

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 2007年8月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2 2 7 8 3 0 0 2 2 9		
法人名	医療法人社団大法会		
事業所名	グループホーム 耀		
所在地 (電話番号)	浜松市浜北区永島675-10 (電 話) 053-585-5452		
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社 アスク事業部		
所在地	静岡市清水区迎山町4-1		
訪問調査日	平成19年4月30日	評価確定日	平成19年8月18日

## 【情報提供票より】(平成19年4月5日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 1 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 10 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	9.76 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/ <del>単独</del>	<del>新築</del> /改築
建物構造	鉄骨 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	(食費含む)43,000 円	
敷 金	<del>有</del> ( 70,000 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	<del>有</del> ( 60,000 円)	有りの場合 償却の有無	<del>有</del> /無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(4月5日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	7 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.94 歳	最低	66 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	遠江病院(歯科を含む) 遠州総合病院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地からやや離れた静かな農村地帯の中に、開設から4年を経過したホームが立っている。制度の改正に合わせて運営理念の見直し・改訂が行われ、地域密着性に関する記述が盛り込まれた。その理念の実現に向けて、職員個々に個人目標も設定されている。管理者の高い指導力によって職員が順調に育っており、職員の笑顔とケアの充実ぶりに対するの家族の評価はすこぶる高い。ケアの実践面では、見守りケアによる身体機能の低下防止策が取られており、自立歩行、食事自立、排泄改善等々の実績も出ている。理想とするホームの実現を目指し、さらなる挑戦を続けていただきたいホームである。

## 【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)
	前回評価での要改善指摘は5点ほどあったが、その一つひとつに丁寧に取り組まれており、すべての改善が終了していた。管理者と職員の改善意識の高さに改めて敬意を表したい。
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)
	自己評価を実施するにあたり、職員の合議によって評価票を完成させている。自己評価のプロセスの中に、改善への“真の気づき”が存在することを認識され、職員にも理解させた上で自己評価が実施されれば、この外部評価の有効性はさらに高まる。
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)
	すでに3回実施された会議では、運営推進会議の持つ意義や目的、認知症の特徴や説明、ホームの紹介などが行われている。ホーム関係者以外のメンバーが、市職員、民生委員、地域包括センター担当者、行政サイドに偏った構成となっている。自治会や町内会の代表、老人会や地域で活動するボランティアグループなどにも参加を呼びかけ、地域の意見や要望を取り込む姿勢を示されることを望みたい。
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)
	介護計画作成時や、利用者の状態の変化時等、即座に家族への連絡がとられており、家族の満足度は高い。ただし、ホームの日常(食事、排泄、入浴等)をよく理解しないまま、意見や要望を出されている家族が目についた。情報の不足が誤解を生み、苦情やトラブルに発展しないよう、家族との間に適切な情報伝達のコミュニケーションを構築されたい。
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)
	地域との交流が、かつてはやや不調だったこともあるが、現在の充実ぶりは素晴らしい。職員や利用者が地域の集会やイベントに参加する頻度が増えるのに比例して、地域の住民のホームへの訪問頻度も上がっている。年2回の防災訓練にも、地域住民の参加があった。

## 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	運営理念に地域密着性のある言葉を取り入れ、利用者が地域と係わりを持ちながら生活していくことを支援していこうとの姿勢を明確に打ち出している。		
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	新たに策定された運営理念の実現のため、職員個々に具体的な個人目標が設定されており、運営理念に根差したケアが実践されている。	○	個人目標を評価される際には職員とのヒアリングを実施し、単に目標値の検証だけにとどまらず、職員の意見、要望、深層にある思い等の聞き取りを実施されれば、職員とのきずなはさらに深いものとなる。
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	地域との交流に関して、かつては消極的なスタンスであったが、現在では非常に充実したものとなっている。職員が地域の集会に参加したり、利用者が地域イベントに参加したりする頻度が増えるのに比例して、地域の人々のホーム訪問頻度も上がっている。	○	今後も地域との交流の広さと深さを追求され、ホームが地域に必要な社会的資源として認知されるよう、さらなる取り組みに期待したい。
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	管理者は外部評価の必要性や意義を十分に理解している。前回評価での要改善指摘に対しても、易きに逃げず、真正面から改善に取り組まれていた。	○	自己評価を実施するプロセスの中に“真の気づき”があるということを認識され、職員にもそのことを理解させた上で、自己評価の実施が望まれる。
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	18年度中に3回の運営推進会議が開催されている。主催者以外のメンバーとして、利用者(入居者および家族)と市職員、民生委員、地域包括センターの担当者等が参加しているが、やや行政サイドに偏った構成となっている。	○	自治会や町内会の代表、老人会や地域で活動するボランティアグループなどにも参加を呼びかけ、地域の意見や要望をも取り込む姿勢を示されることを望みたい。

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	運営推進会議の組織化が契機となり、行政との連携は密になっている。担当者とも良好なコミュニケーションが構築されている。		
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合わせた報告をしている	ホーム便りの送付や金銭に関する定期的な連絡時にも、利用者の細かな日々の様子が家族に伝えられている。折々に撮りためた写真も家族に届けられている。家族アンケートには、家族同然の思いでケアにあたっている職員に対し、感謝の言葉があふれていた。	○	利用者のわずかな状態の変化にも、即座に家族に報告が行われており、この件についても家族の評価は高い。これに慢心することなく、今後とも、更なる良好な関係構築をお願いしたい。
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	家族から意見や要望が言い出しやすいように、訪問時には職員の側から積極的に挨拶や会話をするように配慮している。家族アンケートによれば、ほとんどの家族が「意見・要望は言いやすい」との評価であった。		
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	一時期、職員が安定しなかった時期もあったが、近年は非常に安定した就業状況であり、利用者に影響を与える人事制度上の問題は起こっていない。		
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	夜勤帯を含め、勤務シフトがやや窮屈な面は見られるが、職員の調整を図りながら外部研修へ参加させている。参加者は、事後、全体会の中で研修内容を報告して、その共有化を図っている。	○	研修履修直後は、意識も高揚しており、新たに得た知識や技術も活用されよう。しかし、時間的経過とともに陳腐化するのが常である。研修実施後の全体会での報告を endpoint とせず、一定期間を置いたうえで、管理者による教育効果の評価を実施されることが望ましい。
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	グループホーム協会に加入しており、重要な情報の一部はここから取得している。協会の開催する研修にも積極的に参加している。		

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>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	入居希望者には、利用決定前に管理者と担当予定職員が家庭や施設を訪問して、面談を実施している。当然、利用者や家族に対しては、事前にホームを見学されることを推奨している。		
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	母(利用者)が、今までできなかったことができるようになった時、職員は自分のことのように喜んでくれた。そのときの笑顔が忘れられない。感謝に満ちた家族アンケートの一文である。		
<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	昼食時のお茶のお代わりにについて、職員は一人ひとりに丁寧にたずねて回っていた。お茶を注ぐにも、さりげない一言、二言が添えられており、その場に居合わせた者の心を和ませる一場面であった。		
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	担当制がとられているため、介護計画の作成は計画作成担当者利用者担当者を中心となって進められている。しかし、他の職員がつかんでいる幅広い情報を計画に活かすため、ユニット会議や毎日のケア・カンファレンスにおいても計画が検討されている。		
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	期間に応じた見直しのほか、状態の変化による見直しが行われている。この時には、家族への状態の変化の報告とともに、計画についての具体的な意見・要望が聞きとられている。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	原則としては、通院時の付き添いは、家族の責任にて行われることになっている。しかし、家族に都合のつかない場合や状況の報告が必要な場合には、職員が同行することもしばしばで、入院時に関してはほとんど職員の付き添いが行われている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	ホームと同じ法人の経営する病院と連携しており、利用者の全てがこの病院をかかりつけ医とすることを希望している。管理者が看護師であることも、適切な医療を受けられることの大きなファクターである。		
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	利用者はもちろんのこと、家族にとってターミナル・ケアは一大関心事である。家族の揺れる思いにも配慮し、話し合いは1回きりではなく、折に触れ行われている。	○	ターミナル・ケアに関する家族の意向は、時や家庭の環境、あるいは他の親族からの助言等により常に揺れ動いている。これまで同様、機会を見つける都度話し合いの場を設けて、家族の最新の情報を把握いただきたい。
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	今回の訪問調査に際しても、利用者の個人情報に関しては細心の注意がはらわれていた。居室の見学の場面では、家族の同意が得られていることは当然であるが、利用者本人に対しても入室することの声かけが行われていた。		
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	利用契約書には、利用者及び代理人の権利と義務について詳しく記述されており、利用者がその人らしく暮らしていけることを約束している。日常生活についても、利用者の選択や決定が重視され、意向や希望が聞き入れられている。		

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)
<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事に関しては、利用者の現在の要介護レベルからすれば、理想的な支援が行われている。利用者の力量や能力に合わせ、買い物、調理、盛り付け、配膳、食事自立と適切な食事介助、下膳、食器の拭きあげ等々、あらゆる場面で利用者の手が活用されている。	○	現在の傾向として、食事を配食サービスに頼り、職員は持参した弁当を食べ、昼食タイムを休憩時間に充てるという図式が広まる中、3食ともホームで作り、職員も同一メニューをいただくという、家族だんらんの姿を見せていただいた。ぜひ、継続していただきたいテーマである。
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	風呂はほぼ毎日立てられており、利用者が希望すれば毎日でも入浴できる。入浴タイムが幅広く設定されており、家族アンケートから見ても、利用者の満足度は高い。		
<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	利用者個々の力量に合わせ、様々な役割が決められている。調理の手伝いの女性利用者は、盛り付けや配膳を行う折にも笑顔を絶やさず、いかにも楽しそうな様子が見られた。		
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	外出を好まない利用者もいるが、散歩や個人的な買い物希望され、積極的に外出されている利用者も多い。中には利用者一人きりで外出される場合もあるが、その際にも、職員の見守りケアは行われている。		
<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	勤務シフトの都合や入浴介助中等、職員の見守りが不足する場合には玄関に鍵を掛けることもある。しかし、職員は鍵を掛けないケアの重要性を認識しており、極力施錠しない方向で検討が加えられている。	○	ホームの周りには、交通量の多い道路もある。玄関の施錠に関する検討では、施錠による自由の束縛と、非施錠による生命の安全の不担保という両面から考察を加えられ、明確な方針を打ち出されることを期待したい。
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回実施されている防災訓練では、自治会の回覧板において地域住民にも周知され、協力いただいた方もある。防災訓練は夜間想定でも行われている。		

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	前回評価では要改善が出た項目であるが、系列の病院の管理栄養士に依頼して栄養計算を実施し、おおよその栄養摂取カロリーを把握するに至っている。現在ホームが提供している1日分の栄養価は、1,300～1,600カロリー程度である。		
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	絵心のある女性利用者の描いた絵画が、通路や共用空間の壁面に所狭しと飾られている。最初の訪問時には威圧感さえ覚えたが、訪問の回を重ねるごとに違和感は消え、展覧会か個展を楽しむような雰囲気を感じさせてくれる。		
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	拝見させていただいた居室は、どの部屋にも思い出の写真が置かれていた。やや殺風景な居室もあったが、同僚利用者の描いた「人物画」が壁面に掛けられており、寂しさを感じるほどではなかった。		