

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年6月21日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2270700111		
法人名	有限会社 ウィングス		
事業所名	グループホームほほえみ		
所在地 (電話番号)	伊豆市市山243-2 (電話) 0558-85-2800		

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20年3月21日		

## 【情報提供票より】(19年12月11日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤	11 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 12 人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造パネル 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)	30,000~35,000 円	その他の経費(月額)	共益費15,000~15,500 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(5年間)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	1日当たり 1,300 円			

### (4) 利用者の概要(12月11日現在)

利用者人数	14 名	男性	2 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	63 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	中島医院 つちや歯科医院 伊豆赤十字介護老人保健施設
---------	----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「人らしく、暮らし続ける」という事を念頭に置き、住み慣れた地域の中で変わらない暮らしを支えていく事を大切に、地域に根付いた取り組みを行っている。人らしく生きる事とは何なのか常に模索しながら、柔軟に対応していこうとする努力が見られる。従来の介護の枠に捉われず、自然な人間のあり方を見つめていこうとする姿勢は、利用者や家族の高い信頼につながっている。管理者と職員は自由に意見交換できる状態にあり、更なるサービスの向上を目指し、問題と課題意識を持って取り組んでいる。

## 【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)
	前回評価後、指摘のあった項目を見直し、言葉使いやその人らしい居室空間作りなどを行っている。職員の中でケアに対する新たな取り組みにも繋がっている。
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)
	自己評価を行いながら、現状に満足することなく更なる改善点を模索し、新たな取り組みに繋げている。今後は、自己評価を職員と共に行う事で、職員間の意識の向上や更なるレベルアップに繋げていくことを期待したい。
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)
	市職員、地域住民、入居者、家族等が参加し、2ヶ月に1度開催している。会議の中でホームの現状と課題を報告し、地域住民の理解に繋げている。継続的に開催して行く中で、ボランティアの協力等を得て行事を行い、利用者へのケアにも繋げている。
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)
	利用者の家族との関係は良好で、ホームに信頼を寄せている。家族の訪問も概ね月に1度以上あり、訪問の際は近況報告などを行っている。職員から積極的に声をかけ、家族の意見や意向がないか把握するよう努力している。苦情や不満は家族から言い出しにくい内容である事から、今後は、家族同士で対話ができる様な家族会の開催など、気持ちを打ち明けやすい場所の提供も行っていく事を期待したい。
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)
	開設時から、地域との関係は良好で、日常的に交流が持てる体制ができている。ホーム側も地域の住民として、自治会に参加し、地域の行事やごみ出し当番などに参加している。また、地域住民も気軽にホームへ立ち寄る事ができ、ホームの行事や避難訓練の際には協力が得られる関係作りができている。

## 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>					
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	「家族」「支えあい」「地域」「ケアスタッフ」をテーマに掲げ、家庭的なホームを目指し、更なる取り組みを行っている。常に利用者の笑顔を大切にし、季節感を感じながらその人らしい生活の実現に向けて努力している。		
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	管理者と職員が、ホームの理念を共有し、常に意見交換しながら実践に向けて取り組んでいる。管理者は、職員の気づきを活かし、実現できる様に自らも共に業務に参加し、問題点や課題の解決に向けて努力している。開設三年目に入り、マンネリ化にならない様、管理者と職員で話し合っている。		
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	ホーム開設当初から地域住民との関係は良好で、開設二年が経過し、更に地域からの信頼を得られている。また、地元の職員が多い事から自然な協力を結びついている。自治会や地域の催し物にも積極的に参加し、ホームの行事には、地域住民の協力が得られるよう働きかけている。		
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	自ら問題点を探していこうとする意識が高く、自己評価と外部評価を通して客観的な視点を取り入れていこうとする姿勢を持っている。前回評価後も指摘された内容に取り組み、より良いケアを目指している。	○	現状では、自己評価を管理者が概ね行っている為、今後は自己評価を職員と共に行い、地域密着型サービス事業が利用者から何を求められているか再確認し、更なる向上に繋げていく事を期待する。
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	市職員、地域住民、利用者、家族等を委員に加え、運営推進会議を二ヵ月ごと開催している。ホームの取り組みや現状を報告する事で、理解を得ると共に、協力体制作りにつなげている。話し合いで出た意見は、職員にも周知しサービスの向上に活かしている。		

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	地域包括支援センターの担当者等と定期的に連絡をとり、ホームの現状について話し合いを行っている。市町で行われる連絡協議会へも定期的に参加し、必要な情報交換を行っている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	月一回は、訪問して貰えるよう職員は意識して働きかけている。訪問した際に、利用者の暮らしぶりや健康状態等を伝え、家族から新たな問題や意見はないか把握しようと努めている。その他必要な連絡は、随時電話等で報告相談している。		
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	重要事項説明書に分かりやすく記載し、家族にも繰り返し説明する事で、意見が出しやすい雰囲気づくりをしている。意見が出た場合は、真摯に受け取め改善に向けて速やかに対応している。家族の立場から意見や苦情を出しにくい事も十分に理解している。	○	家族同士が自由に意見交換できる場として、家族会の開催を行なう等、家族間のネットワーク作りに繋がる取り組みを期待したい。
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	職員と利用者の信頼関係を大切に考え、異動や離職を最小限に抑える努力をしている。職員に異動が生じた場合は、利用者、家族に報告し、混乱が無いよう配慮している。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	職員の意欲向上を大切に考え、資格の助成制度を行っている。管理者は、職員の意欲や段階に個人差も考慮し、職員の育成に協力する考えを持っている。現状では、外部研修への参加機会は少ないが、職員が自発的に研修に参加し、その内容を回覧する等、内部研修に繋げて取り組んでいる。	○	外部研修への参加、内部研修の実施など、働きながらレベルアップできる様、計画を立て実践に向けた取り組みに期待したい。
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	立地条件的に、同業者との交流が難しい面もあるが、市町との連絡協議会等を通じて、地域の福祉施設職員と交流の場が持てるよう努力している。管理者は、積極的に他の地域密着型サービス事業所の職員と交流を図り、ネットワーク作りに取り組んでいる。	○	今後、更なるネットワーク作りを目指し、行政等へ働きかけ、地域の同業者との交流を深め、互いの施設訪問や勉強会等へと発展させる事を期待する。

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>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、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	随時、利用者、家族と相談し柔軟に対応していくよう努力している。また、利用者の希望に合わせて、1ヶ月程度の体験入居期間を設ける等、利用者が徐々にホームの生活に馴染める様に配慮している。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	その人らしさを大切に考え、自然体で生きる喜びを共に感じていこうとする姿勢が感じられる。利用者の長年培ってきた知識や経験を尊重し、活かせるよう働きかけている。		
<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	常に、利用者の思いを把握しようと努力し、自己表現が困難な利用者へは、表情や言動からその思いを理解しようと努めている。しかし、アセスメントの内容が入所当初の物であり、見直しの必要性を感じる。過去の生活習慣や好み等の内容が充分とは言えない。	○	アセスメントの内容が入所当初の内容のため、過去の生活歴や習慣、好みなどを具体的に見直し、その人らしい暮らし方に繋げ、センター方式の導入等の検討を期待する。また、一人一人の思いや意向は遠慮が入り把握されにくい事もあるため、家族アンケート等を通し、ニーズを引き出す工夫を期待したい。
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	利用者が自分らしく暮らせるように、思いや意見を聞き反映している。	○	介護計画が利用者の思いや希望を実現するケア内容ではなく、業務計画書になってしまっているため、利用者に関わるすべての職員の共通理解につなげる様に、利用者に代わり思いを文章化し、ケアの現場で活かしていく事を期待したい。
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	見直し期間が5ヶ月に1度で次のステップに進められ、ホーム会議等で月1回ケース検討を行い、介護計画に沿って随時に見直しを行っている。	○	介護計画に沿って、ケアの見直しを行う際、過去の記録は重要であるため、日常の情報を具体的に記録していく事で職員が情報を共有し、モニタリングの際、新たな希望や意向の把握に繋げていく事を期待する。また、見直し期間は、3ヶ月に1度行い、その結果を職員・家族とともに話し合い、次の目標につなげるよう期待したい。

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>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	利用者や家族の状況に合わせて、柔軟な対応を行っている。独居の利用者に対しては、金銭管理、自宅への外出、受診の対応等を家族の代わりにを行い、ニーズに沿った支援を行っている。		
<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、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、家族が希望するかかりつけ医への受診ができる様に支援している。基本的に、定期受診は家族に依頼しているが、必要に応じて柔軟に対応できる体制を整えている。また介護日誌に、体調や受診結果、服薬状況など細かく記録し、受診時の情報を家族に提供している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、医療機関の協力体制や勤務体制の問題等もあり、現状では常時の医療管理が必要な場合は利用を断っている。利用者が他の医療機関へ転居する際は、利用者や家族と十分な話し合いを持ち不安を取り除く努力をしている。		
<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	利用者へのサービス提供は、羞恥心の配慮やプライバシーを損ねないように、職員同士で対応を意識し合っている。個人情報の管理や取り扱いについても、適切に行われている。		
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	基本的な業務の流れはあるが、一人ひとりのペースや希望にあわせて柔軟に対応している。また、その日の利用者の様子を見極め、食事の下ごしらえ、配膳、洗濯たたみ、拭き掃除等を自然に行っており、その人にあった役割を持つ事で喜びや意欲にもつながっている。		

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>(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	食事の献立は、管理者が中心となり、利用者の体調や希望を考慮し決めている。月1回は、行事食などを取り入れ、季節感を考え献立を立てている。調理は、基本的に専任の職員が行っているが、野菜の下ごしらえや片付け等は、利用者と職員で一緒に行っている。		
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	夏は週3回、冬は週2回と曜日で決められているが、当日入浴できなかった場合は、別の日に入浴できるよう配慮している。現在、毎日入浴を希望している利用者はいないが、今後、希望が出た場合は、できる限り希望に沿って支援していこうとしている。	○	利用者の意向や状況について、見直したり検討する機会を設け、個別支援につなげることを期待する。
<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	利用者の経験や知識を活かして、日常生活の場面で発揮できるよう働きかけている。身体的に介助量が多い利用者に対しては、長年培ってきた知識を引き出し、生き生きとその人らしさを発揮できるように働きかけている。職員は、日々の支援を見直し、利用者の張りのある暮らしの実現に向けて努力している。		
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	遠足、花見等季節ごと楽しめる行事の他、日常的に希望にあわせ散歩や買い物など行っている。職員は、利用者の気分転換につながっている事を理解し、外出の機会が楽しみになるように努力している。外出支援により、徘徊などの問題行動が少なくなっている。		
<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	安全面を考え玄関の施錠を行っている。鍵をかけることの弊害を理解しているが、職員体制等の問題があり、ケースによって、やむを得ず施錠しているが、利用者が落ち着かない場面でも、できる限り利用者の話を聞き、施錠を行わないよう努力している。	○	利用者が何に対して不安を感じ、落ち着かないのか考え、施錠しなくても良い体制づくりや工夫を行うなどの見直しを期待したい。また、施錠をしないことによって、職員の見守りが過度になり、新たな弊害とならないよう十分に配慮し、より良いケアに活かされる事を期待したい。
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	年1～2回の防災訓練を実施している。防災訓練は、地域の消防署や住民の協力を得て行っている。夜間帯の災害対策に不安があるが、今後夜間想定訓練実施を検討している。また、安全を確認できるよう体制づくりについて、職員間で繰り返し、話し合いを行っている。		

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)
(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	一人ひとりの食事量や水分量を概ね把握し、栄養のバランスの取れた、食事が取れるよう考えている。利用者の身体の状態に合わせ、食事の形態を変える等配慮している。		
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	ホーム内は、施設の様な雰囲気はなく、家庭的で温かい共有スペースは、息苦しさはなく、ゆったりと過ごせる雰囲気づくりができています。居間の窓からは、外の様子が見え、開放的であり、装飾も季節感を取り入れ、利用者の作品なども飾っている。		
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	前回の評価を受け、使い慣れた家具をできる限り持って来てもらえるように家族に再度依頼し、それぞれが過ごしやすい空間が作れるよう見直しをしている。職員も、整理整頓だけを意識せず、あくまでも利用者の過ごしやすさを考え、一人ひとりの希望に合わせて対応するよう心がけている。		