

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 4月 23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2277101685
法人名	有限会社 川井ライフプランニング
事業所名	グループホーム ゆずりは
所在地 (電話番号)	〒435-0054 浜松市中区早出町1355-6 (Tel.053-461-5381)
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21年2月27日

## 【情報提供票より】(平成21年2月10日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成15年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 14人/ 非常勤1 人/ 常勤換算13.0 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)	42,000円～45,000円	その他の経費(月額)	13,000円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 150,000円 無	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	¥300	昼食 ¥400
	夕食	¥600	おやつ ¥200
または1日当たり			

### (4)利用者の概要(平成21年2月10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	4 名
要介護3	7 名	要介護4	3 名
要介護5	3 名	要支援2	名
年齢	平均 83.6 歳	最低 67 歳	最高 93 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	夏目クリニック、平野歯科医院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは浜松市のほぼ中央部に位置し、向い側には郵便局があり、交通量の比較的多い地に建てられている。開設して6年を迎えようとしているが、経年を感じさせない清潔で落ち着いた佇まいを見せている。ホーム独自の理念として、「老いても、なお輝き続ける、日々の暮らし」を掲げ、地域との共存と利用者に合わせてゆったりとした生活の場を追求している。施設長と職員の強い信頼関係の下にケアが構築され、また、職員の担当制による毎月のこまめな連絡で利用者や家族との信頼関係にもなっている。基本のケアプランは定期的に見直され、利用者の個性と能力に応じた自由な生活の場が提供されていた。災害対策は地域との結び付きが強く、相互協力体制が整えられている。

## 【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)	管理者は評価の意義を十分に理解しており、昨年の指摘事項に対して、どの項目も改善の跡が見られた。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)	外部評価の意義をよく理解し、自己評価票作成に当たっては職員全員での取り組みが見られる。また、日々のケアの見直しから今後の課題を明らかにし、その改善にも取り組んでいる。
重点項目 ②	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度の割りで開催され、地域の自治会長、民生委員、地域包括センターや行政、オーナー、利用者家族等が参加し、外部の人々の目を通してホームの取り組み内容や具体的改善課題が話し合われ、運営に活かされている。
	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)	重要事項説明書に苦情・相談窓口が明記され、気楽に相談を受け付ける体制にある。苦情、意見等があった時には、職員間で話し合い、即対応措置が行なわれている。
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)	地域住民の一員として自治会に入っており、回覧板などを通じて各種の行事の情報を得て積極的に参加している。また、地域の人達も認知症に対する理解があり、老人クラブで勉強会も実施されている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「老いてもなお 輝き続ける 日々の暮らし」を掲げ、地域の人と触れ合いながら、その人らしく生活していくための理念をつくりあげている。		
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	職員の採用時には理念を伝え理解をさせている。また、日々のケアの中でも確認し合うようにしているほか、年に1回は、理念について考える勉強会を開催するなど、理解を深めるようにしている。		
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	地域住民の一員として自治会に入っており、回覧板などを通じて各種の行事の情報を得て積極的に参加している。また、地域の人達も認知症に対する理解があり、老人クラブで勉強会も実施されている。		
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	外部評価の意義をよく理解し、自己評価票作成に当たっては職員全員での取り組みが見られる。また、日々のケアの見直しから今後の課題を明らかにし、その改善にも取り組んでいる。		
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度の割りで開催され、地域の自治会長、民生委員、地域包括支援センターや行政、オーナー、利用者家族等が参加し、外部の人々の目を通してホームの取り組み内容や具体的改善課題が話し合われ、運営に生かされている。		

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	月に1度、市の相談員が訪問して直接入居者の声を聞いて、職員はそのアドバイスを受けているほか、市の担当窓口への報告・連絡等も行われており、サービスの質的向上に役立っている。	○	市の担当窓口との密接な関係づくりには、行き来する機会を多く持つことも必要である。
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、担当職員から便りにて入居者の状況報告(ホームでの暮らしぶり、健康状態、ケアプランなど)を行っている。また、心身の状況について、何らかの変化や問題が起きたときなどには、随時きめ細かく報告がされており、家族アンケートにおいても連絡の良さが記述されている。		
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	重要事項説明書に苦情・相談窓口が明記され、気楽に相談を受け付ける体制にある。苦情、意見等があった時には、職員間で話し合い、即対応措置が行なわれている。		
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	馴染みの管理者・職員による支援を受けられるようユニットごとに職員を固定化させている。職員の退職に当たっては、2ヶ月前に届け出ることを原則としており、新規採用の職員があった時には、馴染みの職員がフォローするなど、利用者へのダメージを防ぐ配慮がされている。		
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	職員にとって必要な研修には、積極的に参加するよう努めている。参加者にレポートの提出と会議の席での報告をさせている。なお、新しい職員には教育担当を付け、OJT(職場内での実務研修)を行なう等職員の質の向上に取り組んでいる。		
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	今年から、近くのグループホームとの交流(夏祭り、合同防災、忘年会等)ができるようになってきている。また、昨年に施設長は静岡県下の同業者ネットワークの理事に就任している。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前に自宅に出向いて面接し、利用者・家族と十分な話し合いの上で入居させている。入居後は、スタッフや他の利用者との人間関係を築きながら、家族との連絡を密にして、利用者が混乱しないよう安心感を持たせ、徐々に雰囲気に慣れるよう利用者本人を中心とした取り組みが行なわれている。		
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	支援する側、支援される側といった垣根がなく、お互いが協働して日常生活の作業を行う中で、教わり、教えたりして、喜びや楽しみ、こだわりなどに共感し、理解している関係が築かれている。		
<b>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</b>					
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	日々の関わりの中で利用者の様子、表情などから、思いや意向を把握し、ケアプランの作成やサービスに努めている。また、できる限り家族からも情報を得て利用者本人の思いや意向を把握するようにしている。		
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	利用者や家族の要望を聴いた中で、職員による話し合いが持たれ、昼間と夜間に分けた介護計画が作成されている。介護計画書には利用者本人がより良く暮らすための課題やケアのあり方が記載され、家族等の了承を得ている。		
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	利用者の日々の状況を見た上で、見直し期間を1週間から3ヶ月・6ヶ月で設定している。状態の変化があった場合は、速やかに関係者と話し合い、現状に即した介護計画が作成されている。		

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	利用者の要望に応じて外食、フラワーパーク、花鳥園などへの外出支援や、状況によって外泊、通院支援も行われている。なお、空き部屋があれば、ショートステイなどの受け入れも視野に入れている。		
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	かかりつけ医については入居時に利用者・家族の希望を尊重し対応している。ホームの協力医の場合には、受診の送迎をして対応しているほか、2週間ごとに嘱託医による往診も行なわれている。		
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	利用者の体調変化など必要が生じたときには、主治医・家族と話し合い方針を決めている。終末期ケアは、協力医療機関と連携し、今までに5人の看取りを行なっている。		
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、目立って大きな声を出して介護したりすることがなく、さりげない言葉かけや対応に心がけている。個人情報についてはパソコンに入力したり、鍵のかかる保管箱に収納している。	○	家族等が面談に来る折の「面談表」は、面談者が一覧できる様式になっているが、プライバシー保護の面から「個票」にするなどの検討が望まれる。
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	グループホームのある日の一日の流れはあるが、自らの思いを伝えられる利用者については、希望や状態に応じてできる限りの支援を行っている。また、伝えることが出来ない利用者にあつては、生活歴や表情を汲み取って支援を行っている。		

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)
<b>(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</b>					
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	利用者個々の好きな食べ物嫌いな食べ物を聞き出しており、食べれない利用者には、メニューを変えて対応している。職員も同じ食卓を囲み、談笑のもとに楽しい食事風景が醸し出されている。また、準備や片付けなどは利用者個々の能力に委ねている。		
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	入浴は2日ごとに決めているが、希望のある利用者や夏場には毎日入浴できるようにしている。また、夕食後の希望があれば夜間入浴も支援されている。入浴は無理強いせず利用者本人の要望を聞き、湯温、湯量、時間等にも配慮している。		
<b>(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</b>					
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	利用者の能力や活力を引き出せるよう各役割(トイレ拭きやタオルなどの洗濯たみ、カメラマン、食事の準備・後片づけ等)を担ってもらっているほか、職員はカラオケや行事の飾り物などの楽しみごとや気晴らしについても一緒になって行動している。		
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	利用者の体調や天候によって、コンビニエンスストアに歩いて買い物に出掛けたり、事情が許せばドライブを兼ねてショッピングセンターに行く支援のほか、近くの公園に散歩に行くなど戸外に出かける機会を出来るだけ多く持つようにしている。		
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	ホーム前は交通量の多い道路のため、圧迫感・拘束間のないフェンスを使い門扉は常時施錠はされているが、管理者・職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、玄関の錠はかけておらず、利用者は自由に入出入りできる状態になっている。		
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	防犯訓練をホーム独自で行っているほか、地域の自主防災にも参加している。また、地域住民からも災害時の協力を得られるようになっており、ホーム側からも被災住民への宿舎・食料・衣類等が提供できるように運営推進会議を通じて提案している。		

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)
(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	職員は各々の食卓で一緒に食事を摂りながら、一人ひとりの食事量や食べ方、好みなど把握し記録に残している。水分量は夏季には多く取るようにしたり、利用者に合わせて食事形態を変えるなどの配慮が見られる。献立作成は職員が行っているが、栄養バランスについての把握が定かでない。	○	栄養バランスについて知識のある人のアドバイスを受け入れることにより、更に充実した食事の提供ができることを期待したい。
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	共有スペースは明るく生活感や季節感を採り入れたゆとりあるスペースとなっている。居室から食堂までの中間にはソファを配置したスペースがあり、気のあったもの同士が寄り合えるような、ホッと居心地よく過ごせる共用空間が作られている。		
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	入居時に以前使用していた物や好みの物を持参するなどして、利用者一人ひとりの居室が作られるよう懇請していることから、各自それぞれの物が持ち込まれている。また、利用者によつては、担当者が中心となって生活歴を見ながら殺風景とならないように花や絵などを飾った工夫も見られる。		