

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 4月 14日

【評価実施概要】

事業所番号	2277100919
法人名	医療法人社団 白梅会
事業所名	グループホーム ハーモニー
所在地 (電話番号)	浜松市西区大人見町3028-1 (053-485-7711)
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12日

【情報提供票より】(平成21年2月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成13年4月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	14 人	常勤 12人/ 非常勤 2人/ 常勤換算	11,8人

(2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り 3階建ての1階～3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)	¥34,000	その他の経費(月額)	¥18,000
敷 金	無		
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 ¥1,740		

(4)利用者の概要(平成21年2月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	9 名	女性	18 名
要介護1	14 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82,3 歳	最低 64 歳	最高 92 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	内田記念病院、糟谷歯科医院根上がり松診療所
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは浜松市郊外の自然豊かな高台に位置しており、浜名湖を望む眺望は絶景である。ホームの庭には雉やリスが訪れ、職員や利用者が癒される場面もある。平成13年に開設されたホームには、長い歴史と法人の努力により育まれた質の良いサービスと、熱意に溢れた職員に囲まれた利用者が穏やかな笑顔で暮らしている。系列法人による隣接の診療所や介護老人保健施設との協働により、医療面や食事、外出やレクリエーション等、多様、多彩な支援が提供されている。活動的で明るい利用者の笑顔が印象的なホームであった。
--

【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)
	前回評価後、職員全員にて業務改善に取り組み大きな成果を上げた。特に入居者状況報告書の作成と家族へ報告については好評を得ている。また介護計画書の作成や更新、家族の同意の取得についても良く改善されていた。
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)
	今回の自己評価は、管理者やユニットリーダーが全職員から意見を集め作成されており、職員の業務改善への良い気付きとなっている。外部評価を前向きに捉え、積極的にサービスの質の向上に活かす姿勢がある。
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回、計画的に開催されている。地域からは市役所の職員や自治会長、婦人会や民生委員、介護相談員等が参加し、家族代表や管理者、職員も含めて活発な意見交換が実施されている。ホームからは運営状況や活動内容が報告され、地域からは祭事や行事の案内、ホームへの質問や意見等が出され、活発な会議となっている。会議の内容は全職員に伝達され、迅速に業務に生かされるシステムを持っている。
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)
	職員は家族等が意見を表明しやすい雰囲気を作り、常に利用者や家族の声に耳を傾ける姿勢を持っている。聴き取りした意見や希望は日々の送りやカンファレンスにて全員に伝達され、迅速にサービスに生かす体制を持っている。また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)
	法人全体で自治会に加入し、地域の一員として祭事や行事に積極的に参加している。また系列施設との協働にてボランティアも受け入れており、利用者の大きな楽しみになっている。地域の幼稚園等との交流もあり、散歩時には近隣住民との気軽な挨拶が交わされている。運営推進会議を通じての地域交流も深まっている。

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	開設時からの法人の理念およびホーム独自の理念を掲げており、ホーム内にも掲示されていた。また職員は年間の目標を設定し理念の実践に取り組む努力を重ねているが、ホームの運営規定等に地域密着型サービスの理念である「地域住民との交流の下」という文言が盛り込まれていない。	○	地域密着型サービスの二つの理念「地域住民との交流の下、家庭的な生活」はグループホームの基本理念であることから、書類等にも併記される事が望ましい。
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	管理者は職員が常にホームの理念や目標を意識したサービスを提供できるよう配慮している。職員は朝夕の送りや定期、不定期のカンファレンス、毎月の勉強会等にて常に理念を確認し実践に向け取り組んでいる。管理者、職員共にホームの理念を日々実践していく姿勢を持っている。		
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	自治会に加入し、地域の一員として祭事や行事に積極的に参加している。また系列施設との協働にてボランティアも受け入れており、利用者の大きな楽しみになっている。地域の幼稚園等との交流もあり、散歩時には近隣住民との気軽な挨拶が交わされている。		
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	前回評価後、職員全員にて業務改善に取り組み、大きな成果を上げた。特に入居者状況報告書の作成と家族への報告については好評を得ている。また今回の自己評価にも全職員が参加している。外部評価を前向きに捉え、業務改善への気付きとして積極的にサービスの質の向上に活かす姿勢がある。		
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回、計画的に開催されている。地域からは市役所の職員や自治会長、婦人会や民生委員、介護相談員等が参加し、家族代表や管理者、職員も含めて活発な意見交換が実施されている。会議の内容は全職員に伝達され、迅速に業務に生かされている。		

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	管理者は、市の介護保険課職員を家族交流会に招く等、積極的に意見を求める姿勢を持っている。直接窓口に行く機会は少ないが、電話やFAX等を有効利用し、頻繁に連絡を取りながら担当者の意見を傾聴し、行政と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	ホームでは「入居者状況報告書」を毎月作成し家族に送付している。また金銭出納報告やホームの行事、職員の異動等についても細やかに報告しており家族の評価も高い。また体調の変化や受診時の状態等は電話やFAXを利用し迅速に伝達されており、家族交流会も定期的に実施されている。		
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	職員は家族等が意見を表明しやすい雰囲気を作り、常に利用者や家族の声に耳を傾ける姿勢を持っている。聴き取りした意見や希望は日々の申送りやカンファレンスにて全員に伝達され、迅速にサービスに生かす体制を持っている。また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	昨年度は職員の離職が数名あり、利用者への影響が懸念されたが、管理者や現場の職員の努力により、最小限のダメージで抑える事が出来た。ホームでは3ユニット全体を全職員でカバーする体制を取っており、利用者間の交流もある。ホーム全体で馴染みの関係を構築できるよう配慮されている。		
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	法人の規定する新人研修や中堅研修、フォローアップ研修等、多彩な研修体制があり、各職員がレベルに合わせて参加できるよう配慮されている。また職員の教育マニュアルはホーム内にて現状に即して作成されており、働きながら学ぶ体制が充実している。		
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	外部研修を通じた情報交換や職員の個人的な交友関係から発展した同業者交流はあるが、地域を意識した交流やネットワーク作りには至っていない。	○	管理者レベルから職員、利用者間の交流を含み、地域の同業者交流から得るものは大きい。今後はホームが地域の同業者間交流の核となり、地域密着型サービスの社会的地位向上に向けて活躍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	利用希望があった場合には、家族や本人に良く説明し充分に見学を重ね、納得した上で利用出来るよう配慮している。見学時には利用者と共にお茶の時間を楽しんだり、希望があれば食事や空室利用の宿泊体験も可能である。気軽に見学を重ね、ホームの雰囲気に馴染みながら利用するための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	職員と利用者が各々の能力を活かし、家事や役割を分担することで、互いに支えあい助け合う相互関係を大切にしている。職員は利用者から料理や畑仕事、高齢者の知恵を学び、利用者は職員の健康を気遣う等、本当の家族のような和やかな関係が構築されていた。		
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	「バックグラウンドアセスメント」には利用者の生活歴が丁寧に書かれ、利用者一人ひとりの個性が把握できる。また職員は共に暮らす生活の中からできるだけ利用者の思いを汲み取り、その人らしい生活が実現できるように取り組んでいる。職員は食事の配膳や片付け等自発的な行動を促すよう配慮していた。		
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	介護計画は一人ひとりの「バックグラウンドアセスメント」や毎日の申送り、日々の生活の状況を基に、本人や家族の意見も取り入れて職員でカンファレンスを実施し、利用者の特徴を踏まえて作成されている。また家族の協力を得て、面会や外出、外泊も計画に盛り込んでいる。		
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	日常生活での問題点や状況変化を把握し、通常の介護計画は3ヶ月ごとに見直している。また心身の状況に変化が生じた場合や、利用者や家族の要望等がある場合には、随時計画を見直している。ケアプランのサイクル表を利用し、家族への説明や同意の取得に漏れがないようチェック体制を作っている。		

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	外来受診は家族に依頼しているが、家族の事情に合わせて外部サービス利用の手配等を配慮している。ホームでは隣接する系列法人の老人保健施設の協力で、月2回の理美容の利用や行事、祭事への参加等、多様な支援を展開しており、ホームの持つ機能を十分に活かした支援体制となっている。		
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	ホームは入居前からのかかりつけ医を継続できる体制となっている。またホームの提携医による往診を受けることも出来る。歯科や皮膚科等の専門医への受診には家族が付き添っているが、困難な場合には外部のサービスも利用できる。またホームには看護職員が配置されており、家族の信頼も厚い。		
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	車椅子利用や起居動作不良等の重度化には充分に対応しているが、日々の状態観察から、ホームでの対応に限界が生じた場合には、家族と相談の上で病院や他施設への転居を勧めている。また現状ではホームとしての終末期の対応に対する指針やマニュアルは定められていない。	○	終末期の支援に対する指針や急変時の対応等、職員や法人本部との綿密な話し合いを進め、同意書やマニュアル等を早期に整備していく事が期待される。
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	一人ひとりの状態に合わせた声かけを実施しており、利用者の尊厳やプライバシーにも充分に配慮している。入浴時には同性介護も実施されており、排泄時の声かけにも気配りが感じられた。個人記録や書類は、各ユニットの施設できる事務室に保管され、職員以外の目に触れないよう管理されていた。		
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	ホームの日課や職員の都合を優先せず、利用者のペースを尊重した支援を実施している。朝食は10時までの間に本人の希望の時間に摂ることが出来る。また入浴も出来るだけ本人の要望に添って実施している。利用者は散歩や体操、趣味事や昼寝等、自分のペースでその人らしく自由に過ごしている。		

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	通常の食事は系列法人の施設にて調理された副食を用いている。ホームでは主食の準備や副食の盛り付け等を利用者と共に楽しんでいる。また週に一度はホームにて食事作りをしており、利用者と職員が協働して献立や買い物、調理や片づけを担うことで食事を楽しめるよう支援している。		
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	入浴は月曜日から土曜日まで、概ね時間帯を決めて隔日に実施しているが、希望があれば毎日でも入浴可能である。入浴を好まない利用者には、声かけを励行し週3回以上の入浴を心掛けている。入浴を楽しめる配慮として、時折季節感のある入浴剤を使用しており、利用者の評判も良い。		
(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	本人の生活歴や家族からの話などを基に作成された介護計画に基づき、各々の能力に合わせた気晴らしや楽しみごとの支援を実施しており、利用者は書道や歌、畑仕事等、多様な活動を楽しんでいる。またホームでは様々な行事やレクリエーションを提供することで、意欲的な生活が送れるよう配慮している。		
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	利用者一人ひとりの状態や要望に応じて様々な外出の支援を実施している。外気に触れる機会を持つため、散歩は毎日出かけており、隣接の介護老人保健施設等を気軽に訪問し、交流する支援をしている。また行事予定に沿った季節の遠足や、地域の祭事、行事にも参加できるよう配慮している。		
(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	一階玄関前は大型車輛の通行する道路となっており、利用者の安全面への配慮から施錠しているが、利用者、家族に説明し理解を得ている。また利用者は各居室の掃き出し窓から庭に自由に出られるため閉塞感がない。職員全員が鍵をかけないケアに取り組み、実践していた。		
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	消防署の協力を得て避難訓練を定期的に行なっている。また2ヶ月に一回、様々な場面を想定した訓練を実施しており、職員全員が円滑に避難誘導するためのイメージ作りを行なっている。飲料水や非常食も備蓄されていたが、地域住民の協力体制がやや不十分である。	○	夜勤帯等、あらゆる事態を想定し、緊急時には地域住民の協力が得られるよう、運営推進会議等を通じて働きかけていく事が望まれる。

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、系列法人の管理栄養士が作成した栄養バランスの良い献立となっている。職員は盛り付けの工夫や声かけ、適切な介助により利用者が全量摂取できるよう配慮している。食事摂取量は毎食後記録され情報を共有しているが、毎日の水分摂取量が記録されていなかった。	○	利用者の健康管理や水分不足の予防のため、体調不良時のみではなく、全利用者の毎日の水分摂取量を記録し、把握することが望ましい。
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	共用空間は広く、畳の部屋やゆったりとしたソファが設置されている。食事時にはクラシック音楽を流して穏やかに過ごせる工夫をしている。またエレベーターで他の階へ行き来したり、庭へ出て季節の変化を楽しむ等、利用者間の交流や行動の自由にも配慮している。利用者が気軽に集い楽しむ共有空間となっていた。		
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	居室には洗面台や冷暖房、空気清浄機が設置されており、自由に庭やベランダに出て外気や景色を楽しむ事ができる。居室には使い慣れた家具等を自由に持ち込める事を入居時に説明しており、利用者が思い出の写真や趣味活動の作品を自由に飾る等、その人らしい居心地の良い居室となるよう配慮している。		