

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年 12月 1日

【評価実施概要】

事業所番号	2270500248
法人名	有限会社中島介護サービスセンター
事業所名	グループホーム すまいる
所在地 (電話番号)	〒413-0017熱海市福道町3-3 0557-86-5544

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10月26日

【情報提供票より】(平成19年10月3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年6月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 8 人, 非常勤 8 人, 常勤換算	12.5 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	4階建ての	2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)	56,000 円	その他の経費(月額)	共益費 36,000円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000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 1,000円			

(4) 利用者の概要(平成19年10月3日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 84.6 歳	最低	73 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団梅園ヘルスケアクリニック 医療法人愛歯科原田診療所
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

熱海の市街地に立つホームで現在、市からの要請に応じて多機能型サービス施設を増築中である。開設当初は地域の理解が乏しかったが、ホームから飛び込んでいく姿勢と運営推進会議の定期的な開催で地域と積極的に関わり、地域資源を活用して利用者のサービス向上に繋げている。その例は、こんなところまでと思うほどに見事であり、利用者に地域住民との交流の中で安心して安全な暮らしを提供している。また、食へのこだわりもホームの特徴で、毎日の食事とおやつから誕生日や行事食、御節料理まで手作りで供されることは利用者にとって何よりの楽しみである。おらかな人柄の管理者と優しい職員の介護を受けて利用者の表情は穏やかである。新しい体制にまた忙しい日が予想されるが家族がいつも感謝している「職員の笑顔と明るさ」で乗り切ってゆくことを願いたい。

【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) 前回評価で改善をお願いした家族への報告及び金銭管理の報告については改善されていた。介護計画の見直しの他いくつかの課題は今後を持ち越されている。
	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) 自己評価は管理者が職員との日々のやり取りから聞き取った意見を基にまとめている。今回自己評価及び外部評価の課題に全員で取り組むための、改善シートが作成されているので有効に活用して利用者へのサービスの向上に繋げていただきたい。
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) 運営推進会議開催は既に9回を数えている。新しい利用者の家族や在宅で担当していただいたケアマネにも出席していただき、外部評価、防災、事故防止についての説明や、地域の情報交換など話し合われている。会議での話題が発展して全利用者の敬老会参加や子ども神輿の訪問が実現している。会議の際には、部屋の見学や、手作りのおやつを試食して、ホームに対する理解を深めていただいている。
	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) 家族には3ヵ月に一度、金銭出納帳の確認をいただく際に、手紙を同封し近況をお知らせしている。また、家族訪問の折に、どのようなことでも言っていたくよう促しており、家族からは要望が投げかけられている。職員間での話し合いにより対応できるものについては実行してケアに活かしている。
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) 観光地のど真ん中に位置しながら、積極的な働きかけにより孤立せず近隣の協力を頂いている。地域商店や美容院、レストランの利用、お祭りや地域行事の参加、消防分団や警察の協力等々、それぞれから すまいる に温かい対応をいただいている。ウエス用の浴衣を下さる旅館や海岸散歩の際に利用する駐車場の配慮も有り難い。

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	ホーム開設に当たり法人代表が、高齢者が住み慣れた地域でずっと暮らし続けることの大切さ、地域に密着した小規模な生活の場でその人らしい生き方を可能にするホームへの思いを籠めて「一緒に楽しく笑顔で」の理念をつくりあげている。		
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	毎月のユニット会議、ミーティングや申し送りの際に理念について話している。		
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	利用者、職員共に地元の方が多く情報も入りやすいため、地域の行事など積極的に参加している。敬老会にも参加できる利用者は出席して昔なじみの方との交流を楽しんできた。美容院やレストラン、商店など行き付けになり、幅の広いサービスや協力をいただいている。		
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	運営者、管理者は評価の意義を理解して改善に向けて取り組み、報告書も閲覧に供しているが家族や職員への周知に徹底されていない感がある。	○	今回の自己・外部評価結果について職員全員で取り組む「改善シート」が用意されていた。職員一人ひとりの振り返りの場となるよう活用され、改善に繋げてゆくことを願いたい。アンケートに参加していただいた家族へのフィードバックもお願いしたい。
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	運営推進会議は定期的な開催に取り組み、9回目が近日中に予定されている。決められたテーマについての話し合いと双方の情報交換となる自由な話し合いが行われている。推進会議メンバーの計らいで子ども会や敬老会をホーム利用者も全員で楽しめるようになった。		

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)
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	市との連携は、利用者についての相談や、事業所としての相談など密接に行われている。地域包括センター職員にも普段から気軽に声かけできる関係作りがされており、利用者の外出時の緊急サポートをいただくなどサービスに生かしている。		
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あわせた報告をしている	定期的に金銭出納帳と利用者の近況を管理者がしたためた手紙や写真を送っている。またホームになかなか来られない家族には電話での報告もしている。		
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	管理者が気安く話し合える雰囲気を持っており、家族に対して何でも言うていただくよう促しており、家族も要望など出している。要望や意見はミーティングにより対策を講じて反映させている。		
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	各ユニットの職員は決められているが、日ごろから状況によって融通を効かせたユニット間の対応を図っている為、職員はどの利用者とも関わり、職員交代の際の備えとなっている。また新しい職員は利用者で紹介して、安心して支援を受けられるよう配慮している。		
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	資格取得のための研修や、スキルアップの為の外部研修は希望者或いは順番で受講し、報告により職員で共有している。内部研修は看護師による勉強会が随時開かれ感染症、服薬、疾病についてなど学んでいる。		
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	管理者は市の連絡協議会に所属して情報交換を図っている。また研修で知り合った他ホーム職員との交流によりホーム見学を実現し自らのホームの振り返り・確認をしている。	○	管理者のみならず、職員も他事業所との交流により、気づきを得たり、問題発生時の解決策の相談等幅広いサービスの向上が期待できることから積極的な取り組みを願いたい。

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	利用希望者には、見学に来ていただいたり、デイサービスのよう何回か繰り返し来て食事を共にしたりホームの雰囲気を感じていただいて、納得した上でサービスを利用し馴染んでゆけるよう配慮している。		
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	利用者は出来ることは職員と共に取り組んでいる。職員が落ち込んでいるときには利用者が「大丈夫か?」と声をかけてくれ、その言葉は何にも勝る支えとなっている。		
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	日々の生活の中で、声を掛け、表情やしぐさの中から利用者の思いや意向の把握に努めている。サービス担当者会議やユニット会議などで話し合いを行い、真意を推し測ったりして日々のケアに取り組んでいる。		
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	毎月のユニット会議、随時のカンファレンス、日々のケアの中で意見交換を行い、家族の要望も取り入れながら介護計画を作成しているが、介護計画書の作成日や更新日、職員全体への周知方法など確認できなかった。	○	日々の介護、ケアは確実に行われているので、定期的に介護計画書が作成、見直しされ、全職員や家族にその内容が伝わる仕組み作りに取り組むようお願いしたい。
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	毎月のサービス担当者会議にて利用者ごとに状況変化や、ケアの課題などが話し合われ、随時介護計画の見直しを行っているが、定期的な介護計画書の見直しには至っていない。	○	介護計画はホームにおける利用者の介護の基本となる重要なものであることから定期的あるいは随時の見直しをされ、経過が見えるように整理して行くようお願いしたい。

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)
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	本人、家族の状況に応じて、通院や送迎等必要な支援の他、ボランティアによるつぼマッサージ、鍼灸サービスや利用者のリハビリ計画実施などホーム独自の支援の工夫がうかがえる。		
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	事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医での医療を受けられるよう、家族と協力し通院介助を行ったりして、複数の医療機関と関係を密接に結んでいる。又、看護職員2名の常勤体制を図り、医療介護の充実を計画中である。		
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	入居契約時に本人、家族の同意書を得て、重度化や終末期に向けた対応を確認している。在宅酸素対応の利用者受け入れなども全職員で対応し、医療機関との24時間協力体制や看護師の常勤体制も構築中である。	○	看護師常勤体制や医療機関との協力体制も作られているので、更にホーム内での対応指針やマニュアルなどの整備への取り組みを期待したい。
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	利用者への声かけや対応は、一人ひとりの状況に合わせてさりげなく行われているが、職員間の対応の違いなどを話し合い、徹底する取組は十分とは言えない。	○	利用者の尊厳を守りながら、日々のケアに活かす対応について、職員間での意見交換や議論が行えるよう工夫願いたい。
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	基本的な一日の流れは持っているが、「無理にすすめることをしない」で個別に対応している。日々の体操や掃除、コーヒータイムや買い物、散歩等、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら柔軟に対応している。		

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)
(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	その日のメニューは利用者にも聞き、季節の食材を取り入れて手作りしている。また、配膳準備、片付け等も利用者とともにいき、職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しく食事できるよう、雰囲気づくりも大切にしている。毎食の職員による検食も継続して行われ家族の評判も良好である。		
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	ユニットにより支援方法が異なるが、利用者毎に入浴日を決め、入浴の習慣を徹底させたり、個人の希望に合わせた対応をするなど入浴支援の工夫を行っている。		
(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	熱海市広報掲載のサークルや行事の活用、食事の準備、畑仕事、裁縫や雑巾作り、近くの図書館利用や新聞への投稿支援など、楽しみごとや感謝の言葉を伝えての役割依頼など工夫を凝らした支援が行われている。		
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	買い物や散歩、近く的美容院利用、敬老会の参加やランチ外食、マンツーマンによる全員参加の1日旅行を実施するなどの外出支援は積極的に行われている。		
(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	職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解しており、玄関にセンサーが設置され日中は鍵を掛けないで、職員の見守りの徹底を心がけている。		
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	消防署の協力を得て、年2回の定期的な避難訓練を行っている。その際に隣の熱海警察署や近くの消防分団の応援も得られている。評価当日には火災報知器の定期点検も実施されていた。		

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)
(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	利用者の体調により食事の量を調整し、摂取状況を毎日チェック表に記録しているが、制限のある利用者を除き水分摂取量や食事全体のバランスやカロリー計算は、行われていない。	○	定期的に管理栄養士による栄養バランス、カロリー摂取量の確認や、日々の水分摂取量の記録が望まれる。
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	共有空間はゆったりと落ち着いており、居間には利用者と職員で一緒に作った季節感のあるパッチワークや折り紙、書などが飾られている。手作りカレンダー、季節の花も飾られ、オープンキッチンでの食事の支度やにおいなども伝わり、心地良い生活感・季節感が感じられた。		
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	居室には家族の協力の元、愛用の筆筒や家具、家族やホームでの写真、利用者が書いた絵などが飾られ、利用者が安心して暮らせる環境への工夫がなされている。		