

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年12月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170202261		
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 ハートの家式番館		
所在地	札幌市東区東雁来9条1丁目8番5号 (電話) 011-792-4008		
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12月16日	評価確定日	平成22年2月13日

【情報提供票より】 (平成 21年11月30日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 5 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 15 人, 非常勤 0 人, 常勤換算	14.2 人

## (2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	2 階建ての	1~2 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)	水道光熱費 20,000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	無	
食材料費	朝食	330 円	昼食	450 円
	夕食	413 円	おやつ	103 円
	または1日当たり 円			

## (4) 利用者の概要 ( 11月30日現在 )

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護 1	2 名	要介護 2	6 名		
要介護 3	4 名	要介護 4	2 名		
要介護 5	4 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 81.2 歳	最低	71 歳	最高	89 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	札幌病院、さくら歯科、さくら内科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

居間には、飾り付けや利用者の手作りの品が至る所に見られ、暖かい雰囲気作りがされています。利用者の隣には必ず職員が寄り添い、見守り、共に過ごす姿は自然で和やかです。また近隣住民の方々が気軽に訪れるようになり交流もさかんになりました。特にボランティアの社交ダンスや太鼓の演奏は利用者にとって楽しみや喜びとなっています。ホームは地域との関わりを大切にし、積極的に交流を持ち、町内会行事へ参加したり、近隣住民の方々が訪れてくださるなど、地域のホームに対する理解も高まり、地域と一体感のある存在になっています。

## 【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) 前回評価で示された改善事項は、地域との付き合いですが、早急に取り組み積極的に実施し、地域との付き合いが確立されたことが評価できます。 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	自己評価作成に際しては職員全員で各項目を分担し、職員会議で話し合い管理者が作成しています。自己評価、外部評価での気づきや改善点については、ミーティングや運営推進会議で検討し、改善に取り組んでいます。 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) 約2ヵ月毎に家族や地域住民、地域包括支援センターの参加で運営推進会議が開催されています。各回テーマを設定し活発に意見交換を行ない、その結果をもとに改善していく努力がされています。家族も積極的に意見を出しケアプランに活かされています。
重点項目	③	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) 家族が訪問の際には職員が気軽に話しかけて、家族の意見や要望を聞くように努めています。家族の思いや安心感を大切に捉えており、毎月のお便りのほか、利用者の日々の暮らしや健康状態などの情報を個人別に作成するなど、独自の工夫がされています。
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) ホーム側の努力によって子供たちとの交流が増え始め、地域住民とは頻りに交流されています。特にボランティアの社交ダンスや行事ごとの生演奏等は利用者にとって楽しみや喜びとなっています。また独居の近隣住民も気軽にホームに立ち寄り、地域との理解も高まり、地域と一体感のある存在になっています。

## 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	地域密着型サービスとしての理念を盛り込み、この理念のもと、地域の中で利用者が安心して生活できるよう努力されています。		
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	ホームの入り口、各ユニット内に理念の掲示がされ、新人職員の採用時の説明や、職員全員に対して定期的にホーム理念の浸透を図っています。		
<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	文化祭、もちつき、収穫祭、花見など、地域の方々との交流が日々深まっています。以前から希望していた子供たちとの交流も今年は実施でき、利用者は子供たちと楽しい時間を過ごしています。		
<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	自己評価作成に際しては職員全員で各項目を分担し、職員会議で話し合い、管理者が作成しています。自己評価、外部評価での気づきや改善点については、ミーティングや運営推進会議で検討し、改善に取り組んでいます。		

札幌市東区 グループホーム ハートの家 式番館

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	約2ヵ月毎に家族や地域住民、地域包括支援センターの参加で運営推進会議が開催されています。各回テーマを設定し活発に意見交換を行ない、その結果をもとに改善していく努力がされています。家族も積極的に意見を出されケアに活かされています。		
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	管理者会議や毎月の報告、相談などで市や区との連携が図れています。包括支援センターにはホームだよりを送るなど、日頃から連携を図るための努力がされています。		
<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	家族が訪問の際には職員が気軽に話しかけて、家族の意見や要望を聞くように努めています。毎月のお便りのほか、利用者の日々の暮らしぶりや健康状態などの情報を個人別に作成するなど、独自の工夫がされています。		
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	家族との関係性を重要視し、コミュニケーションの時間を十分にとるよう対応されています。ホーム入り口には苦情箱、苦情受付窓口が設置・掲示されています。		
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	系列グループホーム間の移動が若干発生しています。その際は、職員同士の十分な引継ぎ、必要時は利用者へ電話をするなど、一人ひとりに合わせて工夫しダメージを防ぐ努力をしています。		

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)
<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	運営法人は研修費の年間予算を組み、職員全員が段階的に計画的に研修を受けられるよう取り組まれています。このような独自の取り組みで職員の質の向上への工夫がされています。		
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	管理者は区の管理者会議に積極的に参加し、他グループホームとの交流があります。管理者会議にはスタッフも一緒に参加して勉強会等を通して交流を深めています。近隣のホームにも積極的に声をかけるなど、交流を広げるための努力がされています。		
<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	入居の際は利用者、家族の面談やホームの見学を通して、利用者の意思や状況、心配事などを確認し、安心と納得に配慮するよう努めています。		
<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	家事全般やレクリエーションを利用者と共にして過ごしています。利用者の隣には必ず職員が寄り添い、見守り、共に過ごす姿は、お互いに支え合う関係を築き、家庭的で親しみのある雰囲気の中で暮らしています。		

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	利用者一人ひとりの思いや意向を日常の中で表出できるように関わりを大事にしています。また家族との話し合いの中や利用者の表情などでも意向を把握するように努め、職員全員で共有しています。		
<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	月1回のサービス検討会議にて、職員一人ひとりが意見やアイデアを出し合い、計画作成者が作成しています。利用者や家族からの意見や要望も取り入れながら、活発な意見交換のもと、ケアプランに反映されています。		
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3ヵ月毎に定期見直しを行ない、職員全員がその内容を共有しています。また、利用者の状態変化に応じて、その都度家族や医療機関とも相談しながら、随時見直しを行なっています。		
<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	利用者や家族の状況や要望により、医療機関の受診や理美容院の送迎、入院見舞いなどの支援を行なっています。近隣の独居の方々がホームで一緒に過ごすなど、地域住民の方々にも柔軟に対応しています。		

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>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、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	ホームの協力医療機関とは月1回の定期受診と隔週の内科往診が行なわれています。利用者の希望に応じて医療機関の受診にも対応しています。緊急時やターミナルの際の連携体制も確立され、適切な医療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	入居契約時から段階的な流れや手順を明確にし、関係者全体の統一を図るよう取り組みをしています。利用者の状態変化に対しては、家族や医療機関と連絡を取りながら、ホームとして取り得る支援を行なっていくように方針を共有しています。		
<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	個人情報に関する記録類は事務所にて管理され、プライバシーに配慮した取り扱いがされています。利用者の誇りやプライバシーを損ねることのないように、職員全員がその必要性を理解し配慮されています。		
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	職員はホームの業務上の都合を優先することなく、常に利用者の隣に寄り添い、見守り、共に過ごしています。買物や外出など、利用者の意向や気持ちを大事にしながら、利用者のペースに合わせた支援を行なっています。		

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>(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	一人ひとりの持てる力を活かし、料理の下ごしらえや配膳、下膳などを職員と一緒にこなっています。食事は職員と一緒にテーブルに同席して同じ食事を取り、会話を楽しみながらさりげなくサポートしています。		
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	基本的に入浴日の設定はありますが、その日の気分や体調を考慮して自由に入浴できるように柔軟に対応しています。入浴剤を利用して季節の香りを楽しみ、利用者同士と一緒に入浴を楽しむなど、コミュニケーションの場となっています。		
<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	利用者の一人ひとりの得意分野を活かし、畑、食事の準備、雪かき、ごみ出しなどの役割や楽しみごととして支援しています。特にボランティアによる社交ダンスは利用者にとって楽しみや喜びとなっています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	日常的にホーム近くの散歩やコンビニ、スーパーへの買物に出かけています。また、花見や温泉旅行、食事、理美容、畑など、多彩な外出支援を実施しています。		
<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	職員は施錠しないことの必要性を理解しており、ホームの玄関は夜間帯以外は施錠していません。防犯上正面玄関のみ夜間8時から翌朝7時まで施錠しています。		

札幌市東区 グループホーム ハートの家式番館

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	日中、夜間を想定した避難訓練を年2回実施しています。近隣住民の方々との良好な関係により災害時の協力体制も図られ、避難訓練にも地域の方々の参加をいただいています。		
<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	食事や水分の摂取量を個人別に把握し、食事量、形態に応じた支援を行なっています。カロリーは1400kcal以上、水分は1200ml以上を基準に、栄養、カロリーバランスに配慮した食事提供を行なっています。		
<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	日当たりのよい居間には、季節毎の飾り付けや利用者の手作り品が至る所に見られ、温かい雰囲気作りがされています。		
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	大切にしている物、思い出の物、慣染みの品が持ち込まれ、利用者にとっての安心の場としての居室に配慮されています。		

※  は、重点項目。