

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 3月 24日

【評価実施概要】

事業所番号	2271101343
法人名	有限会社 在宅支援センターふれあい
事業所名	グループホーム ふれあい黄瀬川
所在地 (電話番号)	沼津市大岡266-9 (055-952-8001)
評価機関名	セリオコーポレーション有限会社
所在地	静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成21年2月14日

【情報提供票より】(平成21年1月29日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成18年3月15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	14人, 非常勤 2人, 常勤換算 14.3人

(2)建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	3階建ての2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)	68,000 円	その他の経費(月額)	22,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	72,000円	有りの場合 償却の有無	有	
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(平成21年1月29日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	8名	要介護2	4名		
要介護3	4名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2	名		
年齢	平均 84.3歳	最低	66歳	最高	96歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	三島共立クリニック 杉山病院 佐野歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

パワフルな前任者から引き継いで、控えめな管理者が運営に苦闘しているのではとの訪問前の心配は、利用者や職員と柔かい物腰でコミュニケーションを取る姿や脇を支えるベテラン職員、ほとんど変わらない利用者・職員の顔ぶれに接し、達者で明るいホームの雰囲気浸るにつれてまったくの杞憂となった。毎月の企画や行事には「ふれあい黄瀬川」ならではの物もあり、家族の好評を得ているが、日常行われている地道な支援が利用者や家族の信頼に十分なものであるからこそその結果であろう。法人で働く母子の為の託児所も1階に設置され、働きやすい職場作りと共にお年寄りには幼児と触れ合う効果も期待できる。前任者から譲り受けたものを大切にしつつ、管理者の持ち味を生かして、「ふれあい黄瀬川」がどのように発展してゆくか期待を持って見守りたい。

【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)
	前回の調査において、言葉づかいの配慮と、避難訓練の地域住民の協力依頼を改善項目として提示した。前項は、職員同士で注意をし合っている事、利用者一人ひとりが生き生きする会話を心掛けていることが確認できた。災害対策は課題が見えて取り組みも始まっている。
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)
	自己評価はユニットごとに話し合い作成された。ケアとしては達成しているが、まだまだ取り組むことがあることに気付いたとのことであった。
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2ヶ月ごとに開催されて、地震災害について、振り込み詐欺や介護保険・介護予防について、認知症の家族を抱えての体験談等話し合われている。利用者に思いを語っていただくこともあり他の出席者の共感を得ている。テーマによっては地域にお知らせを回覧しており、民生委員や老人会員の出席も多く、ホームが地域の人達に身近な開かれた場所であることをアピールしている。
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)
	運営推進会議や家族会・一泊旅行等家族と職員が親しく交わる機会も多く、「気軽に訪問できる、近況を報告してくれる、気持ちよく相談できる」等家族の声からホームと家族の連携が窺える。家族と直接話をする中で意見や要望を引き出しており、行事を案内する際にはホーム便りにおいて、前回の反省点を改善すべく気付いたことを申し出てもらおうよう促している。
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)
	運営推進会議で認知症に関する相談を受けたり、建物のゆとり部分を有事の際に地域の防災拠点として利用していただくことを申し出ている。地域自治会に加入しており、希望する利用者は町内のお祭りや清掃活動に参加したり、日常の散歩や外出で地域の方と馴染みの関係作りをしている。中学生の体験学習の受け入れや様々なボランティアの訪問も多く、地域の理解の中で利用者の生活を広げている。

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	○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	ホームの運営理念「笑顔がいっぱい、なじみの我が家」には*笑顔の絶えない雰囲気と地域の中で住みやすい環境づくりに努めます*の文言を添えて利用者が住み慣れた環境・地域で継続して生活できるよう支えていくという職員の決意を掲げている。		
	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	毎日の朝礼や月2回のミーティングでは理念を三唱して職員への浸透を図っている。「利用者に一生住んでいたいと思われるためには職員自身が笑顔を携えていなければ・・・」職員はそれぞれに理念を解釈して日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域自治会に加入しており、希望する利用者は町内のお祭りや清掃活動に参加したり、日常の散歩や外出で地域の方と馴染みの関係作りをしており、野菜やお花を戴くこともある。中学生の体験学習の受け入れや様々なボランティアの訪問も多く、地域の理解の中で利用者の生活を広げている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	評価を一つのけじめとして毎回真摯に取り組んでおり、外部評価結果は会議で話し合って改善に繋げている。自己評価によって、まだまだ取り組むことがあることに気付いたとの意見も聞かれた。		
	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	昨年に引き続き2ヶ月ごとに開催されている。消防署の協力により地震災害について、老人会の方を招き振り込め詐欺や介護保険・介護予防について、また認知症の家族を抱えた体験談等話し合わせ、地域に向けて情報の提供を、家族には共感を、ホームには地域の方の理解をもたらしている。		

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)
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	事業者連絡会議や勉強会に出席して情報交換をしている。利用者の健診等について保健センターと連携したり、地域公共資源の活用により利用者の暮らしに資している。		
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	ホーム便りは利用者の様子、お知らせ、お願い、新しい職員の紹介等に個々の様子を書き加えて、毎月家族に届けている。運営推進会議や家族会・一泊旅行等家族と職員が親しく交わる機会も多く、「気軽に訪問できる、近況を報告してくれる、気持ちよく相談できる」等家族の声からホームと家族の連携が窺える。		
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	苦情受付BOXを設置しているが、家族と直接話しをする中で意見や要望を引き出している。行事を案内する際にはホーム便りにおいて前回の反省点を改善すべく気付いたことを申し出てもらおうよう促している。		
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	法人全体のレベルアップのための職員の異動はあるが引継ぎ・連携により利用者へのダメージは最小限に抑えている。託児所の設置や、年2回の面談、働き方の希望優先、研修等法人による労働環境の整備により、働きやすい職場作りがされて職員の定着が図られている。		
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	職員の希望するテーマを取り上げて法人主催の研修は毎月開催されている。全員参加のミーティング時に薬剤師を招いての講座や利用者の状態に応じて求められる実技の勉強をしたり、資格取得のための勉強会など職員が張り合いを持って仕事に取り組めるよう図っており、今年度は3名の介護福祉士が誕生している。	○	すべての職員が同じケアを提供出来るよう、基本的な介護技術を内部勉強会で学べる仕組みづくりを提案したい。また、今後は一歩踏み込んでより質の高いケアの追及を期待したい。
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	系列の事業所が合同で研修を行っており、交流の機会としている。また、運営推進会議には、系列グループホームから必ず職員が出席しており、他ホームの取り組みや問題点を共に考えることによりホーム運営に活かしている。市主催の連絡協議会に出席して情報交換をしている。		

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)
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	利用希望者にはホームを見学してもらい、直接雰囲気を感じて頂いている。本人・家族から収集した情報を円滑な利用開始や既利用者との関係作りに有効に活用している。		
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	出来ることに自ら取り組む利用者や職員の声掛けでやる気を出す利用者、またさり気ない利用者同士の支えあい、それぞれが何かしら関わっており、どの利用者からも満足げな顔を拝見できた。若い職員は利用者から聞く昔の話や職業の話を「此处でしか聞くことの出来ない話」として年長者から多くを学んでいる。		
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	これまでの習慣や好み、暮らし方等本人・家族から聞き、把握できたことはセンター方式を用いて記録しており、日々の経過はフォーカスチャータリング(看護記録)で本人の変化や希望を理解できるよう努めている。		
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	職員の日々の観察を基に、利用者や家族の意向を反映した計画を作成している。法人独自の介護計画書・生活目標プランは生活内容を細かく分割してそれぞれについて具体的に盛り込んでおり、解かりやすく評価しやすい様式である。		
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	生活目標プランは通常6ヶ月ごとに見直しをしている。利用者に変化があった場合には随時サービス担当者会議を開き、担当医・看護師・歯科医・家族・職員等、利用者関係者が出席し、どのようなケアが相応しいのか多面的から話し合い見直ししている。		

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)
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	利用者の要望、家族の都合に応じて通院、理・美容院、買い物等付き添っている。また、家族を含めた一泊旅行や系列ホーム行事への参加等ふれあい黄瀬川ならではの支援もしている。		
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	協力医療機関により月2回の往診があり、看護師の24時間医療連携により利用者や職員に安心を与えている。歯科診療の往診は月2回、歯科衛生士のブラッシングケアも行われている。入居前からのかかりつけ医を利用している人もいる。		
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	重度化等変化が見られる場合には担当者会議において医師・看護師・歯科医・家族・職員等で十分話し合い、本人・家族が一番良い方向に進めるよう全員で方針を共有している。また、家族からの「意向確認書」は状態や思いの変化を配慮して一年に一度書き直してもらっている。		
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	居室・浴室へ入る時は、ノック、声かけをし了解を得てから入ることや、言葉かけや働きかけ等今までの暮らし方・生き方を尊重しながら、一人ひとりの対応に配慮している。「失禁等には共感して本人のショックを軽減するように努めている」との言葉もあった。個人情報の取り扱いに関しては同意を得ている。		
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、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	自立度の高い利用者は着替えや筆筒の整理等出来るだけ自分の生活を持つよう支援しており、自発的に行動しながら利用者には職員が個々にアプローチをして希望を確認しながら行動するなど利用者個々により取り組みは異なっている。睡眠や休憩時間等柔軟に対応している。		

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	干し柿の皮むきやぼた餅作り、シューマイを包んだりと参加型の食事作りは利用者の活躍の場である。歩行が困難な利用者も座って出来る仕事で参加している。調査当日は握りずしのバイキングだったが男性利用者もキッチンで作業しており昼食時には利用者と職員が寿司をネタにして話が弾んでいた。		
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	基本的に週3回の入浴となっているが、希望があれば毎日入浴することも可能である。時には公共の大浴場に出かけたり、季節によっては入浴剤等使用して入浴を楽しめるように支援をしている。		
(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	一年以上居住する利用者が殆どで、個々の得意なことや好むことを職員は理解しており、介助を必要とする場合でも利用者が自信を持ち続けられるよう力を出す場面作りをしている。貼り絵やぬり絵、雑巾縫い、新聞・ニュースへの興味、歌や踊りの披露、干し柿作りや行事食作りなどさまざまに支援している。		
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	ホーム周辺や近くの公園まで日常的に散歩している。初詣・季節のお花見やバーベキュー・菊花展等、月間「行事予定」を作成して戸外での気分転換や活動意欲を誘発している。家族との外食や、家族を含めた1泊旅行も実施している。		
(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	職員は居室や玄関に鍵をかける事の弊害を理解しており、日中は原則鍵をかけず開放している。利用者の動向を把握して、外出したい時には一緒に散歩したり、買い物に行ったりしている。		
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	消防署の指導のもと年2回防災訓練を行なっている。訓練を繰り返す中で地震の場合、火災の場合それぞれの課題も見えてきている。非常食・防災頭巾・救急用品を備えている。	○	地震と火災の対応の違いや利用者の状態の変化に伴う避難の方法、これまでの訓練から見えてきた課題の分析等地域自主防災会議の参加も含めて継続して話し合い備えていただきたい。

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)
(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	毎日の摂食割合は記録している。医師の指示がある場合には水分摂取量についても記録に残しており、特に指示がない利用者には小まめな水分摂取を心がけている。食事制限がある利用者には塩分やカロリーを加減して適切な栄養摂取を支援している。		
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	花壇には色とりどりの花が植えられ玄関には雛人形が飾られ、季節感のある家庭的な雰囲気が感じられた。日当たりの良いリビングには、畳コーナーがあり、来訪した家族との団欒や利用者の午睡等に使用されている。壁には文字の大きなカレンダーや、行事、誕生会などの写真が掲示されている。		
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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室入口の物入れは、上が飾り棚で利用者の個性が表れた飾り付けがされている。此处を通る度に、利用者はホッとできる自分の部屋を感じることであろう。仏壇や筆筒を身近に置き、家族の写真やコレクションの人形を飾り、安らげる場所となっている。これまでの習慣により和式の布団で就寝する利用者もいる。		