

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2272300969
法人名	NPO法人 シンセア
事業所名	グループホーム たみの里 日乃出町
所在地 (電話番号)	富士市日乃出町81 (0545-57-6581)
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡市清水区迎山町4番1号
訪問調査日	平成20年11月28日

【情報提供票より】(平成20年11月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 11月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 8人, 非常勤 11人, 常勤換算	14.2人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	300 円	昼食 600 円
	夕食	600 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(平成20年11月18日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名
要介護3	2 名	要介護4	7 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 88.86 歳	最低 67 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鷹岡病院、中央病院、久保田内科クリニック、久保田歯科
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは幹線道路や東海道線富士駅からも近く、外出や買い物、家族の訪問にも便利な立地条件ではあるが、美容院、飲食店が多い郊外型商店街の一角に位置しているため、近隣には一般住宅が少なく地域の住民との交流にやや難がある。しかし、管理者はボランティアの受け入れや町内会、老人会への働きかけを欠かさず、訪問者の多い活気に溢れたホームとなっている。職員は利用者の重度化や医療連携を快く受け入れ、外出や散歩を励行している。利用者、職員共に明るい笑顔が印象的なホームであった。

【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)
	前回の評価は冊子にして家族や職員に公開され、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。特に管理者の人脈から得られた、管理栄養士による献立へのアドバイスにより、職員が相互に意見を出し合う体制が整備されていた。
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、職員の意見をまとめて作成した。管理者、職員は前回指摘項目をよく理解し、より良いサービス提供のため、今回の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、定期的開催されている。市の介護保険課や民生委員、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)
	ホームには「ご意見箱」を設置しているが投稿が少ないため、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体制が整っている。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る。
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)
	定住者の少ない地域ではあるが、管理者、職員の努力によって地域との交流が促進されている。日常的な挨拶を欠かさず、ホームの行事には老人会や地域住民を招待し、利用者も「どんど焼き」や廃品回収等の地域の行事に出掛けている。フラワーアレンジメント等のボランティアも積極的に受け入れている。

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	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	ホーム独自の理念「生き生き生きる」は職員間にてよく共有されているが、地域密着型サービスの理念のうち「地域住民との交流」が運営規定や契約書に掲載されていない。	○	前回評価後に管理者、職員にて検討された経緯はあるが、書式の改定には至っていない。利用者、家族、ホーム間での理念の共有のため、契約書等書式の更新の際には地域密着型サービスの理念を盛り込むことが望まれる。
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	ホーム独自の理念は、ステーションや廊下に掲示され日々共有されている。また「今年度の目標」として毎年更新される職員間の共有理念もあり、毎日の申し送りやカンファレンスにて確認され、実践に向けての努力が実施されている		
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	定住者の少ない地域ではあるが、管理者、職員の努力によって地域との交流が促進されている。日常的な挨拶を欠かさず、ホームの行事には老人会や地域住民を招待し、利用者も地域の行事に出掛けている。ボランティアも積極的に受け入れている。		
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	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、職員の意見をまとめて作成した。管理者は前回評価結果を冊子にして職員や利用者の閲覧に供している。また指摘項目を良く理解し、より良いサービス提供のため、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。		
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ヶ月に1回定期的に開催されている。市の介護保険課職員や民生委員、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	市との日常的な連絡は電話やFAXを利用するが、相談事は直接担当者と会って実施している。また介護保険の更新時には本人を窓口に連れて行く等、市との連携を大切にしている。行政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合わせた報告をしている	「笑顔通信」を毎月発行している。下段には「今月の私」という欄があり、利用者個別の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、それらを運営に反映させている	ホームには「ご意見箱」を設置しているが投稿が少ないため、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体制が整っている。		
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	以前には職員の離職が続き、やや混乱した時期もあったが、現状では職員の異動はほとんどない。管理者は職員の適正を良く観察しながらホーム内での配置を実施しており、利用者への影響を最小限に抑える努力をしているため、ゆったりとした馴染みの関係が構築されている。		
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	前回指摘項目であったホーム内での伝達研修が的確に実施されていた。管理者は職員の能力を高めるための外部研修を奨励し、外部研修参加者はホーム内での伝達研修を実施することで、ホーム全体のサービスの質の向上に貢献している。		
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	前回調査後、管理者は市内14のグループホームが交流する会を開催し同業者との交流を促進している。職員も他のホームとの交流には積極的な姿勢を持っており、今後のホーム間交流の予定もある。		

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	利用申し込みや見学は随時受け付けている。1ヶ月の試用期間を設けており、本人や家族が見学や体験を重ね、馴染みながら無理なく利用できるシステムが充実している。		
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、お互いに思いやり、支えあ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	日々の生活の中での行動や表情から出来る限り利用者の思いや意向を把握し、本人の希望に添った支援が出来るよう取り組んでいる。またアセスメントシートを充分に活用し、詳細な聴き取りがなされていた。		
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	介護計画は利用者がより良く生活できるよう、本人や家族の思いを基にカンファレンスで話し合い作成している。また状況や意向に添った実現可能な介護計画となるよう配慮している。		
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	介護計画は3ヶ月毎に定期的に見直されている。また利用者の状態に変化が生じた場合には家族の同意を得て現状に即した計画の見直しを行っているが、家族や本人の署名が得られていない計画書もある。	○	長期間家族の訪問がなく、介護計画の見直しの際、同意書に署名が出来ない家族に対しての連絡方法や働きかけに、ホーム独自の工夫が望まれる。

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)
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	家族が遠方より面会に来た時など、宿泊や食事の提供をして柔軟な支援をしている。また、外出の際には法人内の他の施設から車輛を借用出来るよう配慮されている。		
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	利用者のかかりつけ医への受診が継続出来るよう支援している。また緊急時の対応として、家族や本人の理解を得ながらのホーム提携医の往診や月2回の訪問看護体制も整備されている。		
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	ホームでの看取りを希望している家族がおり、同意書等の書類も整備されている。また管理者は終末期の在り方について全職員が意識統一して取り組み、方針を共有するよう配慮しており職員の意識も高い。		
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	利用者の尊厳やプライバシーを損なわないよう、優しい言葉掛けや対応を心掛けている。特に排泄時には羞恥心や声かけ等に十分に配慮し介助が行われていた。個人の記録は鍵のかかる事務室にて的確に保管されている。		
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	管理者、職員は日々の生活について利用者によく話し合い、一人ひとりの体調や思いに配慮しながら買い物や散歩等、希望に添った支援を実施している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は利用者の希望や季節感を大切にしている。また、職員と一緒に配膳や食器拭き等、出来ることは手伝えるよう支援している。食事に時間のかかる利用者が満足して箸を置くまで、職員の穏やかな見守りがなされていた。		
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	利用者の希望や体調によって、自由に入浴できるよう支援している。浴槽も安全性を考慮し滑り止めのマットや補助具を利用していた。また入浴を好まない利用者には声掛けを励行し週2回以上の入浴を実施している。		
(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	利用者の生活歴、職業、趣味などを活かした支援を実施しており、利用者は野菜作りや「おばあちゃんの智慧」に能力を発揮している。また、ちぎり絵、フラワーアレンジメント等、本人の能力に応じて、生きがいや喜びのある日々を過ごせるよう支援している。		
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	天気の良い日には毎日、近くの公園等に散歩に出かけている。散歩から帰ってきた時の利用者の顔は生き生きとした明るい笑顔であった。また紅葉見物や盲導犬センター見学、外食など様々な工夫をして外出できるよう支援しており、利用者の満足度も高い。		
(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	日中は鍵を掛けずに見守ることを心掛けている。利用者が一人で外出した場合には職員が見守り、同行することで帰宅を強制しない対応を実施している。また、近隣住民にはホームの利用者について周知されており、地域の協力体制が出来ている。		
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	年2回の防災訓練では、地域の消防署が訓練の様子を評価しており、次回の取り組みに繋げている。また2階には車椅子使用の利用者が数名いるため、火災等の災害時には梯子車で対応してもらえるよう交渉中である。		

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	○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	管理者の人脈により、管理栄養士から献立について意見を聞けるようになった。また職員は塩分や栄養についてお互いに自由に意見を述べており意欲も高い。献立には利用者の意見を取り入れ、本人にとって美味しいものを食べる支援をしているが、水分摂取の記録がやや不十分であった。	○	現在は体調不良時のみ水分摂取量が記録されているが、急変、緊急時に備え、全利用者の水分摂取量を把握しておく事が望ましい。
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	居間や廊下の壁には、利用者が作製した季節感のある作品が飾られ、外出時の楽しい写真が掲示されている。日当りの良いリビングには一部に床暖房が敷かれ、利用者が居心地良く、ゆったりと過ごせるよう工夫をしている。		
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	居室には利用者の使い馴れた家具やテレビ、家族の写真などが持ち込まれており、一人ひとり個性のある居室となっている。馴染みの家具や家族の写真に囲まれ、その人らしく、のんびりと居心地良く過ごす姿が見られた。		