

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 1月 12日

【評価実施概要】

事業所番号	2270500248
法人名	有限会社 中島介護サービスセンター
事業所名	グループホーム すまいる
所在地 (電話番号)	熱海市福道町3-3 (0557-86-5544)
評価機関名	セリオコーポレーション有限会社
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12月12日

【情報提供票より】(平成20年11月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	19 人
利用定員数計	18 人
	常勤 11 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 12.3 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨	造り
	4 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)	56,000 円	その他の経費(月額)	36,000 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		1000 円	

(4) 利用者の概要(平成20年11月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	8 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	74 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団慈生会梅園ヘルスケアクリニック、医療法人愛齒科原田診療所
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

来宮駅前の熱海警察署に隣接した市街地に立地し、開設後6年目を迎えるホームである。管理者の「チームケアの体制作り」の思いが職員の明るく穏やかな対応に現れている。地域との積極的な関わりや看護師の常駐や医療機関との連携による終末期対応の取り組みも実践され、利用者の思いが受け入れられ穏やかな表情が見られるホームである。今後の取り組みとして自己評価の活用、家族への報告の機会拡大、運営推進会議の復活、介護計画・毎月のカンファレンスの定着など、職員の更なるレベルアップと自主的な行動によるチームケアの実践へ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	<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>前回の外部評価後、やや体制に混乱があったが出来ることからの取り組みが行なわれ、同業者との交流を除き改善が確認出来た。</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>今回の自己評価は職員の日頃の対応を管理者が取りまとめ、前回の外部評価の取り組み課題を中心とした「改善シート」を全職員で記入・確認し作成している。</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>町内会長、民生委員、市職員、家族・利用者代表などの参加の下、ホーム状況や行事予定、検討事項の取り組み報告などの意見交換の場として活用しているが、6月以降の開催は中断している。</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>運営推進会議での意見交換や来訪時、または電話連絡等で家族に対し何でも言える雰囲気を作っている。出された意見・要望は全体会議やミーティングなどで取り上げ対応している。</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>町内会にも加入し、地元職員も多いことから行事やイベントに積極的に参加し地域との交流を図っている。ホーム前の駐車場は近くの子供たちの近道となっており、お祭りの子供神輿の立ち寄りがあつたり、利用者の外出を近隣の商店から連絡をもらうなどの協力関係が作られている。</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	ホーム開設時に作った理念「一緒に楽しく笑顔で」を玄関入り口に掲示し、住み慣れた地域で安心な暮らしを支援していく理念を作り上げている。		
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	毎月の全体会議やユニット会議、日々のミーティングや申し送りなどで理念の実践に向けた話し合いを行なっている。		
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	町内会にも加入し、地元職員も多いことから行事やイベントに積極的に参加し地域との交流を図っている。ホーム前の駐車場は近くの子供たちの通り道となっており、お祭りの子供神輿の立ち寄りがあったり、利用者の外出を近隣の商店から連絡をもらうなどの協力関係が作られている。		
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	前回の外部評価後、やや体制に混乱があったが出来ることからの取り組みが行なわれ同業者との交流を除き改善が確認出来た。今回の自己評価は、職員の日ごろの対応を管理者が取りまとめ、前回の外部評価の取り組み課題を中心とした「改善シート」を全職員で記入・確認し作成している。	○	外部評価結果の家族への配布や職員への周知は実施されていることから、今後は自己評価の内容を個人やホームの課題として捉え、職員の研修テーマや日々の介護の改善に繋げる取り組みに期待したい。
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	町内会長、民生委員、市職員、家族・利用者代表などの参加の下、ホーム状況や行事予定、検討事項の取り組み報告などの意見交換の場として活用しているが、6月以降の開催は中断している。	○	ホーム課題の地域への協力依頼や家族との信頼関係作りなど、関係者との意見交換の場として有効活用が期待できるため、体制が落ち着き次第再開を望みたい。

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	市担当者とは定期的に連絡連携を図り、行き来するような関係づくりを行っている。また、様々な情報交換や相談などを通して連携を図っている。		
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合わせた報告をしている	3ヶ月毎の金銭収支報告や、時折の利用者近況の手紙や写真を送っている。家族などの来訪時には管理者や職員を含めて利用者の状況報告や意見交換を行っている。	○	家族アンケートに一部コミュニケーション不足が感じられる。家族との信頼関係作りの為にも、利用者の日常の報告や家族との意見交換の機会拡大の取り組みを望みたい。
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	運営推進会議での意見交換や来訪時、または電話連絡等で、家族に対し何でも言える雰囲気を作っている。出された意見・要望は全体会議やミーティングなどで取り上げ対応している。		
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	各ユニット間の職員の交流もあり、利用者との馴染みの関係作りを図っている。止むを得ない職員離職の際も他の職員の関わりや新人職員の紹介で安心した支援の配慮を行なっている。		
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	職員の習熟度に合わせ、管理者が職員の研修促進を図っており、受講内容は全体会議にて報告・共有されている。看護師職員による医療関係や服薬管理などの内部勉強会も実施されている。		
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	市の連絡協議会を通して研修会や情報交換を図っているが、職員を含めて他ホームとの交流までには至っていない。	○	ホーム職員の安定が図られているので、日々のケアの気付きに繋げる為にも他ホームとの相互訪問等の活動に期待したい。

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	利用予定者や家族などの見学や、遊びに来て頂いた中でお茶や食事などを出し、ホームの雰囲気に馴染めるよう工夫している。		
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	職員は利用者とは協働しながら、買い物・掃除・食事作りなどを一緒に行うことで利用者の穏やかな生活が送れるよう、さりげない支援に徹している。お手玉や漬物・季節の食材や味付けなどを教えてもらい、利用者とは信頼できる関係作りを大切に考えている。		
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	日々の暮らしの中で職員が利用者に対しての声掛けなど、思いやりを持って接するよう努力している。意思の疎通が上手く行かない場合は穏やかに繰り返し、表情や行動の中から何を求めているのかを注意深く見てケアに取り組んでいる。		
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	その人らしく暮らせるよう、毎月のユニット会議で情報を共有し、利用者、家族、関係者の意見を参考にしながらチームで話し合い介護計画を作成している。		
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	計画作成担当者が職員と常に話し合いをし、12ヶ月から6ヶ月の更新を基本に、11月からは毎月のカンファレンスも実施し現状に即した見直しを行なっている。週に一度口腔ケアや看護師からの健康状態のアドバイスを取り入れながら、利用者にとって何が良いのかを管理者、全職員で考えている。	○	介護計画の見直しの期間がやや長く、毎月のカンファレンスを定着させることにより介護計画見直しの期間を短縮する取り組みが望まれる。

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	利用者や家族の状況に応じて、ホーム独自で通院や送迎を行っている。図書館利用や、家族との食事や外泊・外出などの支援を行っている。		
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し、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	利用者及び家族等と話し合い、ホーム提携医療機関への移行など、柔軟に医療を受けられる様支援している。また看護師が利用者の体調面や衛生管理など、職員と常に意見交換を図り側面からサポートしている。		
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	ターミナルケアについてはすでに経験しており、家族の思いや困難さは全職員が理解している。また状態変化がある時は医師、看護師、家族関係者と話し合いを行い、終末期の方針についても利用者、家族の同意を得ている。		
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	プライバシーの確保は昨年より大幅に改善され、利用者に対して言葉掛けなど十分に配慮している。また個人情報の取扱いについても徹底し、関係書類も的確に管理されている。		
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し、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	利用者のそれぞれのペースに合わせ、のんびりと過ごすよう職員全員で心掛けている。一人ひとりの体調面や想いに配慮しながら買い物や散歩、喫茶店巡りなど、希望に沿って支援している。		

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	本格的な厨房施設があり、調理専門の職員がいるので味付けも良く、食事中も職員と利用者が楽しく会話を弾ませていた。片付けも一緒に行き、ゆっくりではあるが明るく優しさある支援をしている。		
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	入浴日を決めているが、利用者の意向を大事にし臨機応変に対応出来る様、工夫しながら支援している。浴室、浴槽も広く清潔感があり、手すりや補助具なども安全面を考えて工夫している。		
(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	利用者と職員が年に数回、飾り物やパッチワーク、手作りカレンダーなど共同で作っている。また本が好きな利用者には近隣の図書館利用と、みんなで楽しみながら張り合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	散歩や近隣の商店街への買い物や、外食にラーメンを食べに行くなど、利用者の希望や健康状態を配慮しながら外出支援している。また季節に応じて梅林公園の花見や紅葉など楽しむ機会を演出している。		
(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	鍵を掛けない暮らしの大切さを理解しており、日中も的確な見守りを実施している。また地域住民にホームの役割が理解されている為、外出時の利用者にも声掛けや電話連絡がくるなど信頼関係を築いている。		
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	消防署の協力により、年2回定期的な避難訓練を行っている。また地域社会に理解が得られている為、非常時には地域住民の協力が期待できる。隣にも熱海警察署があるので防犯上、安心して生活できる環境である。		

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	利用者の体調面や状態を見ながら食事の量や栄養バランスを考え、申し送りノートにチェックをし情報を共有している。水分摂取量は記録していないが、看護師の指示により常に、健康状態を把握し支援している。		
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	共有空間の居間、壁、廊下には、利用者と職員が共同で作成したクリスマスツリーや、飾りのパッチワーク、手作りカレンダー等が飾られ大きな窓から光が洩れ、楽しくなるような雰囲気が感じられた。廊下も広く各所に手すりが設置され、安心して移動できるよう配慮されている。		
30	83	○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	居室は利用者が安心して日々を暮らせるよう、長年愛用していた家具、家族の写真や洋服などが持ち込まれていて、各自の生活習慣に合わせた居室作りがされている。		