

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 6月 5日

【評価実施概要】

事業所番号	2275500664
法人名	有限会社 ホスピタルサービス
事業所名	グループホーム 相良の家
所在地 (電話番号)	〒421-0533 静岡県牧之原市新庄1792-1 0548-58-2100
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20年3月8日

【情報提供票より】(平成20年2月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年8月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	20 人	常勤 18 人, 非常勤 2 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	9,000 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	有/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 1,000 円		

(4) 利用者の概要(平成20年2月15日現在)

利用者人数	27 名	男性 6 名	女性 21 名
要介護1	9 名	要介護2	7 名
要介護3	6 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	1 名
年齢	平均 82.5 歳	最低 67 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	座光寺医院 水野歯科
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前回に続き2度目の訪問調査であった。利用者、職員共に一年後に再びお目にかかれるのは本当に嬉しいことである。援助ではなく支援するという姿勢で利用者の自立を支えており、「ゆったりと楽しく自由にありのまま 仲間と一緒に暮らす」の理念どおりの自由で楽しい暮らしが展開していた。管理者の変更もあったが若い管理者をベテラン職員が引き立てて円滑な運営に協働している。家族アンケートの回収率も高く、協力的であることが伺え、「明るい雰囲気では対応が職員によく共有されている」等感謝の言葉が多く見られた。昨年、朗々と歌ってくださった利用者の歌を今年も聞くことが出来、「今度来たときはマッサージをしてやる」との約束もいただけた。

【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>前回外部評価後、改善策を話し合い改善計画書を作成してホーム全体で取り組んだ。緊急時の対応や法人本部の研修システムの利用等により改善された項目も多いが、管理者の交代もあり介護計画の見直し等は今後の課題となった。</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、全員に配布して記入してもらった・合間に話し合っ意見の聞いたり、自らの目で見たことを記述した・会議の際に職員と話し合った等各ユニットごとに取り組んでいる。これらの取り組みにより、グループホームが求められているものが良く分かったとの職員の声があった。</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>運営推進会議は概ね2か月に1回開催されている。市職員、区長、家族代表、管理者をメンバーとして、防災訓練・外部評価・ホーム行事等々について話し合いホームへの理解を深めたり、地域の情報もいただき利用者との地域の交流に役立てている。今後は災害時の地域住民への協力依頼や女性の会・子供会との交流、またホームからのキャラバンメイトの活動等が予定されている。</p>
	<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>毎年家族交流会として食事会を開催しており一家族から2~3名が出席して利用者・家族・職員が親しく話し合える機会となっている。家族への連絡はその都度電話等で伝えている。ホーム便りは現在中断されているが、利用者の様子を写真に収め掲示、したり個人のアルバムに整理して家族に見ていただいている。家族からの意見や要望は職員で話し合っ改善・報告している。</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>地元の職員が多く、地域情報が入りやすいことに加え区長や民生委員が定期的に訪問して地域の行事を案内してくれており、祭りや運動会等に利用者は希望により参加している。みかんや野菜等お裾分けをいただいたり、ホームに飾る作品やお手玉を届けていただいたり、家族のゆかりの方が尋ねてくれたりと地域の方々とは様々な交流を持っている。</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	「ゆったりと楽しく自由にありのまま 仲間と一緒に暮らす」をホームの理念として掲げ、利用者がホームや地域の中でゆっくりと自分らしい暮らしが出来るよう支援している。		
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	理念はホーム内の見やすい場所に複数箇所掲示し、またリーダー等が会議で理念について話して共有を図っている。		
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	地元の職員が多く、地域情報が入りやすいことに加え、区長や民生委員が定期的に訪問して地域の行事などを案内してくれるので利用者は希望により自由に参加している。みかんや野菜等近所の方から度々お裾分けをいただいている。		
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	前回外部評価後改善策を話し合いホーム全体で取り組んでおり、緊急時の対応や法人本部のバックアップによる研修システムの利用等改善された項目も見られたが、管理者の交代もあり今後に残された課題も多い。		
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	運営推進会議は概ね2カ月に1回開催されている。市職員、区長、家族代表、管理者をメンバーとして、防災訓練・外部評価・ホーム行事等々について話し合いホームへの理解を深めたり、地域の情報もいただき利用者と地域の交流に役立っている。	○	出席者が固定されがちであるが、開催の曜日や時間を時には変更して満遍なく家族が出席できるような工夫も願いたい。

静岡県 グループホーム相良の家

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	利用者の生活に関する相談や書類の提出時に情報交換をしている。報告書の提出時に市の担当者からホームの取組みに対してねぎらいの言葉を戴いた。		
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	毎年家族交流会として食事会を開催しており一家族から2～3名が出席している。連絡事項はその都度電話等で伝えている。ホーム便りは中断されているが、利用者の様子を写真に収め掲示したり個人のアルバムに整理してあり、家族が訪問時に見ていただいている。	○	家族への日々の様子の情報提供として書面に残るものが見当たらないことから「ホーム便り」等定期的な情報発信をお願いしたい。
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	地域運営推進会議や交流会の席を利用して、また家族訪問の折に出来るだけ会話をし要望や意見を聞きだすよう努めている。結果、遠慮がちであったが言ってくれるようになってきた。出された意見や要望は会議で話し合って改善している。		
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	管理者の交代があったが、若い管理者をベテラン職員がバックアップして円滑な運営に務めている。職員の離職や異動はできるだけ抑えている。新入職員には日勤帯の介護のみに専念して利用者に関わり、早く馴染め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	入社時及び年2回法人の研修受講の機会がある。また、レポート提出に研修補助が法人から出ており職員の自己啓発を促している。外部研修の案内は掲示して希望者は申し込んでいるが人数制限にかかってしまうこともある。	○	職員の質の向上と仕事の張り合いを持つ為にも学ぶ機会の確保は重要である。内部勉強会も含め、計画的な研修の実施が望まれる。
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	系列グループホームの館長会議として管理者が集い情報交換をする機会はあるが、ホームとして職員レベルでの他事業所との交流は持っていない。	○	自身の介護技術の確認や、新たな気づき等同業者との交流により学ぶことは多い。地域の同業者、法人グループホームと交流の機会を作り、サービスの向上を目指すことを期待したい。

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)
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	利用希望者には必ず施設見学をしてホームの雰囲気を感じ取っていただいている。慣れるまでは個人対応で他の利用者とのコミュニケーションを取り、仲間作りができるよう支援している。		
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	この項目については、3ユニットそれぞれが思いを自己評価に記述しており、その表現はホームの持つ温かな支えあいの関係を十分窺うことができる。		
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	職員は利用者と共に過ごす時間が多いほど思いが理解できると考え、日々の生活の中からできるだけ汲み取って利用者の希望が実現できるよう取り組んでいる。利用者と共に記憶をたどって昔住んでいた家を訪ねたり、馴染みの店での買い物も支援している。		
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	利用者の日々の変化は介護記録や申し送りで職員が共有しており、随時どのようなケアが必要なのか話し合っている。ケアプラン会議で記録や職員の意見を基に協議し、個々に相応しい介護計画を作成している。		
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	3ヶ月ごとにモニタリングを行って、6ヶ月ごとにケアプランを作成、状態に変化があったときにはその都度見直しを行っている。	○	きめ細かな介護を特徴とするグループホームにおいては3ヶ月毎の介護計画の見直しが望まれる。介護計画書等に記入者名の記入漏れや捺印の無いものが見られたので留意願いたい。

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)
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	利用者、家族の状況を考慮し、かかりつけ医への受診介助、家族の宿泊や食事にも対応している。		
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	入所時に、利用者、家族等に通う病院を選んでもらい、通いなれた病院との関係を大切にしている。協力病院は緊急時には往診にも対応している。准看護師の職員がおり、相談ができることも心強い。		
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	看取りを行った実績がある。利用者や家族の希望は聞いて方針の共有は出来ているが、早い段階での話し合いや具体的な体制作りなど検討の余地がある。	○	看取りに関する指針の文書化や全職員が終末期に対応出来る技術習得等が望まれる。
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	利用者の要望を否定したり、言葉の拘束等利用者の誇りを傷つけるような対応についてミーティングで話し合っており、そのような場面ではお互いに注意を促している。		
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	一日の流れはあるが、ゆったりとその人らしい暮らしができるよう支援している。買い物や散歩、ドライブ等できるだけ利用者の希望に沿えるよう配慮している。ユニットによっては利用者の状態を見ながら夕食のみを給食にする等、利用者本位の支援を第一に考えて柔軟に対応している。		

静岡県 グループホーム相良の家

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	職員は利用者の好みや体調を配慮しながら、ホームで作った野菜や保存食を利用した食事作りをしている。利用者は無理のないよう食事の支度、片付け等一緒に行っている。また月に一度は外食の機会を作っており、その折にはレストランの協力もあり特別な演出の中で楽しい時間を過ごすこともある。		
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	週5日の入浴日の中で入浴していただいている。勤務ローテーションの関係で入浴時間は限られているが利用者がゆったり気持ちよく入浴できるよう取り組んでいる。		
(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	料理の手伝い、片づけなど利用者は出来ることを手伝っており、家事を得意な利用者が張り切っている姿が見られた。折り紙、塗り絵、歌、散歩など、利用者が、それぞれ好きな物を楽しんでおり、新聞紙製のゴミ入れを沢山作っている利用者からは作り方を丁寧に教えていただいた。		
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	日常的な散歩や買い物、また外食やカラオケに行ったり、ドライブがてら海を見に行ったり、昔の馴染みの場所へ行ったりと希望にそって外出できるよう支援している。		
(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	鍵をかけないように取り組んでいるが、業務の人員体制や利用者の状況により安全の為に鍵をかけている。		
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	消防署の協力により防災訓練は年2回行っており、避難場所の確認、避難方法や誘導の指導を受けているが、地域住民に対する協力への働きかけは出来ない。職員連絡網を使った呼集訓練は毎月行われ、AEDの講習も受けて緊急時にも対応できるよう取り組んでいる。	○	運営推進会議などを利用し、地域住民の協力を得られるような取り組みをお願いしたい。

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	栄養バランスは委託業者の栄養士がカロリー等を出している。その人に合った食事形態、量を把握して高齢者に相応しい献立で供されている。喫食量は記録されており、水分も出来るだけ摂取を図っているが記録はされていない。	○	栄養や水分摂取の重要性から水分摂取量についても記録に残すことが望まれる。
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	玄関、共有スペースなどには草花が置かれており、ホール内の壁には、幼稚園児と一緒に笑顔の写真が掲示されていた。ぬり絵、きり絵、折り紙等利用者の作品も貼られ、日当たりの良い明るい室内で、なごやかに過ごされていた。		
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	利用者は、長年使い慣れた物の中で、落ち着いて過ごしていた。居室には家族の写真やマスコットなどが飾られて、毛糸や作りためたゴミ入れなどご本人にとって大事なものをしまっている居室もあった。寝台はベッド、布団、利用者の必要に合わせ調えられている。		