1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 3月 20日

【評価実施概要】

事業所番号	2274200373
法人名	(有)ホスピタルサービス
事業所名	グループホーム 清水三保の家
所在地 (電話番号)	静岡県静岡市清水区三保 3503-74 054-336-8888
評価機関名	セリオコーポレーション有限公司
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12月13日 (木)

【情報提供票より】(平成19年 11月 01日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 08 月 15 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤 18 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 18.2 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	13,000 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	無
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 1,500 円		

(4) 利用者の概要(平成19年 11月 01日現在)

利用者人数	23 名	男性 5 名	女性 18 名
要介護1	6 名	要介護2	2 名
要介護3	10 名	要介護4	2 名
要介護5	3 名	要支援2	0 名
年齢	平均 77.9 歳	最低 64 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	有原医院 ・ 中根歯科 静岡私立清水病院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

富士山を眺める三保の松原の近くに位置し、三保公園に隣接する風光明媚な環境に恵まれた施設である。ホーム開設から4年以上経過し、新しい館長を迎え、法人と職員との連携の下に、利用者に相応しい運営が行われている。前回の外部評価に対する改善への取り組み、今回の自己評価票の三つのユニットの特性を踏まえた取り組み等、利用者本位の姿勢が印象的である。
地域との交流にも努力の跡が見られるが、更に運営推進会議充実や市町村との連携に努め、地域密着型のモデルホームへの発展を期待したい。

【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)
	前回指摘事項について、理念をわかりやすい場所に明示する、活動意欲を助長する、家族の要望・意見の反映等、真剣に取り組み、具体的な改善に取り組んでいた。
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)
	外部の評価を客観的に捉え、前向きに生かそうとしている。 また、今回の自己評価票において、三つのユニットの特徴を的確に捉え、作成されていた。
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)
	過去2回の運営推進会議では、施設紹介、近況報告、自治会・民生委員・市町村・家族との意見交換、災害対策(設備の設置状況・消防署からの指導事項・緊急時の行動計画)等、然るべきメンバーで適切に行われている。開催頻度を増やし、更なる地域との連携強化が望まれる。
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)
	重要事項説明書に苦情やご意見の承り窓口が明記されており、運営推進会議にご家族の参加を呼びかけ、その意見を運営に反映させる努力をしている。 ご家族への報告は、ホームとしては十分に行われていると思っても、ご家族の受け止め方は色々である。デジカメ等を活用したホーム便りと個人別お便りの複合等、更なる工夫が望まれる。
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)
	隣接する三保公園での盆踊りや公園の草取りの奉仕・ドブ掃除の薬剤散布等、できる範囲の活動に参加している。散歩時に地域住民と挨拶・会話、自主的に「三保ふれあい広場」のゴミ拾い等も実施している。

2. 評価結果(詳細) 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	理念として「ゆっくり」・「一緒に」・「楽しく」を掲げ、高齢者のための「第2の住まい作り」を目指しているが、家庭的な環境と共に、「地域住民との交流の下に」の観点からの見直しが期待される。	○	グループホームの地域密着型への移行を受け、契約書等への反映を期待したい。
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	現在の理念は、パンフレットやホーム内の各所に明示されており、職員は理念を共有化し、介護の実践に生かしている。		
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	隣接する三保公園で行われる、清水みなど祭りの前夜祭の盆踊りには、毎年参加している。また、公園の草取りの奉仕やドブ掃除の薬剤散布等、できる範囲の活動に参加している。		
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	理念をわかりやすい場所に明示する等、前回指摘事項について真剣に取り組み、具体的な改善に取り組んでいた。外部の評価を客観的に捉え、前向きに生かそうとしている。 また、今回の自己評価票において、三つのユニットの特徴を的確に捉え、作成されていた。		
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	然るべきメンバー構成で今まで2回開催され、3回目も予定されており、近隣との面識や相互理解も深まっているが、開催頻度が少ないと思われる。	○	多忙の中で大変だと思われるが、利用者が地域に密着して生活が行える貴重な機会である、と捉えることが望まれる。

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	毎月の地域調整会議に参加しているが、ホームができることへの提案、市からの要請等を率直に話し合える活動になっているとは言えない。	○	もう一歩突っ込んだ関係を構築し、共にサービスの質向上に向けて取り組む工夫をお願いしたい。
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	状況報告は、来所・郵送のご家族に対して近況報告・お預かり小遣い金の明細等を工夫して行われているが、ご家族アンケートではその受け止め方にばらつきがある。	○	ホームとしては十分に行われていると思っても、ご家族の受け止め方は色々である。デジカメ等を活用したホーム便りと個人別お便りの複合等、更なる工夫が望まれる。
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	重要事項説明書に苦情やご意見の承り窓口が明記されており、運営推進会議にご家族の参加を呼びかけ、その意見を運営に反映させる努力をしている。		
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	馴染みの職員による支援が受けられるよう職員の定着に留意し、その安定化が図られている。フロアの職員の交流も行われており、変わる場合も利用者にはダメージを与えないよう配慮している。		
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	職員の経験に応じた、法人内のAA・A・B・院内学会等の研修制度が徹底されており、ほぼ強制的に実施されている。資格取得にはそれなりの手当が定められており、職員にインセンティブを与えている。		
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	包括支援センター主催の居宅・GH・CM等の地域調整会議に参加しているが、散発的であり、相互訪問等は実施されていない。	○	利用者のために自らの質向上と共に、地域の同業者とも切磋琢磨し、共に取り組むネットワークの構築等を期待したい。

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 (すでに取り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	契約書や重要事項説明書について丁寧に説明し、ホームについての理解を得られるよう努めている。見学に対応し、入居希望者は1ヶ月を限度に体験入所することも出来る。本人や家族の不安を解消し、安心して納得したうえでの入居契約を心掛けている。利用開始直後の利用者には家族との連携を密にし、徐々に馴染んでい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	利用者が居室にこもりきりにならないよう、職員や他の利用者と一緒に作業や楽しみ事をする時間を持つよう心掛けている。職員は本人や他の入居者の反応から得るものがあり、共に学びあう経験を積み重ねている。		
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	職員は日常生活の関わり合いの中で本人の希望や意向を把握するよう努め、家族や友人からは以前の暮らしぶりなど聞き取り、利用者の思いを尊重したケアに取り組んでいる。月に1度介護相談員が訪問し、利用者との会話から願いや思いを引き出し、利用者本位の生活が出来るよう支援している。		
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	毎日の申し送りやユニットごとのミーティングで、利用者の状況の変化・職員の気づきや家族の意見などを話し合い、介護計画に反映させている。		
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	日常生活での問題点や状況変化を把握し、実情に応じたケアにつながるよう介護計画を見直している。		

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	本部が療養型の病院であり、医療措置が必要となった入居者の受け入れ体制がある。系列のグループホームや老人保健施設への転居案内もできる。		
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	認知症認定医で心のケアの専門医でもあるかかりつけ医に、認知症に関する治療や対処法など適切な指示や助言を受ける体制ができている。散歩がてら徒歩で診察を受けたり往診を受けたり、良好な関係を築いている。		
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	疾患から予測される事態が想定できれば、早い段階から医師の説明を受け、家族の意向を確認しているが、ホームとしての終末期の対応に対する指針やマニュアルは、定められていない。	○	グループホームが、重度化や終末期に対する対応は益々重要になってきており、ホーム又は法人としてその指針やマニュアルを定め、職員が共有化しておく必要があると思われる。
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	利用者の誇りを損なわない言葉かけや対応、記録の保管や守秘義務に関して職員に徹底している。居室は鍵が掛けられる造りになっており、利用者の意思に任されている。		
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	朝食時間に起きられない利用者に対しては、無理に起こすことなく生活に支障が無い程度に待つなど、利用者一人ひとりのペースに合わせた日常生活が出来るよう支援している。それぞれの体調に配慮しながら、その時の利用者の気持ちを尊重して柔軟な対応をしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	週2日の手作りの日には利用者の好みを取り入れ、職員が工夫をした調理をしている。給食日はお弁当を彩りよくお皿に盛り、咀嚼能力に合わせた切り方をして、利用者に合わせて対応をしている。しかし、利用者の会話が少なく、食事を楽しむ雰囲気作りが望まれる。	○	利用者の毎日の楽しみである食事を、力を発揮する場、他の利用者や職員との関係作りの場と考え、利用者と職員が同じ食卓で和気あいあいと会話を楽しむ雰囲気作りをするなど、食を通じた様々な取り組みを期待する。
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	時間帯は決まっているが、希望があれば日曜以外毎日でも入浴できる。職員は利用者の希望や生活習慣・好みの湯温を把握し、それぞれに合わせて対応をしている。仲の良い利用者同士と一緒に入浴するケースもある。		
(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	利用者の希望を聞き持てる力を活かし、掃除や洗濯・食事の片付けなどを自分の役目として行っており、職員は利用者の意思や心身の状態に配慮し無理強いない支援をしている。又、利用者は折り紙や塗り絵・工作・プランターによる野菜作りなどそれぞれの力量に合わせた活動をしている。ボランティアによる懐メロ歌謡教室やレクリエーションを楽しみにしている利用者もいる。		
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	隣接する「三保ふれあい広場」へ毎日交替で散歩に出掛ける他、マックスバリュで日用品の買い物、七夕や地区のお祭りへの参加、花見やドライブなど、利用者の希望や健康状態に配慮しながら外出支援を行っているが、利用者や職員の気分転換にもなる外出の回数を増やす取り組みを期待する。	○	季節の花見やドライブ・外食など、家族の協力を得ながら外出機会を作る、より一層の工夫が望まれる。
(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	職員は居室や玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は原則鍵を掛けない支援をしているが、利用者の気分や状態を察知して安全の為鍵をかける場合もある。		

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)
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回昼夜を想定して避難訓練を実施している。消防署の指示のもと、避難経路や設備・緊急時の行動について確認し、指導項目を改善する努力をしている。地域の協力を得られるよう地域推進会議において依頼する予定でいる。		
(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	毎回の食事量を記録に残し、一人ひとりの食事総摂取量を把握している。10時15時のティータイムや食事時・入浴後など水分摂取に留意している。利用者の健康状態や病状に応じて、食事内容や量を変えケアをしているが、専門的な観点からのチェックがされていない。	○	週5日の給食日には一般成人用の給食から職員なりにカロリーを減らす工夫をしているが、栄養士に専門的なアドバイスをもらい、献立を定期的にチェックしてもらう必要が感じられる。
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	ホームは明るく落ち着いた造りになっており、トイレや浴室など安全に自立した生活が送れるよう配慮されている。居間には職員が工夫した季節を感じさせる飾り付けがされていた。		
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	家族の協力を得て使い慣れた家具や日用品が持ち込まれ、安心してその人らしく生活できるよう取り組んでいる。夜間の居室のテレビの音量などにも留意し、個々の利用者にとって居心地のよい居室になるよう配慮している。		