

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年12月11日

【評価実施概要】

事業所番号	2272100161		
法人名	有限会社 ハートフルケア		
事業所名	グループホームゆずの家1号館		
所在地 (電話番号)	富士宮市大岩493-13		(電 話) 0544-22-8844

評価機関名	静岡県社会福祉協議会		
所在地	静岡市葵区駿府町1-70		
訪問調査日	2008年6月11日		

【情報提供票より】(20年 5月 22日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年8月10日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	12 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 15

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷 金			
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(期間5年)
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	1日当たり 1,500 円		

(4) 利用者の概要(5月 22日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	7 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.9 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	湖山病院、富士宮中央クリニック、田中医院、ホワイテ歯科医院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者は、認知症介護の長い経験があり、常にグループホームとして利用者のできることを考え、最善のケアを心がけている。管理者は看護師資格を有し、職員にも看護師がいることもあり、すでにターミナルケアの実践も行っている。職員の育成にも力を入れ、育てる仕組みを構築している。勤務時間内の研修や資格取得のための補助を行ない、有資格者も多く、利用者の支援に活かされている。地域との交流も盛んで、「住み慣れた地域で、自分らしく」という支援を実践している。

【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)
	外部評価には全職員で取り組み、またこれまでの評価結果を職員間で共有し、計画を立てて具体的な改善につなげている。
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)
	職員全員で評価に対して真摯に取り組み、改善につなげていこうという姿勢がみられる。全員で取り組むことにより、評価の意義がより理解され、利用者の支援につながっている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1度開催している。構成は、利用者の家族や市職員、住民の代表(代表委員として、2年任期)、ホーム職員となっている。討議内容は、サービス提供状況や、利用者の状態、評価に対する取り組みなどが報告され、地域との交流の場にもなっている。また、会議の内容については、全職員で共有し、それを活かし取り組んでいる。
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)
	家族との関係は良好で、訪問者も多い。職員や管理者は家族との関係作りを大切に考え、訪問時間の制限もなく、意見の言い易い関係になっている。家族からの要望や意見は謙虚に受け止め、運営に反映させていく姿勢がみられる。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	ホーム開設後、地域との関係作り尽力し、交流も盛んで良い関係が築かれている。高校生や民生委員によるボランティア訪問、住民代表の運営推進会議への参加などがあり、地域の行事にも招待されて参加することも多い。また毎年ホームの祭りを開催し、地域住民が参加したり、防災訓練には、消防署職員や近隣住民が参加するなど、連携を深めている。

2. 調査報告書

(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 (すでに取り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	理念として「自分らしく、ゆったり、楽しく、安心して」をかかげ、利用者がいつまでも住み慣れた地域で暮らせるように、温かい家庭づくりを心がけている。		
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	利用者が自分らしく、ゆったり、楽しく、安心して暮らせることができるように、職員はその手伝いをするという姿勢でケアに取り組んでいる。		
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	毎年夏祭りを開催し、近隣の住民が参加している。地域の行事にも参加し、ボランティアの訪問も多い。毎日の散歩の折には挨拶を交わし、花や野菜を頂くこともある。	○	開設から年数も経ち、事業所の働きかけもあって、地域に受け入れられている様子が伺える。これからも積極的に交流をはかり、事業所の特性を活かして地域の一員としての役割を担っていくことを期待する。
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	評価の作成は、職員みんなで協力して取り組み、その意義を十分に理解している。結果についても、職員みんなで共有し、改善に向けて取り組んでいる。		
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	会議では、利用状況や日常の活動状況などを報告している。2ヶ月に1回開催し、利用者やその家族も参加し、意見を出してもらいそれを活かせるように取り組んでいる。職員の異動や離職等の状況、面会者の延べ数も集計し報告している。		

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)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>地域包括支援センターからの要請で、軽度知的障害者のボランティアの受け入れをしたり、市からの要請で、生活保護者の受け入れを行なっている。ホームからは、地域包括支援センターや、市担当者に夏祭りの案内など行っているが、現在参加はない。</p>	○	<p>現在行われている連携を活かして、日常的にホームの状態や課題を伝え、共に課題解決に向けた取り組みができるよう積極的に働きかけることを期待する。</p>
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>話しやすい関係作りを心がけ、面会時や電話で、わずかな状態変化でも報告している。定期的に家族向けの便りを発行し、行事や日常の生活状況を報告したり、職員の異動や紹介も行っている。金銭管理については、家族の訪問時に使途を報告し、必要に応じて小遣いの補充をお願いしている。</p>		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>苦情相談窓口については、重要事項説明書に明記し、説明している。また運営推進会議には、利用者家族に参加してもらい、意見や要望を謙虚に受け止め、運営に反映させていこうとする姿勢がうかがえる。</p>		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>管理者は職員の異動等による利用者の影響について十分に理解しており、離職を最小限に抑える努力をしている。働きやすい職場や人間関係に配慮し、勤務体制や給与、福利厚生などにできる限り努力している。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>向上心を持って働き続けるための取り組みとして、資格試験対策講座の受講料や受験料を支給したり、資格手当を支給している。職員の能力や経験に応じて受講する研修を考慮したり、管理者が利用者の支援について、ケアの場面で指導している。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>管理者がグループホーム連絡会に参加し、事例発表会の企画を担当していることから、他事業所との交流も多い。職員も合同行事や交流会に参加し、勉強会や情報交換を通じて、サービスの質の向上に努めている。</p>		

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	利用者が納得した入居になるよう、家族とも相談しながら繰り返し訪問をして利用を開始するなど工夫している。また入居までに余裕がない場合にも、馴染めない場合は無理をせず、入居当初は頻繁に家族に訪問してもらうなど、利用者や家族の安心へつなげている。		
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	これまでの生活歴を把握し、利用者を介護される一方の立場に置かず、利用者から学ぶ場面や、共に生活していくという考えのもと、家事や楽しみごとなど、協力し、支え合う関係を築いている。		
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	開設から年数が経ち、利用者の身体レベルが低下し、それぞれの希望や意向を表すことが難しくなってきた。その中で常に利用者の立場になって考え、職員で情報を共有し、意向の把握に努めている。また、利用者が選べる場面作りを心がけている。		
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	介護計画は職員全員で、毎月カンファレンスを開き作成している。家族からの要望は、入居時や体調に変化があった時、家族の訪問時等に聞き出し、それを反映できるようにしている。病院受診にも付き添っているため、かかりつけ医の指導や助言を取り入れることもできる。		
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	介護計画の見直しは3ヶ月に1度行われているが、状態に変化があった場合には、必要に応じて随時見直しを行なっている。		

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)
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や希望に応じて、病院受診や個別の買い物、外食の同行、認定更新の代行申請や、入退院時の移送などを行っている。	○	災害時に備え、近隣住民のための救急用品を余分に備蓄するなど、地域でも多機能性を活かした支援に取り組んでいる。
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	利用者の状態や、本人、家族の希望などを考慮しながら かかりつけ医を決めている。受診に際しては職員が付き添い、利用者の状態を医師に的確に伝え、受診結果は家族に報告している。		
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	重度化し終末期に入ったと判断した時点で、家族や医師、職員で方針を話し合っている。指針やケアマニュアルを作成し、日頃から職員間で終末期ケアの考え方を共有している。利用者や家族から、相談や希望があれば、早い時点で説明している。	○	重度化した場合や、終末期のあり方について、本人や家族の気持ちの揺れに配慮しながら、早い段階から関係者間で話し合いを重ねていく取り組みを期待する。
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	職員の対応は穏やかで、言葉掛けもプライバシーに配慮している。また、気になる対応については、その都度利用者の立場になって対応するように助言、指導している。個人記録等個人情報の取り扱いにも注意している。		
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	それぞれの利用者のペースを大切にしている。入浴時間や食事の摂り方など、希望を聞きながら、ゆったりと自由に過ごしている。食後もそれぞれが好きなように、ソファでテレビをみたり、居室で過ごしたりしている。		

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	食事の準備や片付けなど、一人ひとりの力に応じて自然に行えるよう支援している。バランスの取れたメニューで、会話を楽しみながら食事をしている。それぞれの希望を聞きながら、3ヶ月に1度くらいの割合で外食の支援も行っている。		
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	毎日入浴を行なっている。希望があればいつでも入れるが、おおよそ、午後2時半から5時と、夕食後から8時半くらいの間でそれぞれの希望を聞きながら順番にゆったりと入浴している。		
(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	食事の支度や片付け、庭の草取りや植物の手入れを行ったり、玄関には利用者が生けた花を飾ったり、それぞれの能力を見極め、楽しみながら役割を果たすことができ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	毎日の食材の買い物や散歩、近隣地域との交流など日常的な外出の機会は多く、また花見やカラオケ、墓参り、デイサービスなどそれぞれの希望に沿った、外出の支援を行なっている。		
(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	通りに面した門は見通しも悪く、交通量も多いため施錠しているが、玄関は、日中施錠しない。利用者は自由に敷地内の庭や隣接するユニットへ出かけることができる。		
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	毎年9月に地震災害の訓練を行い、炊き出しや応急処置の訓練を行なっている。また火災訓練では、夜間災害を想定し、消防署職員や近隣住民の参加協力を得て行なっている。		

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 (すでに取り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	栄養のバランスに配慮し、栄養士からの指導を受けている。毎回残量の記録をとり、体重測定でチェックしている。食事量を満足できるよう食器を工夫したり、気温や入浴後の状態を見ながら、水分確保に留意している。		
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	庭に面した明るい居間や食堂は、家庭的でソファのコーナーや畳のスペースなどあり、それぞれが自由に過ごせる空間になっている。居間では利用者と職員がみんなで飼うことに決めたという猫(捨て猫)がのんびりと昼寝しており、家庭的で和やかな雰囲気になっている。		
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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居後数年経過している利用者も多く、使い慣れた馴染みの家具や調度品、仏壇などが持ち込まれている。いずれも本人らしく、居心地よく過ごせる空間になっている。		