

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 11月 7日

【評価実施概要】

事業所番号	2276400071
法人名	医療法人社団 清怜会
事業所名	グループホーム紅葉の家
所在地 (電話番号)	静岡県袋井市萱間944-1 (0538-49-4949)

評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
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9月20日

【情報提供票より】(平成20年8月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13年12月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	34人	常勤	24人, 非常勤 10人, 常勤換算 5.6人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	1階建ての	1階部分 3棟

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	42,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 13,000 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	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	1ヵ月 45,000円

(4) 利用者の概要(平成20年8月25日現在)

利用者人数	26名	男性	2名	女性	24名
要介護1	8名	要介護2	6名		
要介護3	8名	要介護4	4名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 86.6歳	最低	76歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立森町病院	すずき歯科	月見の里クリニック	とりの痛みのかり
---------	--------	-------	-----------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

緑豊かな森を背に平屋造りの3つのユニットが程よい感覚で建ち並び、四季折々の花や野菜が植えられた庭は明るくゆったりとしている。恵まれた自然環境の中で温かさが感じられる事業所である。「思いやりの介護で笑顔いっぱい」の理念のもと利用者、職員の笑顔は事業所全体にあふれている。昨年より運営推進会議が活発に開催されるようになり、地域住民と交流する機会が増え、地域行事への参加は利用者の大きな楽しみとなっている。また、最近では近くの分譲住宅へ若い世代の入居者が急増し、活気のある地区になりつつある。今後は世代を超え、地域に開かれた事業所としての取り組みが期待される。

【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)
	前回の改善課題であった運営推進会議は3ヵ月毎に開催されるようになり、地域住民や行政職員など幅広い人々との情報交換がなされ、地域行事へ積極的に参加するなど地域住民との交流の場が広がっていたが、自己評価については職員全員で取り組めていない現状があった。職員全員で取り組む意義を理解し、実践に向けた更なる工夫と努力が望まれる。
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)
	管理者はサービス評価の意義や目的を理解し、評価結果は職員間で話し合い運営推進会議で地域住民等に報告するなど、サービスの質の改善に向け活用している。自己評価は管理者と一部の職員で行っていた。今後はユニット毎に職員全員で取り組まれることが望まれる。
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)
	運営推進会議は民生委員・地域住民(老人会)・包括支援センター・職員が参加して定期的に行っている。事業所の紹介・外部評価結果・災害対策・地域との交流について、今後事業所が取り組みたいことなど毎回テーマをあげて話し合い、積極的に情報交換することでサービスの質の向上につながるよう取り組んでいる。
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)
	利用者ひとり一人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理について毎月報告書を作成し、家族に報告している。職員は家族の面会時には必ず声をかけ、なんでも言える雰囲気作り配慮している。家族アンケートでは殆どの家族は職員が日頃の様子を良く話してくれると答え、満足感に繋がっていることが伺えた。今後は運営推進会議など事業所以外の人々とも意見や苦情を話し合える場があることを家族にPRし、率直に意見を言える機会作りへの取り組みを期待したい。
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)
	萱間神社の秋祭りや公民館行事に積極的に参加している。今年はそのそば祭りでのそば打ち体験が予定され利用者は楽しみにしている。みつかわ幼稚園の園児がお遊戯の披露に事業所を訪れたり、利用者の友人が気軽に訪れ三味線の演奏会をするなど、地域住民との交流の機会は多く利用者の楽しみとなっている。職員は地域行事に参加するだけではなく住民への介護相談をしたいと話しており、地域に開かれた事業所を目指そうという意欲が見られた。

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	「思いやりの介護で笑顔いっぱいの家」という事業所の理念と共に「人間尊重」を掲げ、利用者を人生の先輩として尊重し、尊厳のある暮らしを支援していこうという管理者の思いが明示されている。笑顔あふれる明るく家庭的な雰囲気大切に、地域住民が気軽に立ち寄れる事業所を目指している。		
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	笑顔で接する事で利用者が落ち着き、穏かになる事を職員全員が日々実感しており職員間で共有されている。屋外に出て行く利用者には玄関の傍らで微笑んで見守る職員の姿があり、利用者それぞれの思いを尊重する事を念頭に取り組んでいることが伺えた。また、今後は地域の行事に参加するだけでなく介護相談等をしていきたいと職員は話していた。		
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	萱間神社の秋祭りや公民館行事に積極的に参加している。10月はそば祭りでそば打ち体験が予定され、利用者はとても楽しみにしている。みつかわ幼稚園の園児がお遊戯の披露に事業所を訪れたり、利用者の友人が気軽に立ち寄っては三味線の演奏をする等、地域住民との交流は日常的に行なわれている。管理者は老人会に毎月出席している。		
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	管理者はサービス評価の意義や目的を理解し、評価結果を職員間で話し合ったり、運営推進会議で地域住民等に報告するなどサービスの質の改善に向け活用している。自己評価は職員全員での取り組みがされていない。	○	自己評価は職員全員で行うことが大切であり、ユニット毎に評価をすることで夫々の課題や特徴を明確にすることが出来る。管理者と職員と一緒に項目一つひとつを点検することがサービスの質の改善につながることを全員で共有し、実践されることが望まれる。
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	運営推進会議は民生委員・地域住民(老人会)・包括支援センター・職員が参加し3ヶ月ごとに開催している。事業所の紹介・外部評価結果・災害対策・今後ホームが取り組みたいこと・地域との交流についてなど毎回テーマをあげて情報交換の機会としている。話し合いによりサービスの向上に繋がるよう取り組んでいる。		

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)
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	2ヵ月に一回、市役所で開催される市内のグループホーム事業所の集まりに参加し情報交換している。		
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	利用者ひとり一人の暮らしぶりやバイタルサイン、かかりつけ医の往診・受診状況などの健康状態と金銭管理について報告書を作成し毎月家族に報告している。また、面会時には職員が声をかけ、日頃の様子や行事の予定などを直接伝えるようにしている。		
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	職員は家族の面会の際には必ず声を掛け、何でも話せる関係が築けるよう留意している。運営推進会議では外部評価の報告がされていたが、家族アンケートでは前回の外部評価結果について知らない家族が殆どであった。	○	家族・利用者の意見や要望を反映していくための方法として、運営推進会議など事業所以外の人々の意見や情報を交換できる場があることを積極的に伝え、家族の参加を呼びかけていく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	利用者が馴染みの関係の中で安心して暮らせるよう、ユニット間での職員の異動は1名を基本とし、必要最小限に抑えるよう努力している。家族アンケートでは職員の異動によるケアサービスの低下を心配する意見があった。	○	職員の異動による不安については昨年の家族アンケートでも改善して欲しいという家族の意見があった。介護職の人材確保は社会的な課題であるが、利用者・家族が安心してサービスを受けられるよう丁寧な説明と対応など、事業所としての具体的な工夫が望まれる。
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	法人が義務付けている採用時研修だけでなく、毎年、職員全員が研修に参加するシステムがある。また、職員より学習の機会を持ちたいと提案があり、毎月1回テーマを決めてホーム独自の勉強会を開くなど知識・技術を高めるための取り組みを積極的に行っている。		
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	法人内グループホームの館長会議を定期的で開催しており情報交換を行いながらサービスの向上に努めているが、法人外の事業所との交流、ネットワーク作りなどの機会は得られていない。	○	法人内グループホームとの交流だけでなく、市内の同業者の集まる連絡会や研修会など交流する機会を持ち、日々のサービスや人材育成などに役立つ情報交換を行い、サービスの質の向上につながる取り組みを期待する。

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	入居前には利用者と家族に必ず見学していただくようにしている。家族の希望に応じて宿泊や食事にも対応している。常に笑顔で声を掛け、見守りを大切に利用者のペースや気持ちを尊重して少しずつ馴染めるように配慮している。		
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	職員は折紙の得意な方には他の利用者も巻き込んで一緒に折り方を教わるなど、ひとり一人の持てる力を発揮できるように声を掛けている。また、利用者との日々の暮らしの中で、互いに「ありがとう」という感謝の気持ちを伝え合える関係があると話していた。		
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	職員と利用者は良く会話をしており、その中で思いを汲み取るよう努めている。聴覚に不自由がある利用者にはホワイトボードを利用して職員が思いを伝え、それに対して利用者から元気な声で言葉が返されていた。利用者が孤立しないよう職員の配慮を感じた。		
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	利用者には担当者が決められているが、職員は日々の気づきを介護カルテに記入して計画作成に活用している。計画作成担当者と職員で話し合って作成したモニタリングや計画書は家族に説明して確認していただいている。		
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しており、介護計画は介護保険の更新時に合わせて見直しをしているが、入院後や変化が見られた場合には介護計画サービス表の2表を追加作成して現状に相応しい計画作成がされている。		

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	訪問した家族が宿泊や食事を共にできるよう希望により対応できる。利用者の外出や外泊支援もしている。		
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	協力医療機関を複数確保しており、往診もお願いしている。従来からのかかりつけ医に受診している利用者もあり、納得行く医療が受けられるよう支援している。利用者が入院した場合には隣接するケアセンターの相談員と連携して退院後の生活について利用者や家族と話し合っている。		
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	入居の際に事業所に対応出来る事と出来ない事の説明をしており、医療行為が必要となった場合には病院へ移ることを了承して頂いている。状態の変化についてはその都度医師や家族と話し合っており職員も方針をひとつにしている。	○	協力医療機関には24時間対応してくれる医院もあること、また今後の医療の方向性からも事業所での看取りは避けて通ることの出来ないことを見越して職員の看護力や精神面でのフォローアップ等準備されることが望まれる。
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	職員は利用者心地良く過ごしていただく為に「敬う気持ち」が何より大切であることを理解しており、利用者の誇りを傷つけるような言動を慎むべく職員間で話し合っている。個人情報に関わる書類は事務所で管理をしている。	○	浴室やトイレが玄関から近い位置にあるため時として中の様子が見える場合がある。目隠しとしてのカーテンの取り付け等お願いしたい。
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	利用者一人ひとりの個性を尊重したケアを目指しており、利用者が持ちぶさたにしている時間を出来るだけ減らすよう取り組んでいる。家族アンケートには「食事を時間に捉われず一人だけ早く食べさせてもらっている」と利用者の状況に配慮した対応に感謝する言葉が見られた。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	昼食は食材を納入してもらいユニット毎に調理しているが利用者の希望により献立を変更することもある。行事食の楽しみや、回転寿司へ行ったりお取り寄せで目先を変えた食事味も味わっている。菜園で収穫した野菜を使って利用者は皮むきや下処理を担当している。	○	利用者の食事中、職員は介助に当たっており、職員は休憩時間に食事を摂っていたが、利用者と同じ目線で食事について感じる為にも週に一度でも共に食べる日を設けることを検討されたい。
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	入浴は週3回としているが利用者の要望によって対応している。体調により入浴できない利用者には清拭により清潔が保てるよう支援している。		
(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	日常的には掃除や洗濯物を畳んだり、配膳や下膳等当番表を作成して役割を担当している。また利用者の友人が訪問しての三味線の演奏やケアセンターでの催しも楽しんでいる。訪問当日には折紙の得意な利用者にも皆でれんげそうの折り方を習ってお土産にいただいた。	○	できることを有している利用者も多く見られた。潜在している力を引き出せるような役割の提供等更なる工夫を期待したい。
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	どのユニットにも玄関には麦藁帽子が沢山積まれており暑さの厳しかったこの夏も大いに散歩へ出られたであろうことが窺えた。敷地内はもとより車のあまり走らない散歩のコースもあり、車椅子の利用者も共に全員で散歩に行っている。利用者同士手を取り合って歩いている姿も微笑ましい。		
(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	夜間以外は施錠していない。利用者は車椅子で自由に庭を散歩しており、職員が玄関で見守りしている姿が見られた。家族の来訪も多く、自由に入出入りしている。		
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	隣接するケアセンターと合同で年2回の防災訓練を行っている。事業所独自の訓練としては、消火器の位置の確認や点呼など実施している。	○	平屋建てで周りも空間があり万が一の場合にも比較的安全が保てる環境ではあるが、利用者がパニックに陥らないよう、また職員の通報練習や夜間を想定しての訓練等、事業所としての対応が望まれる。

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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>摂取カロリーは食材納入業者からの献立表にカロリーが掲載されており摂食記録と併せて大まかには把握できている。医師の指示がある利用者には食事摂取量管理表に栄養補助食品等も含めて細かい記録をとっている。毎月の体重測定で変化が見られた場合には医師や家族と相談して個々に相応しい状態が維持できるよう支援している。</p>	○	<p>食事摂取量管理表に水分摂取量の記録がなかったが、高齢者や病人に水分摂取の重要であることを理解し、記録されることが望まれる。</p>
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	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>庭にはボランティアの力をいただいて野菜や花が育っている。広々とした玄関ホールは椅子が並び、風景や花を見ながらおしゃべりする社交の場となっている。キッチンの流し台の前には利用者が作業しやすいように低めのテーブルが置かれている。金魚を飼っているユニットもある。</p>		
30	83	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室にはテレビや冷蔵庫、使い慣れた鏡台や座椅子等が持ち込まれている。洗面台の棚には散歩の折に摘んできた草花も生けられて、利用者が自分らしく心地よく過ごせる空間作りがされている。</p>		