

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年12月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170503544		
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 ハートの家参番館		
所在地	札幌市白石区平和通2丁目南6番28号 (電話) 011-860-1702		
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25日	評価確定日	平成22年3月1日

【情報提供票より】 (21年11月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 10月 11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 16人 非常勤 0人 常勤換算	16人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋	造り
	4階建ての	3~4 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)	光熱水費20,000 円 暖房費(11~3月) 5,000円
敷金	有 (60,000 円) ・ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( ) 円	有りの場合 償却の有無	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 1,298 円		

### (4) 利用者の概要 (11月 30日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名
要介護3	5 名	要介護4	4 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84.6 歳	最低 73 歳	最高 94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	白石中央病院、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】

開設4年目の当ホームは、地域に根差した運営を基盤にその人らしい暮らしを利用者視点で検討し、食材買物を日課とし、現状の力量を考慮した家事仕事、喜びや楽しみに繋がる会話やレクリエーションなど、日常生活が機能維持・低下予防にもなり、普通の地域生活の継続を支援しています。運営法人の教育の充実や密接な連携も特徴の一つであり、職員はスキルアップを図りながら、最新情報をケアサービスに活用すると共に、運営推進会議を通して地域還元にも努めています。恒例の一泊温泉旅行は事前準備を徹底し安全確保を図り、利用者の満足感や充足感に繋がる支援に取り組んでいます。職員は明るく、利用者の心に寄り添いながら、生き活きとした取り組みを行なっています。

## 【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) 前回の改善課題である災害対策は、システム強化を図りスプリンクラーの設置も予定され、夜間想定の実践的訓練などは継続課題としています。運営推進会議についても継続して取り組んでいます。
	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) ホーム長は、会議で評価の意義・目的の理解を促し職員全員で取り組んでいます。実践時のケアを振り返る評価過程を通して、質向上に意欲的な姿勢が窺えます。
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、構成メンバーの協力をいただいて2ヵ月毎に開催し、詳細な報告や懸案事項の協議を重ねながら、率直な意見や助言をサービスに反映しています。介護福祉関係の最新情報のミニ講義など地域還元にも努めています。地域に根差したホーム運営の質向上に向け、今後は地域有識者などの招聘への取り組みが期待されます。
	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) 家族への連絡、報告はきめ細かに対応し、暮らしぶりや健康状態、ヒヤリハットなど積極的な情報伝達を行なっています。意見や要望など話しやすい雰囲気配慮し、対話を心掛けています。意見箱の設置、内部・外部の苦情窓口の案内、苦情フローチャートが整備されています。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 商業地域に立地し、開設当初から地域、町内会との関係性を重視し、良好な協力をいただいています。利用者の地域住民の方々との日常的なふれ合いは勿論の事、町内会行事や併設有料老人ホームと合同の夏祭りの相互招待や参加など、交流が図られています。

## 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	運営法人理念のほかに、地域密着型サービスに基づく理念として法人全体で策定し、「地域に根差し共に生き、共に喜び合える暮らし」の継続支援を掲げ、日々実践に取り組んでいます。		
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	理念は、ホームの分りやすい場所に掲示し、管理者は日常のケアや会議、新人職員研修で、理念を見据えた伝達をはじめ年度事業計画を提示しホーム全体の意識統一を図り、共有に努めています。		
<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	運営推進会議を通して地域・町内会との良好な関係を築いています。今年度は体調不良や天候状況により、町内行事の花壇作りや夏祭りには不参加でしたが、散歩や毎日の食材買物など、日常的なふれ合いや交流が促進されています。		
<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	管理者は会議の中で評価の意義・目的を説明し、職員全員で項目を分担し全体で纏め上げています。ケアの実情を振り返り、項目に向き合う過程で気づきを得る経験となり、評価を通してサービス向上に意欲的な姿勢が窺えます。		

札幌市白石区 グループホーム ハートの家参番館

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2ヵ月毎の定期開催に努めています。町内会長、包括支援センター職員、家族をメンバーに、利用者の現状やホームの状況、事故・リスクなどについて報告し、意見交換を行ない、サービスの質向上に反映しています。また介護福祉関係の最新情報のミニ講義など会議運営の工夫に取り組んでいます。	○	運営推進会議は前年からの継続課題であり、開催頻度については取組みを強化していますが、参加メンバーが少ない現状もあり、日頃からホームに関わりのある方々や地域の有識者など幅広い立場の人の参加を働きかけ、多様な意見をいただき、より活発な会議運営に期待します。
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	市や区のグループホーム管理者会議に出席し、情報の共有や連携を図ると共に、事故報告や各種介護業務申請など適宜行政に出向き、サービス向上に協働しています。		
<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	毎月、写真やホーム状況、退職者の挨拶などを記載した便りを発行し、運営推進会議議事録の送付など詳細な情報発信をしています。諸費納入は原則直接持参とし、生活の様子や健康状態など報告の機会を設けています。健康面では些細な変化も見逃さず家族への連絡を確実にし、個人別の報告を行なっています。		
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	意見箱を設置し、重要事項説明書に内部・外部の苦情受付窓口を明示し、苦情フローチャートを整備しています。家族の来訪時や電話連絡の際には、家族が意見や要望などを話しやすい雰囲気配慮し、対話を心掛けています。家族の意向表出が少ない状況を考慮し、更なる意向収集の取組みを模索しています。		
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	法人内の異動は最少限に止め、馴染みの関係での継続的支援を重視しています。運営者、管理者は働きやすい環境作りに努めており、職員とのコミュニケーションを図り、資格給や研修・資格取得へのシフト調整など離職を抑える方策を講じています。やむを得ない交替には引継ぎを丁寧にし、日頃のユニット間交流を活かし、職員配置の調整をしています。		

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	運営法人の教育体制が充実し、職員の経験や習熟度に応じた内容を精査し、研修会を年4回実施しています。またグループホーム協議会や社会福祉協議会主催の外部研修に参加を促し、研修後は報告書を提出、職員で共有しています。ホームではOJT（実地訓練）でのスキルアップに取り組み、知識や技術の相互研鑽に努めています。		
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	系列グループホームとは、管理者会議や研修会で、情報交換や相互交流が行なわれていますが、他のグループホームとの交流の機会はありません。	○	管理者や職員が地域の同業者と連携を深め、相互訪問や研修の機会など、ケアサービスや職員育成に役立つ実践的な交流への取り組みを期待します。
<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	利用開始に際しては、可能な限り利用者、家族にホームの事前見学を促し、ホーム、利用者双方の理解を深める機会を設けています。入居直後は、利用者の不安を受け止めながら、情報収集を行ない、1ヵ月の暫定介護計画を作成し、環境変化による利用者の心情に十分配慮し取り組んでいます。		
<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	職員は利用者の自立支援に努め、一人ひとりに沿う言葉掛けで、食事の後片付けや掃除など家事作業を協働しています。日々の家庭の営みを通して時には感謝の言葉も交わされ、共に過ごし喜怒哀楽を分かち合い、支え合う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)
<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	入居時の基本情報に加え各種アセスメントシートを活用し、利用者の現状や全体像の把握に取り組んでいます。日常生活場面での意思確認や、その時々表情や仕草から意向を汲み取り、家族からの情報も取り入れ利用者本位に検討しています。		
<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	生活記録の書式変更に取り組み、詳細な記録に努めています。朝夕の申し送りや毎月の検討会議でカンファレンスを行ない、利用者や家族の意向、医療関係者の意見も集約して計画作成担当者を中心に、その人らしい暮らしを支援する具体的な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	職員の利用者担当制を取らず、職員全員が利用者一人ひとりに向き合い理解を深めています。日常の観察を徹底し、記録を参考にモニタリングで現状確認や評価を行ない、短期目標3ヵ月の見直しを実施しています。状態変化時の見直しや変化に兆しを察知し、緊急会議で現状に合った計画見直しに取り組んでいます。		
<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、家族の状況や意向に応じ受診支援や買物、美容室の送迎、車椅子対応の車両を利用した遠方への外出など、利用者の満足に沿う支援をしています。併設の有料老人ホーム談話室の広いスペースで、イベントやボランティア交流を楽しみ、ホームの多機能性を柔軟に活用しています。		

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	協力医療機関の隔週の往診、月1回の定期受診、また、かかりつけ医の通院介助はホームで対応しています。状況の変化には迅速に医師や看護師と連携し、健康面での適切な支援に繋げています。状態変化、緊急の際は家族へ受診状況の情報伝達に努めています。		
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	運営法人として、利用者の重度化や看取りケアについての指針を整備し、理念や具体的な生活支援を明文化しています。一部の利用者や家族とは終末期のあり方についての意向を確認していますが、全利用者との話し合いに至っていません。	○	利用者、家族と早期に話し合いを持ち、心身の状態変化に応じた合意形成を整えて、利用者や家族が安心してサービスを継続できるよう医療関係者、職員も含めた方針の共有を図ることを期待します。
<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	運営法人の方針として、利用者の尊厳重視を掲げ「利用者権利擁護指針(コンプライアンスルール)」に基づき、名前の呼び方、声掛けや介助対応で、一人ひとりの人格を尊重したケアに努めており、第三者への情報提供同意書を整備し、法令に遵守したサービス提供に取り組んでいます。		
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	一日の生活の流れはありますが、利用者本位を基本に一人ひとりに意思を問いかけ、出来る限り個性ある支援を心掛けています。利用者の生活リズムやペース、体調に合わせて、無理せず楽しく過ごせるよう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>(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	食を楽しむことを生活の大切なベースと認識し、食材買物、調理の下拵えや後片付けなど楽しい会話の中、利用者の意欲や有する力を踏まえて共に協働しています。職員と一緒に食事を摂り、さりげない見守りや介助で落ち着いた食事を支援しています。行事食や外食、焼き肉会や手作り弁当など、食の変化は利用者の楽しみになっています。		
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、男女別曜日を設定し、午後の時間帯で週2回を目安に支援しています。希望や体調によりシャワー浴や清拭、また足浴などで対応し、満足感のある入浴や身体の清潔保持に努めています。		
<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	利用者は体操やカラオケ、編物、折紙などを楽しみ、家事仕事もできることを職員と協働しています。希望や過去の経験、現状の力を引き出し、日々の暮らしの中で喜びや張り合いに繋がる多様な場を提供し、心身の機能維持・低下予防にも努めています。		
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	日常外出をごく普通に支援し、利用者の地域生活の継続に努めています。外出が億劫な人には玄関前のベンチで日光浴など、外気に触れる重要性や外出先での社会との繋がり的重要性を認識し、場面を工夫しています。身体状況や安全面に配慮し季節行事や一泊温泉旅行に取り組んでいます。		
<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	各ユニットの扉にセンサーを設置し、外出傾向の把握や見守りを行ない、安全確保を図りながら、日中帯は鍵を掛けないケアに取り組んでいます。不安そうな利用者とは、一緒に1階の事務室や併設有料老人ホームを訪問するなど、その時々の利用者の思いを大切に対応しています。		

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	消防署の協力で、年2回併設老人ホームと合同の消火避難訓練を行ない、運営推進会議を通して地域の協力もあります。職員への一斉通報システムや消防専用電話機の設置、緊急時対応マニュアルが整備され、来年度にはスプリンクラーの設置が予定されています。	○	職員が手薄になる夜間災害については、併設有料老人ホームと連携し、利用者の安全確保や避難誘導法の取得など、夜間想定の実践的な訓練や、地域との相互協力体制作りなど、防災対策強化の取り組みを期待します。
<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	一日の食事摂取量や水分摂取量を把握し、特に水分は1500～2000ccを目安に支援しています。法人全体の献立表を使用し、利用者の嗜好や希望、状態により食材や調理法を工夫して、利用者の飲食量の低下を防ぎ一人ひとりに合った支援に取り組んでいます。		
<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	改造型ホームですが、利用者と職員手作りの装飾品は季節感や生活感が漂い、家庭的な雰囲気です。リビングのほか、廊下にもソファや椅子を配置し、利用者の寛ぎの場に配慮した空間になっています。対面式の台所やリビング横に設置された洗濯機など、家事仕事が生活の一部として利用者の意欲を引き出すことに役立っています。		
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	居室は、余裕あるスペースが確保されており、使い慣れた箆笥や大切な仏壇、好みの生活用品や写真などが設えられ、安心感ある居心地よい環境に工夫しています。温・湿度管理は利用者の生活スタイルに合わせて配慮しています。		

※  は、重点項目。