

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年12月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2274200639		
法人名	有限会社 エムサービス		
事業所名	グループホームやよい苑		
所在地 (電話番号)	静岡市駿河区登呂4丁目27番29号		(電話) 054-280-0123

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	平成20年9月26日		

## 【情報提供票より】(平成20年8月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 3 月 15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	11 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 7.4 人

### (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)	60,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	1日当たり	1,000 円	

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	17 名	男性	7 名	女性	10 名
要介護1	9 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	67 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	静岡済生会病院、望月クリニック、リンデン歯科
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前回の外部調査を踏まえ、管理者、職員ともども利用者がより良い状態で過ごすために、日々努力・工夫している。運営推進会議が充実しており、その結果、防災訓練やイベント情報の入手が可能となり、利用者が参加することによって、和やかな雰囲気の中で生活が送られている。職員は個々のレベルアップのための試験や講習会に参加し、今後ホームの運営や利用者にはフィードバックされていくことが期待できる。

## 【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>前回評価を受け、運営推進会議の充実に取り組んでいる。地域包括支援センターの職員を始め、町内会、民生委員等へ出席依頼し、2か月1度、開催している。意見交換が十分されており、今後、ますます利用者にとって良いサービスの提供が行われるよう期待する。</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>自己評価の意義を理解し、職員全体で取り組んでいる。評価結果は真摯に受け止め、職員全体に発表して情報の共有を図り、改善に向けて取り組んでいる。</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>2か月に1度の運営推進会議とは別に、1年に1回、事業所の職員、利用者、家族、地域住民等で全体会を開催している。全体会議の中で災害時の対応として食料の備蓄を行い、地域の高齢者の受け入れに協力することを報告している。</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>家族の意見、苦情、不安等の申し出時の仕組みが整っている。職員は苦情があれば真摯に受け止め、検討している。面会が少ない利用者の家族には、定期的に様子を報告し、家族の安心につなげている。</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>利用者とともに散歩時には挨拶を交したり、祭りに参加して野菜を販売したりしている。また、町内での清掃日には必ず参加して、ゴミ拾い等の作業を地域の人と共に参加する等ホームへの理解に努めている。</p>

## 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	地域に根ざしたグループホームを目指し、「利用者の尊厳」を第一に考え、その人らしく暮らしていけるよう、事業所独自の理念を作りあげている。		
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	日々理念の実現に向けて取り組んでおり、理念を社員証の裏面に記載し、常に確認することができる。また、理念に基づいたケアができるようにケース会議等でも職員間で意識し合うようにしている。		
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	地域の一員として草取りやゴミ拾いに参加したり、地域のお祭りで野菜を販売している。また、散歩の際には、近所の人に挨拶をし、交流を図っている。		
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	自己評価の意義を理解し、評価結果を職員全員に発表して情報の共有を図っている。問題点は具体的な改善策を練って取り組んでいる。		
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	2ヶ月に1度開催し、地域の役員、地域包括支援センターの職員、家族、利用者が参加して意見交換を行っている。会議を通し、地域の人達にもグループホームのことが理解されるようになってきている。		

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)
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>運営推進会議の回数を重ね、市担当者との関係が構築できているが、会議以外の機会は少ない。</p>	○	<p>今後は市担当者と連携を取ってサービスの質の向上につなげていきたい。</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>家族の訪問時に直接報告している。訪問が少ない家族には、毎月の暮らしぶりをホーム便り連絡事項で担当者からのコメントを添えて報告している。</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>家族が意見や苦情を管理者や外部者に表せるよう「意見箱」を設置している。「苦情からサービスの向上につなげよう」という姿勢が感じられる。</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>認知症の利用者に与える職員の異動や離職のダメージや弊害について、よく理解しており、最低限に抑えるよう努力している。</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>運営者は、管理者や職員を育成するため、外部研修に積極的に参加するよう働きかけ、参加費の助成を行っている。また、資格手当という形で給与に反映している。</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>経営者や管理者は地域の同業者と交流する機会を持つよう努力し、職員も他のホームと合同で研修を行っている。また、研修内容を職員で共有しサービスの質の向上につなげようと努力している。</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 (すでに取り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、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	利用者の様子、生活歴を考慮し、事前に面談して介護計画を作成している。利用者や家族がサービス内容を十分理解し、同意してからサービスを開始するよう支援している。	○	利用者が徐々に馴染めるようなサービス提供の工夫も加えられたい。
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は常に利用者に寄り添い、喜怒哀楽を共にし、一方的な介護にならないように工夫をして関係を築いている。		
<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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望は、利用者に寄り添う生活の中で感じとることができるよう努めている。また、その内容をケース会議で取り上げ、職員間で共有するよう努めている。		
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	利用者、家族、関係者と話し合い、その内容を職員会議で共有し、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	日々の記録や状態をもとに3ヶ月に1度見直しを行い、短い期間で見直しが必要な場合は即座に見直しを行い、柔軟に対応をしている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	運営推進会議によって、事業所の多機能性を活かした活動につなげている。緊急時にはホームを一時避難所として開放する等の計画が立てられ、地域の子ども達に福祉を学ぶ場としても提供している。		
<b>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</b>					
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	週に2回、提携先の医師の往診があるが、かかりつけ医での受診の希望がある場合は家族が連れて行く。また、家族が行けない場合はホームで対応しており、利用者や家族の希望に応じる体制ができています。		
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	業務マニュアル及び重要事項説明書に「重度化した場合における対応の指針」を明示し、説明している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	一人ひとりの誇りやプライバシーに配慮し、穏やかな声のトーンでの言葉かけを心掛けている。	○	個人情報の取り扱いについては、収納等の管理に配慮されたい。
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	常に利用者のペースを大切に、希望に沿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 (すでに取り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	昼食時は職員と利用者が一緒に準備を行い、同じ物を食べている。職員は、食事中声かけやお茶を勧めたりしながら、摂取量や内容に配慮している。	○	一部の利用者のみが食事の準備や片付けの手伝いを行っている状況のため、全体で取り組める環境づくりとして利用者ごとに役割を決める等工夫されたい。
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	利用者の希望に添って、毎日入浴ができるよう支援している。また、入浴が楽しめるように風呂場の清潔保持に努めている。		
<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	定期的にボランティアを招いての音楽鑑賞を行ったり、外出支援を行っている。また声かけをし、利用者の要望を引き出すよう支援している。		
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	ホームのすぐ前に公園があり、四季折々の花が咲いている中を散歩して楽しむことができる。また、食事の材料や日用品の買い物は利用者と共に車で出かけている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	玄関の鍵を開けて、自由に人の出入りができる。常に廊下の扉も開放し、日中は施錠をしていない。	○	2階の廊下が扉を閉めると自動的に鍵がかかってしまうため、自動施錠の対応について検討されたい。
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	避難訓練は定期的に行い、マニュアルや職員連絡網も作成している。消防署に直結する自動警報装置も設置している。また運営推進会議において、災害時地域の高齢者の受け入れを行うことを報告し、地域の理解を得た。		

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	食事は楽しく食べられるよう、彩りや盛り付けに工夫がみられ、メニューも栄養バランスに配慮している。また、水分摂取を定期的に促すよう支援している。		
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	ホームの入口には花が飾られ、玄関ホールには椅子を並べ外の景色をゆったり眺められるよう工夫している。建物内は十分に光が差し込み、明るくゆったり心地良い空間となっている。		
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を活かし、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、利用者や家族が使い慣れた馴染みの生活用品が持ち込まれ、また入り口には好みののれんが掛けられる等、それぞれに応じた居室作りを支援している。		