

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 12月 17日

【評価実施概要】

事業所番号	2274201025
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社
事業所名	愛の家グループホーム三保松原
所在地 (電話番号)	静岡市清水区三保2432-2 (054-337-0735)
評価機関名	セリオコーポレーション有限公司
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10月6日

【情報提供票より】(平成20年9月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 14人, 非常勤 0人, 常勤換算	10.9人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋造ACLタイル張造り	
	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)	68,500 円	その他の経費(月額)	光熱水費21,000 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	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 1,000 円		

(4) 利用者の概要(平成20年9月15日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名
要介護3	3 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢	平均 82 歳	最低 65 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人有原医院 宮城島歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

3回目となった今回の訪問である。一年ぶりにお会いする、あの方もこの方も元気に過ごされている姿に胸を熱くした。利用者が穏やかな表情でアルバムをめくったり、出来ることを自分の役割と捉えて勤しむ様を見るにつけ、この一年間利用者と共に暮らし、支えてきた職員の努力を思わずにはいられない。利用者個々の思いを探り、家族と連携して満足を引き出すためのさまざまな工夫と取り組みには、職員が利用者に愛情と関心を持って嬉々として関わっていることが窺われる。地域の方や職員の家族も巻き込んだネットワークによりボランティアや催しの際の協力も多く、利用者にも楽しんでいただいている。一年後にもまた利用者・職員のお馴染みの顔にお会いできることを楽しみにしたい。

【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>前回評価で更なる取り組みを期待したい項目については、ユニットごとに取り組んでいた。入浴や外出の支援、災害時の対応等に取り組みの跡が見られた。内部勉強会の充実、同業者との交流、鍵をかけない支援については今後の課題である。</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、リーダー等一部の職員で話し合ったユニット、また職員に確認しながら記述したユニットそれぞれである。自己評価に職員の声を反映し、取組みにより能力開発も期待しつつ今後は職員の関わりを一層増してゆくことが望まれる。</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2ヶ月ごとに定期的に行われている。委員が出席しやすいように開催曜日を考慮しながら2ヶ月間のホームの出来事を報告し、気楽な雑談の中で地域情報を得たり防災訓練や行事の協力等が具体化している。ホームの秋祭りには焼そば等の調理用ガス器具の貸し出しをお願いしたり、ブースのひとつを運営推進会議委員に担当してもらうことが決まっている。</p>
重点項目③	<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>毎月金銭管理の報告と共に担当者からのコメントを送付している。また、利用者の暮らしから浮かび上がった問題点の解決のための提案等ホーム側から家族に積極的に持ちかけている。法人が年2回家族アンケートを行っており、利用者・家族の意見を集約して運営に反映している。家族からの意見はミーティングで話し合っ方針を統一している。</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>海岸の松林の中に位置しているため、近所に民家はないが近くに住む利用者・職員の家族や運営推進会議メンバーの協力により地域の情報を得て、参加が可能な行事に出たり、資源の活用を図っている。職員の家族や社協の方等訪問してくれるボランティアも多く、また、小学校や幼稚園との交流も続けられており、外出が困難になりつつある利用者には楽しみなお客様である。</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	三つの文章からなる法人の運営理念の一つに「さまざまな機会を通じて地域の人々とのふれあいを大切にします。」を謳い地域密着型サービスとして利用者を支えてゆくホームの方針を示している。		
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	各ユニットごとに理念を掲示して職員の意識付けを図っている。また、「"あ"のある人になりましょう」と言う社会人として求められる言葉をユニット入口に貼って、利用者や或いは職員同士が円滑な人間関係のもと生活できるよう取り組んでいる。		
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	海岸の松林の中に位置しているため、近所に民家はないが近くに住む利用者・職員の家族や運営推進会議メンバーの協力により地域の情報を得て、参加が可能な行事に出たり、資源の活用を図っている。また、小学校や幼稚園との交流も続けられており、ボランティアの訪問と併せ外出が困難になりつつある利用者には楽しみなお客様である。		
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	運営者・管理者は評価の意義を十分理解し評価をホーム運営に活かすべく取り組んでおり、毎年統括ホーム長の同席を今回調査にはエリア統括マネージャーにも同席いただき今後の運営について話し合うことができた。		
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	運営推進会議は2ヶ月ごとに定期的開催されている。委員が出席しやすいように開催曜日を考慮しながら2ヶ月間のホームの出来事を報告し、気楽な雑談の中で地域情報を得たり防災訓練や行事の協力等が具体化している。ホームの秋祭りにはブースのひとつを運営推進会議委員に担当してもらうことが決まっている。		

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	介護保険等の手続きで市の担当者と連携しており、利用者の権利擁護に関して社協職員の協力を得ている。そのつながりで秋祭りに伝統芸能のグループが来設して日頃鍛えた技を披露してくれることになっている。		
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	毎月金銭管理の報告と共に担当者からのコメントを送付している。また、利用者の暮らしから浮かび上がった問題点の解決のための提案等ホーム側から家族に積極的に持ちかけている。		
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	法人が年2回家族アンケートを行っており、利用者・家族の意見を集約して運営に反映している。家族からの意見はミーティングで話し合っ方針を統一している。		
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	職員の離職を防ぐ為に、働きやすい職場作りとして法人による給与体系の見直し等が検討されている。新採用の職員には経験に照らし合わせながらベテラン職員の同行で各時間帯毎の仕事の習得できるよう配慮し、職員が代わることによる利用者へのダメージを軽減するよう図っている。		
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	この一年は外部研修の参加が出来なかったが、ミーティングの中で利用者の健康状態を課題にした勉強会を行っている。	○	外部・内部にとらわれずに、職員がトレーニングするために年間計画による系統立てた勉強会の開催が望まれる。職員が交代で講師を務め資料を準備しておくこと等、短時間でも学べることと学ぶ楽しみを味わえるよう工夫が望まれる。
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	管理者は同業者との交流によりサービスの質の向上が期待できることは理解しているが、一般職員が交流できる機会は時間的、同業者の選択等の問題もあり実現されていない。	○	交流によるネットワーク作りは情報交換の場だけでなく職員の合同勉強会や行政への働きかけ等メリットが大きい。それぞれのホームが持つ特色は参考になることも多く、交流の実現が望まれる。

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 (すでに取り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	本人や家族にホームを見ていただくことから始め、利用者が落ち着けるような環境づくりや馴染みの物、興味を持つ品等を家族と相談して揃えている。希望があれば体験宿泊も出来る。		
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	利用者と職員の信頼関係が出来ており、家族のようにお互い接している。そんな中でも生じる行き違いの後で利用者からかけられた言葉に職員が気づかされることもあり、受けた感銘は職員で話し合っ支えにしている。気付くことのできる能力を仕事の中で培っている。		
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	利用者の思いを日常生活の中の、会話や表情から把握するように努め、把握できた希望や意向は家族と相談して、実現できるよう外出や用具の準備等一人ひとりの気持ちを満たすよう取り組んでいる。		
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	本人・家族・医師の意見や、毎月1回のカンファレンスで上がった職員の気づき等盛り込んで、安全で自立した生活が送れるよう介護計画を作成している。介護経過には計画に盛り込まれた支援が実行された場合には項目の数字を記入して計画と支援を関連付けている。		
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	利用者の状態の変化や家族の要望等により、必要があればすぐに見直しができる体制をとっている。定期的な見直しについては、記録や職員の聞き取った内容と評価に基づいて3ヶ月ごとに見直しを行っている。		

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	本人や家族の状況あるいは要望に応じて柔軟にサービスの提供が行なわれるように支援している。看取りの際の利用者家族の宿泊にも対応できる。外出・外泊の支援もしており家族と観劇を楽しむ利用者もいる。		
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	各々月2回の提携医の往診と訪問看護を受けている。毎日通院している利用者もおり職員が同行している。総合病院等の受診は家族が付添っており、適切な医療が受けられるよう家族と協力して支援している。		
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	ホームでできることと出来ないことを説明しており、医療が必要な場合には病院で対応してもらうこととしている。自然な老衰には本人の希望と家族の意向を確認した上で、提携医の往診や夜間の指示のもと、訪問看護師や家族と連携して対応している。過去に終末期の支援を行なった経験もあり、職員間でも方針を共有している。		
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	利用者の個人情報に関する書類は事務所に適切に保管されている。管理者は職員に、認知症だから物事がわからないと思ひ込む事の誤りを説いている。プライバシーを損ねることの無いように、言葉かけや時には忍耐も必要とすることを職員同士でも話し合い、留意している。		
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	職員はグループホームの特徴を、その人のペースに合わせて介護できるところと認識しており、その実践に努めていると語っていた。食事や時間の過ごし方も強制することなく、利用者は自由に過ごしている。利用者同士の交流・支えあいの場も見られる。		

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 (すでに取り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	利用者がプランターで育てた野菜を使ったり、簡単な下ごしらえや後片付け等できることを分担している。利用者同士がおしゃべりをしながら調理室から運ばれる美味しい食事を完食し、介助の必要な利用者には職員が話しかけながらゆっくと介助しており、時折笑い声も聞こえてくる。おそばの出前を取ったり、ラーメン屋さんに行くこともある。		
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	入浴はほぼ1日おきに行っているが毎日入浴している利用者もいる。身体の状態により坐浴にしたり、発熱等体調を見極めながらできるだけ希望に添えるように支援している。		
(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	食器拭き・洗濯物たたみ、男性には力仕事をお願いしたり、書くことが好きな方には毎日の献立をメニュー表に書いてもらっている。プランターでの野菜作りや、将棋指し・編み物等楽しみごとの支援をしている。美味しいお茶を希望する利用者には家族と相談して自分の急須でお茶が飲めるように支援している。		
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	高齢によるADLの低下から外出が困難になっている利用者はホームのテラスでの日光浴を楽しんでいる。元気な利用者はホーム周りの散歩や、買い物・近隣の水族館やドライブに出かけたり、季節のお花見や、公園で地域の人達との交流を楽しんでいる。		
(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	1階は入り口横に事務所があり、職員が出入りの安全を確認できるため、施錠をしないケアに取り組んでいる。しかし、2階入り口は居間から死角になっており、入り口を出ると階段という構造から安全の為に施錠している。	○	安全に配慮と言えども常に施錠されていることの閉塞感から開放するために散歩時等の短い時間でも自由に出入りができる工夫と取り組みが望まれる。
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	定期的に消火訓練や避難訓練を実施している。緊急時のマニュアルも作成されており、災害時の備蓄も整備されている。運営推進会議においても、地域住民の理解と協力を得られるよう働きかけている。		

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	献立は本部の栄養士がカロリー、塩分、栄養バランスや彩り等考え作成し、その内容に沿って専門の職員が調理している。胚芽米のご飯やおかゆ、副食は刻み食やミキサー食等その人に合った食事形態に配慮している。医師の指示がある場合には摂取と排せつの記録を録っている。		
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	居間や廊下の壁には職員と一緒に完成させたぬり絵や折り紙で作った装飾品や写真が掲示され、利用者家族によって贈られる竹細工も飾られ、温かい家庭的な雰囲気になっている。リラックスできるように音楽を流し、ウサギを撫でたりして和める暮らしである。時には1階テラスに椅子を出しお茶のひと時を楽しむこともある。		
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	利用者は居室に使い慣れたダンス・鏡台・テレビ等好みの物や、思い出深い写真を飾っている。音楽が好きな利用者には居室で聞くことが出来るように、植物が好きな利用者にはプランターを用意するなどそれぞれが安心して居心地良く暮らせるように工夫している。		