

1. 調査報告概要表

評価確定日 平成21年 3月 16日

【評価実施概要】

事業所番号	2270400209
法人名	NPO法人 ヘルスケアサポート協会
事業所名	グループホーム 伊東
所在地 (電話番号)	伊東市富戸字水口1105-25 0557-51-5575
評価機関名	セリオコーポレーション有限公司
所在地	静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成21年2月7日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは伊豆高原の別荘地内に位置しており、緑に囲まれた静かな環境である。また敷地内に広い芝生の庭があり、運動や散歩、野菜作りやバーベキュー等に有効利用されている。過去に管理者の交代があり、やや混乱した時期もあったが、管理者、職員の努力により現在は安定している。家族会や運営推進会議の定期開催も実施され、利用者、家族の意見をサービスの向上に活かす努力が的確に実施されていた。また重度化やターミナルケアへの取り組みも前向きに検討、実施されており、利用者、家族からの信頼を得ている。

【情報提供票より】(平成21年1月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 13人, 非常勤 5人, 常勤換算	6.7 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造平屋 造り 1階建ての1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)	70,000 円	その他の経費(月額)	40,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(50,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
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		800円	

(4) 利用者の概要(平成21年1月20日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	9 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.4 歳	最低	69 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	なごやかクリニック、市民病院、山本内科、ウノ歯科
---------	--------------------------

【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)
	前回評価結果は冊子としてホーム内に置かれ、誰でも閲覧できるよう配慮されていた。また外部評価での改善課題にも積極的に取り組み、自治会への加入や家族会の開催等前向きな努力が実施されていた。また書類関係も的確に整備されており、評価をサービスの質の向上に活かす姿勢が見られた。
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)
	管理者は今回の自己評価への取り組みのため、前回評価を踏まえ、評価の意義の理解を深めるようホーム内にて評価会議を開催した。また職員全員が自己評価に参加しており、評価をサービス向上の良い機会と捉え、業務に生かす姿勢を持っている。
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)
	前回評価を踏まえ、管理者の努力により2ヶ月に1回の運営推進会議開催が実践されている。ホームからは管理者、職員の他、家族や利用者が多数参加しており、地域包括支援センターの職員や民生委員、町内会長等、行政や地域の代表も参加している。ホームからは活動の様子が報告され、行政や地域からは行事や催事への参加要請、ホームへの質問等があり、活発な意見交換が実施されている。会議での意見は全職員に伝達され、積極的にサービスの質の向上に活かす姿勢を持っている。
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)
	ホームの玄関には「ご意見箱」が設置されているが、管理者、職員は家族とのコミュニケーションから意見を聴き取る姿勢を重視している。家族の意見は朝夕の申送りにて職員全員に周知され、迅速に業務に活かすシステムを持っている。またホームの特徴として管理者主催の「家族会」の存在が大きいと言える。
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)
	前回評価後、町内会に加入し職員、利用者が草刈りや掃除等の組活動にも参加している。別荘地内で広大な町ではあるが、朝夕の挨拶や交流の輪を少しずつ広げており、老人会の訪問やボランティアも積極的に受け入れている。最近では地域の理解も深まり、近隣住民が野菜を手土産にして気軽に訪問する姿が見られている。

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	開設時に法人が提唱した「個人の尊重、本人主体、生活の活性、社会交流」を理念として取り組んでいるが、管理者、職員は開設時からのホームの理念を見直す時期であると考えている。また運営規定、契約書等に「地域住民との交流」という概念、文言がない。	○	地域密着型サービスの新しい理念である「地域住民との交流」を念頭に利用者、家族とも協働し、生活に密着したホーム独自の理念を構築する事が望まれる。
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	管理者の交代を機会にカンファレンスの充実が図られた。毎日2回実施される申し送りや、毎月のユニット会議、全体会議にて理念の理解と共有に向けた取り組みが実践されている。また共有空間には理念が掲示され、日々職員の励みとなっている。		
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	前回評価後、町内会に加入し職員、利用者が草刈りや掃除等の組活動にも参加している。別荘地内で広大な町ではあるが、交流の輪を少しずつ広げており、老人会の訪問や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	前回評価結果は冊子としてホーム内に置かれ、誰でも閲覧できるよう配慮されていた。今回の自己評価は職員全員が取り組み実施されている。評価をサービス向上の良い機会と捉え、業務に生かす姿勢を持っている。		
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	前回評価を踏まえ、管理者の努力により2ヶ月に1回の運営推進会議開催が実践されている。地域包括支援センターの職員や民生委員、町内会長等の参加もあるが、このホームの特徴として家族、利用者が会議に多数参加しており、会議での意見をサービスの質の向上に活かす姿勢が窺える。		

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	運営推進会議が活性化した効果として、地域包括支援センターや行政との関係強化が図られた。またホームでは生活保護利用者の受入れを実施しており、管理者は市担当者との密な連絡を欠かさず、行政と共に歩む姿勢がある。		
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1～2回は、管理者や担当職員の手書きによる親書や写真を家族に送付している。また受診時や体調不良があれば電話やFAXにて迅速に連絡しており家族の評価も高い。「ホーム便り」発行の計画も進行中である。		
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	ホームの玄関には「ご意見箱」が設置されているが、管理者、職員は家族とのコミュニケーションから意見を聴き取る姿勢を重視している。家族の意見は朝夕の申送りにて職員全員に周知され、迅速に業務に活かすシステムを持っている。また外部の苦情相談窓口は契約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	管理者交代後、職員の離職が1名に留まり、利用者や職員の馴染みの関係が良好に保たれている。管理者、ユニットリーダーは職員と利用者との関係を良く観察し、職員の交代等による利用者へのダメージ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	新任者は一定期間ユニットリーダーと共に現場研修を積むシステムを持っている。また現任者は県や市の研修に参加しており、ホーム内での伝達研修も実施している。管理者は限られた予算を有効に活かし、職員のレベルアップを図る努力を実施している。		
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	市の小規模施設部会や担当の地域包括ケア会議等を通じて管理者レベルでの交流が進んでおり、同業者ネットワークの構築が進んでいるが、ホーム全体や職員レベルでの交流には至っていない。	○	地域の同業者間の交流が、相互のサービス向上の機会となることが望まれる。職員や利用者の相互訪問や交流を通じて得るものは大きい。今後は地域の同業者交流の核となり活動することが望まれる。

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	申込み時には利用者や家族に見学を依頼し、十分に納得した上で利用を心がけている。見学時には居間にてお茶の時間を共有する等、雰囲気馴染めるよう努力している。希望があれば自宅訪問面接や体験入居も可能である。利用者が馴染みながらサービス利用できるシステムを持っている。		
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	利用者の能力を活かしながら、散歩や野菜作り、手作業等を共に楽しみ、過ごす工夫をしている。また食事は利用者と職員が同じテーブルで楽しんでいる。職員は利用者から「年寄りの智慧」を学び、利用者は職員の健康を気遣う、家族のように支えあう姿が見られた。		
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、表情や日常的な会話から思いや希望を把握するよう努めている。また毎日の申し送りやユニット会議などで利用者が何を求めているのかを話し合い、実践している。モニタリングはセンター方式を用いて適切に実施されていた。		
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	センター方式の活用により、現状に即した介護計画が作成されるようになった。介護計画はユニットリーダーを中心に利用者や家族、職員との意見交換を進めて作成されており、一人ひとりが、その人らしく暮らせるよう、利用者、家族等の意見や要望を反映させた内容となっている。		
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	管理者や計画作成担当者を中心に利用者、家族等と話し合い定期的な介護計画の見直しを行っている。また体調不良や状態の変化があれば随時見直しを実施している。特に重度化が進んでいるユニットでは頻繁にカンファレンスが実施され、常に現状に即した計画が作成されていた。		

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	受診や外出の支援には柔軟に対応している。希望があれば家族の宿泊や食事の提供にも対応している。また、近隣のペンションやレストランを利用する等、ホームの環境を活用した支援の提供に努めているが、広大な別荘地内にあって、ホームの機能や能力が十分に活かされていない面もある。	○	管理者や職員は、ホームの持つ能力や機能を活かし交流の輪を広げることで、家族や地域住民が気軽に立ち寄り、介護や制度等について相談出来るような、地域福祉の窓口機能を持ち、ホームの力を地域に還元していく姿勢が望まれる。
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	重度化やターミナルケアに対応するため、本人や家族等の了解を得た上で、ホームの提携医への主治医変更をしているが、希望があればかかりつけ医の受診も可能である。ホームの医療連携としては月2回の訪問診療および週1回の看護師の訪問があり、緊急の医療体制も確立されている。		
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	利用者の重度化が進み、ターミナルケアも実施している。過去にも看取りの経験があり、同意書や医療連携体制は整備されているが、現場職員の業務がマニュアル化されていないため、夜勤帯の緊急体制に若干の不安感が残る。	○	夜間のターミナルケアは、利用者や家族だけではなく、職員にも重圧が強い。ターミナルケアに関わる職員が戸惑うことなく、的確なサービスを提供するためにも、早期に業務マニュアルを作成することが望まれる。
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	ホーム設立当時より、利用者への言葉かけやプライバシーの確保についてはカンファレンスにて繰り返し確認され、職員への周知、徹底を図っている。また書類やPCは施錠できる事務室にて的確に管理、保管されていた。		
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	職員は利用者とのコミュニケーションから意向を把握し、一人ひとりがその人らしく毎日を暮らせるよう、利用者のペースを最優先にしている。日向ぼっこやテレビ鑑賞、散歩や職員との会話等、職員やホームの都合ではなく、本人の希望にそって支援している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と職員が同じテーブルで食事を摂っており、コミュニケーションを交えて食事を楽しんでいる。またホームの庭で収穫したブロッコリーや蕨を試食するなど、季節感を感じながらの楽しい食事風景であった。重度化が進んでいるユニットでは急がせずゆっくと職員が介助していた。		
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	利用者の希望を最優先に考え、本人のペースや体調に合わせているが、週に2回以上の入浴を心がけている。入浴時間も出来るだけ本人の希望に合わせて、ゆったりとした気分で入浴出来るよう、職員同士が工夫しながら支援している。		
(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	入居時の聴き取りやアセスメントシート等により、利用者の生活歴や趣味などを把握することで本人の活躍の場を提供している。家庭菜園やカレンダー作り、紙芝居等、各々の能力に応じた活動を支援している。また家族会の協力によりそうめん流しやバーベキュー大会などの楽しみも多い。		
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	坂道が多く、外出支援には大きな労力が必要とされる地域ではあるが、管理者、職員が創意工夫しながら花見やもみじ狩り、買い物など多様な外出支援をしている。また居間からは、スロープにて広い芝生の中庭に危険なく出入り出来るため、運動や気分転換の良い機会となっている。		
(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	管理者及び職員は、日中鍵をかけないケアの大切さを十分認識しているが、ホームの周辺には深い森林や急坂が多く、危険回避の観点から、利用者、家族等の同意を得て施錠している。	○	利用者の心理的な不安や地域住民の印象等、地域密着型サービスとしてのデメリットを認識することで、利用者の転倒や安全を確保しつつ施錠しないホームへの工夫と取組みが期待される。
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	消防署の協力による防災訓練も年に数回実施されている。防災管理者や災害緊急連絡網も整備されており職員の防災意識も高い。地域住民との協力体制についても話し合いが行われており、消火器や備蓄食料も確認できた。		

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	基本的な献立は法人の栄養士が作成している。ホームでは利用者の嗜好や食欲、体調に配慮しながら調整、調理している。食事量や水分摂取量は的確に記録されており、変化があれば申し送りノートに記載し情報を共有している。		
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	食堂の大きな窓からは相模湾が一望でき、素晴らしい景色が楽しめる。また多数の天窓からは日光が取り込まれ、明るく暖かな空間となっている。廊下や居間等も幅広く設定されており、壁には手作りの紙芝居や利用者の作品が飾られ、利用者が自然に集う、やさしい雰囲気を感じられた。		
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	居心地良く毎日を暮らせるよう、居室には利用者が愛用したダンスや日用品等が置かれており、その人らしい個性的な居室となっていた。部屋に貼られたスケッチ画を見ながら家族と談笑する利用者の姿も見られ、和やかな雰囲気が感じられた。		