

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22 年 1月 30日

【評価実施概要】

事業所番号	0170401764		
法人名	株式会社 ハートケアライフ		
事業所名	グループホーム ハートケアライフ八軒		
所在地	札幌市西区八軒5条西3丁目3番26号 (電話) 011-644-4165		
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22年1月28日	評価確定日	平成22年2月26日

【情報提供票より】 (平成21年12月21日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 3月 3日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 16人, 非常勤 2人,	常勤換算17.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造	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)	45,000円		その他の経費(月額)	光熱水費 25,000円
				暖房費(11～3月) 15,000円
敷金	有 (90,000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	300円	昼食	450円
	夕食	500円	おやつ	50円
	または1日当たり		1,300円	

(4) 利用者の概要 (12月21日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	2名	要介護2	4名		
要介護3	5名	要介護4	4名		
要介護5	3名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.8歳	最低	69歳	最高	93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	おちあい内科・消化器科医院、藤丸外科整形外科医院他
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大通りの商店街から一步入った閑静な住宅街の中に、清楚な佇まいのグループホームが目に入ります。シックな表札が無ければ、近隣の住宅に溶け込んで見紛うかもしれません。住宅街に溶け込みたい運営者の気配りが垣間見えます。このホームの大きな特徴は、ホームの名が示すように家庭そのものです。「大きな住宅で仲の良いお年寄りが集まり共同生活を営んでいる・・・職員はお年寄りの生活をサポートしている」グループホームだから可能なライフサポートワークがしっかりと根付いていることです。職員が工夫を凝らして作る食事も、利用者の「おいしい・・・」の一言が笑いを誘うホームが羨ましくも思われます。これからのグループホームのあり方をこのホームは示唆しているように感じます。

【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取組、改善状況(関連項目:外部4) 前回評価の改善課題は「市町村との連携」「同業者との交流を通じた向上」がありましたが、運営者及び管理者の課題への取り組みが見られるものの、「市(区)の窓口との行き来する機会を作る」などの取り組みが十分ではありません。また、「同業者との交流」もネットワークが完全に機能していないなど、継続しての取り組みとなっています。
	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) ユニット毎に職員全員が、日常のサービスを振り返る良い機会と捉えて作成された自己評価は、内容的に真摯な対応が見られるなど取り組みが評価されます。今後はサービスの成果に関する項目(アウトカム)の分析を含めた改善項目への果敢な取り組みが期待されます。
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) 多忙の中、出席されるメンバーに興味を持っていただく会議にしようと、運営者及び管理者の配慮を見ることが出来ます。管理栄養士を講師に迎え、お年寄りの食事について講義を受け、住民、家族、職員と一緒に学んでいる様子、また会議のメンバーも加わって災害時の避難訓練など、会議の一体感が視えます。これからは、メンバーの柔軟な選択に加えて、より多くの家族への参加要請など、これからは運営推進会議の持つ役割りが広がる取り組みが期待されます。
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) 職員は、家族の訪問時や電話での会話で、意見、要望や苦情等を気安く話せる雰囲気作りを大切にしています。会話なども聞くだけにとどまらず、「対応ノート」にメモをしながら、意見や苦情の潜在性などを職員間で考え情報として共有し、ホーム運営やサービスへの反映に努めています。
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) 町内会の良き理解と協力により、地域の一員として町内会事業への参加やホーム事業へ関心が高まっています。特に中学生の職業体験学習は、学生の参加を媒体として母親の方々もグループホームへの関心が高まるなど、地域との連携の絆は深まりつつあります。

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	「ハートのある、ふれあいと支えあい」を大きな柱とした5つの理念が謳われ、地域社会との豊かな人間関係を構築しようとの目標を掲げ、日々弛まぬ実践が行なわれています。		
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	職員間では、月に1度開かれるカンファレンスで、理念を朗読しながら再確認を繰り返しています。また、ネームプレートの裏面にも理念を記載して、日々の行動の中に活かしています。		
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	利用者との散歩や買物では、近所の住民の方々との明るい挨拶が恒例です。また、町内会行事である町内清掃や公園のゴミ広い、新年会、地域の中学生の職場体験学習、子供クラブとの交流など、地域の一員としての交流が深まりを見せています。		
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	運営者及び管理者、職員は評価の意義を十分理解しており、自己評価の作成では、職員全員が日頃のサービスを振り返りながら作られるなど、真摯な取り組みが窺えます。前回の外部評価での課題「市町村との連携」「同業者との交流」は、今後具体的な取り組みを行なうこととしています。		

札幌市西区 グループホーム ハートケアライフ八軒

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	開催の回数も順調です。管理栄養士を講師に迎えた会議の内容もしっかりとした議事録が残され、ホームの運営に反映されていますが、地域の方々のメンバー構成の柔軟性や家族への周知と参加は、まだ十分といえませんが。	○	会議も柔軟な議題や講師を迎えるなど、アイデアを活かした魅力ある内容が期待されます。また、地域の婦人層など、幅広くメンバーに迎え、参加していただくなどの柔軟な取り組み、更には、より多くの家族の方々の参加による一体感のあるホーム運営、サービスの質の向上に向けた取り組みを期待します。
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	区の生活保護課のケースワーカーや福祉課の担当者とは、事務的な面で指導をいただくなどしていますが、評価での取り組みや運営推進会議の内容の報告など、ホームの運営についての報告が十分とはいえません。	○	区の担当者には、ホームの運営についてもっと知っていただき、共にサービスの質の向上に取り組む必要があります。外部評価で得られた課題への取り組み、また、運営推進会議の内容を報告し、アドバイスをいただくなど、市（区）との連携を深める取り組みを期待します。
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、ユニット毎に作成され家族のもとに送られる「ハートだより」は、利用者の笑顔が満載の紙面で、家族の安心と感謝をいただいています。また、毎月の金銭管理の報告に加え、介護記録の写しが家族に送られ、利用者の日々の暮らしぶりが報告されています。		
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	家族の訪問時や電話での会話の中から、意見や要望、苦情などを聞きながら、運営に反映しようとの努力が続いています。家族との会話も「対応ノート」に記録しながら、改善の要素発掘など、職員全員で共有する取り組みが行なわれています。また、ホーム内の苦情相談窓口及び外部の申立て機関の紹介も家族に周知されています。		
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	運営者及び管理者、職員は、利用者本位の暮らしを馴染みの中からサポートするという基本姿勢が徹底されており、離職を最小限に抑える努力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)
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、内部研修及び外部研修の受講による職員のスキルアップを図る大切さを理解し、周知と受講等の機会を確保しながら支援しています。		
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連絡会議の中で、同業者間で情報交換など交流をしていますが、ネットワークを通じた共通課題への取り組み、勉強会、相互訪問などには至っていません。	○	運営者は、ネットワークによる同業者間の交流、互いに切磋琢磨しながら、サービスの質の向上を図ろうとの意欲が感じられません。区内の連絡会議をベースとしたネットワークを構築しながら、職員を含めた勉強会や相互訪問によるサービスの質の向上に向けた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	入居を決める前には必ず利用者、家族と共に見学をしていただき、暮らし方、他の利用者の様子など、納得されてから入居を決めています。職員は利用者の生活歴などを十分に理解しながら、ゆっくりとホームの暮らしに馴染んでいただくよう支援しています。		
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、利用者のこれまでの人生を大切に、豊かな経験や知識を伝えていただきながら、自らの暮らしを豊かなものにするなど、支え合う関係作りが日々営まれています。		

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)
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	利用者の生活歴を参考として、「今、何をしたいか」「どんなことが好きなのか」など、思いや意向を把握しようと努めながら支援をしています。把握が困難な場合でも、利用者本位のケアを目指し常に検討を加えて支援することとしています。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	介護計画の作成では、利用者、家族を交えた協議を基本としています。家族自ら計画を立案する場合もあるなど、それぞれの意見やアイデアが反映され、利用者にとって最良の介護計画作りが行なわれています。管理者はこれまでのケアマネジメントに加え、ライフサポートワークを取り入れた支援にも配慮しています。		
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た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	原則3ヵ月で計画の見直しが行なわれています。アクティビティに関するアセスメントも十分に行ないながら、新たな支援策を検討しています。また、入院などに際しては、フォローについて医師や看護師のアドバイスをいただき、随時計画を見直すこととしています。		
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	家族等の状況により、病院への入退院や受診などの送迎、また、利用者の要望に応えた買物や外出など、既存のサービスに捕らわれない柔軟な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)
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	利用者及び家族の要望に応じて、従来のかかりつけ医への受診支援が行なわれていますが、最近ではホームの協力医が、かかりつけ医となり24時間対応の適切な受診が可能となっています。また、協力医による2週に1回の往診、週1度の看護師による相談など、利用者はもとより家族の安心と信頼をいただいています。		
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	入居の際、また、体調の変化などには、医師や家族を交えて重度化などに際した方針について話し合いが、その都度行なわれ職員も情報を共有しながら対応しています。		
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	職員間では、常にプライバシーに十分な配慮が行き届いているかを話し合いながら、利用者の尊厳を守りつつ、プライバシーの確保に努め実践に励んでいます。また、家族等の面会の際や書類の取り扱いなど、個人情報には特に配慮が行なわれています。		
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	ホームでは、ある程度の1日の流れはあるものの、利用者は自由な時間をゆったりと過ごしています。職員は利用者の意思を尊重しながら、さらなるゆったり感の充実への支援をしています。		

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	歩行が困難な利用者も職員の支援を得ながら食卓に着き、ユニットの利用者が欠けることなく、全員での楽しい食事を垣間見ることができます。食後は楽しい語らいの場となり、利用者の笑顔と笑い声が絶えません。職員はこうした雰囲気を大切にしながら、さり気ないサポートが行なわれています。		
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	入浴の曜日や時間帯は決めておらず、利用者の希望を尊重しながら支援しています。週2回の入浴の目標を立てながら、拒否傾向の利用者に対し、如何に楽しく入浴をしていただくか、職員の試行錯誤は続いています。		
(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	一人ひとりの生活歴に配慮しながら、できること、できそうなことは、体調も考慮しながら役割りとして楽しんでいただいています。食器の上げ下げと食器洗い、食事の盛り付け、掃除、下着の洗濯、盆栽など、過去の体験が少しでも活かされた張り合いのある暮らしの支援が行なわれています。		
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	夏季の好天時、健康状態や利用者の希望に沿って、日常的な散歩が繰り返し行なわれています。近くの公園で、一休みをし、季節感の溢れる風景や近所の子供連れのお母さん達とのふれあいを楽しみにしています。		
(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	玄関、1～2階のユニット間、また居室にも施錠が無く、日中自由な出入りが行なわれています。夜間のみ玄関の施錠を行ない防犯に対応しています。		

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)
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	年に2回の消防及び避難訓練が、消防署及び近隣の住民の方々の参加で行なわれています。避難訓練には夜間を想定した訓練も加え、運営推進会議のメンバーも参加するなど、危機管理に対する関心は高いものがあります。		
(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	献立は、職員のアイデアや利用者の希望などを加味して職員自ら作り調理されています。利用者の食べる量やカロリー、また、水分の摂取量は毎日克明に記録されています。栄養のバランスは、期間を置いて栄養士の指導をいただき偏りの無い食事の提供に努めています。		
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	利用者が集う居間は、採光がよく静かでゆったりとした雰囲気とする空間です。廊下の突き当りには、長いすと植栽が置かれ、ガラス越しには隣家の庭も間近に見えるなど、季節感を味合う居心地の良いコーナーとして利用されています。		
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	居室には、利用者と家族が相談し、より豊かな暮らしをエンジョイする家具、整理タンス、スツール、鏡台、仏壇など、様々な馴染みの生活用品が持ち込まれ、安心と居心地の良い空間となっています。		

※ は、重点項目。