

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 3月 31日

【評価実施概要】

事業所番号	2277102361
法人名	医療法人社団 長啓会
事業所名	グループホーム双葉の家
所在地 (電話番号)	浜松市南区古川町234番地 (053-427-1525)
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3月7日

【情報提供票より】(平成21年2月16日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年11月15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 10 人 / 非常勤 5 人 / 常勤換算	11.2 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り	
	1階建ての1階～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)	¥37,000	その他の経費(月額)	¥17,000
敷金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ¥100,000	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	昼食	
	夕食	おやつ	
または1日当たり ¥1,500			

(4) 利用者の概要(平成21年2月16日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	12 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.3 歳	最低	65 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みのりハートクリニック、加藤歯科診療所
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、田畑や緑が多い田園地帯に隣接した住宅街に位置しており、散歩時には土筆等の野草も楽しみな地域である。グループホームを多数経営する法人が運営主体となっており、法人内の研修や職員の育成体制が整っている。開設後地域との交流が推進され、地域行事、祭事にも積極的に参加している。またホームは地域住民がいつでも気軽に立ち寄れる介護相談所となっており、地域住民の信頼も厚い。熱意溢れる管理者を中心に、明るく前向きな職員により利用者が生きがいを持ち、ゆったりと楽しく、その人らしく暮らす姿が見られた。

【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)
	前回の評価結果は業務改善会議にて職員全員で検討され、改善計画に基づいた努力により、ほとんどの項目が改善されていた。定期的に運営推進会議を開催する努力が重ねられ確実に実行されており、ホーム便り等の写真掲載時には家族の同意も得るよう配慮されている。また水分摂取量の記録も的確に実施されており、改善課題への取り組みの成果が現れていた。
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)
	今回の自己評価には全員で取り組みを実施した。また自己評価のための勉強会が開催され、業務改善に対する職員の良い気付きとなった。外部評価を前向きに捉え、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)
	運営推進会議には、市の長寿保険課職員や自治会長、民生委員や地域住民が参加し、ホームからは利用者や家族、職員が出席した。ホームの椅子が足りない程の参加があり、管理者の熱意と地域住民の理解が窺える。ホームからは運営状況や利用者の様子等が報告され、行政や地域からは行事、祭事の案内や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。
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)
	職員は家族が意見や要望を言い易い雰囲気をお大切にしており、訪問時には現場で直接聞き取る努力をしている。また家族アンケートや家族会を定期的実施する事で、家族の意見を引き出すよう配慮している。意見は朝夕のカンファレンスや申し送りノートによって迅速に全員に周知され業務に活かされている。外部の苦情相談窓口は重要事項説明書に明記されていた。
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)
	自治会に加入することで一戸の家として回覧板も回って来ており、地域住民の認知度も高い。また利用者が地域の行事、祭事に積極的に参加しており、ホームの行事には地域住民が自由に入出入りできるよう配慮されている。散歩や外出時には挨拶が交わされ、近隣住民からの野菜や花の差し入れも頻繁である。地域のボランティアも積極的に受け入れていた。

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	○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	法人の運営理念と共にホーム独自の理念を掲げている。特に「運営推進会議がもたらす地域の輪」を大切にしており、地域密着型サービスとしての理念を良く理解している。熱意に溢れた管理者の下、職員全員で地域で暮らすホームの体制を支えている。		
	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	理念はホーム内に掲示されていた。職員は、朝夕の申し送りや毎月のカンファレンス、また毎週月曜日の朝礼等にて、常に理念を共有する努力を重ねている。管理者は自らが先頭に立ち理念の実践に取り組んでおり、職員がサービスの質の向上のために積極的に取り組みが出来るよう支援している。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会に加入し会費も納入している。一戸の家として回覧板も回って来ており、地域住民の認知度も高い。また利用者が地域の行事、祭事に積極的に参加しており、ホームの行事には地域住民が自由に出入りできるよう配慮されている。散歩や外出時には挨拶が交わされ、住民からの野菜や花の差し入れも頻繁である。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	前回の評価結果は業務改善会議にて職員全員で検討され、改善計画に基づいた努力により、ほとんどの項目が改善されていた。また今回の自己評価にも全員で取り組み、職員の良い気付きとなっている。外部評価を前向きに捉え、積極的に業務改善に活かす姿勢を持っている。		
	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	前回評価後、計画的に運営推進会議を開催する努力が重ねられ確実に実行されていた。会議には市の長寿保険課職員や自治会長、民生委員や地域住民が参加し、ホームからは利用者や家族、職員が出席して活発な意見交換が実施されている。ホームの椅子が足りない程の参加があり、管理者の熱意が窺える。		

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	ホームでは市の要請により生活保護受給者の受け入れを実施しており行政とのパイプが太い。また運営推進会議の活発化により、市との意見交換も盛んに行われている。管理者は常に行政の意見にも耳を傾けており、意見をサービスの質の向上に活かす努力を重ねている。		
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あわせた報告をしている	管理者は、家族に事情の許す限りホームを訪問するよう働きかけおり、対面して報告する事を信条としている。また家族アンケートや家族会を定期的実施する事で、家族の意見を引き出すよう配慮している。季刊や臨時に発行される写真入りのホーム便りも家族の楽しみである。		
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	職員は家族が意見や要望を言い易い雰囲気大切にしておき、訪問時には現場で直接聞き取る努力をしている。意見は朝夕のカンファレンスや申し送りノートによって迅速に全員に周知され業務に活かされている。外部の苦情相談窓口は重要事項説明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	開設以来、職員の離職がほとんどない。また管理者は職員と利用者の馴染みの関係を大切にしておき、職員の異動を最小限に抑えるよう配慮している。ホームでは平屋の2ユニット間を利用者や職員が自由に行き来しており、他のユニットの職員とも馴染みの関係が構築されている。		
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	法人の研修が充実しており、職員が積極的に参加出来るよう配慮されている。また管理者は、多くの職員が外部の研修にも参加できるよう働きかけしており、外部の研修に参加した職員はホーム内での伝達研修を実施している。職員が勤務しながら研鑽を積むことで、サービスの質の向上を図っている。		
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	同一法人のホーム間では常に研究発表や管理者会議が開催され、同業者間の情報交換が実施されている。また市の主催による会議や研修の場には積極的に参加し、同業者間の交流を図っているが、管理者レベルの交流に留まり、職員、利用者を含めた親密な交流には至っていない。	○	今後は地域の同業者間交流の核として、地域密着型サービスの社会的地位向上のため、またサービスの質の向上に寄与する事を目的とした交流活動を推進していく事が期待される。

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	申込みがあった場合には、管理者や計画作成担当者が面接し相談記録票等を利用して丁寧に聴き取りをしている。また家族や本人が見学を重ね、納得した上で利用を心がけている。見学時には利用者で交流出来るよう配慮しており、ホームの雰囲気に馴染みながら利用出来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	職員と利用者は家族のように共存し、一方的な介護関係ではなく、お互いに支えあう雰囲気を大切にしている。職員は利用者の昔話を傾聴し、漢字の読み方や習字に学んでいる。また庭では利用者の能力を活かして野菜や芋が植えられており、秋の収穫を共に喜び祝う姿の写真が掲示されていた。		
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	利用者の生活歴等の事前調査は、モニタリング票を利用して詳細に聴き取りされていた。また職員は、介護の基本は声かけであるという思いから、日々利用者に声かけを行い、利用者が何を思い何を欲しているのかを真摯に受け止め、利用者本位のサービス提供に努めている。		
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	管理者、職員は、ホームは一艘の船であると考えている。船頭の管理者を筆頭に、乗船している利用者が安全に乗り心地良く、人生を航海していく。その実現のため、職員は全員で話し合いを重ね、家族の意向も反映させながら、その人らしい生活を確保するための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	介護計画は、利用者の個別ノート、介護記録等より、3ヵ月ごとの見直しを行っている。また利用者に変化の見られたときは、その都度介護計画の見直しを行っている。見直された介護計画は家族等に説明され同意も得ていた。現在、1ヵ月ごとの計画見直しに向け準備中でもある。		

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)
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	法人の車両をいつでも借用出来る体制があり、協力医院への受診支援や、利用者の希望による買い物支援も行っている。またホームでは、近隣住民からの介護相談も受けており、利用者や家族、さらに近隣住民に対し、高齢者介護に関しての拠点として機能するための努力を重ねている。		
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	入居前からのかかりつけ医を継続する事も可能であるが、ほとんどの利用者がホームの協力医を選択しており、同意の得られた協力医の受診支援を行っている。協力医院からは24時間の支援体制を得ており夜間の往診も可能である。適切な医療が随時受けられる体制があり、家族からの信頼も厚い。		
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	ホームでは5回の看取りを経験しており、利用者が重症化した場合や看取りに関して、かかりつけ医との協力体制が整備されている。利用者や家族等からは終末期における希望も聴き取りしており、その内容は利用者個別ノートに記載され署名も得られていたが、業務マニュアルが作成されていなかった。	○	管理者は看取りに関して十分な経験と知識を有するが、経験の浅い職員が対応する場合や緊急時等、様々な場面を想定し、全職員の看取りの指針となるよう、ターミナルケア業務マニュアルが作成されることを期待する。
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	利用者の記録等の個人情報は施錠できる事務室にて厳重に管理されている。また、施設内に写真を掲示する場合には家族の同意も得ている。職員の利用者への声かけが自然に和やかな雰囲気で行われており、利用者の尊厳を損なわないよう配慮されていた。		
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、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	ホームには日々の大まかな決まりはあるが、利用者の朝食時間や朝寝等、利用者が自由に選択できるよう心掛けており、利用者は本人のペースでゆったりと生活している。しかし日課となっている体操や散歩等は欠かさず行い、日中活動性を高め、夜間の睡眠が質の良いものとなるよう心がけている。		

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	食材は宅配を利用しているが、職員と利用者が協働して調理する手作りの食事は、魚を中心とした健康的で美味しいものであった。管理者が自宅で漬けた差し入れの沢庵が利用者に合わせて刻まれ良い箸休めとなっていた。季節の夕食や弁当も利用者の楽しみとなっている。		
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	週3回の入浴支援を行っており、希望があれば、毎日の入浴も可能である。また職員の的確な誘導により入浴を拒否する利用者が少ない。タイル張りの広い浴室は清潔に保たれており、入浴剤代わりの大きなレモンが良い香りを放っていた。脱衣所は、防寒対策用の暖房器具も設置している。		
(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	施設の廊下には、利用者作成の大きな貼り絵や塗り絵が所狭しと飾ってある。書道を嗜む利用者や職員手作りの歌詞カードを片手にカラオケを楽しむ利用者、各々の楽しみごとに興じる利用者の姿が見られた。またホームが提供する季節の祭事や行事も利用者の良い気晴らしとなっている。		
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	ホームでは散歩を大切な日課としており、「衰えは足元から」の考えから、天気の良い日には欠かさず外出している。また系列の事業所から車を借り、近隣へのドライブやオヤツ等の買い物支援、弁当持参での花見などの遠足も実施しており、利用者の大きな楽しみとなっている。		
(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	日中は玄関ドアが開放され、利用者の出入りは自由となっている。夜間は玄関のみ施錠している。利用者が一人で外出した場合には、職員がさりげなく同行や見守りを実施しており、安全に配慮している。職員全員が施錠することの弊害を良く理解しており、鍵をかけないケアを実践している。		
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	消防署や近隣の有志企業、自治会長等の協力の下、年2回の防災訓練を実施しており、夜間を想定した訓練も行われていた。施設は平屋建てのため、避難は多層階の建物に比べ比較的容易かと思われるが、非常口の見直しを指摘されているとの事であった。また食料や飲料水の備蓄がやや少ない。	○	食料や飲料水の備蓄は確認できたが、やや不足している。災害時の対策として3日以上分の備蓄が求められており、ホームの義務として十分な確保が期待される。

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)
(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	利用者の食事習慣や嗜好は正確にアセスメントされており、食事や水分の摂取量は介護記録に的確に記載されていた。また週に1度の体重測定が行われており、健康状態の把握に役立っている。体重の変動が激しい利用者に対しては更に詳しく食事や排泄状況等が観察され記録されている。		
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	一人に一鉢栽培されている花が玄関を彩っている。玄関を挟んで2ユニットが並んでおり自由に行き来できるため、利用者は共用空間を広く利用できる。南向きの食堂や居間は日当たりが良く、明るく心地よい空間となっており、利用者が作成した貼り絵や季節の飾り物が掲示されている。利用者が自然に集い、居心地良く過ごす姿が見られた。		
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	居室はきれいに整頓され、自宅で使用していたダンスや仏壇等に囲まれ利用者は安心した生活を送っている。また壁には自分で作成したカレンダーや飾り物があり目を楽しませている。位牌の前で職員と一緒に手を合わせてから眠る利用者もおり、各々が居心地良く過ごせる居室となっていた。		