

1. 調査報告概要表

評価確定日 平成21年10月23日

【評価実施概要】

事業所番号	2277101701
法人名	有限会社 アートプロジェクト
事業所名	グループホーム 泉の家
所在地 (電話番号)	浜松市中区泉4丁目28番5号 (053) 412-4000
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9月3日

【情報提供票より】(平成21年8月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年5月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	20 人	常勤 17 人/ 非常勤3 人/ 常勤換算18.4 人	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り 3階建ての1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)	¥37,000	その他の経費(月額)	¥27,000
敷金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ¥100,000	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 ¥1,200			

(4) 利用者の概要(平成21年8月17日現在)

利用者人数	27 名	男性	10 名	女性	17 名
要介護1	4 名	要介護2	12 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	57 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	松下医院, 坂の上クリニック, すずき医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地の一角に位置し、地域との密接な関係を大切に、温かで開放的な雰囲気をもった事業所である。特に地域との関係については、多数のボランティアが「大正琴、民謡、三味線」、「日常の将棋等のお付き合ひ」、「浜松祭りのホーム前での“練り”披露」などの活動を展開してくれている。また、日常的に行っている朝の散歩を始め、毎年実施している初詣等、利用者のケアに地域の資源を積極的に活用し、利用者が地域社会の一員として豊かに暮らすことができるような支援を行うことに心がけている。

【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)
	前回評価においては、「同業者の交流を通じた向上」、「終末期に向けた方針の共有」、「食事を楽しむことのできる支援」、「水分摂取量に関する把握」に関して改善課題が上げられていた。今回の調査で、水分量の把握および栄養量(カロリー等)の把握に関する改善がなされ、その他についても順次改善していく予定があることが確認できた。
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)
	管理者および職員が自己評価の重要性を十分に認識していることから、全職員による自己評価が行われている。そのため、各ユニットの自己評価にそれぞれの特徴が良く表れており、個々の職員が自己評価に参加したことにより多くの気づきを得ている様子が確認できた。
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、利用者、自治会長、民生委員、包括支援センター職員、市職員の参加を得て、2か月に1度実施されている。会議は、ホームからの運営及び写真を使ったホーム利用者の様子に関する報告や、参加者からの意見、要望、助言等の聴取や検討であり、包括的な内容となっている。運営推進会議が多くのボランティアによる支援、災害時における地域との協力体制の充実が図られたきっかけになっており、管理者は、今後も運営推進会議を積極的に開催、活用していく姿勢を明確にしている。
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)
	利用者の状態変化、内服薬の変更などについては、すぐに家族に電話連絡し、日々の暮らしぶりについては、利用者個々に作成した「泉の家だより(写真および近況)」を毎月家族に郵送している。特に毎年開催されている茶話会(家族会)では、家族同士の会話が盛り上がり、家族の様々な思いを把握することができている。家族からの意見、要望等は、必ず職員会議で検討し、運営に反映させるよう心がけている。
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)
	ここ数年来、自治会長、社会福祉協議会の助力も受け、地元の老人会(泉寿会)による歌や楽器演奏、踊りの披露や個人ボランティアによる将棋や日常会話のお付き合ひ、地域住民による浜松祭りの練り披露など、多くのボランティア活動が展開されるようになってきている。また、ホーム側からも地域行事への参加、散歩中の地域住民の方々とのコミュニケーション、地域回覧版にホームの様子や行事の紹介等を掲載してもらうことなどを通して積極的に地域と融合しようという姿勢を表している。

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	3年前に職員会議において話し合い、事業所独自の理念として「地域と手をつなぎ安心安全、温かい家庭を目指します」を明示している。		
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	理念の掲示だけでなく、終礼時に参加者全員で理念を唱和することにより、常に職員全員が事業所理念を忘れずに職務に従事し、日々の反省、総括に関しても理念に基づいて行うことができるようにしている。		
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	ホームでは、地元の老人会をはじめ、数多くのボランティア活動が展開されており、地域からの温かな応援を受けることができている。また、地域行事への参加、散歩中の地域住民の方々とのコミュニケーション、地域回覧版活用(ホームの様子、行事の紹介等)など、ホームからも積極的に地域化のための活動を展開している。		
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	管理者および職員が自己評価の重要性を十分に認識していることから、全職員による自己評価を実施していた。また、個々の職員が自己評価に参加したことによる気づきを得ている様子や改善に向け何らかの工夫をしようとする姿勢が確認できた。		
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	利用者、自治会長、民生委員、包括支援センター職員、市職員の参加を得て、2か月に1度実施している。管理者は、運営推進会議が多くの地域住民(ボランティア)による支援を受けるきっかけになったことを実感しており、今後も運営推進会議を積極的に開催、活用していく姿勢を明確にしている。		

静岡県 グループホーム泉の家

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	近隣の交通に関する危険か所へのミラー設置を市に提案するなど、自治会長、市職員との連携が図られている。また、毎月1度来所する市の相談員によるホーム内の様子や利用者の様子に関する気づきおよび助言を大切にしている。		
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合わせた報告をしている	利用者の状態変化、内服薬の変更などについては、すぐに家族に電話連絡し、日々の暮らしぶりについては、利用者個々に作成した「泉の家だより(写真および近況)」を毎月家族に郵送している。預かり金の出納に関しては、毎月出納帳を家族に手渡しし、確認のサインをもらっている。		
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	日々の関わりはもちろんのこと、運営推進会議や茶話会(家族会)を通じて、利用者家族の様々な思いや意見を把握するよう努めている。特に年1回の茶話会は、家族という同じ立場同士としての会話が盛り上がり、参加者から好評を得ている。家族からの意見や要望等は、必ず職員会議で検討し、運営に反映させるよう心掛けている。		
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	ここ数年、職員の異動は稀であり、離職の割合は低い。職員の異動や離職による利用者への配慮は、基本的に利用者から質問されなければ事情を説明しないことで不安や混乱を避けるようにしている。また、新任職員にはできるだけ早期に利用者の状況等を頭に入れてもらえるように指導している。		
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	職員の育成には、グループ法人によるキャリア別の研修課程および感染予防等に関する実務研修への参加(年2~3回)、自己啓発活動支援制度(年3回のレポート提出)を活用している。また、職員の課題提起や管理者の考えに基づく、事業所独自の勉強会を毎月1回開催し、職員の質的向上を図っている。		
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	ホームが所属するグループ法人は、多くの同一事業を展開しており、グループ合同で実施している研修等において、他の同業者との交流を通じた向上ができています。また、同一グループ法人以外の同業者との交流についても、意欲をもった職員が自主的に他事業所に赴き、学んだ内容を報告(自己啓発活動支援制度活用)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	利用前に見学してもらうこと、居室に使い慣れた家具や物品を持ち込んでもらうこと、事前に利用者の状況の詳細を全職員で共有することに心掛けている。最初はできる限り一対一で対応するなどの取り組みにより、新しい環境に徐々に馴染むための支援をしている。また、頻繁に散歩に出掛けることも新しい環境での不安やイラツキを解消するために役立っている。		
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	草花の手入れ、繕い物、料理などの場面において、職員が利用者から学ぶことも多く、また、そのような関係(共に生き、支え合う関係)をつくりあげることが、ホームにおける大切なケアの一つであることを認識している。		
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	職員は、利用者の思いや意向を把握するために、利用者とは1対1でじっくり会話のできる散歩の時間、利用者家族からの情報などを活用するとともに、日常の会話や生活場面における利用者の何気ない語りや仕草からそれらを察知するよう心掛けている。		
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	ユニットごとに、介護計画作成者が中心となり、職員が日々の関わりの中で気づいたこと、家族や本人の意向・希望をもとに話しあい、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	利用者の状態変化が一目でわかる「モニタリング実践記録表」を活用し、介護計画を定期的に評価し、現状に即した計画を新たに作成している。また、利用者の急な状態変化がみられた場合には、見直し期間および定期的なモニタリングに関係なく、再アセスメント(課題分析)を行い、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)
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	協力医療機関および訪問看護ステーションとの連携を図ることにより、24時間の医療連携体制を構築し、利用者が安心して生活できるよう配慮している。また、協力医療機関以外への通院や馴染みの理美容院への送迎に関しても家族が対応できない場合には、職員が支援し、時には近隣のデイサービスとの交流支援も行っている。		
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	ホームの協力医療機関に特定せず、利用者および家族の希望するかかりつけ医を継続利用することができる。また、週2回協力医療機関の往診もあり、健康状態の把握に努めている。		
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	利用者の医療依存度が高まった(重度化した)場合については、基本的には医療機関等に移動してもらうことになる旨を入所時に利用者および家族に説明している。しかし、家族や本人の希望と医師の判断で、管理者、職員、家族、医療機関等の協力により、看取りケアを実践した経験がある。	○	今後は、これまでの看取りケア等の実践経験を踏まえ、利用者が重度化した場合のケアおよび看取りケアのあり方に関するホームの指針を明示し、職員および家族の共通認識を促進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	言葉かけや対応は、プライバシーを損ねないように配慮されている。記録などの個人情報は事務所に保管され、適切に管理されている。毎週水曜日に、プライバシー確保のための勉強会を行い、職員の周知徹底に努めている。		
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	利用者の思い、希望を重視していることから、基本的に利用者の行動は自由であり、職員が遠くから見守る支援が実践されている。訪問調査時、時間帯に関係なく個別対応で職員とともに散歩に出かける利用者の姿が幾度も見受けられた。		

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)
(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	平日の昼、夕食は高齢者向けの給食を外注しているが、盛り付けを職員と利用者が共に行うなど、食事を楽しむための工夫をしている。現在は、日曜日のみ実施している昼・夕の食事作りは、利用者の希望を取り入れ、利用者と共に「食」を楽しむ良い機会となっている。また、月一度、法人から提供される「特別食」を楽しむ機会も設けられている。	○	これまで様々な方法を試み、「食」に関する改善に取り組んでいるが、今一度、各ユニットの特性も踏まえ、利用者と職員が同じ食卓を囲んで、同じものを楽しく食べることによる「食に関する共通の話題」、また、利用者の嗜好やニーズを満たすための「食事作りの頻度」など、利用者が食事を楽しむことのできる支援や環境づくりに関する全職員による検討
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	基本的には、週4回(月、火、木、土)が入浴可能で、入浴時間も安全面を考慮して職員の一番多い昼間の時間帯になっているが、利用者の希望により柔軟に対応している。入浴方法も利用者の体調、希望に合わせて個別入浴、シャワー浴や清拭などが行われている。		
(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	職員は、洗濯たたみや食器拭き、草取りなど利用者各人が主役として活躍する場面を作っている。また、貼り絵や将棋、カラオケ、習字、縫い物や、北部図書館で借りた本を読んだり、各人が自由に楽しんでいる。訪問時、ボランティアと将棋を楽しんでいる利用者の姿が微笑ましかった。		
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	利用者の体調に注意しながら日常的に散歩や買い物に出かけたり、近所の公園へ行き、おやつや昼食をとるなど解放的な気分を味わう事が出来る様、また社会参加が出来る様に、外出支援を積極的に実践している。毎年、正月に出かける近隣の神社への初詣は、利用者の楽しみになっている。		
(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	職員の目配り、気配りにより夜間(18:00-7:00)以外は、一切鍵をかけない生活支援を実践している。日中は、エレベーターも開放されているため、利用者は各階に自由に行き来しており、「鍵をかけない」、「拘束しない」が全職員に浸透している。		
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	消防署や近隣住民の協力により、年2回防災訓練が行われている。また、ホーム内でもマニュアルを作成したり、部分訓練を年4回行うなど積極的に災害発生に備えて取り組んでいる。災害時の備蓄も備えられており、水の確保は、受水槽に蓄えられており、電槽内の水を利用しやすい様、受水槽の傍に蛇口が設けられている。		

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	給食は、主に和食が多く、味付けも薄めな高齢者向けを外注しており、給食会社で計算された栄養バランスのとれた献立となっている。食事および水分摂取量は、チェック表に記録し職員全員が把握している。また、嚥下状態にあわせてきざみ食に調理するなど、必要な栄養分が摂れるように工夫している。		
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	リビングは対面キッチンで、日当たりが良く、明るい。また、テーブルや椅子、ソファ、テレビが置かれ、壁には貼り絵で作った大作のカレンダーや季節感ある作品などが飾られ、居心地よく過ごせるよう工夫されている。		
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	居室の窓からは、緑の木々や公園の様子など外の景色を充分楽しむことができる。使い慣れた筆筒、家族の写真、テレビ習字の作品、バルーンアートなど一人ひとり思い思いの物が持ち込まれ、居心地よく生活できるように配慮されている。		