

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年 11月6日

【評価実施概要】

事業所番号	2277102139
法人名	株式会社コムスン
事業所名	コムスのほほえみ浜松高丘
所在地 (電話番号)	浜松市高丘北3丁目7-14 053-414-3061
評価機関名	セリオコーポレーション有限会社
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成19年7月25日

【情報提供票より】(平成19年7月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 5月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18人	常勤 5人, 非常勤 13人, 常勤換算	3.78 人

(2) 建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	軽量鉄骨 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)	68,000 円	その他の経費(月額)	光熱費実費 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(136000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		約 800 円

(4) 利用者の概要(7月25日現在)

利用者人数	15名	男性	2名	女性	13名
要介護1	4名	要介護2	6名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 86歳	最低	75歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	しみず内科クリニック わだ歯科クリニック
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

都市計画モデル地区として整備され、恵まれた環境の住宅地に立つホームである。利用者は周辺にあるいくつもの公園や広々とした歩道を利用して毎日のように散歩を楽しんでいる。管理者の「入って良かった」と思っていたりするようなホームにしたいという言葉通り、利用者の平均年齢は高いがゆったりと思いつきに自由な暮らしを実現している。記録類も一人ひとり整理され、職員全員で共有し介護計画に反映している。管理者交代から半年が経ち、課題も見えてきているので積極的な取り組みによって利用者の生活の向上に繋げていくことを期待したい。

【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>前回の評価結果をホーム全体で話し合う機会は無かった。しかし入りやすい玄関回りへの対応として鉢花を置いたり、利用者個々の過去の経験を活かしたケア、緊急時の対応の為の受講など多くの改善が見られた。</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>自己評価は管理者が職員から意見を聞き出して纏めたものであり、自己評価の段階で多くの気づきがあった。外部評価結果を待って職員で話し合い、改善に繋げてゆく姿勢である。</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>運営推進会議は昨年度は開かれず、これまでに1回の開催があった。少しずつだが応援者が増えてきている手ごたえを感じた。2月に管理者の交代があったが、半年が経ち漸く諸事も落ち着きつつあるので今後は定期的な開催により利用者が地域で安心して暮らしてゆけるよう働きかけることに前向きである。</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>重要事項説明書に苦情・相談に関して明記され、説明している。請求書送付の際におたよりを同封したり、必要なときに手紙や電話で連絡を取っており、苦情には出来る限り対応している。しかし、家族としては意見や要望を言い出せない場合も多いので、積極的に意見を聞き取る機会を持ったり、個々の暮らしの様子を伝えたりして家族のより一層の安心と信頼を深めていただくことが望まれる。</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>日常的な散歩の際に顔見知りの方々と挨拶や会話を交わしている。地域行事にも参加し、その折には座席を用意していただき地域の方と楽しい時間を共有している。ボランティアの受け入れや緊急時の消防や警察への対応依頼など利用者の生活の広がりや安全のために連携している。しかし今後、運営推進会議等を活用して学校や幼稚園との交流や生涯学級の参加など地域の中で利用者の生活をより豊かにするための取り組みをお願いしたい。</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	法人理念「高齢者の尊厳と自立を守る」を掲げており、事業所独自の理念は特に作られていない。	○	グループホームの基本方針が「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」と改められたことから地域密着型サービス実現の拠り所となる事業所独自の理念を利用者、家族、地域住民、職員等で作り上げて行くことが望まれる。
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	法人の理念を毎日唱和して日々実現に向けて励んでいる。また、業務日誌に理念実現のための具体的な今月の目標、今週の目標を毎日記入し共有を図っている。		
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	地域自治会に加入し、初詣、お祭り、盆踊り、神輿など行事の案内をいただき参加している。毎日の散歩で行き交う人との挨拶や会話も気軽に出来ているが、地域の方に気軽に立ち寄っていただくまでの関係にはなれていない。	○	運営推進会議を利用して、ホームに対する理解を深めていただきホームと地域が当たり前交流できる関係作りが望まれる。
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	管理者は自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、自己評価票記入に当たっては職員の意見を聞き出したものを纏めた。評価結果は全職員で話し合い改善すべきことは真摯に取り組む姿勢である。		
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	運営推進会議は業務の都合上まだ1回の開催に留まっているが、地域住民へホームの理解が徐々に浸透している。来月から定期的な開催を予定している。	○	運営推進会議は地域の理解と支援を得ることの出来る貴重な機会なので様々な立場の方や利用者、家族にも参加していただき双方向での意見交換によりケアサービスの向上に繋げてゆくことが望まれる。

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	介護相談員を受け入れ、利用者の思いを聞き出している。	○	現在のところ市町村との連携の機会はありませんが、介護保険の保険者としてだけでなく、ホームの様子や行事を見ていただき、相談したり協力を得られるような関係作りが望まれる。
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	毎月請求書を送付する際にお便りを出している。また、必要に応じてその都度手紙や電話で連絡を取っている。	○	家族は、個々の様子について知りたいと願っているため、全員同じ便りではなく日々の気づきなど添えて家族の安心をもたらす工夫を願いたい。管理者・職員の交代、運営方針の変更などについても家族にはお知らせして不信感をもたらさないように細やかな報告をお願いしたい。
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	家族には苦情や意見の申し立てについて説明しており、実際に苦情など出している。家族の意見に対しては出来る限り対応しており、職員間で共通の認識として方向をひとつにしている。		
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	新入職員は利用者で紹介し挨拶をしている。職員の退職については特に説明はしないで、利用者から尋ねられたときに説明し納得していただいている。気持ちを開いて馴染みやすい利用者が多いことにも助けられている。		
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	法人の研修システムが充実しており、新人研修、モチベーション研修などの機会が用意されている。ホーム会議の際、内部勉強会も行われて職員の介護技術の向上に繋げている。		
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	現在は業務の都合により、外部との交流は殆ど出来ない。今後の課題である。	○	管理者はじめ職員が近隣他ホームを見学したり、また訪問していただき勉強会やネットワーク作りなど相互にサービスの質の向上を図り、行き詰まったときの話し合いの場にするなど積極的な取り組みを期待したい。

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	利用希望の場合にはホーム見学をしていただいているが、その際、他の利用者と触れ合う機会を多くするなど配慮している。また、話しやすい雰囲気作りに努め本人の希望の聞き取りや家族とのコミュニケーション、綿密なアセスメントによりホームに馴染めるよう取り組んでいる。		
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	長い職業経験から現在でも和裁ができ、他の利用者の衣類の補修してくれる利用者もおり、料理を教えていたり、昔の話をしていただき共に喜び楽しんでいる。利用者からいただく笑顔や感謝の言葉は何より職員の励みとなっている。		
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	入居時に詳しく聞き取ったアセスメントをもとに、日々の関わりの中から本人の希望、意向の把握に努めている。又、家族の意向も考慮し反映させている。		
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	利用者本位のケアプラン作成のため、計画作成担当者はユニットごとにカンファレンス、モニタリングを行い職員の意見を聞き入れている。		
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	3ヶ月ごとに介護計画の見直しを行い、本人と家族の同意を得ている。介護計画の変更が必要な場合は、見直しの期間に関係なく本人の現状にあった新しい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 (すでに取り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	本人や家族の状況に応じて、通院の移送サービスなど、必要な支援には柔軟に対応している。		
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、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	協力医療機関の医師による受診は、本人、家族の希望により月1回行われている。かかりつけ医への受診も可能で、自由に選択できる仕組みになっている。		
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	入居時に「重度化・看取りに関する指針同意書」をとっている。又、早い時期から家族の意向を聞きながら、医師と相談の上で方針を決めている。	○	法人の方針により、医療連携加算がなくなることから、重度化及び看取りに関する指針同意書の回収を洩れなくされたい。
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	記録等の個人情報は慎重に取り扱っている。	○	一部、トイレ誘導時の声かけがあからさまな姿が目止まった。全職員がプライバシーの確保について確認しあい、利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応の徹底を望みたい。
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日の流れはあるが、起床時間や入浴時間等利用者一人ひとりが思い思いのペースで、自由に過ごせるよう支援している。		

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)
(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	献立作りは、利用者のリクエストをもとに作成している。又、準備、片付け等に一部利用者が自ら参加している。若い男性職員に、利用者がジャガイモの皮のむき方を教えるなど楽しむ場面作りをしている。	○	職員も同じものを一緒に食べることにより会話が弾み、味付けや盛り付け等にさらなる改善・工夫が生まれるので、是非、会社側の運営面も含めた見直しが望まれる。
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	入浴は基本的には1日おきとなっているが希望者は毎日の入浴にも対応している。可能な限り、利用者の希望時間に入浴できる様にしている。また、入浴を拒む人に対して、言葉かけや対応の工夫がされている。		
(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	生活歴をもとに、俳句や生け花、裁縫、野菜作り等利用者各人の役割や楽しみごとを發揮する場面を作っている。		
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	都市計画により整備された環境を活かし、どんぐり公園やさくら公園まで日常的に散歩に行き、また近くのコンビニや洋品店での買い物、散歩を兼ねての夕食などに出かけることも多い。		
(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	日中は玄関の鍵をかけずに、自由な暮らしを支援している。チャイムと職員の見守りにより対応している。		
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、消防署の協力を得て避難訓練、通報訓練等が行われている。	○	地域住民参加の避難訓練が望まれる。また、水の備蓄はあったが、非常用の食料や備品等の備蓄も検討されたい。

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)
kyouryokuwoete					
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	1日1600カロリーを目安に献立を作成し、疾患のある利用者には状態に合わせて一人ひとりに適った食事に調整している。食事や水分の摂取状況を毎日、チェック表に記録して職員全員が把握できる仕組みがある。		
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	居間には、畳コーナーが設けられ、廊下や庭にベンチがあり利用者は各々好きところで休めるように工夫されている。利用者が活けた花が飾られていた。	○	玄関や階段の壁等、利用者の思い出深い作品も、折々に季節感を感じることの出来る掲示の見直しが望まれる。
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	居室には、利用者が好きなものを自由に持ち込むことができる。馴染みのダンスや鏡台、ミシン、テレビなどさまざまな物が持ち込まれている。		