

1. 評価報告概要表

作成日 平成21年 9月 24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	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21年8月17日

【情報提供票より】(平成 年 月 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	11 人	常勤 8人, 非常勤 3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(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 円

(4) 利用者の概要(月 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	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.2 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	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】

国道沿いに位置し、小規模多機能居宅介護事業所を併設しているホームである。敷地内には家庭菜園に十分な広さの畑を確保しており、いろいろな野菜を職員と入居者で栽培している。ホーム内の共有空間は広く、天窗からは心地よい光が差し込んでいる。「はじめにケアありきではなく、生活を重視する」をスローガンに、過剰な介護を行ったり、逆に技術論だけに留まることはせず、入居者一人ひとりの違いを尊重し、それぞれの価値観や生活歴を知り、その人らしく暮らし続けることを支えるケアを実践している。管理者は、ホームから10分程の距離に住み、24時間体制で必要に応じた対応を行っており、安心した生活を提供している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の評価を見直し、職員全員で話し合いを持ってどう取り組んでいくのかを検討している。日常のケアの中で意識を持ち、改善に向けて進めている。</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>管理者が記入した後に、各職員に回覧して各自の意見を書き込み、それらを参考に管理者が作成している。最終的に、社長が確認している。</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ヶ月に一度の定期開催で、参加者は固定している。以前に比べて、ホームへの率直な要望が聴取できるようになっている。会議の議題は、ホームの利用状況や催事に関する事、また入居者の健康状態等の報告に留まっている。</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>苦情箱は設置している。面会時に気軽に話せる雰囲気作りに努め、聴取した内容をスタッフ会議で報告して検討し、ケアに繋げている。</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>ホームで開催する夏祭りの案内を、地域に向けて行っている。市内のイベントや地区のお祭りには入居者と職員で参加し、他施設や地域住民との交流を積極的に行っている。また、近隣の身体障害者施設との音楽交流会(現在は中止中)を行ったり、他施設のイベントに参加している。今後は隣組に入会して、更に交流を深めていきたいと計画している。</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)
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	「笑顔と安らぎのある暮らし」「自分らしさと尊厳のある暮らし」「地域に必要とされるホームづくり」を事業の根幹とし、一人ひとりの生活の場としてその人らしい暮らしを支え続けるための理念としている。		
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	理念を玄関やタイムカード前に掲示し、職員は常に確認している。理念の共有に向けての新たな取り組みとして、申し送り時に、理念及び年間スローガンを唱和している。常に優しさや愛情を持って接し、理念を活かした安らぎの生活を提供している。		
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	地域の夏祭りに、入居者と職員で参加している。近隣の障害者施設と定期的に音楽交流を行い、歌やカラオケなどを一緒に楽しんできたが、現在は中断している。今後、再開したいと考えている。また、老人会の会長が運営推進会議に参加しているため、老人会への参加を働きかけている。	○	隣組や老人会への参加に向けての働きかけを今後も継続して行い実現し、地域との交流を益々深めて頂きたい。
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	外部評価を、より良いサービス提供に繋げていく事をスタッフ間の共通理解とし、昨年の評価結果を回覧している。また、玄関に掲示して常時改善点を確認している。全職員が評価の意義を理解し、今回の自己評価は管理者が記入した後に、各職員に回覧して各自の意見を書き込み、それらを参考に管理者が作成している。		
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1度開催している。ホームの行事や利用者の生活の様子を報告し、理解を求めている。区長、民生委員、老人会代表、市の職員、利用者及び家族代表で構成し、毎回各出席者から意見を聴取している。会議で挙げられたケアに対する疑問点や要望は、毎朝の申し送りや毎月の全体会議で全職員に伝えているが、職員間で討議するまでには至っていない。	○	会議の疑問点や要望等を職員間で討議したり、運営推進会議で討議内容を報告する等、運営推進会議を活かした取り組みに期待したい。

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)
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	ホームのパンフレットや広報紙「ハートフル通信」を担当者に届けている。民生委員のホーム見学会を開催したり、地域に向けてホームのお祭りの案内をしている。現在は一方通行の関わり方となっており、市町村からの具体的な協力要請等は未だ得られていない。	○	今後も働きかけを継続し、事業所の力を活かした地域貢献を行う機会づくり等の機会が得られることを期待したい。
市町村との					
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	家族の面会時に、管理者が暮らしぶりや健康状態を報告している。今年度より担当制をとり、きめ細かなケアに努め少しの状態の変化も見逃さないよう心がけ、状態に変化があった時はその都度連絡している。また、全体的な近況報告は、「ハートフル通信」(現在不定期)で報告している。金銭管理は、利用料請求時に明細書を同封している。「ハートフル通信」は今後年4回の発行を計画している。		
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	目安箱を備えている。面会時には気軽に話せる雰囲気作りに努め、会話の中から要望をくみ取る努力をしている。また、運営推進会議で挙げられた意見や要望は、全職員に伝えている。苦情については、行政や国保連等外部へ表せることも説明している。		
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	人事異動は行わない方針であり、長期勤務者の育成をホームの目標としている。長期勤務者の退職に際しては、他の職員が特に利用者とのコミュニケーションに努め、利用者へのダメージを最小限に留めるよう配慮している。入退職者については通信で報告している。		
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	研修計画を作成し、実践している。基本的な入職時研修(認知症の理解、各疾患の理解等)やビジネスマナー等は、法人内で行っている。外部研修は、認知症介護実践者研修、主任者研修、社会福祉協議会や地域包括支援センターが主催する各種研修会や講演会に参加している。		
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	地域の同業者間の交換研修に、はじめて参加予定である。地域密着型サービス連絡協議会のレベルアップ研修会に参加してネットワークを築き、サービス向上のための交流や情報交換を行っている。		

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)
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	病院や老人保健施設からの紹介が多く、病院や入所先で本人や家族に面会している。また、ホームを見学したり、一日一緒に過ごした体験利用の後に、安心して入居していただいている。		
dw					
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	一方的な介護提供に止まらず、これまでの生活歴や普段からのコミュニケーションや会話から、利用者に料理の仕方や裁縫、畑仕事等を教えてもらっている。また、昔の出来事や戦争の話等も聞かせてもらっている。		
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	センター方式(認知症のためのケアマネジメント方式)によるアセスメントを導入している。入居前に管理者が訪問して情報収集を行い、入居後は担当職員がアセスメントを行っている。不明な部分は家族に確認したり、日常の会話や様子の観察から思いや意向を把握している。		
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	担当職員が中心になり、普段の本人との会話やコミュニケーションからニーズを把握している。ケアプラン作成には家族の意向を取り入れ、全職員で検討した後に、最終的に管理者が作成している。		
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ヶ月毎に見直しを行い、健康状態の変化や日常生活動作の変化等があれば、その都度変更している。ケア会議で検討し、家族にも随時連絡しながら、現状に即した介護計画を作成している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	馴染みの理美容院を利用したり、ケースによっては了解のもとで職員がカットしている。小遣いとして1万円程度を預かり、買い物の希望にはできる限り対応し、毎月の請求時に明細書を同封している。医療面では、定期的に協力医療機関が往診する他、職員同行での通院にも対応している。其々の入居者の望みを叶えるプロジェクトに取り組んでいくことを計画している。		
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、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	本人や家族の意向を優先し、希望するかかりつけ医に受診している。其々の主治医と連携をとり、家族が対応できない場合には職員が同行して、治療や投薬についての説明を受けて家族に伝えている。緊急時の受診援助に関しては、管理者が24時間体制で対応している。		
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	看取りを希望する家族が多く、家族と主治医とが書面を取り交わしている。看取りを希望する家族とはカンファレンスを持ち個別の話し合いを行っているが、看取りの経験はなく、職員全員の共有には至っていない。今後は入居時に家族と相談していけるよう、説明書や同意書等を整備する予定である。また、協力医療機関が24時間体制で往診に対応し、併設の小規模多機能施設の看護師が協力している。	○	職員の意識を高めるためにも、ターミナルケアについての勉強会の開催等を行い、職員全員が方針を共有することを期待したい。
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	入居者一人ひとりを尊重し、価値観や生活歴等に合わせた対応に努めている。入居者の呼び方は名字に「さん」付けで統一し、敬意を持って接している。トイレ誘導の際は耳元で小声で話しかけている。個別ファイルや個人情報等は管理室に保管し、他者の目に触れないように留意している。		
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	1日の基本的な流れはあるが、入浴時間以外は自由に過ごしている。また、その日の天候や入居者の体調や気分に合わせて散歩や買物に出かけている。食事の支度(たまねぎを刻む、皮をむく、配膳、下膳等)や畑仕事など、其々のしたい事やできることに楽しく参加できるように支援している。		

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)
(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	入居者と職員は会話を楽しみながら毎食一緒に食事をしている。介助や声かけが必要な入居者の隣りに職員が座り、何気なく介助をしている。また、野菜切りや片づけ等に入居者も積極的に参加している。食事の前後には必ず「いただきます」「ごちそうさま」を言い合い、食後も会話が続き和気あいあいと過ごしている。		
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	入浴時間は午後、週2回で曜日は予め決めているが、体調不良や拒否等があれば、曜日変更には柔軟に対応している。一人ひとりがゆっくり入浴できるように時間を十分にとり、リラックス効果を高める為の入浴剤も使用している。夏場には、シャワー浴にも随時対応している。		
(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	入居者の生活歴を知り、地元の歴史に詳しい入居者にはその時代の出来事等を話して頂く機会を設定したり、野菜作りや花壇作り、草とり等、それぞれの入居者の力に合わせて役割を発揮できるよう支援している。皆でドライブに行ったり、レクリエーション等も一緒に楽しんでいる。		
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	毎日の食材の買いだしに、入居者を交代で連れて出かけている。季節の花見や月1回の外食、天気の良い日は近隣への散歩を楽しんでいる。特に気候のよい時期には、戸外に出る機会を意図的に企画したいと計画を考えている。		
(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	玄関の鍵を開放するまでには、職員間で十分な話し合いを持ち、3ヶ月の準備期間を経て行った。現在、玄関はドアが開くとチャイムがなるセンサーを導入している。利用者が1人で戸外に出かけた場合は、職員が付き添って一緒に散歩し、気分の安定に努めている。無断外出に伴う不測の事態に備えて、危機管理マニュアルを策定し全職員が周知している。		
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	火災訓練は年2回行い、消防署員から消火器の使い方等の指導を受けている。避難場所、避難経路、役割分担を決めているが、現実には即した対応策については今後の課題と思われる。今後、ホームのイベントの際に、地域の中で互いに協力しあえる体制作りについて相談していきたいと考えている。	○	災害時に入居者が避難できるよう地域への協力の働きかけを期待したい。

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	毎週行われる献立会議に利用者も参加し、食べたい物の希望を献立に取り入れている。食事量はそれぞれの入居者に合わせて提供し、摂取量を把握している。水分量は医師の指示を受けた入居者についてのみ管理している。ミキサー食、とろみ食、きざみ食等に対応し、毎月1回体重測定を行っている。		
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	玄関は車椅子でも対応できる広いスペースがあり、居間も広く、七夕、節句、正月等季節毎の飾り付けを工夫している。共有スペースで其々がゆっくりと過ごせるように配慮し、ゆったりとした一人掛けのソファをリビング内に配置している。天井が高く空間が広々しており、天窓が設置されており明るい。BGMの音量も適度に調整されている。		
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	私物持参に制限はなく、居室の家具類は全て使い慣れた物を使用している。また、遺影や位牌、家族の写真や調度品など大切にしてきた品を持参して頂き、これまで慣れ親しんできた環境を断つことのないホーム生活を提供している。居室のドアは開け放された状態である。	○	日中はほとんどの方が共有空間で過ごしているが、不在であっても居室で過ごすことを前提に、プライバシーの保てる生活の提供を期待したい。