

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 8月 25日

【評価実施概要】

事業所番号	2277102048
法人名	都メディカル株式会社
事業所名	グループホーム言の葉の家
所在地 (電話番号)	浜松市東区貴平町571-1 053-431-6931
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7月13日

【情報提供票より】(平成21年6月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16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	15 人	常勤 10人/ 非常勤5 人/ 常勤換算	12.4 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 1階建ての1階	

(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	その他の経費(月額)	¥10,000
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ¥200,000	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	昼食	
	夕食	おやつ	
または1日当たり ¥1,500			

(4) 利用者の概要(平成21年6月5日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	5 名	要介護2	9 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	名		
年齢	平均 87.8 歳	最低	76 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	しのはら医院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路に隣接しており、交通の便の良い立地条件である上、周囲を水田に囲まれているため、高い空、青々とした水田風景など、自然の恵み、四季の移り変わりを感ずることのできる環境となっている。管理者は、利用者が地域の中で自分らしく生きられるよう支援するという施設の理念を実践するために、「ホームが利用者にとって違和感を感じない居場所となること」を重点目標とし、センター方式によるアセスメントに基づいた介護計画の作成などの工夫による個別性の高い支援に取り組んでいる。また、管理者自らスタッフとともに日々の利用者支援に取り組むことを通じて職員の育成にも励んでいる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回評価で気づいた改善点について、少しずつ、できる範囲で改善が図られている。具体的改善点として、「理念の浸透」のため、壁面への掲示および管理者による指導がなされ、「食事を楽しむための工夫」として、日曜日に利用者の希望によるメニュー作成と食材準備、手作り食の実施がなされるようになったことなどが上げられる。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価結果に真摯に向き合う姿勢が示されており、事業所で実施する納涼祭(8/8)に関して家族および地域に参加を呼びかける取り組みや、終末期ケアへの対応の第1歩としての「往診可能な医師との連携」をすすめる取り組みが開始されている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議は、2ヶ月毎に利用者、家族、地域住民、市職員、包括支援センター職員の参加を得て実施している。昨年実施した「近隣幼稚園納涼祭への参加」や「神社の祭りへの参加」に関しても会議における利用者の発言に端を発しており、運営推進会議が様々な意見を把握し、運営に活かされる場として機能している。そして、運営推進会議が自治会や市職員、包括支援センター職員との関係を深め、事業所の運営や入居者の特殊なニーズへの対応など気軽に相談することができる関係が構築されている。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>入居者、家族と事業所職員がアットホームな関係を築いており、日頃から家族のニーズを把握し、入居者に関する様子などを詳細に報告している。また、運営推進会議等で出された様々な意見を事業所運営に反映している。しかし、事業所だよりの発送、意見箱の設置やアンケート調査など、間接的に家族と情報交換を行うための工夫がなされていない。今後、家族との間接的情報交換のシステムを構築することが望まれる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>事業所として、地域自治会に加入しており、運営推進会議等において自治会長との連携がなされている。また、散歩や花壇の花、野菜の世話など、日常の場面における地域住民との近所付き合い的な関係に加え、中学生の体験学習の受け入れや納涼祭の開催などによる地域との関係づくりを企画している。</p>

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	利用者が地域の中で自分らしく生きられるよう支援するという施設の理念および、それを実践する上で管理者が最も大切にしている「利用者にとって違和感のない居場所づくりに心がけること」を事業所運営の柱としている。		
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	施設理念は、事務所等の壁面に掲げられ、職員間で共有・意識化されている。また、管理者は、理念の実践に向けて、自らスタッフとともに個別性の高い利用者支援に日々取り組んでおり、実践を通じた職員育成に励んでいる。		
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	事業所として、地域自治会に加入しており、運営推進会議等において自治会長との連携がなされている。また、散歩や花壇の花、野菜の世話など、日常の場面における地域住民との近所付き合いを大切にすることはもちろん、中学生の体験学習の受け入れや納涼祭の開催などによる地域との関係づくりを企画している。		
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	前回の外部評価で気づいた改善点について、少しずつではあるが、できる範囲で改善が図られており、「理念の浸透」、「食事を楽しむための工夫」、「終末期ケアに対応するための体制づくり」などに変化が見られた。また、今回の外部評価においても積極的に現状を改善していく意欲が示された。		
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	2ヶ月毎に利用者、家族、地域住民、市職員、包括支援センター職員の参加を得て実施している。昨年実施した「近隣幼稚園納涼祭への参加」や「神社の祭りへの参加」に関しても会議における利用者の発言に端を発しており、運営推進会議が様々な意見を把握し、運営に活かされる場となっている。		

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)
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	事業所の運営、利用者の成年後見人制度の活用など、様々な内容について、区役所、包括支援センターに相談している。市職員、包括支援センター職員は、その都度親身に相談に応じ、適切なアドバイスを提供してくれている。		
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	家族が来所した際に、利用者に関する様子などを詳細に報告するよう努めているが、頻繁に面会に来ることができない場合などに対応するための工夫が十分とはいえない。現在発行されている法人機関紙に自施設の記事が掲載された際にも壁面掲示にとどまり、家族に送付してはいない。	○	頻繁に来所できない家族に安心を届けるという意味を含め、ホームにおける利用者の生活の様子やサービスに関する自己評価および外部評価の結果などを写真や文書で発信すること(施設だより等)が望まれる。
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	利用者、家族と事業所職員がアットホームな関係を築いており、日頃からニーズを把握しやすい環境づくりに心掛けている。また、運営推進会議等で出された様々な意見を事業所運営に反映している。しかし、意見箱の設置やアンケート調査などに関する工夫がなされていない。	○	意見箱の設置やアンケート調査など、利用者が直接施設(職員)に訴えにくい意見や要望を把握し、改善につなげる仕組みづくりが望まれる。
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	直接利用者の生活を支援する職員に関しては、希望によらない法人内異動は極力抑えられており、定着率は良い。本調査3か月前に管理者の異動があったが、それまで、サービス計画担当者を担っていた現管理者がその任を引き継いでおり、できるだけ利用者にとっての馴染みの関係が損なわれないよう配慮されている。		
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	職員は、法人で定められた採用時研修等(年2回)を受け、法人の自己啓発活動を支援する制度により、年3回レポートを提出している。昨年は、同法人の別事業所とともに主に職員を対象に認知症サポーター研修を実施し、介護福祉士国家試験受験対策研修を法人および事業所内(管理者が開催)で開催している。		
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	管理者は、地域のグループホーム協議会や法人内の館長会議において、同業者との交流と情報収集を行っている。同法人職員による互助会イベントでの同業者交流や、昨年近隣にある同法人同業者と合同で行った認知症サポーター研修など、職員が他の同業者と交流する機会を持ちやすい環境にある。	○	管理者のみならず、事業所職員が他の同業者(同法人内だけでなく)と交流し、学び合うことができる機会をさらに増やすことが望まれる。

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)
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	日中のみの「お試し利用」を10日程度実施した例もあり、利用者の状況や希望に沿った柔軟な対応ができています。新規入居者に関しては、家族からの情報を大切に、利用者ができるだけ早期に馴染むことができるよう、1週間から1か月は、特に重点的に職員が寄り添い、また、他の利用者との良好な関係づくりを支援している。		
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	食事の準備や後片づけ、洗濯物たたみ、花壇の管理等に関して利用者と協働している。特に敷地内の花壇の花や野菜の管理に関しては、職員が利用者から学ぶことが多い。職員が最年長(101歳)利用者に対して心から敬意をもって接し、学んでいる姿は、職員と利用者がお互いに支え合う関係となっていることを象徴している。		
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	利用者の希望や意向について、本人、家族の言動およびカルテ等の様々な情報から把握することにより、その人らしい生き方に寄り添う努力をしている。そのため、手間はかかるが、2年前からアセスメントツールとして、センター方式を採用している。		
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	アセスメントおよび介護計画の作成は、利用者、家族、職員の協働により行われ、そのための情報の共有の場として随時カンファレンスが実施されている。また、サービス計画担当者には、月に1度「ケアプランの日」が与えられ、集中的に介護計画関連業務に取り組むことができるよう配慮されている。		
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1年に1回作成しているが、3ヶ月毎のモニタリングの際や利用者の心身の状況に変化が生じた場合は、利用者、家族、職員が話し合い、随時、見直しを行っている。また、1ヶ月に1回、介護計画の日を設け、担当者が全職員の意見を収集し、それを介護計画に反映できるよう努めている。	○	今後は、3ヶ月毎のモニタリング内容をその都度確実に介護計画に反映し、関係者に周知することが望まれる。

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)
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・家族の状況に応じて通院や買い物、外出、理美容など必要な支援を柔軟に提供し、一人ひとりの満足度を高めるよう努力している。また、重度化、終末期への対応も家族の希望に沿った支援ができるよう訪問看護事業所などとの医療連携体制を構築している。		
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	利用者や家族の希望する医療機関への受診を第一とし、1ヶ月に1回程度の受診支援を行っている。家族の同意を得て、協力医療機関等への受診介助をしたり、場合によっては往診してもらうなど複数の医療機関との関係を築く努力をしている。		
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	契約時、医療連携体制加算についての同意書を使用し、重度化した場合や終末期への対応や方針などを説明している。基本的に利用者や家族の意向を大切にしており、協力医療機関以外にも往診可能な医療機関の協力も取り付けている。職員が看取りに関する研修に参加しているが、マニュアル等は整備されていない。	○	医療連携体制加算についての同意書だけでなく、マニュアルや利用者・家族の意向確認書などの文書を更に整備し、看取りケアに関する事業所の方針、連携体制を明確化することが望まれる。
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	利用者に対する声掛けなどの対応は、優しく、丁寧にすることを心がけている。利用者が傍にいる場合、職員同士の伝達であってもプライバシーに関わる事柄については、利用者に聞こえないように配慮している。また、利用者に関する記録物がある事務室は常に鍵をかけている。		
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	基本的な1日の予定はあるが、一人ひとりの体調やペースに合わせて、その日その時の気持ちを尊重するよう配慮している。散歩や買い物、外のベンチでの喫煙や晩酌などに関して、個別性を大切にしたい支援を行っている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	平日は給食を利用しているが、土・日曜日及び朝食はホームで調理をしている。特に日曜日は利用者の希望メニューを取り入れて一緒に買い物・調理をしている。食後は、食器拭きなどの後片付けを職員と利用者で協働して行うなど、利用者一人ひとりの力が活かされている。		
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	通常の日課としては、午後2時から4時頃、週3日程度の入浴であるが、利用者の希望により毎日の入浴もできる。入浴の順番は、利用者の状況や希望に配慮し、決定している。また、浴室には、1人か2人で入り、ゆったりと入浴できるよう心掛けている。		
(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	草取り・畑仕事・洗濯たたみなど、利用者一人ひとりの経験や力を活かした場を常に作っている。また、男性利用者と新聞と一緒に読むことを通じたコミュニケーション、歌の好きな利用者と共に歌う機会、喫煙、飲酒などの嗜好品を嗜む機会を設けるなど、一緒に楽しみ事を作る働きかけもしている。		
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	散歩を日課としており、近くの農協への買い物や玄関脇のベンチでの外気浴を楽しんでいる。また、年2回は家族・ボランティア(休みの職員)の協力を得て、お弁当持ちでガーデンパーク等に花見や行楽に出掛けている。		
(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	ホームの横には大きな幹線道路があり危険を伴う為、夕食時以降(夜間)および、職員が一人しかいなくなってしまう場合はやむなく玄関の鍵をしめている。しかし、散歩や外気浴など頻繁な出入りもあり、常に利用者の状況を見ながら鍵をかけない工夫をしている。		
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	消防署への協力依頼も行い、年2回の防災訓練を利用者と共に実施している。以前、運営推進会議において、家族より出入り口が一つしかない設計のため、避難経路の危険性に関する懸念が上がったことから、居間と居室の各1ヶ所の窓を全開放可能にする事で対応している。		

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)
(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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録し、職員が情報を共有している。暑い時期には、お茶のペットボトルを個人用に用意したり、おかゆやとろみ食対応するなど利用者の体調・状況に合わせた支援に努めている。		
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	居間は天井が高く開放感があり、大きな窓からの採光や壁面に行事等の思い出の写真や季節の絵などを貼り出すことにより、明るく、季節感のある雰囲気を作っている。また、共用のテレビやソファなど、利用者がくつろげる工夫もなされている。		
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	利用者、家族から居室内の手すり増設などの要望があった際には、速やかに話し合い、対応し増設している。また、家具・鏡台など、できるだけ使い慣れた物を持ち込んでもらい、写真や孫からの手紙などを飾って居心地よく過ごすことができるための配慮がなされている。		