

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年12月8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170503544		
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 ハートの家参番館		
所在地	札幌市白石区平和通2丁目南6-28 (電話) 011-860-1702		
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12月3日	評価確定日	平成21年2月6日

【情報提供票より】 ( 20年11月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 17年 10月 11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 16人 非常勤 0人 常勤換算 16人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	4階建ての 3 ~ 4 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)	光熱費 20,000 円
	(有) (60,000 円)	無	暖房費(11~3月)5,000円
敷金	有( ) 円	有りの場合償却の有無	有 / 無
保証金の有無 (入居一時金含む)	(無)		
	朝食 330 円	昼食 450 円	
食材料費	夕食 413 円	おやつ 105 円	
	または1日当たり 1,298 円		
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(12月3日現在)

利用者人数	18 名	男性 7 名	女性 11 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名
要介護3	10 名	要介護4	3 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85 歳	最低 72 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	白石中央病院、さくら内科南クリニック
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営法人である社会福祉法人パートナーは、地域に根ざしながら、共に生き共に感じ合い共に喜びあえる暮らしの継続を目指し、4つのグループホームのほか有料老人ホームや在宅事業を展開しています。当ホームは、職員の定着率が高く馴染みの職員が支えることで、利用者の落ち着いた生活支援に繋がっています。趣味活動での陶芸教室では、作業療法的効果が上がっていることや、家族との合同外出行事や利用者の外出支援に力を注ぎ、利用者の満足感にも配慮しています。職員は、利用者の意向や希望を尊重し、その時々利用者の心に向き合い、寄り添いながら支援している様子が窺われます。職員教育の充実や有料老人ホームが併設されていることも特徴の一つです。

## 【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>前回の評価では2つの課題があり、地域密着型サービスとしての理念については、法人全体でグループホームの理念を見直し、地域との関係性強化を目指した理念を新たに標榜しています。また、運営推進会議については、継続的課題として掲げ検討を行なっています。</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>運営者・ホーム長はサービス評価を積極的に活用していこうと前向きな姿勢で臨み、評価の意義について、ホームがより良いものを見出すプロセスであることを職員に説明しています。自己評価は職員個々で取り組み、ホーム長が纏め上げ、結果を周知しています。</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>運営推進会議では、年間計画及び2ヵ月先の予定、ホームの近況報告を利用者の状況やサービスの実際を含めて、報告しています。サービス評価の開示や事故発生等状況を明らかにするなど、メンバー間で様々な内容をモニターできるよう議題を提示して、助言や要望などの意見が出されています。今後は、様々な職種の方々の参加をいただくなど、メンバーの拡大を図り、意見交換が推進され、より良いサービスに結実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>家族と接する機会に、利用者の状況報告とケアサービスの実際を明確に伝え、意見や要望が表出しやすいような、雰囲気作りにも配慮をしています。ヒヤリハットなども、その都度連絡をして、家族とともに今後のケアについて検討をしています。内部・外部に苦情相談機関を設け、苦情に対する措置の概要や苦情処理フローチャートを明文化しています。</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>ホーム長、職員は、利用者一人ひとりが地域とつながり、支え合えるような関係性を大切にしており、ケアサービスの中に取り入れながら、付き合いを深めています。町内会の加入はもとより、会の行事には利用者とともにできるだけ参加し、役割などを担い、地域の方々にホーム行事への参加、協力をいただくなど、双方向の交流が促進されています。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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「地域に根ざし共に生き、共に感じ合い、共に喜びあえる暮らしを作り続ける」を新たに掲げ地域生活の継続支援、ホームと地域の関係性強化を目指した理念を標榜しています。		
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	理念の実践に向け、全体で話し合う機会を持ち、具体的なケアについての意見統一や日々振り返りを行なう中で、職員全員が確認合っています。また、地域密着型理念に基づく新たな基本方針も明文化し、理念の共有と実践に努めています。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	散歩や買物先でのふれ合いなどの日常的な交流のほか、開設時より町内会に加入して、花植えや手芸講習会の町内会行事への参加やホームの夏祭りや趣味活動で協力をいただくなど、ホームは地域との双方向の付き合いを深めています。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	運営者、ホーム長は、評価のねらいや意義について理解を深め、評価一連の過程を通じた質の向上に取り組んでいます。自己評価は項目の理解を深めながら、職員が個々にシート記入を行ないホーム長が纏めています。調査で話し合われた事項や課題（評価結果）は職員全員で検討し、優先順位の高い事項から取り組まれ、運営法人全体でも、定期的な評価を行なう体制が整備され機能をしています。		

札幌市白石区 グループホーム ハートの家参番館

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	運営推進会議は平成19年2月より2～3ヵ月に一度開催され、利用者の状況やサービス提供の実際の報告のほか、事故発生状況も明らかにしています。ホームの方針や年度ビジョン、目標も示し、会議での積極的な意見交換を実施するべく、情報を発信しています。また、高齢福祉についてのミニ学習会を開催しています。	○	推進会議メンバーにより積み上げられた話し合いなど実績も見られますが、様々な職種の方々に参加をいただいている意見交換やモニタリングについては、更に期待をするところであります。幅広い立場の方々から率直な意見などいただけるよう、内容に応じて臨機応変にメンバーを募るなど、その方策検討に期待します。
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	ホーム長は、札幌市グループホーム管理者連絡会の市の副代表を努め、市の担当者と協働で職員の研修会を開催するなど、グループホーム全体の質の向上に率先的に取り組んでいます。介護保険課、保護課、地域包括センターとは、ホームの実情を伝え意見を仰ぐなど、行政とは必要に応じて話し合う機会を確保しています。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	諸費の納入を持参方式で取り決めており、家族の来訪の機会が確保されています。来訪時は利用者の生活や身体状況の報告を行ない、状態変化時はもとより、ヒヤリハットなどについても電話連絡し、家族と相談しながらケアについて検討しています。ホーム便りを毎月発行し、利用者の暮らしぶりを写真や一人ひとりのエピソードを交えて発信しています。		
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	家族からの意見や質問は多く、家族と接する機会が気軽に意見や要望などが表わせる雰囲気作りに努めています。表出された意見は謙虚に受け止め、発生要因を探るとともに方策を家族と相談して運営に反映させています。内部・外部に苦情相談機関を設け、苦情処理に対する措置の概要や苦情処理フローチャートが明文化されています。		
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	運営者は、資格給、賞与の導入や資格取得を推奨し、シフト面で援助を行なうなど、職員を育てる取り組みも交えながら、離職を抑え馴染みの職員が継続的に支える体制に努めています。やむを得ない異動に配慮し、日頃の合同行事などではユニットの枠を越え、職員が利用者との関係作りに努めています。		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	運営者は教育環境の充実を目指し、運営法人内に研修委員会を組織し、定期的に内部研修を実施しています。外部研修は職員個々に応じた段階的な受講を進め、また、各ユニットリーダー・サブリーダーが中心となり、働きながらの技術、知識の取得や日々の体験を学びに繋げる指導を行ない、職員のスキルアップに努めています。		
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	ほかの業者との連携や交流の必要性を認識し、組織ネットワークへの加盟や研修活動を通じて、職員の資質向上やホームレベルの向上に役立っています。系列ホームとは、家族も含めた温泉旅行や夏祭りの合同行事や職員による相互訪問、勉強会を行ない、ケアサービスの実際を相互に学び合いながら、質の向上に取り組まれています。		
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	入居希望者の不安を受け止め、ホーム見学や職員が希望者の住居への訪問など、相談から利用に至るまで、利用者の視点に立った柔軟な支援を行なっています。入居初期は利用者との信頼関係作りに努め、心情や言動に最大限配慮をして、環境変化や精神面へのケアに取り組んでいます。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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、生活の営みが利用者主体となるよう、利用者の出来ることを引き出し、暮らしを支えるためのケアに努めています。利用者から様々な場面で思いを聞くことに努め、信頼関係を築いています。利用者から調理の技や昔の生活様式などを教えていただく場面や夜勤の際に職員への労いの言葉かけがあるなど、学び、支え合う関係性が窺えます。		

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)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	利用者の希望する暮らし方について家族、利用者と相談した内容や、日々の生活の中で蓄積されたバックグラウンドを基に、サービス担当者会議で検討しています。また、利用者からの意向表出が困難な場合にも、一人ひとりに合わせたコミュニケーションを行ない、シグナルをキャッチしながら意向を汲み取り、利用者本位に検討をしています。		
<b>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</b>					
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	アセスメントはセンター方式を取り入れ、ケアプランが、日々の支援に十分繋がっているかを個人記録シートで毎日評価を行ない点検しています。毎月の検討会議や朝夕の申し送りでカンファレンスを実施し、医療関係者のアドバイスや家族の意見を取り入れ、介護支援専門員を中心にチームで計画を作成しています。		
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	介護計画は、長期6ヵ月・短期3ヵ月の期間を設定し、検討会議で期間によるモニタリングを実施して、達成状況や利用者一人ひとりに応じた、きめ細かいケアが実情に沿っているかを確認しています。状態変化時のみならず、変化の兆しを捉えた場合も緊急検討会議を開催し、現状に合った計画の見直しに繋がっています。		
<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・家族の希望や状況に応じ、柔軟な対応に努め、認知症の状態を鑑み、認知症専門医への受診支援やデパートでの買物、外食など、外出支援に取り組み、併設の有料老人ホームとのイベントやボランティアなどの交流や連携を図り、豊かな生活支援に努めています。		

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)
<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	協力医療機関の内科医・歯科医による往診は、2週間に一度の体制を整え、家族・利用者が希望する医療機関への受診も可能です。受診結果や処方薬についての情報の共有を図るため、通院報告書を用いて家族への確実な伝達と合意形成に努めています。		
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	運営法人として「重度化・看取りケア」についての基本理念や日常生活支援について、指針書に定め明文化しています。また、終末期生活支援に関する覚書と同意書を整備し、早期の段階で家族に説明をしています。重度化支援が行なわれており、医療関係者・家族・職員がチームとして協力し合い、方針の統一を、その都度図り、実践に向け取り組んでいます。		
<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	職員が、一人ひとりのその人らしい尊厳ある姿を大切にしている様子が窺えます。声かけや対応など、年長者としての誇りを損ねることのないよう、日々の支援に努め、また、第三者への情報提供同意書を整備して、法令を遵守した取り組みを行なっています。		
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	利用者の希望や考えを知ることが大切で、一人ひとりの意向の実現や生活のリズムに配慮した支援に努めています。食事にかかる時間や食べ方など、利用者が本来持っているペースを支え、満足感や安心感とともに、利用者の安定が確保されている様子が窺えます。		

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)
<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	食事に関するプロセスが利用者の暮らしの一部として重要であると認識し、能力発揮の場面作りや、ほかの方との関係を考慮しながら、食材の買物から後片付けを一緒に行ない、楽しく食べられるような言葉かけや働きかけをしています。外出のための手作りお弁当や行事食、外食などを取り入れ、食事に変化をつけ楽しめるよう工夫しています。		
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	入浴は最低週2回、曜日を設定していますが、希望や状況により随時シャワー浴を含め入浴を実施しています。入浴時間や洗身について相談しながら、楽しくゆったりと入浴できるように配慮をしています。年に一度、旅行での温泉入浴が楽しみの一つになっています。		
<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	利用者の得意な分野や役割を見出し、気持ちや力を活かした場面作りを積極的に行なっており、身体機能低下予防に結びついています。家事仕事のほかに、個別の外出や塗り絵、陶芸、日誌をつけるなど、利用者の楽しみや気晴らしに繋がるよう支援をしています。		
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	日々の散歩や買物のほか、コンサートや野球観戦など、一人ひとりの希望を大切にされた個別の外出支援に取り組んでいます。季節感や五感刺激を考慮した外出や温泉旅行など、家族合同の外出行事を年4回取り入れ、家族とともに外出する機会を確保するなど、様々な方法の支援を行なっています。		
<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	夜間は防犯上の理由により、玄関とユニット玄関を施錠していますが、日中は利用者の外出傾向の把握や職員の見守りや連携により、鍵をかけないケアに取り組んでいます。利用者の安全確保のため、エレベーター前のユニットドアにはセンサーを設置しています。		

札幌市白石区 グループホーム ハートの家参番館

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)
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	消防署の指導の下、年2回実践的な訓練を実施しており、利用者の歩行状態を踏まえ、具体的な避難策を検討していますが、夜間想定訓練は未実施の状況です。災害に備えた食料品などの確保や119番通報専用電話機の設置、緊急連絡網、緊急時のマニュアルが整備されています。	○	広域・収容避難所をホーム全体で確認し、家族へ周知しています。職員が一人になる夜間帯を想定し、利用者の安全確保と避難誘導が的確に行なえるよう、併設施設と連携した実践的な訓練が求められます。ホームでは、家族や住民の参加をいただいて訓練の実施を検討しているので、期待します。
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	運営法人の管理栄養士が献立を作成し、およそ1600カロリーで設定され、水分量はおよそ1500CC以上を目安に支援をしています。利用者の嗜好に合わせて、食材の変更や嚥下状態に応じ、おかゆ、刻み、ミキサーなど形態に配慮し、一人ひとりに対する支援を行なっています。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
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	寮改築型の建物ですが、共用空間は四季や行事の飾り付けのほか、生活用品をほどよく配置して、アットホームな設えになっています。キッチンが身近にあるリビングダイニングルームは、テーブル・椅子・ソファの配置を工夫し、利用者の居場所を確保しています。すぐ目に入る場所に洗濯機があり、利用者の活動意欲を促しています。		
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	居室は広々としており、利用者の意向や家族の協力をいただいて、利用者に応じた生活しやすい居室作りが支援されています。馴染みの家具や利用者が大切にしている品々が持ち込まれ、生活用品は利用者が出し入れしやすいよう、分かりやすく収納されています。思い出の品や写真など、思い出に飾り付けされています。		

※  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。