

【評価実施概要】

事業所番号	第0170401129		
法人名	株式会社ハウジングいとう		
事業所名	グループホームこころ		
所在地	札幌市西区発寒4条2丁目3-12 電話011-669-1222		
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット		
所在地	札幌市中央区南1条西5丁目7 愛生館ビル 601B		
訪問調査日	2007年5月12日	評価確定日	2007年5月24日

【情報提供票より】2007年5月11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	18 人
職員数	18人	常勤14人, 非常勤1人, 常勤換算14人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート一部木造築造り		
	5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)	35000円	その他の経費(月額)	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	無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,200 円			

(4) 利用者の概(4月23日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名	
要介護1		1	要介護2		11	
要介護3		3	要介護4		3	
要介護5			要支援2			
年齢	平均	83歳	最低	61歳	最高	100歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	静和記念病院 琴似ロイヤル病院 札幌みどりのクリニック ラビット歯科
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームは住宅街の一角にあり、ホーム内は5階建の1~2階をグループホームとして改築しており、外観はまさに普通の住宅の様相であり地域に溶け込んで建物が存在しています。設備面はトイレの出入り口(風呂側・廊下側)が2箇所、また洗面台も身体状況に合わせて昇降式など日常生活上の生活機能を重視するなど利用者への配慮が伺われます。ホーム内の壁には利用者手作りのカレンダーや装飾品が飾られ、温かみを感じられます。職員も笑顔・優しさでケアに取り組んでおり関係良好な様子が伺えます。管理者、職員は優しいケアをモットーに情熱を持って利用者本位のケアに携わっており、これからも期待したいグループホームであります。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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)
	前回の評価は、自己・外部評価とも管理者、職員は意義等を理解しており、取り組みも各自での自己評価後ユニット会議を中心として作成、把握、改善計画へと取組まれていきます。改善計画により、クーラーの設置、シュミレーションによる訓練の実施等取組まれてきているが、新たな課題が発生するとそちらが優先しがちであります。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は職員全員で意義等話し合い、ユニット会議を中心に自己評価の現状分析、把握、今後の取り組み等きめ細かに検討し、計画を作成、評価しております。今後は運営推進委員会での話し合い、課題を出し合い、確認し合うなど前向きに考えられておりますので、利用者サービスの向上のために更なる取り組みを期待いたします。
重点項目	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)
	運営推進委員会では、利用者状況、避難訓練、外部評価取り組み状況、ヒヤリハット報告、クーラーの設置等を報告し、話し合い、意見、質問を受けています。これからは運営推進委員会での本音で話しえた意見、考え方等を現場に戻し、利用者本位のきめ細やかなサービス向上につなげていきたいと考えられていますので運営推進委員会の更なる充実が望まれます。
重点項目	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)
	家族には声の箱や来訪時本人、職員、施設のことなどについて聞いている。これからは、利用者の家族へのアンケート調査等を通じた運営への反映、また運営推進委員会等の場を通して積極的にニーズの把握に努めるなどの意向があるので今後の取り組みに期待いたします。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	広報紙作成の配布、夏祭り等町内会行事へ参加されています。これからは老人クラブとの交流にも力を入れるなど積極的にグループホームから出かける地域活動、更にグループホームに来てもらえるホームづくり、地域住民やマンション3階以上住人との交流を検討されているので、地域に密着したグループホームづくりに期待いたします。

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	ホームとして地域の住民の方に地域の一員として受け入れてもらえるよう地域活動に参加します。お年寄りが主人公で居心地の良い家、安らぎ、家庭的雰囲気の中での生活の応援をすること謳っています。	○	利用者・職員ともども理念を認識・理解しており、日常生活の暮らしの中での浸透をこれからも期待いたします。
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	家庭的環境の下で、職員と管理者が一体となって画一的にならないように、張り合いや喜びなど変化のある生活を送っています。また理念は職員が日々の実践の中で体現・共有できるように居間に掲示しています。調査時ホームを一步踏み込むと居心地のよさ、家庭的な雰囲気が伝わってくる印象を受けました。	○	利用者が、今まで生きていた歴史から来る個性を活かし、得意分野で主役となれるように日々を送られてるので、更に期待いたします。
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	ホーム作成の広報紙を町内会等に配布し、ホームの周知を図ります。地域との付き合いは地域の一員として町内会活動（ゴミの収集場所ホーム等）、祭りなどの行事等に参加しています。気軽にホームに立ち寄るような付き合い方はしておりません。	○	町内会等の地域活動に参加をしてるが、特に老人クラブの方々との交流に力を入れていかれることなので期待いたします。また階上の住人の方に対し、ホームでの行事時の関わり方を検討しているとのことなので期待いたします。
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	自己・外部評価とも意義を職員全員で理解しています。ユニット会議等で評価作成、状況把握、改善計画作成し取組むが、新たな課題が優先しがちであります。今回は昨年度の評価を踏まえ、日々のサービスを振り返り自己評価に取り組んでいます。	○	今回の外部評価も含め、今後改善計画に基づいた改善策を、より具体的・個別的に策定されるとのことなので期待いたします。

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 (すでに取組んでいることも含む)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進委員会では、サービスの実際やヒヤリハット報告等を説明、意見、質問を受けています。運営推進委員会での意見は職場でのユニット会議に報告し、サービスの向上に活かしています。</p>	○	<p>今回の外部評価の結果を含め、取り組みを運営推進委員会に報告し、利用者から率直な意見をもらい、サービス向上に努めるとのことなので期待いたします。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>市町村関係者とは営推進委員会以外、行き来する機会はないが、受け入れ困難な方の一般的なグループホームの受け入れ態勢など問い合わせがあります。また地域包括支援センターとも連携体制をとっています。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族には、家族が来訪時に生活状況、健康状況を知らせている。利用者の状態によっては電話にて報告している。金銭管理状況は毎月明細書を送付している。職員の異動は特に知らせていない。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>玄関に「声の箱」を設けているが、なかなか投函者が少ない。家族が来訪した時にお話を伺っています。</p>	○	<p>運営推進委員会を更に活用し、会議での前向きな意見、要望、改善点を聞き、また家族へのアンケートの実施等を通して、利用者サービスに反映させたいとのことなので期待いたします。</p>
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員の退職や力量による異動は、1・2階の職員の経験年数・性別利用者の馴染みの関係等バランスを取るため、必要最小限の異動に努めている。</p>		

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 (すでに取組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>職員を育てるための研修は、積極的に外部研修に参加する機会を設けている。また介護を中心とした書籍を購入・提供及び介護福祉士資格取得を勧めている。伝達研修は会議等で報告し職員間で共有する体制になっている。</p>	○	<p>外部研修については勤務の都合を出来るだけつけて自己研鑽の機会の継続及び緊急対応等実践的なものを内部研修でのトレーニングを積まれるとのことなので期待いたします。</p>
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>西区では管理者会議が年間計画の中で他ホームの見学交流会が組み込まれている。また職員の参加による学習会等を通して互いに刺激を合せてサービスの質の向上に努めている。</p>		
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>ホームでは本人の入居希望に応じ、いつでも対応できる体制を整えている。特に家族のみの訪問ではなく本人と一緒に訪問をすすめている。入居の場合は職員や入居者との関係を大切にしながら徐々に安心、納得の上でのサービスを本人、家族と相談しながら提供している。</p>	○	<p>ホームに馴染むためには、本人に来院してもらった方が良いが本人のことを一番良く知っている家族をも来院し判断を伺っています。また日帰りコースの一日体験入居を検討されているので是非実現を期待いたします。</p>
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>本人の料理の得意分野では、職員と一緒に調理、盛り付けに参加、職員も料理の仕方を学んだりしています。普段の生活で特に孤立感を抱かせないように一緒に考えたり、話したりする中で楽しいこと、悲しいことなど共感できるよう努めています。</p>	○	<p>日々の生活の中で、現状に満足しないお互いに理解し合い、信頼関係等何でも話し合える関係構築に努められているので期待いたします。。</p>

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>個人情報のこともあるが本人・家族からの情報をもとにアセスメントを作成しています。困難ケースの場合は、本人の視点に立って職員が心身状況や暮らしの希望、意向を把握し、総合的に判断しています。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人の日常生活の暮らしや心身の状態等から、本人にとってよりよい生活とは何かを職員間で話し合い、介護計画を作成しています。その際、本人や家族からの要望を聞き入れ作成し、最終的に家族に介護計画を確認しています。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は、基本的に期間に応じて見直しを行っています。計画作成後、日常生活、ケアの実践面で本人の状態に変化があった場合は、随時関係者と話し合い、検討し、本人の状態に合わせた見直しをしています。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>通院や送迎等に関しては、家族の都合に応じてであるがホームで対応しています。ホームとしては入居者のため、ホームの機能性を活かした対応をしています。</p>		

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	ホーム指定の協力病院があり、本人の状態に変化のある場合は、日、祝日、夜間でも指示を受けたり、搬送を受けとめてくれる体制にあります。家族本人の今までの希望により眼科、歯科、内科等のかかりつけ医への継続を行うことが出来る支援体制にあります。		
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	「重度化した場合の対応に関する指針」及び「重度化に関する同意書」を交じわしているが重度化や終末期に直面している利用者は未だいない。	○	重度化や終末期の兆候が見られた場合は、本人や家族、医療関係者との話し合いの場を早期にもち、チームとしての体制、方向性を示し、具体的に取組まれることなので期待いたします。
. 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	介護する際は、自尊心を傷つけないように声かけや対応に配慮しているが、大きな声など一部配慮が欠けている面があります。個人情報に関しては他に漏らさないように喚起、注意しています。	○	個人情報に関する取り扱いについては、これからも話し合いを進めていきます。個人に対する介護の接し方については会議や勉強会で取組まれることなので徹底を期待いたします。
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	一日の中で本人が散歩に行きたいとか、やりたいこと等、利用者本位での自立支援を優先しているが、毎日のように同一者を優先することは避けています。全体的には一人ひとりの過ごし方を大切にしています。	○	全体的に入居者全員のバランスを考えながら、型にはめないで「楽しかった」と思える変化のある日常サービスを提供しています。特に職員の意識改革を進められており、今後の取り組みに期待いたします。

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	入居者の身体状況、栄養バランス、当日の体調等に配慮した食事づくりをしています。職員と一緒に食事の準備や後片付け等も行っていきます。調査時はテーブルを囲んで入居者・職員とも明るく楽しく笑い声を交えながらの食事風景でありました。		
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	曜日は原則的ではあるが決めて入浴しています。順番は本人の午前午後の希望を取り入れながら入浴しています。特に同姓介助は希望者に合わせています。	○	入浴拒否者には、他職員と交代にて声かけ、入浴の大切さ、楽しさを説明して入浴を勧められているので更に期待いたします。
(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	日常生活の家事、調理、後片付け、盛り付け、掃除など個人の力、能力に応じて本人の出来ることを確認し参加しています。また利用者の経験を活かして屋外の菜園での作物づくりをしています。	○	入居者で興味が無い、集団行動を好まない方に対しては強制的に実施するのではなく、興味や気晴らし等を見つけて張り合いのある日常生活を送れるよう取組まれているが、更なる取り組みを期待いたします。
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	日々の暮らしの中で天気の良い日は近隣公園の散歩、歩行が難しい方は車椅子使用して出来るだけ出かけています。また通院の帰りに買い物、近くのコンビニへの買い物あるいは、お寿司などの外食にも出かけています。バスハイクには家族に声かけし参加してもらっています。	○	日常的な外出のほか、全員で出かけるために行事として予定を立て取組んでいるので期待いたします。
(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	5階立てのマンションを1・2階改造してグループホームとし、その部分を増築、建物の構造上、玄関が死角にあたり、入居者が実際出ても察知できない、外からの進入に気づけないことがあるため、施錠しています。居室は基本的に鍵は設置していないが夜間1階の入居者の一部の方は(人が入る不安)本人、家族の希望も配慮し、更に職員の協議により設置に至っています。	○	入居者が外に出そうな様子を事前に職員が察知して本人の外出希望を満たしている。なおホーム内のみのケアにならないよう活動に重点をおいた取り組みをしているので期待いたします。

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	緊急時マニュアルを全職員が把握しており、避難訓練を年2回、職員・入居者が参加し実施しています。また消火器・設備点検をも実施しています。地域との協力までには至っていません。	○	運営推進委員会のメンバーに町内会長が入っているので地域の方との協力体制の相談をしていきたいとのことなので、今後積極的に取組まれることに期待いたします。
(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	食事摂取量や水分飲用量は把握しています。特に少ない方にはチェック表にて記録したり、日誌報告しています。年齢や性別等で量も多くしたり、少なくしたり調節しています。カロリー制限は本人・家族の一部の方で理解が得られなく、カロリーオーバーとなっています。	○	カロリー制限の利用者には、医師の指示のもとカロリー調整をし、本人・家族に説明しているが、最終的には本人・家族の考えを優先されています。
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	居心地の良い快適な生活を送るために、利用者にとって、音の大きさや光の強さに配慮しています。居間は西日や日光のまぶしさをカーテンで防いでいます。また心地よい音楽を流しており、テレビ視聴、談話、小レク、体操の場にもなっています。壁には季節感、生活観を取り入れた入居者作成の貼り絵を貼る等配慮しています。		
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、自宅で使い慣れた生活用品、装飾品等が持参され、本人好みの居住づくりがされています。また時計、写真等装飾品が置かれ、居心地よい空間になっています。		

 は、重点項目。