

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年1月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2278300311
法人名	医療法人社団明徳会
事業所名	グループホーム いつくしみの郷
所在地 (電話番号)	浜松市浜北区平口2406-1 (電話) 053-585-1507

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10月11日

## 【情報提供票より】(平成19年9月27日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年4月1日	
ユニット数	3ユニット	利用定員数計27人
職員数	19人	常勤19人, 非常勤0人, 常勤換算19人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋コンクリート 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)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	400 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
または1日当たり1,500円			

### (4) 利用者の概要(9月27日現在)

利用者人数	27名	男性	2名	女性	25名
要介護1	11名	要介護2	11名		
要介護3	4名	要介護4	1名		
要介護5	0名	11	0名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	協立十全病院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営法人が運営する病院を中心に、老人保健施設、医療専門学校と隣接して開設して、4年目を迎える。連携を図った運営で、医療の支援体制が充実し、利用者及び家族からも信頼を得ている。3ユニットと規模は大きいですが、職員が一丸となって、利用者一人ひとりの生活の充実に向けて、寄り添いながらのさりげない支援に努めている。職員は常に理念の「気持ちの良い生活」を確認し、自らを利用者に置き換えながら、いかに生活の質を向上させるべきかを検討している。時々に応じた課題を職員間で共有し、常に今まで以上のサービス提供を考えているので、今後の取り組みにも期待できる。

## 【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) 定期的に外部評価を受審し、改善と更なる取り組みに繋げようと考えている。ホームと地域との交流について、運営推進会議で自治会長の参画を得て、地域住民との交流に向けて交流を深めるように考えている。
	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) 評価の意義を理解し、全ての職員で取り組んだ。一人ひとりで考えている課題を全体の課題とし、これまでの取り組みを振り返り、今後の取り組みに向けて考える機会と位置付けて建設的に取り組んでいる。
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) 運営推進会議を9月に再開させ、定期的な開催を行うこととしている。利用者の生活の質の向上を図り、利用者本位のサービス提供に向けて、外部からの意見を得ると同時に、連携を図っていくように考えている。今後も、ホーム特性を活かして多機能且つ柔軟なサービス提供に向けて取り組まれることを期待したい。
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) 家族の訪問も多く、気軽に何でも言える雰囲気づくりに心掛けている。利用者及び家族からの意見や要望は、些細な事柄も把握しながら、運営に反映させていくようにしている。また、苦情があった場合にも真摯に受け止め、それを適切に速やかに処理していくシステムが確立している。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) これまでも地域幼稚園との交流を行ってきた。幼稚園行事に招かれたり、ホーム行事に招く関係づくりがされている。地域に住宅が少ないこともあり、地域住民との交流が少ないことをホーム自身も課題としているが、運営推進会議に地域自治会長の参加も得て、今後自治会活動にも積極的に参加していくこととしているので、今後の取り組みに期待したい。

## 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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	地域の中で、利用者一人ひとりがその人らしく安定した生活を送るために、「気持ちの良い生活」を理念としている。利用者が居心地良く生活するために、具体的な小目標を加えていきたいと考えている。		
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	理念の実現を目指して、日々の生活の中で「本人が気持ちが良い生活になっているか」を常に確認するようにしている。職員も利用者に寄り添いながら、どのように感じているかを考え、その実現に向けて取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	近隣の幼稚園からは、運動会や敬老に日行事等に招待されたり、ホーム納涼祭に招待するなどの交流をしている。地域との交流の必要性を認識し、自治会には加入しているが行事や活動への積極的な参加にまでは至っていない。	○	地域との交流や住民との触れ合いは、必要で大切なことと考えているので、今後の取り組みに期待したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	評価の意義を理解し、自己評価を全ての職員で取り組んだ。これまでの取り組みを振り返りながら、今後何が必要で何に取り組むべきかを職員間で共有した。外部評価結果報告を受けて、更に取り組むこととしている。		
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9月に再開させ、2ヶ月ごとに開催することとしている。構成メンバーは、市職員、地域自治会長、家族等であり、ホーム運営状況の報告が中心であったが、今後は利用者へのサービス向上に向けた話し合いも行うようにしている。	○	定期的開催し、必要に応じて構成メンバーを加えて行く等して、有意義な取り組みとなるように期待したい。

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)
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	必要に応じて市と連絡を行う他、運営推進会議でも協力を得ている。また、月に1回程度、市介護相談員を受入れているが、利用者サービスの向上に向けた定期的な話し合いを持つ場の設定にまでは至っていない。	○	保険者である市(職員)に働きかけ、利用者サービスの向上に向けた話し合いを定期的に行えるように期待したい。
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	毎月「おたより」を発行し、日常生活の様子や定期受診報告、金銭管理報告を伝えている。また、必要に応じて電話連絡も行っている。	○	今後も「おたより」以外で、家族に何を連絡するべきか、家族が何を知りたいのかを定期的に検討し、求められる情報提供を行って欲しい。
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	家族の訪問時には、問題や課題等の些細な事柄も含めて把握し、それらを内部で共有し運営に反映させるようにしている。家族が何でも言える雰囲気づくりに努めている。		
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	職員の離職や移動に対する利用者への弊害を理解し、出来る限りそれが起こらないように配慮している。また、全てのユニットの利用者を全ての職員が理解できるように情報の共有に取り組んでいる。		
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	ホーム協会に加入し、研修会時には積極的に受講している。職場内研修(OJT)の充実も図っており、講師役を職員が順番で務める等、お互いに質の向上に努めるように工夫して行っている。		
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	協会加盟のホームとは研修会時に情報交換し合う等して、日常業務の中でも連絡が取り合える関係となっているが、市内の介護サービス事業所間での連絡は必要に応じて行うに留まり、事例研究やケース検討を定期的に行うにまでは至っていない。	○	利用者へのサービス向上と生活の幅の拡充を目指して、市内(地域)介護サービス事業所と定期的に話し合う機会を設けることを期待したい。

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)
<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	利用前の見学や体験利用を行うようにしているが、なかなか利用者申込者本人が来ることが無いことを課題としている。利用開始にあたっては、職員がほぼマンツーマンで利用者に寄り添い、利用者の思いを全て受け止め、様子を確認しながら少しずつサービスを提供していくように努めている。		
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	利用者を人生の先輩と考えながら、必要なサービスをさりげなく行うように心掛け、利用者からも教えを請うたり、学びあったりと一緒に喜び合えるような関係づくりが自然にされている。		
<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	職員は常に利用者が「どういう気持ちでいるか」を考え、利用者の言動や仕草等からその思いを把握するようにしている。また、家族等からも聞取る等、把握した内容は記録し、職員が確認できるようにしている。		
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	利用者や家族の意向を踏まえて、希望や意向を把握し、利用者本位の具体的な介護支援計画を策定している。策定にあたっては、利用者の状況を踏まえた検討を行い、策定後の計画内容も職員が常に確認できるようにしている。		
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	計画期間ごとの見直しを確実に行うようにしている。3ヶ月毎にこれまでの取り組みを評価し、見直すようにしている。また、毎月職員会議を開き、一人ひとりの状況を確認している。状況に変化があれば随時見直しを行うようにしている。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	ホームの特性を活かし、利用者や家族の希望や意向に沿うように配慮している。その時々々に必要なサービスを臨機応変に柔軟に対応するようにしている。		
<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し、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	利用者や家族の希望のもとで、殆どの利用者がホーム協力病院の医師がかかりつけ医となっている。かかりつけ医との連携を図り、毎月受診するようにしてその内容を把握するとともに、受診内容を家族にも報告している。		
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	重度化した場合(24時間の医療が必要になった時)は、ホームでの生活が難しくなるが、出来る限りホームで生活が継続できるように考えている。利用者や家族の意向を確認し、かかりつけ医の意見等も踏まえて対応するように考えている。	○	ターミナルケアの問題は、利用者や家族の思いも様々であるが、出来る限り希望に沿った支援が行えるように定期的にその思いの確認や対応方法を検討されるように期待したい。
<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	利用者一人ひとりの尊厳や人格、プライバシーに配慮した支援を行うように心掛けている。また、羞恥心にも配慮した対応に留意している。個人情報の取扱いについても、その認識を深め、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し、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	利用者の希望を第一に考え、利用者のペースで生活ができるように配慮している。一人ひとりがどのようにしたいかを聞きながら、それに対応するように努力している。		

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>(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	通常の食事は運営法人内の病院で作られ届くが、盛り付けや配膳などの準備は職員と利用者が一緒に行っている。また、週1～2回の昼食は、利用者と献立を一緒に考え、買い物を行い、一緒に調理している。食事時間は、職員も利用者と同じものを一緒に摂っている。食事時間が楽しめるように工夫している。	○	食事時間が楽しめる一時となるように考えているので、利用者と食事作りを行う機会を増やすことが必要なのか否か、利用者がどのように考えるか等を定期的に検討されるように期待したい。
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	利用者の希望により、いつでも入浴できるようにしている。入浴は、毎日午前中から夜間までいつでも行える。入浴も利用者にとって楽しみとなる一時と考え、気持ち良く入浴できるように配慮している。		
<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	利用者一人ひとりの生活歴等を把握し、得意なことや趣味等を継続して行えるように支援し、張り合いのある生活が送れるように支援している。また、ホーム内の役割分担もホームの性格から何かしら担えるようにし、職員と一緒に出来るように支援している。		
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	利用者の希望に応じて散歩等に外出できるように支援している。定期的に出かける買い物や外食を利用者も楽しみにしている。ホームとしても利用者個々の希望に基づいて、外出を行いたいと考えているが、それが困難な場合もあり課題としている。	○	ホームに閉じこもることが無いように、積極的に外出支援を行うように考えているので、利用者の希望により柔軟に対応できるように検討することを期待したい。
<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	日中の施錠は一切行わないようにしている。施錠をすることの利用者への弊害を理解し、利用者の行動を見守るようにしている。外出する際には、交通量の多い道路にも面しているため、職員も同行するようにし、隣接する老人保健施設にも協力を得るようにしている。		
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	老人保健施設と合同で防災訓練を実施している。職員住宅も近隣にあり、災害時には駆けつける体制を整えている。近隣住民の協力が得られるようにも検討しているが、具現化されるにまでは至っていない。	○	あらゆる事態を想定し、近隣住民の協力も仰げるように関係づくりを進めて欲しい。また、隣接する老人保健施設と協働で、どのように対応していくかの定期的な検討に期待したい。

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>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	食事の栄養バランスに留意し、食事の摂取量を毎食毎に個別に記録している。また、出来る限り嗜好にも応えるように努力している。水分摂取も必要量を心掛けて摂れるように声掛けしている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
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	共用空間は換気や音の大きさ等に留意し、快適に過ごせるようにしている。広すぎない共用空間では、利用者と職員が自然に触れ合えるように家庭らしい雰囲気づくりに留意し、壁面や廊下には利用者の習字や塗り絵等の作品を掲示している。居心地良く過ごせるように配慮している。		
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	利用者が使い慣れた家具や装飾品を持ち込み、一人ひとり個性ある居室づくりがされている。また、その人らしく生活できるように支援も行われている。居室の床には、転倒予防のマットが敷かれるなど、安全面での配慮もされている。		