

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 9月 26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 3563-74 (054-336-8888)
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8月2日

【情報提供票より】(平成20年7月15日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 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	19 人	常勤 15 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 12.6	

(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階部分)	
	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)		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20年8月2日現在)

利用者人数	27 名	男性	6 名	女性	21 名
要介護1	6 名	要介護2	2 名		
要介護3	14 名	要介護4	2 名		
要介護5	3 名	要支援2	2 名		
年齢	平均 78.4 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
---------	------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

隣接して自然溢れた公園があり、外気浴や散歩を日常的に取り入れることや地域の方との交流が出来るなど、最適な環境にあるグループホームである。開設5年を迎えるところであるが、管理者、ユニット長達からは、利用者一人ひとりのいろいろな状況に対応する中で各ユニットごと責任を持ち切磋琢磨して歩んできた実態が感じられる。また今回は職員全員が意識向上を目指して自己評価に参加しており前向きな姿勢も窺えた。今後は地域密着型サービスとしての役割を目指した理念も取り入れ、地域との関係強化、住みなれた地域での安心した暮らしを支えるグループホームとして更なる努力を期待したい。

【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)
	理念には地域密着型サービスとしての役割は加えられていないが、すでに地域住民とのふれあいや前向きな関係を目指した生活に徐々に取り組んでいる。また運営推進会議も定期的実施されるようになっている。今後はこれを機会に地域の現状にあった理念を検討し加えられることを望みたい。
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)
	前回の外部評価の改善事項を真摯に受け止め、職員全員が自己評価にとりくみユニット長がそれぞれに纏めるなど、外部評価を前向きに捉えている。職員一人ひとりが、高い意識を持つことを目指して丁寧に自己評価しており、ユニットごとに抱える問題の違いも表れている。
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)
	前回の改善事項であった、運営推進会議は、3ヶ月に1度開催されるようになり、自治会長、民生委員、市職員、家族などが出席して、近況報告・意見交換などが行われている。地域密着型サービスとして地域との連携は、これから益々重要となってくるので、最も身近な近隣の方、自治会の方、そして、家族等の出席については特に配慮され協力体制が取れる関係作りが望まれる。
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)
	利用者の暮らしぶりについては、面会時、電話、手紙などで伝える努力をしている。重要事項説明書に苦情窓口を明記すると共に、玄関にも意見箱を置き、外部評価アンケートなどもあわせ家族の意見や苦情などに対応し、検討、改善に取り組んでいる。
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)
	日常的に、天気の良い日には、隣の公園に出かけ、隣近所の方々と挨拶や会話を交わしている。また、地域の夏祭りへの参加や桜の花見、敬老会などの行事を通して交流を図っている。今後は自治会との連携を取り、地域防災訓練などにも参加できるよう検討されたい。

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	理念として「ゆっくり」「一緒に」「楽しく」暮らせる、高齢者の為の「第二の住まい」づくりを掲げている。地域密着型サービスとしての役割や関連強化などについては、理念の中には位置づけていない。	○	すでに地域との自然なふれあいや前向きな関係を目指されているが、地域密着型サービスとして何が大切かを考え現状にあった理念を加えられることが望まれる。
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	理念は各ユニット事務室に掲示されており、管理者、職員は実践に向け取り組んでいる。		
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	日課として、天気の良い日は、公園の散歩に出かけ、隣近所の方々との挨拶や会話を交わしている。また、地域の夏祭りへの参加や、桜の花見、敬老会などの行事を通して交流を図っている。		
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	昨年の改善事項を真摯に受け止め、ユニットごと、職員全員が自己評価に取り組むなど、外部評価を前向きに捉えている。職員一人ひとりが、高い意識を持つことを目指して丁寧に自己評価しており、ユニットごとに抱える問題の違いも表れている。		
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	外部評価の改善事項でもあった運営推進会議は、3ヶ月に1度開催されるようになり、自治会長、民生委員、市職員等が出席して近況報告、意見交換などが行われている。身近な自治会、近隣の方、家族などの出席が少ない。	○	地域密着型サービスとして、地域との連携はこれから益々重要となってくる。その意味からも、最も身近な近隣の方、自治会の方、そして家族などの出席については、特に配慮されるよう望みたい。

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)
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	市担当者とは密に連絡をとっており、運営推進会議にも出席してもらえるようになった。介護相談員も派遣してもらいサービスの質の向上に役立てている。		
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あわせた報告をしている	毎月、請求書とあわせて預かり金の明細書を送っている。家族の来訪時には声をかけ、利用者の暮らしぶりや健康状態を報告している。利用者の状況に何らかの変化や問題が起きた場合には電話で伝えたり、面会が疎遠になっている家族には、手紙と共に利用者の写真を送るなど暮らしぶりを知らせている。		
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	玄関に意見箱を設置すると共に重要事項説明書にも苦情窓口を明記している。外部評価アンケートなどもあわせ、検討、改善に取り組んでいる。		
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	管理者は利用者との馴染みの関係が大事なことで認識しており、各フロアー職員をできるだけ固定化している。、他のフロアーとの交流も散歩などを通じて日常的に行われ馴染みの関係があり、利用者にとって不安な気持ちが起こら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	法人内研修が年間を通じて計画的に実施されている。入社時の一般研修をはじめ、定期的にビデオと資料を使つての研修も行われており、レポートの提出が義務付けられている。その他にも研修を受ける機会や教育補助費の支給もあり、職員の仕事への意欲につながっている。		
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	市内法人系列のグループホーム管理者の運営推進会議が月数回実施されており、交流している。また、介護相談員の集いやケアマネ会議などの勉強会にも積極的に参加しサービスの向上を図っている。その他利用者を通じての他施設職員との連携、交流の機会を見つけるなど意識して取り組んでいる。		

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)
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	利用者と家族双方が理解し納得してもらえることを基本に、事前に見学、面会を行っている。特に利用者本人の思いに寄り添い、過去の苦い事例を踏まえながら前向きに取り組んでいる。		
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	職員と利用者は支援する側・される側という立場ではなく、第2の家族として共同生活をするを基本としている。職員は利用者と共に過ごす中で利用者から学んだり、利用者の喜ぶことを考えたりと工夫し共に生活することに努力している。		
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	日常の生活している状態を見て、言葉や表情から一人ひとりの好みや希望、思いを聞きとめている。家族から聞いた話や生活歴から把握して、本人の視点に立って話し合い相談しながら対応している。		
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	職員は利用者の日々の状態の変化や職員の気づきを連絡帳に記載し情報を共有している。介護計画は、それを基に本人が望むことや支援のあり方について職員全体で話し合い、家族の要望も取り入れ作成している。		
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ヶ月に1度見直しを行っている。利用者の状態に変化がある場合はその都度職員間で話し合い、家族への説明や本人の意思を確認して利用者主体の新たな介護計画を作成している。		

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	利用者や家族の要望に応じて、通院介助・外出介助・同行・送迎等一人ひとりのその時々に必要な支援を行っている。本人や家族の希望で本部の病院に受け入れてもらうこともできる。		
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	本人・家族が希望するかかりつけ医に受診ができるよう支援している。必要に応じて、協力医でもあり認知症認定医の専門医に受診している。情報を提供し適切な連携体制ができている。		
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	本人の気持ちを大切にし、家族と話し合い、早い時期からかかりつけ医と終末期に向けた話し合いを行っている。医療機関と連携をとり、職員全員で方針を共有している。指針やマニュアルは定められてはいない。	○	今後重度化した場合に備えて、本部と協働してターミナルケアの基本指針及び対応マニュアルの作成が望まれる。
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	記録・書類は事務所に保管され個人情報を守られている。一人ひとりの状況に合わせて、誇りを傷つけない声掛けや対応に配慮している。		
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	利用者のその日の様子を見て、表情等観察しながら状態や思いに配慮して対応している。起床や入浴などの時間についても一人ひとりのペースに合わせている。訪問調査当日も天気が良い日でそれぞれに散歩に出かけていた。		

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	利用者の好みを取り入れ、季節に合った食材でメニューを作成している。利用者はテーブルを拭いたり、食器を拭いたり職員と共に準備や片付けをしている。	○	食事は、できる限り職員も利用者と一緒にテーブルを囲み会話を楽しめるよう努力されたい。
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	入浴は利用者の希望に応じて、日曜日以外ほとんど対応している。また体調に応じてシャワー浴・清拭・足浴のみ行うなど柔軟な支援をしている。また、季節によって、ゆず湯・菖蒲湯・みかん風呂など利用者がより楽しめるような工夫もしている。		
(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	日常的な役割として、花の水やりやテーブル拭きや食器拭き・洗濯物たたみと、個々の能力に応じて行い、折り紙・ぬり絵・きり絵・巻き絵などしたり、職員と一緒に公民館に行って本を借りてきて読書をしている利用者もいる。役割や楽しみが発揮できる支援をしている。		
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	天気の良い日には近くの公園に、毎日散歩に出かけている。歩行が困難な方には車椅子で、戸外に出られる支援をしている。買い物に行ったり、花見・七夕見学・町内会の夏祭りなど、季節感を味わってもらい、可能な限り利用者の希望に沿えるよう、外出の支援を行っている。		
(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	職員は日中鍵をかける事の弊害を理解しているが、利用者の精神的状況から危険を考慮して施錠している。居室の鍵については、利用者の意思に任せている。	○	利用者の安全を確保しながら見守り、日中、鍵をかけないですむ工夫の取り組みに期待したい。
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回定期的に防災訓練を実施している。運営推進会議において、地域の代表と地域の協力が得られるよう話しかけはしているが地域住民との連携についての話し合いができていない。	○	災害時、地域の協力を得る為にも地域防災訓練に参加するなど、日頃から地域住民との連携を深める努力をされ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)
(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	飲み込み状態の良くない人にはお粥作りや刻み食にするなど個々に合わせた支援をしている。水分不足が起こらないように朝夕には汁物も添えられ、お茶の時間や食事の時も水分量の摂取状況に気を配っているが、チェック表に記録がされていない。	○	献立の栄養バランスについては、専門的な観点から栄養士等に点検してもらうことを検討されたい。水分摂取量についても把握するために、記録されることを検討されたい。
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	清潔を保持しており、広い廊下にも手すりが設置されている。大きな字で日付が見やすいカレンダーや時計があり、壁には誕生会や花見の時の写真や、折り紙・きり絵が掲示されている。、季節ごとの飾りつけも利用者と一緒に行っている。テーブルとソファが置かれ利用者は好きな所でくつろげるようになっている		
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	安全面や衛生面に配慮しながら、本人や家族の希望に沿う様に使い馴染んだ椅子やタンス、使い慣れた好みの物が持ち込まれている。それぞれ居心地良く安心して過ごせるように工夫している。		