

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成19年11月9日

【評価実施概要】

事業所番号	2275690028
法人名	有限会社 ホスピタルサービス
事業所名	グループホーム 浜岡の家
所在地 (電話番号)	浜松市北区都田町7555-47 (電話) 053-428-3331
評価機関名	静岡県社会福祉協議会
所在地	静岡市葵区駿府町1-70
訪問調査日	平成19年6月19日

【情報提供票より】(19年6月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年7月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤	18 人, 非常勤 5人, 常勤換算 1人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	3 階建て	1 階 ~ 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	9,000 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	
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 1,000円		

(4) 利用者の概要(6月8日現在)

利用者人数	27 名	男性	8 名	女性	19 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	13 名	要介護4	10 名		
要介護5	5 名	要支援2	2 名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	74 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	奥村医院、ホワイトファミリー歯科
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設3年を迎えるホームである。3階建ての3ユニットあるホームは、やや小規模な施設というイメージもあるが、家庭的な雰囲気づくりに努め、開放的な空間が醸し出されている。利用者を主体とした利用者一人ひとりに即したサービス提供に努め、その説明等も適切に行っているため、利用者や家族はホームと職員を全面的に信頼している。利用者の行動を制限せず、徘徊をする利用者にも根気良く付き添い、それが改善されたケース等、利用者が安心して生活を継続できるように職員が一丸となって取り組んでいる。希望や意向にできる限り対応するように心掛け、一人ひとりに適切な支援が行えるように検討を重ねている。ターミナルケアについても具体的に検討を行っており、今後の取り組みにも期待したい。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	外部評価の趣旨を理解し、前回の評価結果にも真摯に向き合い改善すべき点について積極的に取り組んできた。特に、地域に根付いたホームづくりを念頭に置き、地域及び地域住民との交流を深める取り組みを行ってきている。
重点項目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)
	全ての職員が自己評価に取り組んだ。職員の意識向上と更なる利用者本位のサービス提供に向けて積極的に取り組み、課題等の共有を図っている。
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)
	運営推進会議では、会議委員のホームの運営概要について理解を深めるとともに、意見交換を行い、提言等の得るように取り組んでいる。会議内容は、全ての職員にも伝えられ、内容の共有に努めている。今後も、定期的な開催を行い、透明性を確保した運営と利用者本位の更なるサービス提供に向けて有効に活用されるように期待したい。
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)
	利用者や家族が気軽に相談や意見を言えるような雰囲気づくりに努めている。ホーム自身もそれを深めたいと考えており、家族との情報交換をする機会を設けたり、些細な思いや意向を更に把握し、それを運営に活かしていくような取り組みに期待したい。
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)
	地域に根付いたホームづくりを行うために、積極的に地域や地域住民との関係づくりを行ってきている。地域行事等にも積極的に参加し、近隣住民と顔なじみなるように交流を深めている。

2. 評価報告書

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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	利用者がゆっくりとその人らしく生活をできるようにとの具体的な理念を掲げている。		
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	職員会議等で理念の具体的な実践について、確認、検討し、取り組んでいる。	○	自己評価でも理念の具現化を課題としているが、現在の取り組みを積上げ更なる取り組みに期待したい。
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	地域行事に積極的に参加し、祭りなどにも参加する等、地域住民との関わりと付き合いを大切に考えて地域との交流を深めている。		
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	自己評価は全ての職員で取り組んだ。自己評価結果や、昨年の外部評価結果を踏まえて地域との交流を深めていくように具体的に取り組んだ。		
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	運営推進会議は発足したばかりであるが、運営状況を報告したり、行政職員や民生委員等の意見を伺う場としている。その内容や結果は、職員会議で周知され意見の共有に努め、更なるサービスの向上に努めるように努力している。	○	運営推進会議の定期開催をしながら今後もより求められる運営やサービス提供に向けて取り組むことを期待したい。

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	必要に応じた連絡は行っているが、運営推進会議以外での市町村職員との意見交換の場を特に設けていない。	○	介護保険の保険者として市町村とは、定期的に意見交換する機会を設けるように働きかける等の取り組みに期待したい。
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	家族への連絡は密に行うように努め、金銭管理状況や利用者の状況報告等を定期的に行うように努めている。		
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	職員は家族から気軽に相談や意見が言えるような関係づくりを意識して関わりを深めている。意見や苦情が言われた際には、その都度速やかに対応している。	○	利用者や家族からの意見や苦情には真摯に向き合うように努めている。今後も些細な事柄にも耳を傾ける姿勢で取り組むように職員間でも確認している。
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	職員の移動や離職による利用者への弊害を十分に認識し、移動も最小限にするように配慮している。	○	職員の離職については、やむを得ない事情もあると思われるが、その原因や理由について把握し、利用者の安心した生活が継続できるように検討を重ねることを期待したい。
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	法人内で新規採用職員に対する教育プログラムを策定し、取り組むとともに、外部研修や講習会等の参加も積極的に行っている。日常業務の中でも、職員の質の向上を図るために支援方法を検討し合う等に取り組んでいる。		
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	近隣に開設している他のホームや、施設などの職員と交流する機会を設けている。また、地域内ケアマネとの交流の場もあり、情報交換を積極的に行っている。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	ホームの利用前に体験利用を行うように促したり、利用前に職員が自宅に3回以上訪問して、利用予定者と顔なじみの関係をつくる等、一人ひとりに合わせたサービス提供を行うように配慮している。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者一人ひとりを敬う姿勢を職員がもち、利用者から教わったり、できる限り利用者として過ごすようにすることで、共に過ごせる関係が構築されている。		
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	ホーム利用前から、利用者の情報収集を行い、利用後も日常生活の中で思いや意向を把握するように努めている。それらの記録も適切に残され、利用者ごとに検討も行っている。利用者一人ひとりの充実した生活が行えるように取り組んでいる。		
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アを反映した介護計画を作成している	ユニットごとに計画作成者が作った介護計画書をカンファレンスで関係する職員で更に検討し、策定をしている。利用者及び家族にも説明を行い、確認を得ている。		
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	介護計画は示した期間ごとに見直しを行っている。また、支援方法の変更や利用者の状況の変更により必要と考えられた場合には、随時見直しを行っている。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	病院受診への付き添いや服薬の受け取りには、家族の負担等を考慮し、職員が対応している。一時帰宅を希望する利用者の便宜を図るため、家族にも連絡し、送迎するなどの対応も柔軟に行っている。		
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	利用者の希望するかかりつけ医への受診支援を行い、定期受診の際には、現在の体調等を詳細に伝えたり、介護計画に対する意見を求めたりと、一人ひとりのかかりつけ医との関係を大切に考えている。必要時に往診依頼をしたり、精神科の医師との関係も築いている。		
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	かかりつけ医の「ターミナル期である」と判断があった時点から、利用者の状況、家族の気持ち、医者の指導など話し合いを行い、方針を決めている。	○	ターミナルケアは難しい問題であるが、一人ひとりの利用者の意向に沿って予めその方針を策定するホームの方針を策定するための検討を重ねていく等、更なる取り組みも期待したい。
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	利用者一人ひとりの気持ちや思いを尊重し、尊厳を損ねることが無いように接し、サービス提供を行っている。記録等の個人情報管理も適切に行っている。		
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し、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	一人ひとりの希望を把握し、充実した生活が継続して送れるような配慮がされている。日常的に、「今日は何をしたい」と利用者が、希望を口にし、それを職員が自然に受け止める雰囲気づくりがされている。		

外部	自己	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内容 (すでに取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	買い物も職員と利用者が一緒に行き、その時々食材に合わせて、献立を考えている。食事も職員と一緒に摂り、とても楽しいゆっくりとした時間が設けられている。外食に行く機会もある。		
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	入居者の希望に沿った入浴支援を行っている。いつでも入浴できるように配慮し、入浴剤を使うなど、入浴が楽しめるような工夫も行われている。		
(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	食事の準備や、買い物、掃除等、一人ひとりができることの役割分担が自然にされている。畑仕事、盆栽等の趣味を楽しむ等、利用者一人ひとりに応じた支援が柔軟に行われている。		
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	雨の日以外は、日光浴や、買い物、ドライブ等、積極的に外出する機会を設けている。地域や町内行事にも積極的に参加している。利用者の気持ちに添えるように墓参りに行きたい希望があった利用者にも付き添う等の支援も行われている。		
(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	夜間以外は施錠せず、エレベーターや階段を自由に使用でき、行き来できるようにしている。利用者の行動に制限を設けず、職員が見守るようにしている。		
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	毎月、避難訓練を行っている。非常口から出る訓練などを入居者と共に行っている。地域防災ネットワークの会議などに参加し、地域住民にも協力が仰げるような働きかけも行っている。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	毎食後、食事の摂取量の記録をしている。水分量について、1日1300～1500ccの摂取を目安にチェックしている。		
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	共用空間は、明るく清潔で、台所を中心に生活観のある場所となっている。外出した際の写真が掲示され、利用者と家族などの訪問者との会話の話題づくりとなるような楽しい雰囲気づくりがされている。		
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	入居時には、家具等の持込を呼びかけているが、利用者の事情等で余り持ち込まれていない。居室は整理整頓され、清潔感ある居室となっているが、やや殺風景な感じもする。	○	居室は利用者のプライベートな空間であり、一人ひとりの事情にもより異なるが、今後も利用者の好みに応じた居室（好みの家具や装飾品の持ち込みが行われ）となるような支援を引き続き行って欲しい。