

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 8月23日

【評価実施概要】

| | |
|---------------|---------------------------------------|
| 事業所番号 | 2277102048 |
| 法人名 | 都メデイカル有限会社 |
| 事業所名 | グループホーム言の葉の家 |
| 所在地 (電話番号) | 〒431-3104 浜松市貴平町571-1 053-431-6931 |

| | |
|-------|-------------------|
| 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6月11日 |

【情報提供票より】(平成20年5月19日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|------------|--------|------------------------|
| 開設年月日 | 平成16年3月15日 | | |
| ユニット数 | 2 ユニット | 利用定員数計 | 18 人 |
| 職員数 | 19 人 | 常勤 | 10 人, 非常勤 9人, 常勤換算 12人 |

(2) 建物概要

| | | |
|------|-------|------|
| 建物形態 | 単独 | 新築 |
| 建物構造 | 木造 | 造り |
| | 1階建ての | 1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) | 45,000 円 | その他の経費(月額) | 高熱水費 10,000 円 | |
| 敷金 | 無 | | | |
| 保証金の有無 (入居一時金含む) | 有(200,000円) 無 | 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 | | 1500 円 | |

(4) 利用者の概要(平成20年5月19日現在)

| | | | | | |
|-------|-----------|------|------|----|-------|
| 利用者人数 | 17 名 | 男性 | 5 名 | 女性 | 12 名 |
| 要介護1 | 4 名 | 要介護2 | 5 名 | | |
| 要介護3 | 4 名 | 要介護4 | 3 名 | | |
| 要介護5 | 名 | 要支援2 | 1 名 | | |
| 年齢 | 平均 85.1 歳 | 最低 | 76 歳 | 最高 | 100 歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|--------|
| 協力医療機関名 | しのはら医院 |
|---------|--------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路から少し入り、周囲を田んぼに囲まれて立つホームである。「その人が地域の中で、自分らしく生きていけるように、私達は支援します」の理念のままに利用者には地域が多く家族や自治会役員が協力的であることから地域情報が得やすく、田んぼや事業所に囲まれながらも地域と繋がっている安心が感じられる。管理者の交替もあったが、現管理者は家族や職員の信望も厚く、ホーム全体が和やかであった。「利用者一人ひとりの思いを大切に、のんびり楽しく、自分自身が入りたいと思えるホームにしたい」と職員は異口同音に話していた。従来から持つ家庭的な雰囲気に管理者の温かい持ち味が加わって更に利用者・家族から喜ばれるホーム運営が期待できる。

【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) |
| | 食事を楽しむことのできる支援 継続的な研修の受講 家族への日常の様子に関する情報提供等前回評価では改善項目が指摘されたが、管理者は着任間もないことから白紙の状態から職員と共にホームを作り上げる機会にしたいとのことであった。 |
| 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) |
| | 管理者は評価調査の意義を良く理解し、評価結果は全職員で話し合い改善に取り組む姿勢である。今回自己評価は各ユニットで話し合ったものを管理者が纏めている。 |
| 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) |
| | 利用者、利用者の家族、地域の方、自治会長、民生委員、市役所職員 地域包括支援センター職員、管理者 介護支援専門員 計画作成担当者等をメンバーとして、現管理者着任から2ヶ月毎に開催しており、今後も会議の重要性を理解しサービスの向上に資するため2ヶ月に1度の開催を予定している。利用者の医療支援等ホームの現状について説明したり、幼稚園の納涼祭や御岳神社のお祭りへの参加を地域委員が取り持ってくれるなど建設的な話し合いがされ利用者の暮らしに活かしている。 |
| 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) |
| | 家族アンケートでは殆どの家族から良く報告してくれるとの回答が寄せられていたが受審結果の報告や訪問できない家族への細やかな部分での報告を求める声も聞かれた。家族訪問時や運営推進会議での家族の意見や希望には善処しているが、家族には遠慮もあって言い出せないこともある。家族からの苦情や意見こそがホーム改善の源であることを家族に理解していただいて意見を吸い上げるための工夫や配慮が望まれる。 |
| 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) |
| | ホーム周辺は田んぼや事業所が多く日常的に近隣の方が訪れることはないが、利用者には地域の方が多く自治会長が協力的なことから近隣の情報が得やすく、地域のお祭り等希望する利用者は参加している。また中学生の体験学習の受け入れにより孫世代の子供たちと楽しい交流をしている。 |

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 | ホームの理念を「その人が地域の中で、自分らしく生きていけるように、私達は支援します」とし、地域密着型サービスとしてのグループホームに相応しい理念となっている。 | | |
| 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 | ホーム内に理念を掲示して意識づけを図っている。管理者は各ユニット計画作成担当者と理念について話し合い、実践に向けて取り組んでいる。 | ○ | 理念はホームの方針の柱となるものである。職員一人ひとりの業務の振り返りの基点として常に意識されるよう取り組みを期待したい。 |
| 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 | ホーム周辺は田んぼや事業所が多く日常的に近隣の方が訪れることはないが利用者に地域の方が多いことと自治会長が協力的なことから近隣の情報が得やすく、地域のお祭り等希望する利用者は参加している。また中学生の体験学習の受け入れにより孫世代の子供たちと楽しい交流をしている。 | | |
| 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 | 管理者は評価調査の意義を良く理解し、評価結果は全職員で話し合い改善に取り組む姿勢である。今回3回目の評価調査であるが、管理者は着任間もないことから白紙の状態から職員と共にホームを作り上げる機会にしたいとのことであった。 | | |
| 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 | 現管理者着任から2ヶ月毎に開催しており今後も会議の重要性を理解し、サービスの向上に資するため2ヶ月に1度の開催を予定している。利用者の医療支援等ホームの現状について理解していただいたり、幼稚園の納涼祭や御岳神社のお祭りへの参加を地域委員が取り持ってくれるなど建設的な話し合いがされ利用者の暮らしに活かしている。 | | |

| 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) |
|-----------------|----|--|--|----------|---|
| 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 | 介護保険認定更新や後見人についての相談等区や地域包括支援センターとは密接に関わっている。特に地域包括支援センターは協力を惜しまず、9月に予定しているキャラバンメイトの活動も相談に乗っていただいている。 | | |
| 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合わせた報告をしている | 家族の訪問は多く、毎日あるいは隔日に訪れる家族もありその折には利用者の様子を報告しており、家族アンケートでは殆どの家族から良く報告してくれるとの回答が寄せられていたが、細やかな部分での報告を求める声も聞かれた。 | ○ | 受審結果の報告や訪問できない家族への報告等にひと工夫が求められる。家族を預ける不安を解消し暮らしぶりを解って頂くためにホーム便りの発行等定期的且つ細やかな情報提供をお願いしたい。 |
| 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 | 利用契約時に苦情や意見の受付に関する説明を行っている。家族訪問時や運営推進会議で家族から出された意見や希望には対処しているが、家族には遠慮があってなかなか言い出せないこともある。 | ○ | 家族からの苦情や意見はホーム改善の源であることを家族に理解していただき、意見を吸い上げるための工夫や配慮が望まれる。 |
| 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 | 職場の雰囲気が良いことを多くの職員から聞き取ることが出来、ホーム運営が順調であることが職員の定着率に繋がっていると思われる。退職した職員がアルバイトとして継続して勤務に就く等、職員にとっても居心地の良いホームであることが窺がえた。 | | |
| 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 | 法人が必須としている採用時の研修や年2回のサポート研修を受けており、研修レポート提出による研修費補助の制度もあり、職員の学習意欲を触発しており、また認知症サポーター研修等外部研修の受講も促している。看護師職員による感染症等内部勉強会も開かれている。 | ○ | 管理者はサービスの質の向上を図るため、コミュニケーションの取り方等内部勉強会の必要を感じており、それを含め今後定期的な勉強会が開催されることを期待したい。 |
| 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 | 管理者は地域のグループホーム協議会に参加して情報交換をしている。系列のグループホームが近くに在り、利用者を伴って相互に往き来し、職員が他ホームを見る機会となっている。 | ○ | 合同の勉強会や交換研修等積極的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 | 細やかな情報収集により、これまでの暮らしができるだけ継続できるよう取り組んでいる。また利用希望者は10日間ぐらいい昼間に遊びに来て徐々に馴染んでいただくようなおためし利用にも対応している。 | | |
| 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 | 日々共に暮らしている中で利用者同士あるいは利用者と職員が相互に助け合っている。梅干の作り方や昔の暮らしの知恵等利用者に教えていただいている。100歳を越えてなお元気な利用者がホームで暮らしていることを職員は誇りに思っている。 | | |
| 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 | できるだけ本人や家族から情報を収集して意向の把握に努めている。職員は利用者の得意なこと関心を持っていることについて把握しており、一人ひとりの持つ思いや特徴について説明していただいた。 | | |
| 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 | 毎日ミニカンファレンスを行っており、介護詳細記録や申し送りノートを含め全職員で情報を共有している。家族からのリハビリや状態に関する要望や意見を加味して、利用者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 | 利用者の状態すべてを洗いなおすアセスメントを3ヵ月に1回行っている。介護計画は基本的に1年に1回、状態変化が見られた場合には随時の見直しを行なっている。 | ○ | アセスメントを介護計画の見直しにまでつなげて、グループホームならではの細やかな対応とされたい。管理者は週に1回介護計画の日を設けたいとのことから実現が期待できる。 |

| 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 | 利用者の要望に応じて外泊や家族との外出、外食に出かけられるよう支援している。家族に代わって受診の付き添いも行なっている。 | | |
| 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 | 利用者のかかりつけ医での受診やホーム協力医の受診等本人及び家族の希望する医療が受けられるよう支援している。協力医による往診もある。介護詳細記録には受診記録を残している。 | | |
| 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 | ホームではこれまで看取りに携わることはなかったが、今後避けて通ることの出来ない問題として、看取りに関する市主催の講習に職員数名が受講の予定である。 | ○ | 本人や家族の終末期に対する希望を確認し、ホームで対応できること・出来ないことの説明や家族の協力体制の確認等医師を交えてよく話し合い、全員で方針を共有することが望まれる。 |
| 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 | 利用者への接し方や言葉かけに気になることはなかった。食べこぼしの処理やトイレなどさりげない対応をしている。 | | |
| 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 | 管理者や職員は、利用者に自由にのんびり生活して頂き、好きなことを強制しないでやっていただいている。外のベンチでたばこを吸う人、晩酌を楽しむ人、畑で野菜作りをしたり、利用者同士で花札を楽しむなど、日々のその人らしい暮らしを支援している。 | | |

| 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 | 土・日曜日及び朝食はホームで調理した食事が供されているがそれ以外は給食を利用している。ホームで調理した食事は利用者にも好評である。食後の片付けにできる利用者は食器拭き等参加していた。 | ○ | 介護が手薄になることを懸念して給食を利用しているが、家事はベテランの職員も多く、手作り食について不安は感じられない。手作り食にすることのメリット・デメリットを話し合っただくことをお願いしたい。 |
| 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 | 週に2回は入浴できるようにしているが希望により毎日の入浴も可能である。夏場はシャワー浴等時節に応じて支援している。自立度の高い利用者は自分で入浴しており、男性職員による同性介助も可能でゆったり入浴していただいている。 | | |
| (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 | 日めくりカレンダーをめくって、カーテンを開けることを日課としている利用者、おしゃれで毎日お化粧をしている利用者、散歩や畑仕事を楽しみにしている利用者等生活歴や持てる力を活かした張り合いのある日々を過ごせるように支援している。100歳を迎えた利用者は家族も共にホームでお祝いをした。 | | |
| 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 | 殆どの利用者は外出が好きなので出来るだけホーム周辺を歩くよう支援しており、近所のJAでの買物や系列ホームにオカリナの演奏等を楽しみに行くこともある。玄関の脇にベンチがあり散歩に行けない利用者は田んぼを眺めながら外気浴を楽しんでいる。家族の協力を得てフラワーパークへのバス旅行や季節の花見に出かけている。 | | |
| (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 | 毎日散歩に出る利用者があり、また、畑の様子を見たり、喫煙の為に外のベンチまで出たりと頻繁に玄関を出入りしている。玄関の戸には優しい音色の鈴を設置し、職員の見守りにより鍵をかけないよう努めている。 | | |
| 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 | ホーム間近に消防署があり、年2回の防災訓練には協力をお願いしている。台所はIHヒーターを使用しており、ホーム独自で火災報知機の訓練も行い安全に配慮している。職員は消防署のAEDの講習も受けている。 | | |

| 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) |
|----------------------------|----|---|--|----------|---|
| (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 | チェック表に食事の摂取割合は記録されている。水分摂取量は大まかでも把握できている。陽気が暑くなってきたのでお茶やスポーツ飲料等の入ったペットボトルを個人用に部屋でも飲めるように用意している。利用者の状態によりトロミ食等対応されていた。 | | |
| 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 | 玄関前にベンチが置いてあり、利用者同士や近所の方が気軽に立ち寄り談笑するスペースとなっている。居間にはソファが置かれ、生花も飾られていた。壁には花見や行事の写真や利用者の習字や貼り絵など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 | 利用者は使い慣れたタンスやテレビを持ち込み、家族の写真やマスコットなどを飾って心地良い部屋作りがされていた。いつでも部屋で楽しめるようにコーヒーセットが置いてある部屋も見られた。3月に100歳を迎えた利用者が市からの表彰状を大切に部屋にしまわれていた。 | ○ | アンケートの中に手すりを要望する声が複数見られたことから利用者の自立と安全の為に利用者や家族と話し合っって方策を講じていただくよう期待したい。 |