

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 5月 10日

【評価実施概要】

事業所番号	2270400167
法人名	特定非営利活動法人 三山ホーム
事業所名	グループホーム三山ホーム伊東
所在地 (電話番号)	〒413-0232 伊東市八幡野1261-14 (0557-51-1012)
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡市清水区迎山町4番1号
訪問調査日	平成21年3月28日

【情報提供票より】(平成20年12月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年4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	12.6 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	
	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)	¥45,000～¥60,000	その他の経費(月額)	¥18,000
敷金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	昼食	
	夕食	おやつ	
	または1日当たり ¥1,200		

(4) 利用者の概要(平成20年12月31日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	8 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	76 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊豆高原クリニック、安藤歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、伊豆高原の別荘地内に建てられた保養所を改築して運営されている。改築型ホームの構造上の不利を職員の動きでカバーし、逆転の発想で生活リハビリテーションに取り入れてしまう前向きな姿勢があり、利用者や家族にも好評を得ている。また四季折々の、自然を楽しめる環境を生かした散歩や外出等にも積極的な取り組みがあり、利用者の活動性を高めている。地域住民による様々なボランティアも導入しており、近隣住民を招待して実施される行事と併せて、楽しみの多い活性化されたホームとなっている。

【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)
	前回の調査結果は全ての家族に送付して意見を求めた。また冊子として保管され、家族や見学者等、訪問者がいつでも閲覧できるよう配慮されている。運営者と職員は改善課題について積極的に取り組んでおり、全ての項目について改善のための取り組みが開始されていた。
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)
	今回の自己評価は職員全員に配布され、管理者が意見をまとめて作成している。また運営者および管理者は、サービスの質を維持することの困難さを実感しており、全職員が評価を前向きに捉え「初心に帰る」思いを共有できるよう配慮している。
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)
	運営推進会議は年間6回、的確に開催されている。会議には地域包括支援センター職員や区長、民生委員や老人会長等が参加し、ホームからは家族、職員、理事長が出席している。ホームからは運営状況の報告や行事の案内等、地域からは祭事、行事の紹介やホームへの要望等が出され、活発な意見交換となっている。会議の内容は迅速に職員全体に周知され、サービスの質の向上に活かされている。
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)
	ホームからは「やまも通信、さくら通信」が発行され、家族への情報提供となっている。職員は家族が意見や要望を言いやすい雰囲気大切にしており、訪問時には現場で直接意見を聞き取る努力をしている。意見は朝夕のカンファレンスや申し送りノートによって迅速に全員に周知され業務に活かされている。外部の苦情相談機関は重要事項説明書に明記されていた。
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)
	自治会に加入しており地域住民の認知度も高い。利用者は地域の行事や祭事に積極的に参加しており、納涼祭や運動会等、ホームの行事には地域住民を招待することで交流を深めている。ホームには近隣住民が気軽に訪れており、ホームを核とした交流の輪が自然に構築されている。また様々なボランティアを受入れており、訪れた近隣住民と共に楽しむ場として機能している。

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	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	法人の掲げる理念とは別にホーム独自の理念も定めている。また本年度の目標として「同じ目線、仲間、笑顔」を掲げており、職員全員で共有している。運営者、職員は常に地域住民を意識し、利用者の立場でサービスの質の向上を図るよう努めており家族からの信頼も得ている。		
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	ホームの理念や目標は玄関前ホールに掲示されていた。職員は、朝夕の申し送りや毎月のカンファレンス、またサービス担当者会議等にて、常に理念を共有する努力を重ねている。管理者は職員がサービスの質の向上のために積極的に取り組みが出来るよう支援している。		
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	自治会に加入しており地域住民の認知度も高い。利用者は地域の行事や祭事に積極的に参加しており、納涼祭や運動会等、ホームの行事には地域住民を招待することで交流を深めている。また様々なボランティアを受入れており、訪れた近隣住民と共に楽しむ場として機能している。		
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	前回の調査結果は全ての家族に送付して意見を求めた。また冊子として保管され、訪問者がいつでも閲覧できるよう配慮されている。今回の自己評価は職員全員に配布され、管理者が意見をまとめて作成している。全職員が評価を前向きに捉え「初心に帰る」思いを大切にしている。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は年間6回、的確に開催されている。会議には地域包括支援センター職員や区長、民生委員や老人会長等が参加し、ホームからは家族、職員、理事長が出席して活発な意見交換が実施されている。会議の内容は迅速に職員全体に周知され、サービスに活かされている。		

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)
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	ホームでは生活保護費の受給者や日常生活自立支援事業の利用者も受入れており、行政との関係は良好である。また介護保険の更新申請の代行等も実施しており、管理者は市の担当職員と頻りに意見の交換をしている。常に行政に意見を求め、サービスの質の向上を図る姿勢を持っている。		
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合わせた報告をしている	ホームではユニット毎に「やまも通信、さくら通信」が発行されている。通信には利用者の近況を職員が手書きしているため、家族への貴重な情報提供となっている。心身状況の変化や受診時の様子は電話等にて迅速に報告されており、定期、不定期の報告体制が充実している。		
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	職員は家族が意見や要望を言いやすい雰囲気大切にしており、訪問時には現場で直接意見を聞き取る努力をしている。意見は朝夕のカンファレンスや申し送りノートによって迅速に全員に周知され業務に活かされている。外部の苦情相談機関は重要事項説明書に明記されていた。		
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	職員の離職が少ない事もホームの特色である。またユニット毎の勤務ローテーションとなっており、利用者との馴染みの関係が構築されやすい。管理者は利用者と職員の相性等を良く把握しており、経験の少ない職員をベテランがカバーする体制作り等、様々な工夫を重ねている。		
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	管理者は、職員の勤務年数や能力に応じた外部研修を受講できるよう配慮しており、最近では医療関係の知識やケアプラン作成のための研修に力を入れている。研修に参加した職員は、ホームの会議にて伝達研修を実施している。職員が計画的に働きながら学ぶ事が出来る体制を持っている。		
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	市の声かけによる小規模施設部会を有効に利用し、他の同業者との情報交換を実施している。またホーム間にて互いにイベントを実施する場合に誘い合うことで、職員だけではなく利用者レベルでの交流も進んでいる。管理者は同業者交流がサービスの質を高めることを充分理解している。		

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、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	利用希望があった場合には、家族や本人に良く説明し充分に見学を重ね、納得した上で利用出来るよう配慮している。見学時には利用者と共にお茶の時間を楽しんだり、希望があれば食事や空室利用の宿泊体験も可能である。気軽に見学を重ね、ホームの雰囲気馴染みながら利用するためのシステムを持っている。		
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	ホームでは、職員と利用者が各々の能力を活かしながら家事や役割を分担することで、互いに支えあい助け合う相互関係が構築されている。職員は利用者から裁縫や料理、高齢者の知恵を学び、利用者は職員の健康を気遣う等、家族のような和やかな関係作りが進んでいる。		
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	日々の生活の中で利用者の思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。時には入浴時や夕食後に個別の時間を作り、青春時代の思い出話などを語り合いながら本人の思いや希望を発見している。困難な場合には入所時のアセスメントを参考に職員間で話し合い、本人本位に検討している。		
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	各ユニットリーダーを中心に毎日の申し送りノートやカンファレンスにて状況変化を確認し、計画に反映するよう努めている。また家族アンケートを適宜実施しており、ユニット会議では本人の意見やアンケート結果を取り入れ、職員間にて意見交換を進め、利用者本位の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	介護計画は毎月のユニット会議にて状況変化を確認し、3ヶ月に一度の定期見直しを実施している。また本人の心身の状況に変化があれば随時見直しを実施しており、家族やホームの提携医、管理者や担当職員等と情報交換を行うことで常に現状に即した介護計画となるよう配慮している。		

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	ホームでは受診の支援や美容院等の外出支援を積極的に実施することで利用者の生活の活性化を図っている。また元保養所の特性を生かし家族の宿泊にも対応しており、遠方の家族から好評を得ている。管理者は近隣住民の介護相談も受け付けており、事業所の持つ機能を十分に活かしている。		
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	本人や家族等と良く話し合い、入居前からのかかりつけ医の継続やホーム提携医療機関への移行など、適切な医療を受けられるよう配慮している。また提携医による月2回の訪問診療や24時間の医療相談体制もある。利用者の体調に変化があれば迅速に対応できるシステムが構築されており、家族の信頼も厚い。		
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	重度化やターミナルケアについては職員の意識も高く、管理者や職員間にて良く検討されている。体調不良にて入院した場合には早期にホームに戻れるよう配慮しており、家族の協力があればホームでの看取りも可能となっているが、家族やホームの対応については指針に留まり、意思確認の同意書が未完成であった。	○	本人や家族の、重度化や終末期に対する意向は早期より確認し書面にて同意を得ておくことが望まれる。医療との連携も含め、細部まで良く検討を重ね、意思の確認や同意を得るための書類整備が望まれる。
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	職員は利用者の自尊心を傷つけない配慮や言葉遣い等、一人ひとりの状況に合わせて丁寧に対応している。また個人情報や記録類は各ファイルに収められ、1階の施錠できる事務室に的確に保管されている。運営者、管理者は個人情報保護法の遵守に努めている。		
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	利用者がその人らしく生活出来るよう、柔軟な対応を心掛けている。行事やレクリエーションへの参加も強制することなく、朝食の時間も本人の希望に合わせている。利用者は散歩や趣味活動、階段を利用した歩行訓練等、各々のペースでゆったりと過ごしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立はユニット毎に作成されている。利用者の意見も反映され職員と利用者が協力して調理や片付けをしている。また職員も同じテーブルで食事を摂り、会話や笑いが絶えない楽しい食事時間となっている。天気の良い日には庭で弁当を食べる等、気分転換の工夫もしている。		
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	温泉利用の入浴となっており、ほぼ隔日に実施している。一人ひとりの入浴時間を長くすることで、ゆったりと入浴できるよう配慮している。また湯の温度や同性介助等、職員同士が工夫しながら対応しており利用者の満足度も高い。入浴を好まない利用者には声かけを励行しており、シャワー浴や足浴も実施している。		
(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	職員は利用者の生活歴や日常の会話の中から楽しみを模索するよう心がけている。また利用者がその人の能力に応じた役割を持ち、生活が活性化されるよう配慮している。ホームでは玄関の広いロビーを利用した手作りのお弁当会や、握り寿司パーティー等、日々を楽しく過ごせるよう様々な行事を企画し好評を得ている。		
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	運営者、管理者には「元気の源は足にあり」との思いがあり、様々な外出支援をしている。近隣には桜で有名な並木通りや高原があり、季節感を満喫できる散歩コースとなっている。また月に1度の外食には、近隣のホテルにて海の幸、山の幸を味わいながら夜景や花火を楽しむ等、夜間の外出支援も実施している。		
(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	全職員が施錠することの弊害を良く理解しており、見守り方法や安全面に配慮しながら、鍵をかけないケアを実践している。玄関は元保養所の名残がある大きなガラスで見通しが良く、ロビーや事務所からもさり気ない見守りが出来るようになっている。外出する利用者には必ず職員が付き添っている。		
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	消防署が近くにあり、年3回の防災訓練が行われている。前回指摘された課題も改善されており、運営者、管理者、職員共に防災意識は高い。また災害時での避難経路の確保や地域住民の協力体制などが得られており、運営推進会議や日頃の地域住民との交流の成果と言える。		

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	利用者の習慣や嗜好、健康面に配慮しながら、水分摂取量や食事量を調整し摂取状況を業務日誌に記録している。また献立は職員が利用者とは相談しながら作成しているが、栄養バランスについては定期的に管理栄養士からアドバイスを受けており、利用者や家族にも好評である。		
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	改築型ホームのため段差や死角が多く見られたが、職員の動きの良さと十分にカバーしている。玄関の広いロビーは利用者の活動の場として提供されており、ピアノやソファ、テーブル等が配置され、季節の飾り物や利用者の作品が掲示されていた。利用者は食堂やロビーに自然に集い、居心地良く生活を楽しんでいる。		
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	各居室には、利用者がその人らしく暮せるよう長年使い馴れた家具や多くの日用品、家族の写真等が置かれており、馴染みの品々に囲まれ、居心地良く生活を楽しむ雰囲気を感じられた。また居室は眺望が良く、高原に位置するホームの特長を生かし、季節感を十分に味わえる環境となっている。		