には、かかりつけ医の指示を受けて、食事内容や水分摂取を勘案しながら、支援しています。毎食の献立は利用者の希望も取り入れながら、関係機関の管理栄養士のチェックを受けて、バランスと美味しさが加味された食事が提供されています。		
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	ユニット毎に広い廊下、ゆったりとした居間、季節の装飾などが壁を飾るなど、居心地の良い共用空間でゆっくりとした暮らしが営まれています。利用者は昼間には居室で過ごすより居間で過ごされる時間が多く、安心感に浸れるものと思慮します。		
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、利用者の沢山の家具やテレビ、本棚、鉢植えの花、仏壇など、慣れ親しんだ物品が並ぶなど、生活感があり、居室での安心した暮らしを垣間見ることができます。		

※ は、重点項目。