

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年6月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2270700111		
法人名	有限会社 ウィングス		
事業所名	グループホームほほえみ		
所在地 (電話番号)	伊豆市山243-2	(電話) 0558-85-2800	
評価機関名	静岡県社会福祉協議会		
所在地	静岡市葵区駿府町1-70		
訪問調査日	平成19年4月24日		

## 【情報提供票より】(平成19年4月12日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12人	常勤9人 非常勤3人 常勤換算	10.7人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木質パネル造り 2階建ての(1~2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)	30,000~35,000 円	その他の経費(月額)	共益費約15,000円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 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		1,300円

### (4) 利用者の概要( 4月 12日現在)

利用者人数	14名	男性	2名	女性	12名
要介護1	3名	要介護2	2名		
要介護3	7名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 84歳	最低	63歳	最高	93歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	中島病院 つちや歯科医院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域との関係を大切に考え、地域に根付いたホームづくりに取り組んでいる。管理者及び職員は、利用者の希望や意向を踏まえて、利用者本位のサービス提供を行うために固定観念等に捕われず柔軟に対応するように配慮している。利用者の生活の充実のために、常に問題意識を持って、利用者の様子を確認しながらその改善に努めている。利用者や家族もこれまでの職員の関わりに全面的な信頼を寄せ、安心して落ち着いた生活を続けている。管理者及び職員は利用者本位のサービス提供を常に考えて、現状に常に問題と課題意識をもって取り組んでいる。

## 【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>(初回の評価実施:平成18年3月1日開設)</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>自己評価を行いながら、客観的にこれまでの取り組みを振り返っている。利用者本位のサービス提供を念頭に掲げ、これまでの取り組みを踏まえて更なる取り組みに向けて思いを新たにしている。</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>市職員及び地域住民(民生委員)等が委員となり、2ヶ月に一度開催している。ホーム内の現状と課題を報告しながら、サービス提供方法や運営方法について話し合いを行っている。協議内容は全ての職員に伝えられ、それを活かした取り組みに繋げている。</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>利用者の家族との関係は良好で、ホームに信頼を寄せている。家族の訪問も概ね月に一度以上はあり、訪問時には居心地の良い雰囲気の中で、意見や意向を把握するように努めている。また、寄せられた意見等は、職員で共有し運営等に反映させるようにしている。</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>地域に根付いたホームづくりを開設以来行っている。地域との連携を大切に考え、地域行事にも積極的に参加するとともに、地域住民が気軽にホームに立ち寄れるような雰囲気づくりにも努めている。現在では、ホーム行事等で定期的にホームに協力される住民がいたり、避難訓練の際にも地域住民の協力が自然に得られるようになってきている。</p>

## 2. 評価報告書

(  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 (すでに取り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	「家庭」「支えあい」「地域」「ケアスタッフ」をテーマに掲げ、家庭的なホームを目指している。管理者及び職員は地域に根付いたホームづくりを念頭に置いて、利用者本位のサービス提供を目指している。利用者の笑顔を一番大切にしたいと考え、常に問題と課題をもち、向上に努めている。		
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	管理者と職員は常に意見交換を行える雰囲気の中で、意見交換を行うとともに、理念を共有してその実践に向けて取り組んでいる。		
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	ホーム開設当初から地域住民との関係は良好で、日常生活の中でも気軽に立ち寄れる状況をつくり、地域住民の訪問も頻繁に行われている。地域の催し物にも積極的に参加し、地域住民との交流も大切に考えている。		
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	自己評価と外部評価の意義と必要性を理解している。開設1年であり、評価を活かす計画的な取り組みにまでは至っていない。しかし管理者及び職員の問題意識は高く、常に改善を図る姿勢で取り組んでいる。	○	定期的な自己評価や確認を行い、職員と内容の共有を図って更なる取り組みに期待したい。
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	市職員及び地域住民(民生委員)等を委員に加え、運営推進会議を2ヶ月ごとに開催し、取り組み状況についての報告と話し合いを行っている。話し合いの内容は、職員にも周知し、それらをサービス提供に活かしている。		

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 (すでに取り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	市への連絡は定期的に行い、利用者及び利用希望者の状況について話し合い等を行っている。また、必要な情報交換も行われている。		
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	月に一度以上は利用者家族の訪問があり、その際に利用者の暮らしぶりや健康状態等を伝えている。また、家族からも意見や意向を把握しようと努めている。		
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	ホームと利用者家族が常に話せる雰囲気と関係づくりに努め、意見や意向を把握する姿勢で接するように心掛けている。意見や苦情等も真摯に受け止め、外部機関への苦情申出先も明示している。		
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	職員と利用者間の信頼関係を大切に考え、配置移動も最小限となるように留意している。利用者の不安とならないように考えている。		
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	具体的な研修計画は作成していないが、サービスの質の向上を求めて内外の研修充実を図っている。これらの内容充実を図り、資格取得への助成等について検討している。	○	サービスの質の向上に意欲を有しているので、体系的な計画に基づく研修実施に期待したい。
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	立地条件的に、同業者との交流は難しい面もあるが、その必要性を認識し、交流や勉強会も行っている。	○	地域の介護サービス事業者とのネットワークを図り、今後を見据えた取り組みに期待したい。

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 (すでに取り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	必要に応じて利用希望者には1か月程の体験入居期間を設ける等、ホームに馴染んで生活ができるように配慮している。また、利用者や家族と相談しながら工夫と改善を重ねている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者の様子、過去の経験・生活暦の中から、利用者が自信を持って行うことのできる事柄を把握し、それらと一緒に取り組むように心がけている。また、それらが職員の学びとなることも十分に認識している。		
<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	利用者の思い、意向を把握しようと努めている。自己表現が困難な利用者にも、日常生活で接する中での動作や表情等で理解し様と努めている。		
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	利用者に常に接する職員が中心となり、介護職、ケアマネ等を含めたケース検討を月に一度行っている。家族にも意見を伺うようにしている。		
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	月に一度のケース検討に加え、3か月に一度のモニタリングを行い介護計画の見直しを行っている。必要に応じて随時見直しも行われ、介護計画機関内の見直しが確実に行われている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	ホーム単独のサービスであるが、医療機関との情報交換や居宅支援事業所との連携など柔軟な支援が行われている。	○	利用者が安心して、充実した生活が継続できるように、様々なことを検討し、そのネットワークを広げていく取り組みに期待したい。」
<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	受診の際には、利用者の日常の生活状況等を書面にしておかかりつけ医に伝えるようにするとともに、細かいバイタルチェック表等も持参している。また、かかりつけ医に相談できるようにも心掛けている。		
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	常時の医療管理が必要な場合は利用を断っている。利用者が重度化した場合を想定して課題としているが、具体的な対応についてはホームとしての方針を決めかねている。	○	重度化や終末期への対応について、利用者や家族との話し合いを行い、ホームの状況も踏まえ方針を検討することを期待したい。
<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	職員と利用者、家族との関係は良好で、信頼が寄せられている。職員は利用者に対してプライバシーや尊厳に配慮して接している。また記録等についても適切に取り扱っている。		
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	利用者の日常生活の様子を把握し、一人ひとりに合わせた過ごし方を提案したり、利用者の意向を踏まえたさりげない支援が行われている。散歩や外出などに同行するなど入居者に合わせた支援を行っている。		

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 (すでに取り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	食事中に興味のある話題を話したり、過度な介助にならないように見守ったりと、楽しい時間になっている。また、食事にもゆとりと時間を確保して、楽しく食事が行えるように配慮している。		
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	利用者の意向や希望に合わせた入浴支援を行っているが、入浴は原則として週に二日である。温泉気分がもてるように入浴剤や、浴室に暖簾等をかけて工夫している。	○	入浴日や時間帯を決めてしまうのではなく、いつでも入浴が楽しめるような状況について、定期的に検討することを期待したい。
<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	一人ひとりの楽しみごとを把握するように努め、毎日の生活に張り合いや喜びがもてるように支援している。自然に食事の片付けやモップがけが行われたり、趣味の作品を掲示する等工夫している。		
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	一人ひとりの状況に応じた外出支援を行い、日常的に散歩に出かけられるように取り組んでいる。		
<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	ホーム開設当初は施錠していなかったが、徘徊をする利用者の安全確保のために施錠することがある。鍵を掛けるということの弊害は理解している。	○	利用者が鍵を外すことが出来ない状況は、不安や混乱が生じる場合もあるので、現状を定期的に検討していくことを期待したい。
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回の避難訓練を実施し、地域住民にも協力を仰いで実施している。災害対策マニュアルも整備し、定期的な見直しも行っている。		

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 (すでに取り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	一人ひとりの食事摂取量や水分摂取量等を把握し、実際の摂取量を記録している。また、医師から指示のある利用者に対しては、特に留意し、適切に行われるように支援している。		
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	ホーム全体が家庭的な雰囲気、窓も大きくとても明るい共有空間が確保されている。トイレや浴室等も使いやすいように留意され、生活感や季節感に配慮した工夫が行われている。		
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	入居する際には、利用者及び家族に使い慣れた家具類を持ち込むように呼びかけているが、一人ひとりの個性のある居室にまでは至っていない様子である。	○	無理に持ち込むことではないが、入居者に即した居室づくりに今後も取り組んで欲しい。