

# 1. 評価報告概要

評価確定日 平成20年3月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2277102642
法人名	有限会社ナチュラルケア浜松
事業所名	グループホーム 高丘
所在地 (電話番号)	浜松市中区高丘北2-17-15 (電話) 053-438-3271

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31日

## 【情報提供票より】(19年10月1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 6月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	3.9人

### (2)建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	木造造り 2階建ての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)	60,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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	300 円	昼食	400 円
	夕食	600 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	8 名	男性	3 名	女性	5 名	
要介護1	1 名	要介護2	1 名			
要介護3	2 名	要介護4	4 名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	84 歳	最低	73 歳	最高	92 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	西遠クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者本位のサービス提供を行うことで、明るく楽しい生活を継続して欲しいとの願いをもって、職員が一丸となって取り組んでいる。利用者にとっての「第2の我が家」を目指したサービスを行うために、利用者一人ひとりが何をしたいのか、何を求めているのかを常に考え、充実した張り合いのある毎日が送れるように支援している。木造造りのホームは開設4年目を迎え、住宅街である地域に溶け込み、地域住民との交流が深まるように開設以降取り組んできた。最近ではアパート等も多く、地域住民との日常的な交流を課題としているが、地域に根付いたホームづくりに今後も期待したい。常にこれまでの取り組みを振り返り、それ以上の取り組みに向けて検討し、実践しているので、今後にも期待できる。

## 【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)
	前回評価で大きな改善課題は無かったが、職員全員で話し合い、検討を深め、それまで以上の取り組みに向けて取り組んできた。利用者本位で運営を検討している様子が良く理解できる。
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)
	評価に対する意義を十分に理解し、職員で話し合う場面を積極的に設け、全員で取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は、9月から定期的開催している。市及び地域包括支援センター職員、自治会代表者及び家族代表者等を交え、運営の透明性とより良いサービス提供に向けて取り組もうとしている。運営推進会議でだされた意見を運営やサービスに反映させていこうとしている。
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)
	家族との連絡や連携を大切に考え、日ごろから何でも話せるような関係づくりに取り組んでいる。些細な事柄への意見にも職員全体で検討し、運営に反映させるようにしている。また、意見や要望なども把握し、それに基づいた運営やサービスに繋げる努力をしている。
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)
重点項目⑥	地域との交流を大切に考え、地域行事に積極的に参加したり、小・中学生の体験学習の受入れを行っている。また、日常生活の中で、散歩や外出の際には、挨拶に行くなど、ホームの理解を深めるように取り組んでいる。近隣にはアパートも多く、日常的な交流については、ホーム自身が課題としているが、今後も継続した取り組みに期待したい。

## 2. 調査報告書

(  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)
<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	利用者にとって第二の我が家となるように、その人らしく日常生活が送れるような理念を具体的に明示している。「尊厳のあるその人らしさの心を養う生活」を目指している。		
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	職員のミーティング時や会議等で、理念を実現するための検討が行われている。職員間でも確認し、利用者本位の生活が送れるように配慮している。		
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	地域行事に積極的に参加し、学生の実習等の受入れを行っている。地域及び近隣住民との交流を深めようと意識しているが、近隣にはアパートが多く、気軽な身近な交流を課題としている。	○	地域との交流や近隣住民との交流を大切に考えており、挨拶等で赴きホーム紹介も行っている。今後も交流が深まるように継続して取組まれるように期待したい。
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	自己及び外部評価を行うにあたっては、勉強会を開催し、職員間で話し合いを行った。これまでの取り組みや支援方法等を振り返る機会として位置付け、自己評価で課題となった点を再度話し合い、運営に反映させるように考えている。		
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	9月に第1回の運営推進会議を開催した。行政や地域包括支援センター職員、自治会代表者や利用者家族に参加を得て、ホームの運営状況を説明し、利用者のサービス向上に向けた意見等を得ている。今後も、定期的開催し、運営に反映させるように考えている。		

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)
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	定期的に介護相談員を受入れ、利用者からの意見を代弁して意見を得たり、要望等を把握している。市(職員)とは運営推進会議の参加を得ているが、必要な連絡をする等に留まっている。	○	市(職員)に働きかけを行い、利用者のサービス向上や地域密着型サービスの充実に向けた話し合いが定期的に行われるような働きかけに期待したい。
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	家族の訪問時には利用者の健康状況や生活の様子、金銭出納状況等を伝えている。訪問の少ない家族には電話で連絡するなどしている。	○	ホーム行事や生活の様子を伝えるために、定期的に「ホームだより」を発行することを検討しているので、その取り組みに期待したい。
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	家族が何でも気軽にホームに対して意見が言えるような雰囲気づくりに留意し、ホーム職員もそれを真摯に受け止めるように心掛けている。だされた意見等はホーム内で検討し、運営やサービス提供に活かすように心掛けている。また、苦情等を外部に伝えられるように連絡先等を明示している。		
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	職員の離職や移動による利用者への弊害を理解し、できる限りそれが起こらないように留意している。法人で複数のホームを運営しているため、定期的な移動もあるが、利用者に与えるダメージを最小限に抑えるように留意し、移動後も交流が続くように配慮している。		
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	月に一度はホーム内で勉強会を行い、定期的な法人内研修も行われている。職員の質の向上には、意欲を持っていて、外部研修にも積極的に受講するようにしている。受講後は、その内容の共有に努めている。		
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	近隣にあるホームとの交流を行ったり、県ホーム連絡協議会に参加したりとネットワークづくりと時々の情報交換を行っている。	○	地域内の介護サービス事業所との交流や勉強会の開催等が行えるよう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>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	利用者及び家族が求めるサービス提供を行うように努め、どのようなサービスを受けたいか等を十分に話し合い、顔なじみの信頼関係を作りながらのサービス提供を行っている。提供方法についてもその時々で話し合い、利用者の様子を踏まえて少しずつ行っている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	1ユニットであり、利用者と職員は家族のように生活をしている。職員は利用者の意向や要望を踏まえながらも、共に過ごす時間を大切にしながらお互いに喜び合える関係をつくっている。		
<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	利用者の思いや意向を日常生活やこれまでの生活歴の中から把握するように努めている。また、家族からも聞き取り、利用者の充実した生活に繋げようと考えている。		
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	利用者本位のサービス提供を行えるように、利用者及び家族からの意向を把握したうえで、職員間で話し合いを重ねて計画策定を行っている。策定後は、利用者及び家族に説明し、同意を得るとともに、職員は常々確認を行うようにしている。		
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	一人ひとりの計画に目標を定め、3ヶ月に一度は見直しを行い、内容を確認している。利用者の様子や職員からの気付き等をもとにした考えを計画に反映させるようにしている。また、利用者の状況に変化があった場合には随時見直しを行っている。		

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	ホームの多機能性を鑑み、利用者や家族の意向に対応できるように柔軟に対応している。通院や美容院等への同行を行ったり、その時々々の要望にはできる限り対応できるように取り組んでいる。		
<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、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するかかりつけ医への受診支援を行うとともに、受診結果等を把握できる体制が確立している。また、ホーム協力医による相談や受診、往診にも気軽に応じてもらえる関係を構築している。		
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	利用者や家族の意向を踏まえて、利用者が望む終末期を送れるように定期的に確認をしている。かかりつけ医や法人内の看護師の意見を聞いて、段階的なターミナルケアの実践にも取り組んでいる。		
<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	プライバシーに関する理解を深め、利用者に対する節度ある接し方を心掛けている。サービス提供方法にも利用者の尊厳を損ねることが無いように確認し合うようにしている。職員の採用時にはプライバシー保護に関する研修会を実施する他、利用者が他の利用者の居室に入ってトラブルにならないようにも留意している。		
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	利用者本位の充実した生活を送れるように、利用者のペースを最大限尊重した生活支援を行っている。利用者が何をしたいのかを日々確認し、それが実現するように配慮している。		

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>(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	利用者の好みの献立を取り入れながら、食事の準備や盛り付け、片付け等を利用者とともにやっている。日中は、1階のデイサービスと一緒に作られているが、準備や片付けを一緒に行い、職員も同じ物を利用者と一緒に摂り、楽しい時間となるように工夫している。		
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	利用者の意向に応じていつでも入浴ができるように配慮している。また、デイサービスで使用している浴室や機械浴等も柔軟に活用している。		
<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	一人ひとりの生活歴を把握し、充実した生活に向けて楽しみごとや趣味活動への支援を行っている。ホーム内の役割も自然に担われ、無理せず楽しく行うことで、張り合いのある生活にも繋がられている。		
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	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っている。ホーム前には、散歩道もあるため、利用者は自由に散策をしている。単調にならないように、買い物に行ったり、外食に出かけたりと関心がもたれるような外出も行うように心掛けている。		
<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	施錠することでの利用者への弊害を十分理解し、夜間以外は一切施錠を行っていない。利用者への行動を制限することは一切無く、自由な活動を見守るようにしている。		
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	地元消防の協力を得て、定期的な通報、初期消火、避難訓練を行っている。また、あらゆる事態を想定し、近隣住民の協力も仰げるような関係づくりも進められている。		

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 (すでに取り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	事務員が栄養士であり、策定した献立のカロリー計算がされる等、バランスの取れた食事を提供するようにしている。水分摂取にも留意し、それぞれの摂取状況を記録している。		
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	ホームは全体的に落ち着いた造りであり、所々に椅子やソファが置かれ、居心地良い共有空間となっている。食堂や居間等も利用者がのんびりくつろげるように工夫している。		
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	居室の造りは工夫され、入口を開けたときに直接中が見えないようになっている。利用者ごと、思い思いの品物や使い慣れた家具や調度品を持ち込み、個性ある居室となっている。		