

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年11月23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号 (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 北1条ビル3階		
訪問調査日	平成21年11月18日	評価確定日	平成21年12月24日

【情報提供票より】 (平成21年10月20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	鉄骨 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 (10月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護 1	2 名	要介護 2	3 名		
要介護 3	7 名	要介護 4	5 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 78.27 歳	最低	70 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、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】

当ホームは、一階がデイサービスと事務所になっており、家族や近所の方々が自由に立ち寄ることが出来る環境となっています。2～3階のグループホームは居間と廊下が広く、生活空間がゆったりとしており、利用者は自分のペースを保ちながら、のんびりと穏やかに生活をしています。ホーム長はじめ職員は認知症ケアについて熱意を持って取り組んでおり、利用者が、その日一日に満足し、未練を残さず「さあ!もう寝るか!」と一日を終えることが出来るような支援を目指して頑張っています。

【重点項目への取組状況】

重点項目 ①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の改善課題は「同業者との交流を通じた向上」でしたが、ホームで話し合いが行なわれているところですが、実現までには至っておりません。
重点項目 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)
	運営者、管理者、職員は自己評価及び外部評価の意義と活用方法を理解しており、自己評価はユニット毎、職員全員で取り組みホーム長が纏めています。
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)
	運営推進会議は順調に開催されており、ホームの近況報告や地域交流、認知症について等、毎回多様な議題について議論していることが議事録から窺えますが、職員が参加する機会が少なく議事録のみ配布しており、会議内容を把握するまでには至っておりません。今後職員も交代で参加する機会を設けて、意見や要望をホーム全体で確認し、更なるサービス向上に活かしていくことを期待します。
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)
	意見箱も設置していますが、家族が来訪した際に意見や要望を伺ったり、利用者の様子を話したりしています。また、苦情などは、些細なことでも「苦情受付簿」に記載し、ホーム全体で話し合い、運営に反映させています。
重点項目 ④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域住民との関係は良好で、町内の行事に利用者と参加したり、ホームの行事の案内を配布したり、推進会議にも積極的に参加していただいています。また、地域向けに広報誌「ハートの家伍番館たより」を2ヵ月に一度発行し、認知症についてのホーム長のコラムを設け、地域の方々にも認知症への理解を深めていただく取り組みをしています。

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	ホーム全体で、地域密着型サービスの意義を理解し、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作り上げています。		
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	ホーム内の随所に運営理念を掲げ、管理者と職員は学習会やミーティング時に確認し、日々細やかな観察や申し送りにより、実践に向けて取り組んでいます。		
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	地域住民の方々との関係は良好で、町内の行事に利用者も参加したり、ホーム行事の案内を配布しています。また、地域向けに広報誌「ハートの家伍番館たより」を2ヶ月に一度発行し、認知症についてのコラムを設け、地域の方々にも、認知症という病気への理解を深めていただくよう取り組んでいます。		
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	運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価の意義と活用を理解しており、自己評価はユニット毎、職員全員で取り組み纏めています。また、前回の改善項目についても職員全員で把握し話し合い、改善に向けて取り組んでいます。		

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	運営推進会議は順調に開催されており、ホームの近況報告や地域交流、認知症について等、毎回多様な議題について議論していることが議事録から窺えますが、職員が参加する機会が少なく議事録のみ配布しており、会議内容を把握するまでには至っておりません。	○	推進会議には、職員の意識向上のためにも交代で参加する機会を設け、会議内容を把握し、そこでの意見や要望をホーム全体で確認し、更なるサービス向上に活かしていくことを期待します。
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	行政担当者とはホーム開設時から相談しており、推進会議への参加以外にも情報交換や相談をしながら、常に連携を図りサービスの質向上に取り組んでいます。		
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	毎月の「ハート便り」のほか、個人別の便りを発行し、ホーム行事や生活の様子を写真に収め、エピソードを交えて郵送しています。また、家族来訪時にも日常の暮らしぶりや健康状態などを知らせています。		
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	意見箱も設置していますが、家族が来訪した際に意見や要望を伺ったり、利用者の様子を話したりしています。また、苦情などは、些細なことでも「苦情受付簿」に記載し、ホーム全体で話し合い、運営に反映させています。		
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	職員の異動は最小限にとどめ、職員全員が利用者と顔馴染みの関係が出来るよう配慮しています。離職した職員の来訪を楽しみにしている利用者もおり、気軽に来訪しやすい環境となっています。やむを得ない職員異動の際は、重複し勤務することにより、利用者が不安を抱かないように努めています。		

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)
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	運営者は職員の研修は不可欠と認識しており、外部研修を受ける機会を設け、職員は積極的に参加し、研修後は会議等で報告し、職員間で共有が図られています。また、運営法人全体の内部研修は、夜勤以外の職員全員が受講できるように設定しています。ホーム内の勉強会もホーム長が講師となり定期的に行なわれています。		
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	職員は、系列ホームとの交流や研修会等を通して、ほかのホームの職員と交流はありますが、相互訪問やネットワーク作りまでには至っていません。	○	前回の改善課題でもあり、ホーム全体で話し合いが行なわれておりますが、実現までには至っておりません。近隣のホームとの交流の機会を設け、相互訪問などの活動を通じて意見交換や勉強会などをし、サービスの質を向上させていく取り組みを期待します。
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、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	利用にあたり、サービスをいきなり開始するのではなく、利用者や家族にホームを見学していただき、家族や関係者からの情報を収集しながら、利用者が安心した生活が送れるよう十分話し合いをして進めています。		
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	職員は利用者の出来ることや得意なことを見極め、利用者から生活の知恵を教えることも多く、共に支え合いながら、生活する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	職員は一人ひとりの思いを大切にし、利用者や家族からの情報で生活歴を把握し、その人らしい生活ができるよう、希望、意向に沿える支援をしています。困難な場合は、利用者の表情から思いを把握するように努め、せかすことなく、ゆっくりと待ちながら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	利用者や家族の意見を尊重し、担当者から意見を出してもらい、職員全員で毎月一回検討会議をして前回のモニタリングを参考にし、サービスの見直しや修正を話し合い、介護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	毎月、援助内容の評価出しや職員全員で検討会議を行なっています。カンファレンスで課題や改善点を話し合い、評価して介護計画を見直しています。また、状況の変化に伴い利用者や家族、担当医の意向を確認し、新たな介護計画を作成しています。		
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	利用者や家族の要望に応じ、通院介助や美容院の送迎、買物同行など、その時々で柔軟な支援をしています。		

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)
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	協力医療機関と連携が出来ており、適切な医療を受けられるよう体制が整っています。入居以前からのかかりつけ医の受診を希望する利用者には、そのまま継続していただいています。		
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	重度化や終末期に係わる指針やマニュアルを作成しています。ホームでの看取りはありませんが、最期まで立会いをしたケースがあり、可能な限りホームで生活していただくには、どのようにしていくか、状態の変化に応じて、家族、医師を交えて、その都度確認しながら繰り返し話し合い、対応方針について慎重な取り組みをしています。		
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	今年から運営法人として利用者権利擁護指針を作成しています。利用者一人ひとりのプライバシーを損ねることのないよう、毎日の生活の中で、声掛けなど気配りをしています。個人情報の取り扱いについても利用者や家族の同意をいただいております。書類の管理も適切に行なわれています。		
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	利用者一人ひとりの声に耳を傾け、日常生活の些細な場面でも意向の確認を行ない、利用者の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出来るよう、できる限り見守り支援をしています。		

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)
(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	調理は旬の食材や、利用者の希望を取り入れながら、彩りよく盛り付けされています。職員も一緒に食事をし、さりげなく介助し、声掛けや見守りをしています。家庭的な雰囲気の中でゆっくりと食事の時間を楽しんでおり、利用者は食事の準備や片付けを出来る範囲でお手伝いしています。		
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	入浴は週2回を目安に実施していますが、入浴日にとらわれず、利用者の体調や希望にあわせて、ゆっくり入浴していただくように支援しています。		
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、洗濯、居室の掃除、調理のお手伝い、踊り、車椅子の点検など、利用者が有する力や得意分野を活かしながら、職員はさりげなく見守り支援をしています。		
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	利用者の体調や状況に応じて、散歩をしたり、買物に出かけたり、町内の夏祭りに参加したり、お花見や温泉一泊旅行など、一年を通して外出の機会を設け、季節を肌で感じていただけるよう支援しています。		
(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	鍵は夜間のみ施錠しています。一階玄関前の事務所やデイサービスからも出入りが確認できるようになっており、職員は常に見守りや工夫により、鍵を掛けないケアを実践しています。		

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	消防署員立会いの下、年2回昼夜を想定した避難訓練を実施しております。今回の評価当日もデイサービスとの合同避難訓練（夜間想定）が行なわれ、実施状況を確認することが出来ました。近隣住民への働きかけも行っており、協力体制が築かれています。		
(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	利用者一人ひとりの水分摂取量や食事量を記載しており、病気・既往歴のある利用者や食事量の少ない場合には、かかりつけ医と相談しながら、高カロリーの補助食品の処方を受けたり、食事内容や水分量を考え支援をしています。		
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	共用空間には、利用者の作品や植物が置かれ、小動物も飼われており、椅子やテーブル、ソファが配置されており、利用者同士会話を楽しんだり思い思いの場所で寛いでいます。室温や光、音への配慮もされ、居心地よく過ごせる場所となっています。		
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、思い思いの飾り付けをして、利用者が落ち着いて安心して暮らすことが出来る居室となっています。		

※ は、重点項目。