

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 1月 5日

【評価実施概要】

事業所番号	2274202437
法人名	有限会社 山秀
事業所名	マミー・ケアサポート グループホーム
所在地 (電話番号)	静岡市葵区新伝馬1-10-50 (054-251-6888)
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11月18日

【情報提供票より】(平成20年11月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3月 15日
ユニット数	2 ユニット
職員数	26 人
利用定員数計	18 人
常勤	12人, 非常勤 14人, 常勤換算 4.5人

(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	2 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(130,000円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(平成20年11月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	8 名	女性	10 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	3 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 78 歳	最低	56 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	望月クリニック 高橋歯科医院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道1号線バイパス至近で交通の便が良く、家族の訪問や外出にも便利なホームである。近隣には道路沿いの大型店舗、住宅、学校があり、田畑も混在する環境の良い立地となっている。管理者は職員を「誉めて育てる」姿勢で取り組み、芸達者な職員が熱心にレクリエーションを提供している、笑い声の絶えない明るいホームである。また、提携医による週2回訪問診療や運営者が歯科医であることから医療との連携が深く、家族からの信頼も厚い。現在までにホームでのターミナルを3件経験しており、重度化や終末期に対する熱意も旺盛である。

【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)
	前回の評価は全職員に公開され、改善に向けた取り組みにより殆どの項目が改善されている。管理者の前向きな姿勢が職員にも伝わり、サービスの向上に向けた努力が実施されていた。特に理念の共有では、職員・利用者との共有が進み、利用者自らが復唱する声が聞かれた。
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)
	今回の自己評価は管理者や計画作成担当者が中心となり、職員の意見を集めて作成された。管理者・職員は評価の意義を良く理解し、より良いサービス提供の為、自己評価に積極的に取り組み、具体的な成果を上げている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回、定期的に行われている。民生委員・町内会長・老人会・家族代表等が参加し、管理者・職員も含めて活発な意見交換が実施されている。ホームからは運営状況や地域への要望等が述べられ、地域や行政からは行事や祭事のお知らせ、またホームへの質問、要望等が出ている。会議の内容は全職員に伝達され、迅速に業務に生かされている。
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)
	管理者・職員は家族等が意見を表明し易い雰囲気を作り、常に利用者や家族の声に耳を傾ける姿勢が出来ている。聴き取りした意見や希望は日々のカンファレンスにて全員に伝達され、迅速にサービスに生かす努力が実施されている。また外部の苦情相談窓口は重要事項説明書に明記されていた。
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)
	町内会に加入し、地域の行事(町内の運動会や中学生のブラスバンド演奏会等)にも参加している。また老人会、ボランティアの受け入れにも積極的である。近隣の中学・高校・短大の福祉体験や介護実習も受け入れており、地域と密着した交流が実践されている。管理者はホームの特性を生かし、地域住民対象の認知症講座や介護教室の開催も考慮している。

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	○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	地域密着型の理念は運営規定や重要事項説明書に明記されている。また家庭的な雰囲気や利用者の生きがいを大切にするため、法人の理念とは別にホーム独自の理念を作成し、職員、利用者共通の理念としてホーム内に掲示している。		
	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	「ゆっくりのんびり、生きがいを持って共に生きよう」と言うホームの理念は、利用者と職員が共に毎日声に出して復唱している。また日々のカンファレンスでも常に確認され、理念の共有と実践に向けた努力が実施されている。		
2. 地域との支えあい					
	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	町内会に加入し、地域の行事や老人会・ボランティアの受け入れにも積極的である。また、近隣の中学・高校・短大の福祉体験や介護実習も受け入れており、地域と密着した交流が実践されている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回の自己評価は管理者や計画作成担当者が中心となり、職員の意見を集めて作成した。管理者・職員は前回評価の意義を良く理解し、より良いサービス提供の為、自己評価に積極的に取り組み具体的な成果を上げている。		
	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ヶ月に1回定期的に開催されている。民生委員・町内会長・老人会・家族代表等が参加し、管理者・職員も含めて活発な意見交換が実施されている。会議の内容は全職員に伝達され、迅速に業務に生かされている。		

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)
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	日常的な連絡は電話やFAXを利用しているが、市役所に近いという立地条件を生かし、相談事は直接担当者と話合っている。市との意見交換をサービスの質の向上に生かす姿勢が出来ている。		
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	「ホームだより」を毎月発行している。下段には職員が手書きする欄があり、親書として行事等の写真と共に家族に送付されている。また体調の変化や受診時の状態等は電話やFAXを利用し迅速に伝達されており、家族の信頼も厚い。		
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、それを運営に反映させている	管理者・職員は家族等が意見を表明しやすい雰囲気を作り、常に利用者や家族の声に耳を傾ける姿勢が出来ている。聴き取りした意見や希望は日々のカンファレンスにて全員に伝達され、迅速にサービスに生かす努力が実施されている。また外部の苦情相談窓口は重要事項説明書に明記されていた。		
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	職員の離職が殆どない事もあり、馴染みの関係が構築されている。管理者は職員の適正を良く観察しながら、ホーム内での職員の異動を実施しており、利用者への影響を最小限に抑える努力をしている。		
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	新規採用者は法人の規定に沿って研修を実施している。一般の職員は県社協等の研修に参加しており、研修参加者はホーム内での伝達研修を実施している。また利用者や家族の立場でサービスを傍観するホーム内研修を実施しており職員の意欲も旺盛である。		
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	グループホーム協会の研修等で知り合った同業者との、管理者レベルでの交流は進んでいるが、地域の同業者との積極的な交流やネットワーク作りには至っていない。	○	他の同業者との交流を通じて得られる情報は、利用者や家族へのサービスの質の向上に繋がる。また管理者や職員が相互に交流し刺激し合う事で業務改善に向けた意欲や意識の向上が期待できる。同業者との積極的な交流が望まれる。

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)
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	申し込みや見学は随時可能となっている。利用前には十分な説明及び見学を実施し、馴染みながら無理なく利用できるシステムを持っている。空部屋があれば体験宿泊にも対応している。		
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	管理者・職員は利用者の残存能力を生かし、自発的に能力を発揮する場を提供している。利用者は職員の健康を気遣い、職員は利用者から「年寄りの知恵」や料理を学び、お互いを思いやり支え合う相互関係が構築されている。		
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	これまでの習慣や、暮らし方、今後の希望などを本人や家族から聞き取り、日々の関わりの中から一人ひとりの希望や意向を捉えて介護日誌に記入し、その内容を職員間で共有することで実現に向けた取り組みを実施している。		
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	入居時のアセスメントはセンター方式を採用し、綿密に聞き取りが実施されている。また本人や家族の要望を傾聴し、日々の気付きや問題点が反映されるように計画を作成している。家族への説明・同意も得られている。		
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	定期的な介護計画の見直しは3ヶ月ごとに実施されている。また日常生活の心身状況の変化や、利用者・家族の要望等を迅速に計画に反映するよう、職員・家族が相談の上、随時の見直しも実施している。		

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	同一建物にデイサービスを併設しており、利用者間交流や外出時の相互支援体制がある。また要望に応じてかかりつけ医への受診や外出介助等も実施している。家族の宿泊や食事の提供にも対応しており、一人ひとりの要望に応じて必要な支援を行なっている。		
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、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	協力医の週2回の訪問診療による健康管理と医療体制の連携によって利用者や家族の安心感を得ている。また運営者が歯科医であることから口腔ケアが充実している。かかりつけ医への受診は原則として家族の同伴をお願いしているが、希望があればホームでの対応も可能である。		
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	「重度化及び看取り介護に関する指針」や同意書が整備されており、入居契約時から本人・家族の希望を確認している。これまでも終末期の看取りの実績があり、管理者や運営者が泊り込みで職員や家族を支援する体制が出来ている。職員間でもターミナルケアを受け入れる心構えが共有されている。		
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	職員はホーム内研修にてプライバシーの保護について意識を高めている。利用者個々のファイル等の管理は施錠されたロッカーに保管されている。また、声掛けや誘導は利用者の尊厳に配慮した対応を心掛けており、耳元でさりげなく話す等、的確に実践されている。		
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	職員は利用者のペースを見守り、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら、その人らしい暮らし方を支援している。居室で横になったり、テレビを楽しんだり、自由に過ごしているが、出来るだけ活性化された生活が送れるよう配慮し、声掛けを常時実施している。		

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	毎日の楽しみである食事は利用者の好みを取り入れ、菜園で育てた野菜も食材に使い、調理の手伝いや食器を拭いてもらう等、役割意識にも配慮している。ご飯のおかわりをする利用者と職員が、和気藹々と会話をしながら食事をしている姿が見られた。		
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	基本的な入浴日は決めてあるが、利用者の希望に合わせて対応出来るように配慮している。また入浴を拒否する利用者に対しても、声掛けを工夫することで週2回以上の入浴を確保するよう心掛けている。		
(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	畑仕事や職員との将棋、洗濯物の整理、食器拭き、柚子味噌やそばがき団子作り等、個々の能力を発揮できる場面を作って支援している。週1回の合同レクリエーションはピアノ伴奏で歌い踊る、楽しみの多い会となっている。またボランティアの訪問や季節の行事も充実しており、年越しのそば打ちも計画中である。		
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	日常的に近所への散歩や買い物に出掛けている。また週1回は車で外出し気分転換と開放感を味わっている。季節の遠足としては七夕見学やぶどう狩り、クリスマスのイルミネーション等を楽しめる機会を積極的に作っている。職員は外出の意義を良く理解しており、利用者・家族の評価も高い。		
(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	ホームは建物の2～3階を利用しており出入口が死角となっている。また近隣に遊技場や飲食店があるため不審者の姿も見られる事から、家族の要望により同意を得た上で玄関に施錠をしている。管理者は、外出の機会を多くする等利用者が満足感を得られるよう努力しており、施錠をしない方法について検討を重ねている。	○	近隣住民の協力や家族の理解を得ながら、利用者の安全を確保しつつ施錠をしないホームへの転換に向け、更なる検討が望まれる。
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	消防署の協力を得て年2回避難訓練を定期的実施している。緊急時のマニュアルや非常時の食糧備蓄についても整備されており、施設内の防火設備や職員の研修等、災害に対する意識は高い。		

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	朝・夕食はホームで調理し、昼食は併設しているデイサービスで調理されている。利用者の嗜好や食事形態も個別に工夫されており、食事摂取量と水分摂取量の記録もある。水分不足が起こらないように職員は献立に汁物を添えたり、毎食後やおやつ時、入浴後には水分摂取に努めている。		
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	廊下は広く、リビングと台所は一体で開放感がある。また、台所からは利用者の様子が把握できる構造となっている。季節の花や外出時の笑顔の写真が掲示され、利用者は家庭的な雰囲気の中でゆったりと過ごしている。畳のコーナーには、居室ではなくリビングで休憩したい利用者の希望に沿って寝具が用意されていた。		
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	ベッド以外の家具は利用者と家族が相談し、テレビや家族の写真、位牌や椅子等、馴染みの品物を持ち込んでいる。また希望によって、床に布団を敷いて寝る居室やトイレが設置された居室も用意されている。各居室のドアには運営者の手作りスタンドグラスが飾られ、利用者の表札代わりとなりっており喜ばれている。		