

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 6月 15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2270500016
法人名	株式会社 スルガケアサービス
事業所名	グループホーム AMBIK
所在地 (電話番号)	熱海市上多賀字白石967-24 (0557-67-1177)
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4月22日

## 【情報提供票より】(平成21年4月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年10月15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 5 人/ 非常勤 5 人/ 常勤換算	6,8 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設	改築
建物構造	鉄骨造り	
	3階建て 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)	¥ 60,000～ ¥ 90,000	その他の経費(月額)	¥ 10,000～ ¥ 15,000
敷 金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (24～39万円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食		昼食
	夕食		おやつ
	または1日当たり ¥1,000		

### (4) 利用者の概要(平成21年4月1日現在)

利用者人数	7 名	男性	1 名	女性	6 名	
要介護1	0 名	要介護2			2 名	
要介護3	3 名	要介護4			1 名	
要介護5	1 名	要支援2			0 名	
年齢	平均	83 歳	最低	75 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	梅園ヘルスケアクリニック、熱海歯科クリニック
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

海岸を見下ろす眺望の良い高台に立てられたホームは、1階にデイサービスや居宅介護支援事業所等、3階には高齢者専用住宅を併設しており、多機能で小回りの効く事業所となっている。また隣地には小規模多機能型事業所が新規に開設しており、地域の介護保険事業、高齢者福祉に大きく貢献している。ホームは1フロア1ユニットという目の行き届く環境で、入所者は自分らしく穏やかな生活を送っており、職員の外部評価への取り組みも意欲的である。今後は終末期ケアの検討、地域の同業者交流への積極的な取り組みが期待される。

## 【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) 前回評価結果は冊子として出入口前に置かれ、誰でも閲覧出来るよう配慮されている。また運営推進会議にて関係者に公表されており、市の担当者にも提出された。要改善項目は良く検討されており、ほとんどの項目で改善が見られている。
	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) 今回の自己評価には職員全員が積極的に取り組んでおり、サービスの質の向上について職員の意識が高い事が窺える。また管理者、職員共に、日常業務の質の改善を図る場においても自己評価項目を参照することが、良い気付きの機会となることを周知していた。
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ヶ月に1回、定期的に開催されている。会議には市の保険課長や介護保険室長、町内会長や地域住民も参加しており、ホームからは家族や利用者、所長や管理者が参加している。ホームからは運営状況や利用者の様子等が報告され、行政や地域からはホームへ要望や質問、祭事や行事の案内等が提示され、活発な意見交換もある。会議の内容は迅速に職員全員に伝達され、業務に活かされている。
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) 意見箱を設置することで広く意見を求めているが、現状ではほとんど投書がないため、管理者や職員は1ユニットの親密な関係を活かし、家族から直接意見を聴く機会を多く持つよう配慮している。家族の意見は日々の申し送りにて職員全員が共有し、サービスに活かされている。また運営推進会議を有効に利用する事でホームの運営状況等についても的確な報告を欠かさない姿勢がある。外部の苦情、相談窓口は重要事項説明書に明記されていた。
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) 定住者の少ない地域ではあるが、ホームでは自治体に加入し町内清掃等にも参加している。また地域の祭事や行事にも積極的に参加しており、市の福祉まつり等にも出席している。併設の他事業所との協同行事には地域の住民を招く等、ホームが地域住民と共に生活する姿勢を公表することで地域交流を進めており、所長や管理者の地域交流に対する意欲的な取り組みが今後も期待される。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	法人の運営理念を基本に置きながら、所長や職員が協働して作り上げたホーム独自の理念である「いっしょに作る笑顔」を提唱している。また毎月「今月の目標」を作成しており、具体的な理念の実践に向けた職員の行動規範となっている。ホームの理念に相応しい、利用者の明るい笑顔を観察出来た。		
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	理念は食堂や廊下に掲示され、利用者や職員との共有に向けた働きかけとなっている。また朝夕の申し送りやカンファレンス、全体会議の場においても、法人やホームの理念の実践に向けた取り組みが実施されており、理念をサービスの基本として捉える姿勢が窺える。		
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	定住者の少ない地域ではあるが、ホームでは自治体に加入し町内清掃等にも参加している。また地域の祭事や行事にも積極的に参加しており、市の福祉まつりにも出席している。併設の他事業所との協同行事には地域の住民を招く等、ホームが地域住民と共に生活する姿勢を公表することで地域交流を進めている。		
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	前回評価結果は出入口前に置かれ、誰でも閲覧出来るよう配慮されている。また運営推進会議にて公表され、市の担当者にも提出された。要改善項目は良く検討されており、ほとんどの項目で改善が見られている。今回の自己評価には職員全員で取組み、日常業務の改善について良い気付きの機会となっている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回、定期的で開催されている。会議には市の保険課長や介護保険室長、町内会長や地域住民も参加しており、ホームからは家族や利用者、所長や管理者が参加している。会議の内容は迅速に職員全員に伝達され、業務に活かされている。		

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受給者を受け入れており、行政との関係が深い。また併設の居宅介護支援事業所等との連携により、介護保険の更新申請等の代行も実施している。所長や管理者は常に市関係者との連絡を欠かさず、行政の意見をサービスの質の向上に活かす努力を重ねている。		
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	管理者は利用者の近況や金銭管理について、毎月親書にて家族に報告している。また運営推進会議を有効に利用する事でホームの運営状況等についても的確な報告を欠かさない。体調不良や緊急時には電話等にて迅速に連絡しており家族からの信頼を得ている。		
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	意見箱を設置して広く意見を求めているが、現状ではほとんど投書がないため、管理者や職員は1ユニットの親密な関係を活かし、家族から直接意見を聴く機会を多く持つよう配慮している。家族の意見は日々の申し送りにて職員全員が共有し、サービスに活かされている。		
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	ホームでは離職や異動を抑制する努力を重ねており、過去2年間職員の異動がない。所長や職員間の良好な人間関係は、そのまま利用者へのサービスの質に反映しており、利用者は良く構築された馴染みの関係の中で、その人らしく穏やかに生活している。		
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	法人の支援にて内外の研修に参加できるシステムが充実している。併設の他事業所との連携や協働も利用できるため、必要な研修を法人内で企画、実践することも可能である。また管理者は職員の適性を良く観察し各々に応じた研修に参加できよう配慮しており、職員の学習意欲も旺盛である。		
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	系列法人内での同業者交流は日頃から充分に実施されているが、前回評価での要改善項目でもあり、管理者は地域のグループホーム連絡会を通じた同業者交流を企図している。また所長や管理者は、行政による働きかけを要請する等、地域同業者との積極的なネットワーク作りのプランを持っている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	利用希望があれば家族や本人が見学を重ね、馴染みながら利用できるよう配慮しており、見学時にはお茶や食事の手配、体験宿泊も可能である。また併設のデイサービスを利用しながらホームの利用者と交流することで、自然に馴染みながら入居する等、法人の機能を利用した無理のない利用が可能となっている。		
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、笑顔で会話を交わし利用者と職員が協力して充実した生活を送る姿勢を持つことを職員に徹底している。職員は常に利用者への感謝を忘れず、人生の先輩を尊敬し学ぶ姿勢を持っており、職員が「年寄りの知恵」に耳を傾け、利用者は職員の健康を気遣い、互いに支え合い助け合って生活している。		
<b>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</b>					
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	職員は日々のコミュニケーションの中から、利用者の意向を汲み取る努力をしており、表出が困難な利用者に対しては、先入観や決め付けをせず、利用者の視点に立って検討するよう職員全員で取組んでいる。またセンター方式を活用したアセスメントでは、利用者の視点に立ち多面的に検討している。		
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	職員はアセスメント表や日々の観察による情報を基に、活発な意見交換の上で介護計画を作成しており、介護計画書への家族の同意も得られている。職員は利用者の毎日の記録等を基にアイデアを出し合い、現状に即した対応をカンファレンスノートで共有しているが、介護計画への反映が不十分である。	○	介護計画作成担当者との連携を深め、実際に検討、実施されている、利用者へのきめ細やかな具体的な対応をケアプランに反映させることにより、更に質の高いサービスの提供に向けた、利用者本位の介護計画となることが期待される。
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	ホームでは介護計画を毎月見直す体制が整っており、的確に実施されている。見直しにあたっては家族の満足度や意向を確認し、その意見を反映するよう心がけており、家族の同意も得ている。また心身の状態に変化が生じた場合には、迅速にカンファレンスを開催し、常に現状に即した介護計画を作成している。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	併設のデイサービスや高齢者住宅等との交流、合同での行事企画等、事業所の多機能性活用により利用者の生活に楽しみが生まれている。また訪問者や家族の宿泊や食事等の提供にも柔軟に対応しており、本人や家族の希望に応じて、かかりつけ医の受診や外出の支援も実施している。		
<b>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</b>					
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	利用者のほとんどは、かかりつけ医をホームの提携医に変更しているが、紹介状等にて正確な医療情報が提供されており、適切な医療を受ける事が出来るよう配慮されている。ホームでは提携医による月に2回の定期往診以外にも、必要に応じて外来受診の支援を実施しており、家族からの信頼も厚い。		
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	重度化には既に充分に対応している。また過去に看取りの経験もあり、職員には利用者がホームにて終末期を迎える事への精神的な受け入れが出来ていた。管理者は看取りの対応マニュアルや同意書作成の必要性を十分理解していたが、各書類の整備には至っていない。	○	本人及び家族の希望の確認及び同意書の整備、マニュアルの作成、関係者間の方針の共有が出来るシステムの構築等により、利用者、家族、ホームの三者合意による終末期の支援が期待される。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	管理者は、職員に対し利用者のプライバシーを守る関わりについて日頃から十分に指導している。ほとんどの職員が三年以上の勤務経験者であり、謙虚な姿勢の対応で利用者の尊厳は自然に守られていた。記録などの個人情報はカウンター越しの事務機の引き出しに的確に保管されていた。		
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	夜の快眠のため、出来るだけ昼間は活動出来るよう配慮しているが、居室での休憩も自由である。職員は利用者のペースやその日の状況に応じて柔軟に対応しており、体調により食事時間の変更も可能である。服薬時、硬く口を閉ざす利用者、強制せず静かに長い時間をかけ、忍耐強く介助する職員の姿が見られた。		

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)
<b>(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</b>					
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	職員は利用者の嗜好や摂食状況を良く理解している。昼食時には利用者が選択した食材を用いて献立が作成され、盛り付けや食器拭き等が出来る利用者は、職員と共に準備や片付けに楽しんで参加している。時には弁当を購入して花見に出かけたり、レストランで外食を楽しむこともある。		
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	ホームでは利用者の状況や希望に応じ、随時、入浴支援を実施している。入浴を好まない利用者でも、週2回以上の入浴を心がけ声かけを励行している。体調等の事情により入浴が出来ない利用者には、清拭等、個別の方法で身体の清潔を保てるよう支援している。		
<b>(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</b>					
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習慣等を把握し、日常生活の中で自然に役割が持てるよう配慮している。利用者は雑巾縫いや洗濯物たたみ等、各々の能力に応じて力を発揮している。植物に詳しい利用者は他の利用者や職員に草花の名前や特徴を説明して周辺の散歩に楽しみを添えている。		
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	ホーム周辺は緑が多く、一歩外へ出るだけでも心地よさが味わえ、歌が好きな利用者は散歩しながら歌を口ずさんでいる。また季節のイチゴ狩りや花見などの外出支援や、併設のデイサービスとの合同企画での遠足等も充実しており、家族には外出行事予定を伝え、参加への働きかけも実施されている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	ホームは2階に位置しており、玄関はエレベーターを利用した1階となっている。日中は玄関には施錠せず、エレベーターの使用にも制限はない。また玄関は法人の他事業所に面しており、見守りの連携が取れているため夜間以外は鍵はかけていない。夜間は防犯上22時に施錠している。		
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	年2回の防災訓練を実施しており、夜間を想定した訓練も行っている。消防署の協力により、建物の構造を考慮した具体的な避難方法が検討され、マニュアルも作成されていた。職員は具体的な誘導方法を熟知しており、他の併設事業所の倉庫を借りて非常食の備蓄も三日分用意されている。		

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)
(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	健康チェック表に食事や水分の摂取量が記録され、毎月の体重測定と併せて栄養の過不足を確認している。また利用者の健康のため、多種類の食材を摂取する事の必要性を話し合い実践している。職員は内部研修にて栄養や衛生管理について良く学習しており、形態に配慮した食事提供と適切な介助が実施されていた。		
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	庭にはラベンダーが咲き、バラのアーチには新芽が伸びていた。ホームは建物の二階にあり、陽当りの良い居間から庭の緑や海が臨め、利用者が摘んだ季節の花が窓辺に飾られている。台所からは調理中の香りが漂い食欲を刺激してくれる。また居間には家庭的な家具が適度に配置されており、利用者が自然に集う居心地の良い空間が提供されている。		
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	元がホテルのため収納部分が少なく、どの部屋にも馴染んだ箆笥や小物入れ等が持ち込まれている。作り付けの棚は高さも良く、絵や人形、眼鏡や本等身近に置きたい小物が並び、生活感が溢れている。畳マットを活用して和室風に使用している部屋もあり、個別的で居心地の良い快適な環境となっていた。		