

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 5月 12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2292100043
法人名	メディカルケアサービス株式会社
事業所名	愛の家グループホーム富士宮
所在地 (電話番号)	〒418-0107 静岡県富士宮市佐折840 (0544-54-3366)
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17日

## 【情報提供票より】(平成21年2月28日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成20年8月 25日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	18 人	常勤 12 人/ 非常勤 6人/ 常勤換算 12 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	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)	¥65,000	その他の経費(月額)	¥10,000
敷金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ¥120,000	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 ¥1,200		

### (4) 利用者の概要(平成21年2月28日現在)

利用者人数	24 名	男性 10 名	女性 14 名
要介護1	4 名	要介護2	9 名
要介護3	7 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 80 歳	最低 71 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	北川内科医院、三村歯科
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは富士宮市郊外の白糸の滝に近く、田畑と山林に囲まれ、民家が点在する地区に位置している。眼前に雄大な富士山を仰ぎ、広い芝生の中庭を持つ自然環境に恵まれたホームである。平成20年8月に運営法人の交代があり、新たな管理者の下、地域に密着したホームとして再スタートしている。平成21年1月には2ユニットから3ユニットに増床され、地域の高齢者福祉施策の増進に寄与している。管理者と職員は経験豊富な運営法人のバックアップを受けながら、地域の食材を用いた安全で家庭的な食事と利用者本位のサービスを念頭に、明るい笑顔で勤務しており、利用者や家族の信頼も得ている。

## 【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) 今回は初回である。
	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) 管理者は評価の意義を良く理解しており、職員の自発的な気付きとなるよう配慮した。自己評価はユニットリーダーが全職員の意見を聴取して実施されており、自己評価による気付きを利用した業務改善への取り組みが、具体的なサービスの質の向上となるよう、全職員が評価を前向きに捉えている。
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回、定期的で開催されている。会議には、市の職員や民生委員、区長が参加し、ホームからは職員と家族が参加している。また地域の小学校長、保育園長も参加しており、ホームの地域と共に歩む姿勢が窺える。会議では、ホームからは運営状況の報告があり、地域からの質問や要請もある。また近隣の祭事や行事の紹介もあり、活発な意見交換が実施されている。会議の内容は迅速に全職員に伝達され、業務に活かされている。
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) ホーム全体で利用者や家族が意見を表明しやすい雰囲気作りに取り組んでおり、意見や要望は日々の申し送りにて全員に伝達され業務に活かされている。外部の苦情受付窓口は重要事項説明書に明記されていた。管理者は、毎月金銭管理報告等と共に「さおり通信」を家族に送付している。また職員は家族との直接対話を大切にしており、ホームへの訪問を促す連絡を欠かさない。体調の変化や受診等の報告は電話等にて迅速に実施している。
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) 前年度半ばにて運営法人が交代したため、今年度より新たに自治会に加入する予定であるが、地域との交流は進行しており、行事や祭事には積極的に参加している。また運営推進会議を通じた地域への周知が進んでいることから、小学校や保育園との交流も始まっている。毎日の散歩道では近隣住民との気軽な挨拶が交わされ、野菜を手土産にホームを訪問する住民も増えている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	管理者は法人の運営理念「その人らしく、心を込めた親切なサービス、地域の人々との交流」を念頭に、ホーム独自の理念として「地域で暮らす」「地域の米や野菜を食材とする」を打ち出し、地域住民とホームとの交流を大切にしている。今後は利用者や職員との協働にて新たな理念を掲げていく予定も持っている。		
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	法人やホームの理念はホーム内に掲示されており、常に職員の意識を高めている。また朝夕の申送りやユニット会議、リーダー会議等の場にて職員全員で唱和されている。職員は地域密着型サービスとしての理念を良く共有しており、理念を実践していく姿勢を持っている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	前年度半ばにて運営法人が交代したため、今年度より新たに自治会に加入する予定であるが、地域との交流は進行しており、行事や祭事には積極的に参加している。また運営推進会議を通じた地域への周知が進んでおり、小学校や保育園との交流も始まっている。地域のボランティアも活用している。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	管理者は評価の意義を良く理解しており、職員の自発的な気付きとなるよう配慮した。自己評価はユニットリーダーが全職員の意見を聴取して実施されており、自己評価による気付きを利用した業務改善への取り組みが、具体的なサービスの質の向上となるよう、全職員が評価を前向きに捉えている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回、定期的に行われている。会議には、市の職員や民生委員、区長が参加し、ホームからは職員と家族が参加している。また地域の小学校長、保育園長も参加しており、ホームの地域と共に歩む姿勢が窺える。会議の内容は迅速に全職員に伝達され、業務に活かされている。		

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	管理者は市の担当職員と積極的に話し合う場を設けている。また管理者や介護支援専門員は利用者の介護保険更新申請等の代行も実施しており、行政との接点も多い。今後は日常生活自立支援事業の利用等、更に行政と密着した体制作りを図る予定である。行政と共にサービスの質の向上に取り組む姿勢がある。		
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合わせた報告をしている	毎月、金銭管理報告等と共に「さおり通信」を家族に送付している。また管理者は家族との直接対話を大切にしており、ホームへの訪問を促す連絡を欠かさない。体調の変化や受診等の報告は電話等にて迅速に実施しており、家族の評価も高いが、文書での個別的な報告は実施されていない。	○	「さおり通信」がホーム全体の報告に留まっている。紙面の一部に利用者各々の個別的な生活状況を記載し、家族に報告する事で利用者やホームの歴史を綴る良い記録となる。家族の安心や信頼を得るためにも個別親書の作成が期待される。
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	玄関近くにご意見箱が設置されているが、職員は家族との会話から意向や意見を引き出す努力をしている。またホーム全体で利用者や家族が意見を表明しやすい雰囲気作りに取り組んでおり、意見や要望は日々の申し送りにて全員に伝達され業務に活かされている。外部の苦情受付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	運営法人が交代する前からの職員が多く、利用者との馴染みの関係が良く出来ている。法人は職員の相談窓口を設け、福利厚生に積極的に取り組み離職を予防するシステムを持っている。また3ユニット間での職員や利用者の交流が盛んに行われており、全職員にてホーム全体をカバーする体制が出来ている。		
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現任研修、管理者研修等が充実しており、法人が職員を育てるシステムを持っている。管理者は職員の能力に応じて外部の研修も奨励しており、職員の学習意欲も高い。ホーム内では、定期、不定期に勉強会等も開催されており、働きながら能力を向上していく体制がある。		
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	市の介護保険事業者連絡会、グループホーム部会に所属し、管理者レベルでの同業者交流が始まっている。管理者は同業者のネットワークや相互交流によるメリットを十分に理解しており、ホームの敷地や建物を同業者交流の場として提供していく計画を持っているが、開設から日も浅く、実行されてはいない。	○	地域密着型サービスの社会的信頼を得るためには、同業者のネットワークを活用した、交流や学習の機会を持つことが望ましい。今後はホームの機能を活かし、地域の同業者交流の核となり活動していくことが期待される。

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)
<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	問い合わせがあれば、利用者や家族に見学を依頼し、十分に納得した上での利用を心掛けている。見学時には居間にてお茶やお茶菓子、食事等を提供することも可能である。また自宅や病院等を訪問して面接やアセスメントも実施している。利用者が馴染みながらサービスを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	利用者の能力や特技を活かしながら、野菜の皮むきや裁縫、手作業等、利用者が役割を持ち、生活全般を共に楽しめる工夫をしている。職員は利用者から畑仕事や行事の料理等の「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。		
<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	管理者および職員は、利用者や家族との日常のコミュニケーションの中から思いや希望を把握する事に努めている。また意思の疎通が困難な利用者の中には、入所時にアセスメントされた利用者の生活歴等を参考に、声や表情などで思いや意向を把握するよう心掛けている。		
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、毎月のリーダー会議やユニット会議等にて、利用者がその人らしく毎日を暮らせるよう、ユニットリーダーを中心に職員と意見交換を進め作成されている。計画には会議にて検討された新しい情報や家族の意見が反映されており、実情に即した、利用者本位の介護計画となっている。		
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	介護計画は3ヶ月に1度見直されている。見直しは管理者や計画作成担当者を中心に、心身の状況変化の確認や家族からの希望、意見等を反映して実施されている。法人の交代から半年ほど経過したが、徐々に体制も整い、食事や入浴、外出支援等、短期長期の目標を示し、現状に即した計画となるよう配慮している。		

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)
<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	系列法人の支援により、他の施設から車輛を調達できるシステムがあり、家族の希望状況に応じて受診の支援を実施している。また遠足や季節の外出、レクレーション等にも利用できるため、利用者や家族から好評を得ている。近隣の幼稚園や小中学校との交流にホームを開放する体制も持っている。		
<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	入居前からのかかりつけ医の継続や、ホーム提携医への移行が自由に選択できる体制があり、適切に医療を受けられるよう受診の支援も実施している。またホームの提携医は24時間相談が出来る体制となっており、急激な体調の変化が起きた場合でも適切な医療を受けられるシステムがある。		
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	ターミナルケアの重要性は全職員が良く理解している。法人交代前からの職員は看取りの経験もあり、管理者と職員との話し合いも重ねられているが充分とは言えない。また管理者は家族から重度化についての同意を得ていたが、具体的な対策やマニュアル等については今後の課題となっている。	○	運営法人の交代から数か月しか経過していないが、基本的な介護レベルや職員の意欲は高い。過去のノウハウを活かし、管理者の指導の下、ターミナルケアへの取り組みについて、さらに検討を重ねていく事が期待される。
<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	利用者への声掛けや対応は、繰り返し確認をとりながら一人ひとりの誇りを尊重し、プライバシーを損ねるような言葉掛けをしないよう心掛けている。また個人情報等の関係書類は、施錠できる1Fの事務室に的確に管理されていた。管理者、職員は日々個人情報保護の理解に努めている。		
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	素晴らしい自然環境の中で、利用者がその人らしく暮らせるよう、全職員が柔軟な姿勢で支援している。利用者は富士山を眼前に望む雄大な景色を楽しみ、職員はホームの都合を優先することなく、買い物や散歩等一人ひとりの心身状態や思いに配慮しながら希望に沿った支援をしている。		

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	調理場と食卓の間に距離があるが、利用者にとっては適度な運動となっていた。近隣の農家からは米(献上米)や新鮮な野菜が持ち込まれ、「地域の作物を食べる」ことが利用者の食の安全と楽しみとなるよう配慮されていた。調理や片付けにも利用者が楽しんで参加している。		
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	入浴日や入浴時間は利用者の意向や希望を優先しているが、ほとんどの利用者が隔日に入浴している。また入浴を好まない利用者には適切に声かけを実施している。浴槽も広く清潔に保たれており、外気との温度差が激しい季節には脱衣場の温度や湯温の調整にも気配りされている。		
<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	入居時のアセスメントや日常会話の中から趣味や特技を把握し、楽しみに繋がるような支援を心がけている。また管理者がアートセラピストであることから、コラージュ作品等にて活躍の場を提供したり、菜園での野菜作りやホーム内の掃除、食事の準備等、利用者が各々楽しみながら役割を担え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	冬場には雪も降る地域であるため、天候や健康状態には充分に注意しながら外出の支援をしている。散歩道には時折小動物が出現する等、自然豊かな里山風景が広がり心癒されている。外食やドライブも定期的にも実施しており、希望があれば温泉や図書館にも出掛けている。		
<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	管理者、職員は日中鍵をかけない暮らしの大切さを充分理解しており、見守り方法や安全面に配慮しながら、自由な暮らしができるよう支援している。外出する利用者には危険のないよう必ず職員が付き添っていた。またエレベーターや階段付近には事務室が配置され、さり気ない見守りが出来るよう配慮されていた。		
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	防災訓練は年2回実施されていた。近隣住民への協力依頼も実施しており、職員の防災意識は高い。しかし本年1月に1ユニット増床されたこともあり、夜勤帯の避難経路の再確認や地域住民の協力体制の確認等、新たな体制作りは始まったばかりである。また備蓄用の食料は確保されていたが、飲料水が不十分であった。	○	利用者の安全を守るためには地域住民の協力が不可欠である。運営推進会議等を有効に利用し、早期に地域住民等の協力体制を確立していく事が望まれる。また備蓄品の再点検も併せてお願いしたい。

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	法人の支援によって栄養バランスの良い献立が提供されている。調理は近隣農家の主婦経験者が担当し、地域の食材を郷土色豊かな料理に仕上げ好評を得ている。また利用者の体調に合わせた食事形態や介護食にも対応している。摂食量や水分摂取量も的確に記録されていた。		
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	居間や食堂、廊下は、幅広くゆったりとした造りとなっている。壁や入口には利用者が作成したキャンドルや桜の絵、季節の飾り物や利用者の作品等が展示されていた。共用の和室にはコタツが置かれ、利用者が自然に集う安らぎの場となっている。大きな窓から雄大な富士山が展望でき、明るく心の安らぐ共有空間であった。		
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	居室は広くゆったりと作られており、利用者が長年使い慣れた家具や日用品、写真等を持ち込んでいる。また職員は利用者が各々個性的な居室で、その人らしく生活できるよう配慮しており、家族の写真や馴染みの生活用品に囲まれ、和やかに過ごす姿が見られた。夫婦で利用できる居室も用意されていた。		