

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年11月22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 北1条ビル3階		
訪問調査日	平成21年11月20日	評価確定日	平成22年2月1日

【情報提供票より】 (平成21年10月22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	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
	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(11～3月)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	
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22日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	4名	要介護2	6名		
要介護3	2名	要介護4	5名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 80.9歳	最低	66歳	最高	91歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	さくら内科クリニック、さくら歯科クリニック、天使病院
---------	----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、社員寮であった建物を改築したもので、浴室など一部に段差が残るなどしていますが、利用者の足腰の運動に供するなど効率よい利用が図られています。毎月家族に送られる「ハート便り」は、利用者一人ひとりの様子を写真と共に丹念に報告され家族の安心と信頼をいただいております。職員の細やかな配慮が見られます。運営者が職員のスキルアップによるサービスの質の向上に熱心で、内部研修に加え外部研修の受講機会の確保により、離職率の少ない職場作りが行なわれています。

## 【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) 前回の評価で「同業者との交流を通じた向上への取り組み」が課題でしたが、区内のグループホーム管理者会議でも取り上げられたものの、具体的な成果は無く、引き続き取り組むこととしています。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	②	ユニット毎に職員全員が参加し、日頃のサービス提供に関しての振り返りが行なわれるなど、良い機会として理解されています。今回も、前回と同様の課題が取り上げられていますが、運営者としても同業者との会合を通してネットワーク作りに取り組むよう期待いたします。
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) 運営推進会議は内容が豊富で、出席者の真剣な意見交換など、ホーム運営に関する協力度が高いことが覗えます。近況報告も単なる報告ではなく問題点も提起しています。また、地域密着に関わる情報やプライバシー保護など、多岐にわたり忌憚のない会議となっています。特に防災対策では、地域住民の方々の参加について具体的な意見交換が行なわれ、避難訓練の際には実現を見るなど、地域との一体感が感じられます。
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) ホームでは、家族からの意見や要望、苦情の聴取を大切にしています。職員は家族が話しやすい雰囲気作りに努めるほか、玄関に「願いごと、嫌なこと、話せないこと」の表題で意見箱が置かれ、家族に問いかけをしています。利用者の布団のクリーニングに関して、家族の提案により大きく改善されるなどホームの運営に反映されています。
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) 町内会の行事には積極的に参加して、利用者の暮らしに潤いをもたらすよう支援が行なわれています。また、ホームの行事である敬老会には、近所のお年寄りにも参加していただけるよう声掛けをしています。町内の街路樹への水遣りを受け利用者の楽しみにするなど、地域住民や自然に触れ合いながら、共に生きようとする理念に合った営みが続けられています。

## 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)
<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	地域にあって、利用者の暮らしをより豊かなものにするための理念が謳われ、利用者を取り巻く環境作りに積極的で懸命な運営法人の姿勢が覗うことができます。		
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	管理者及び職員は、理念の実践に向けた日々の努力が続けられています。毎月行なわれるミーティングや勉強会では、運営理念の確認をしながら職場全体で共有を図るなど、実践に向けた取り組みが行なわれています。		
<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	町内の行事に積極的に参加しながら、利用者の暮らしに潤いをもたらす支援がされています。地域のお祭りに参加し、ホームの敬老会には近所のお年寄りに参加していただいています。街路樹の水遣りを引き受けるなど、地域に根ざした付き合いが営まれています。		
<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	ユニット毎に職員全体が日常のサービスについて振り返りながら、自己評価作成の作業が行なわれており、前年の課題にも具体的な改善に向けた取り組みが行なわれています。		

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	会議の議事録から毎回積極的な内容が覗うことができます。会議には家族の出席を要請するなど、家族と協働したホーム作りの姿勢が見えます。管理者は会議メンバーの柔軟な招致による活性化も考慮しながら、ホーム運営の向上に役立てています。		
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	区の担当窓口とは、生活保護や成年後見制度(補助)、また、地域福祉権利擁護事業等の関わりを持ちながら、利用者の暮らしとサービスの質向上のため、連携を図りながら取り組みが行なわれています。		
<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	家族の訪問時や電話を利用しながら利用者の状況を詳細に報告しています。利用者の個人別の内容で作成された「ハート便り」を毎月郵送し、家族からも好評をいただいています。利用者の様子を家族のアルバム作りにも役立てるなど、様々な工夫は特筆されます。		
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	入居時に家族からの意見や要望、苦情についての説明をし、訪問時も職員が家族の意見を伺うようにしています。玄関に「願いこと、嫌なこと、話せないこと」を入れていただく意見箱を用意し、家族からの提案により改善もされています。		
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	管理者の運営法人内異動が若干見られるものの、職員の離職は極端に少なく、利用者との馴染みの関係の深さが見て取れます。運営者は日頃から職員の離職率の減少に力を入れており、職場のコミュニケーションの向上や話し合い、学びの機会の確保に力を入れています。		

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)
<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	外部研修の成果は、勉強会やミーティングで伝達され職員間で共有しています。運営法人の合同研修会を年4回開催し、スキルアップが図られています。運営者は、研修会受講の経費負担やシフトの変更で便宜を図り、職員を育てる取り組みが熱心に行なわれています。また、多くの研修生の受入れをしています。		
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	区内のグループホーム管理者連絡会議での意見交換や情報の収集など行なわれていますが、ネットワークによる勉強会や職員の相互訪問などには至っていません。	○	同業者間の交流には、運営者が同業者との交流機会を積極的に作る必要があると思慮します。同業者間での交流は管理者を始め職員が学ぶ機会を得て、サービスの質向上に大きく寄与するものと考え、それらの取り組みを今後期待します。
<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、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	入居前にホーム訪問をしていただき、馴染んでいただけるかを見極めると共に、住居や施設に行き、家族の協力をいただいて、生活歴や趣味なども聞きながらホームでの暮らしが円滑に行くよう配慮しています。入居が決まった後も直ぐにサービスを提供するのではなく、徐々に慣れていただくようにしています。		
<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	職員は利用者との暮らしの中で、編み物や料理の盛り付け、また、民謡などを教わって参考にするなど、人生のなかで多くの経験をされている利用者と一緒に喜怒哀楽を共にしながら、支え合って日々を過ごしています。		

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)
<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	家族からいただいた情報やこれまでのアセスメントをモニタリングすることで、利用者の思いや意向を把握するようにしています。特に利用者との会話を大切にしながら、利用者本位の検討が加えられています。		
<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	家族からの要望及び利用者の思いや意向が反映できるよう介護計画が作られています。アセスメントの振り返りなど、分析を度々行ないながら現状に合った計画作りをしています。		
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	3ヵ月毎に計画の見直しが行なわれています。日々の記録をもとにカンファレンスで振り返り、気づきを職員が出し合いながら、家族、医師のアドバイスも加えて新たな介護計画が作られています。また、体調の変化には、医師と相談しながら状況に合った計画の見直しが行なわれています。		
<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	家族の状況を踏まえて、病院への送迎支援、買物や馴染みの美容院などのほか、書籍購入やプロ野球見物など、その時々々の要望に柔軟に支援が行なわれています。		

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)
<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	ホームの協力医のほか、従来からのかかりつけ医への受診支援が行なわれているほか、医療機関との連携により24時間対応の確保や隔週の受診及び歯科医による定期治療が行なわれ、利用者の健康維持が図られています。		
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	運営者は重度化や終末期における対応マニュアルを用意し、入居時に説明しています。終末期が近づいた段階で医師及び家族を交えて対応を協議し、その都度同意書を交わすことにしています。		
<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	職員は利用者への言葉掛けに十分配慮し、プライバシーや尊厳を損なわないよう努めています。個人情報の漏洩を防ぐため、書類の管理や受付票などへの気配りが行なわれています。管理者はミーティングなどでプライバシー保護についての徹底に努めています。		
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	管理者及び職員は、利用者にゆったりとした暮らしを継続していただくため、テレビや食事、入浴や就寝など、利用者のペースに合わせた支援が行なわれています。		

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)
<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	利用者の好みにあった美味しい食事が提供されています。利用者の状況によっては刻みの手を加えたり、量を加減するなどしています。職員は利用者の間に座り一緒に食事を取りながら、会話を交え楽しい雰囲気作りに努めています。		
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ず、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	利用者の希望に応じた時間帯で入浴が楽しめるよう支援しています。夜間の入浴希望があれば職員のシフトを調整し実施するようにしています。ユニットにより浴室の広さが違うので、介護度によって広い浴室を利用して安心の入浴が行なわれています。		
<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	ホーム横の菜園作業や編み物、食器拭きや下膳、また、簡単な料理の下ごしらえなど、役割を楽しみとして行なわれています。また、毎週ボランティアによる社交ダンスは6～7名の利用者が参加するなど、楽しい時間を過ごしています。		
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	ホームでは散歩による利用者の体力維持に力を入れています。利用者の希望により散歩コースを変えたり、買物も加えるなど、戸外での散歩はストレスの解消にも役立てています。		
<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	1階の玄関のみ夜間の施錠は行ないませんが、それ以外の1階から3階にいたるユニット間は自由に往来できます。管理者と職員は鍵をかける弊害を理解しながら、利用者の見守りによる支援が行なわれています。		

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	消防署の協力をいただいて年2回の避難訓練が実施され、夜間を想定した訓練も行なわれています。外部評価で取り組み課題であった「地域住民の方々の協力」も、住民の方々の参加協力があり、非常時における外部の支援が確保されるなど、災害対策への関心が高まっています。		
<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	献立は運営法人の管理栄養士によって栄養バランスを考慮し作られ、職員が調理して提供されています。水分摂取量も毎日のチェックで記録されているほか、医師による食事量や塩分量の指導もいただき、食事に反映するようにしています。		
<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	出入りが容易な玄関、歩行訓練にも使える広い階段、1階の広い居間と浴室など使いやすく、親しみやすい共用空間の中で、利用者は居心地の良い暮らしの継続がされています。		
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、馴染みの家具や生活用品が持ち込まれており、安心と寛ぎの空間となっています。昼間は利用者同士が集う居間で過ごすことが多く、居室は専ら就寝の場となっています。		

※  は、重点項目。