

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 2月 17日

【評価実施概要】

事業所番号	2277101693
法人名	有限会社 ありずう
事業所名	グループホーム なの花
所在地 (電話番号)	浜松市中区早出町1200番地の12 (053) 461-7715
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成20年2月13日

【情報提供票より】(平成19年12月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15	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	17	人	常勤	11	人	非常勤 6 人, 常勤換算 11 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋	造り
	2階建ての	1階 ~ 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)	50,000	円	その他の経費(月額)	13,000	円	
敷金	1,500,000					
保証金の有無 (入居一時金含む)	150,000	有りの場合	償却の有無	有		
食材料費	朝食	300	円	昼食	400	円
	夕食	500	円	おやつ	200	円
	または1日当たり		1500	円		

(4) 利用者の概要(平成19年12月10日現在)

利用者人数	16	名	男性	4	名	女性	12	名	
要介護1	5	名	要介護2	4	名				
要介護3	5	名	要介護4	1	名				
要介護5	1	名	要支援2	0	名				
年齢	平均	85	歳	最低	71	歳	最高	99	歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	坂の上ファミリークリニック	平野歯科
---------	---------------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

まもなく5年を迎えるホームは閑静な住宅地にしっかりと落ちついている。管理者と職員の強い信頼関係が構築されており、看護師が配置されている。又、担当制をとって入居者・家族との信頼関係も(アンケートによる)強い。日当たりの良いベランダに洗濯物が揺れ、思い思いにくつろぐソファ・こたつ部屋が並びゆったりとした共同空間が整備されている。入居者が自慢げに指さす方向をみるとアクトタワーの高層ビルがそびえていた。職員は楽しく仕事が続けられ、入居者ひとり一人が生き生きとした表情をしている。そして、災害対策には特に力を入れているホームである。

【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) 前回の改善で廊下の両手すりが完備された。又、契約書に「権利・義務」が明記され、ホームの理念がより確立された。地域運営推進会議の組織化が出来ているので今後、その運用を有意義なものにして頂きたい。そして、開設5年を迎えるにあたり文書類の見直し・保管の徹底を検討されたい。
	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) サービス評価の意義を充分理解し、管理者・ユニットリーダーを中心に全員で自己評価に取り組んだ。外部評価の結果についても運営者・管理者・職員が協力して取り組む予定である。
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) メンバーは、自治会長・民生委員・市関係者・包括支援センター職員・協力病院代表者・家族 運営者で組織され、管理者の司会で2か月に1回開催されている。ホームの情報(ビデオによる)・評価等が報告され、出席者の意見も記録されている。今後、地域の意見がホーム運営に反映されるよう期待したい。
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) 月1回のお便り・面会時・ケアプラン立案時など説明と話し合いで家族の意見を聞いている。ホームは担当制をとって苦情を出る以前の話し合いで処理されている。(十分な話し合いで家族アンケートより)苦情が出た時は、苦情処理に向けての会議を行い管理者は翌日までに対応する事と規定されている。
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) 地域の(早出町)依頼で管理者が講演し、地域住民に1歩近づいた。又 ”地域認知症ケア相談” のパンフレットを出して地域住民の相談を受け入れていたが、現在停まっている。高齢社会における地域の拠点として今後の活躍に期待したい。

2. 評価結果(詳細)

(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	「敬い 愛しみ その人らしい 居心地の良い暮らし」この理念の意義を管理者は充分理解し、目的意識を持って運営に当たっている。	○	5年前の開設当時に掲示されたこの理念は入居者のひとり一人の生活に反映され、家族からの満足度は高い。今後、地域密着型ホームとして地域に根ざした理念が掲げられるであろう。今後のホームの取り組みに期待したい。
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	理念は事務室に掲げられ職員にもよく浸透しており、家族・地域住民にも理解していただくようにパンフレットにも記載されている。		
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	日常的な散歩時のふれ合いでの挨拶、又農産物を頂いた事もある。夏祭り等の行事参加・老人会の将棋参加など、管理者は働きかける努力をしている。		
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	管理者は評価の意義を理解し、ユニットリーダー・職員に伝え改善策への話し合い、そして実行に移してしている。		
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	自治会長・民生委員・協力医院代表者・市職員・包括支援センター職員・家族・運営者をメンバーとして構成され、管理者の司会で2ヶ月に1回開催されている。ホームの報告や情報(ビデオ公開など)提供 そして、メンバーの意見など記録されているがホーム運営に反映される迄にはいたらない。	○	今後、老人会メンバーにも参加を求めその行事参加・地域災害訓練等、運営推進会議を軸に地域密着型ホームとして地域の理解と支援を得られる有意義な会議としていただきたい。

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	特に積極的に行っていない。	○	市町村担当者とは運営推進会議以外にも交流し、ホームの実情を積極的に伝える機会をつくり、地域密着型ホームとして直面している課題解決に向けて連携して取り組むまれることをお勧めしたい。
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合わせた報告をしている	入居者の日頃の暮らしぶり・健康状態についての報告、金銭出納の確認等は家族と話し合い又、報告されている。職員手作りのホーム便りも活用されている。		
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	ホームは担当制をとっている。常に十分な話し合いと説明で家族との信頼関係が出来ている。(家族アンケートでお褒めいただいている)苦情が出た場合は苦情処理に向けた担当者会議を行い管理者は翌日迄に具体的な対応をする事になっている。		
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	職員の離職に関して運営者は理解し、現職員でカバーしている事の手当の協力をしている。	○	運営者は社会の現状をふまえ現場の状況や変化(職員の努力や成果を)認識し、入居者が安心して馴染みの職員の支援を受けられるように(家族アンケートによる)離職を最小限に抑えられるような工夫・努力をお勧めしたい。
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	管理者は年間計画として”なの花勉強会”毎月1回を位置付け職員が講師を担当している。(運営者諒解)午後8時から職員は率先して参加している。今後、管理者は外部研修にも参加出来る体制づくりを運営者に働きかけていく予定である。	○	職員育成の重要性を認識し、地域密着型の従業者として段階的に力をつけていけるような体制づくりの工夫が求められる。限られた職員体制の中で実務に支障をきたさないように外部研修の参加も受けられるよう運営者も含めた話し合いを期待したい。
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	現在同業者との交流のない。しかし、運営者は承知している。	○	同一法人との交流・地域の同業者との交流機会等を検討し、勉強会・相互訪問等を通じて地域密着型ホームとして連携しながらサービス向上に繋げられたい。

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	自宅や病院など家族の希望で訪問し、情報を収集している。家族と相談しながら入居者の不安を解消し安心してもらえるように取り組んでいる。又、体験入居も行っている。		
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	ホームは各ユニット毎に担当制をとっていて、お互いに支え合う関係づくりは良好である。(アンケートによる。)いろいろな場面で入居者に教えてもらっている(家庭菜園等で)。		
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	職員も入居者も大変明るい雰囲気があり、遠慮のない会話がはずんでいた。入居者それぞれの思いに合わせた職員の対応がうかがわれ、入居者の多くは思い思いの生活が出来ている。		
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	入居者個々の状況をとりえ、課題と支援方法など検討してプランを作成し、家族に説明、家族の希望も取り入れ介護計画を作成している。		
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	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。変化が生じた場合は現状に即した計画を作成している。	○	ケア計画の定期的な又状況に応じた見直しはされている。しかし記録書類の見直しをお願いしたい。誰が見ても解るケアの継続性を担保して頂きたい。

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	外出支援として、外食、ドライブ、買い物、病院の受診などを行っている。又、透析の必要な入居者の通院等柔軟な支援をしている。		
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、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	入居時にかかりつけ医をホームの協力医とすることの理解を取っている。必要に応じてかかりつけ医の面談も行っている。		
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、家族、管理者で話し合いを行っているが、家族の希望をホーム側に十分伝えられていない。	○	入居者のレベルダウンを想定したホームの方針(運営者を含めた)を明確にしておく事が重要である。本人・家族・主治医・ホーム側など関係者が充分協議を重ね、全員で方針を共有することが求められる。
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	食事の食べこぼし等は職員がさりげなく始末し、個々の生活パターンで、昼食後にトイレに向かった入居者には、職員が後ろから追っていきほかの入居者に気づかれないように支援していた。記録書類は施錠付きの戸棚に保管されていた。		
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	外出癖のある入居者には、午前中、自宅の会社に通うなど、家族とも相談の上これまでの生活と合わせ本人が納得して暮らせるよう配慮している。できるだけ個別性のある支援を行っている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者の能力に応じて職員と共に準備や片付けをしている。調理に携わる職員も配置されており、きれいに彩りよく並べられ味付けも良い。職員も同じ食卓を囲み介助しながら同じものを食べている。会話も弾み和やかで家庭的な雰囲気がある。		
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	体調、状況にあわせて、気持ちよく入浴できるように支援している。希望する時間についても、極力対応されている。		
(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	畑仕事やお裁縫、家事の分担など生活歴を考慮し支援している。また入居者の生活に楽しみや張り合いを持たせるような行事や誕生会を行っている。		
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	入居者の気分や希望に応じて、日常的に散歩に出かけている。買い物、外食、ドライブなどにも出かけている。		
(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	玄関には鍵をかけていない。出入口の門にセンサーがあり、安全面での配慮をしている。		
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	新潟中越地震に出会ったグループホームに視察に出かけるなど、災害時の対策には力を入れている。年1回、防災訓練を実施している。又、衛生担当・食事担当・施設担当を配置した防災会議も行っている。	○	地域の防災訓練にも参加できるように話を進めている。今後も運営推進会議を通じ地域の協力を得られるよう働きかけることが求められる。

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)
(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	食事の摂取分量は記録されており、職員が情報を共有している。	○	食事量と同じく水分摂取量は体調低下時の個別支援の基礎となる。記録し共有することを検討されたい。また、栄養の専門的な観点から、地域の栄養士や保健師による定期的な点検が望まれる。
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	玄関や廊下は広い空間があり鉢植えの花が美しく置かれている。居間・食堂につながって調理室があり音や匂いで食欲が湧く。ソファやこたつも置かれ家庭的である。		
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、馴染みの筆筒や鏡台、椅子、テレビ、新聞、携帯電話などもそれぞれの必要に応じて置かれている。写真や日用品も置かれその人らしく安心して暮らせる部屋になっている。		