

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 5月 25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2271200178
法人名	(有)グリーン・フォレスト
事業所名	グループホーム 萩
所在地 (電話番号)	静岡県御殿場市東田中 1431-14 0550-82-2252
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成21年3月25日

## 【情報提供票より】(平成21年3月3日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 05 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 10 人、非常勤 11 人、常勤換算 21 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 2階建ての1~2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)	63,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 150,000 円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,100 円		

### (4) 利用者の概要(平成21年3月3日現在)

利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名
要介護3	9 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	1 名
年齢	平均 89.0 歳	最低 83 歳	最高 98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	東山クリニック・富士病院・東部病院・いしだ歯科医院
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設以来の理念に「自立と尊厳」を掲げ、人生の大先輩である利用者が最後まで「よかった」と思える人生が送れるよう日々努力している。御殿場市の市街地にありながら、秩父宮記念公園や東山湖に近く、桜並木も見事で田んぼには雉が遊ぶ自然色豊かな場所にある。利用者・家族と職員がひとつの家族として生活し、嬉しいことも悲しいことも一緒に共感できる時間を過ごすことができるケアに取り組んでいる。地域との連携にも努め、お互いの行事に参加し合っている。市や包括支援センターとも協力し、同業者との交流がより活発に行われることが望まれる。

## 【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)
	昨年度の三項目の指摘事項に対し、初めて「改善策」を記した準備書面を提示してくれた。前向きな姿勢は評価できる。難しい項目だけに改善は今年度に持ち越されたが、実行を期待したい。
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)
	法人代表・管理者・職員は評価の意義をよく理解しており、今回の自己評価票作成には職員が全員で取り組み、その結果を話し合い、日々のサービス向上に活かそうとしている。
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)
	市や地域の理解に支えられ、開設以来2ヶ月に1回着実に開催されている。会議ではホームの活動状況の報告・家族の印象・地域との交流・組長や包括支援センターからの助言等の意見交換が行われ、サービスの向上に活かしている。
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)
	年4回ホーム便り「萩」を発行し、行事の報告やホーム全体の様子などを報告している。請求書送付の際、担当職員から利用者一人ひとりの近況報告を書いたり、面会時には積極的に声掛けし、状況報告などしながら家族の意見や希望を聞いている。苦情・相談窓口が重要事項説明書等に明示され、外部機関や行政に苦情を表明できる工夫がされている。
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)
	地域との連携は、活発に行われている。地域の桜祭り・文化祭・さいと(どんど)焼き・敬老会等に参加したり、ホーム行事の五竜太鼓・ソーメン流しに参加して貰ったりしている。ハンドベル・ハーモニカ・カラオケ等のボランティアの受け入れも盛んである。

## 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>					
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	開設以来「自立と尊厳」の理念を掲げ、地域密着型になってから「契約書・重要事項説明書・その他」に、家庭的環境に加えて「地域住民との交流の下で・・・」を明確に謳っている。		
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	理念を見易い場所に掲出し、毎月のカンファレンスで確認し合い、人生の先輩を敬う気持ちで個性を尊重し、自立と尊厳を支援している。		
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	地域の桜祭り・文化祭・さいと(どんど)焼き・敬老会等に参加し、利用者手作りのイチゴ大福を売ったり、ホーム行事の五竜太鼓・ソーメン流しに参加して貰ったりしている。ハンドベル・ハーモニカ・カラオケ等のボランティアの受け入れも盛んである。公民館等の利用も抵抗がない。		
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・外部評価の意義を十分に理解しており、毎月のカンファレンスで話し合い、改善に取り組んでいる。今回の自己評価表作成においても、職員全員で取り組んでいた。		
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	市や地域の理解に支えられ、開設以来2ヶ月に1回着実に開催されている。会議ではホームの活動状況の報告や意見交換が行われ、サービスの向上に活かしている。組長から近所の「東山サロン」への参加のお勧め、包括支援センターから「グループホーム同士の交流」の助言等が行われている。		

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	市とは日常の報告・連絡・相談が行われており、市主催の会議や研修に参加している。		
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	ホーム全体の様子は年4回の「萩だより」で報告し、毎月請求書送付の折、各居室担当より利用者一人ひとりの暮らしぶりを知らせている。面会時には積極的に声掛けて近況報告や家族の希望等を聞き、緊急時には電話で対応を協議している。		
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	苦情・相談窓口は重要事項説明書等に明記され、ご意見箱も置かれ、何時でも耳を傾ける姿勢がある。今のところ苦情等はないが、相談事等についてカンファレンスで話し合い、内容を共有化している。		
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	人物本位の採用を心掛けており職員との意思疎通を図る努力をしている。異動や離職は殆どない。		
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	資格取得、外部・内部研修等に理解があり、勤務調整等を行いながら参加をフォローしている。OJT(仕事を通じての訓練)も日常的に行われているが、計画に基づく研修記録は見られなかった。	○	職員一人ひとりのレベル分析に基づき、年間研修計画を作成し、計画的に実施することが望まれる。
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	市主催の会議で意見交換はされ、他地区からの見学はあるが、同業者同士の意見交換会や相互訪問等は行われていない。	○	地域特性もあり難しい点もあるが、包括支援センターの「グループホーム同士の交流を促す助言」に基づいて同業者に働きかけ、リーダー的役割を果たすことが望まれる。

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	入居前のアセスメントの検討、本人・家族の意向の尊重をベースに、馴染みながらの利用に配慮している。環境変化を避けるため、居室には自宅で使用していた馴染みの家具などを持参して貰っている。		
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	職員(特に居室担当者)は利用者と共に過ごす時間を大切にしており、そこから学んだりできることや希望を叶える努力をしている。職員が名付けた「ワンダフルタイム(甘いものを食べたい・お墓参り・好みの美容院等)」への個別対応もしている。		
<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	利用者の入居期間が長いことや職員の交替が少ないことから、利用者個々の思いや暮らし方の希望は良く把握されている。日常の中では穏やかな会話で利用者の気持ちを汲取ったり、食事の前に一言述べる時間を設け、思いを吐露してもらっている。		
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	毎月のカンファレンスで利用者個々の状態、介護の方針、生活の中での改善点を話し合い、介護計画に反映している。家族には面会時を利用して意見を聞き取っており、新たな計画書は確認をもらっている。		
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	3ヶ月に1度の見直しと、変化があった場合には随時に見直しして現状に即した計画を作成している。	○	定期的介護計画の評価が行われ、次の計画に活用されていることが明確にわかるような仕組みづくりが望まれる。

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	買物や受診等利用者や家族の希望に柔軟に対応している。系列事業所の運動会や太鼓演奏会を楽しむ機会がある。「ワンダフルタイム」の活用もその一例である。		
<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	利用者・家族の意向を確認の上で、全員が毎月の往診や休日・夜間の診療にも対応できる隣接の協力医をかかりつけ医としている。専門医への受診は家族と連携している。		
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	ホームでの看取りを希望する家族もあり、対応として看取りについて内部研修をしたり、重度化した利用者からの同意書をいただいている。主治医・家族・職員が方針を共有し、家族も宿泊するなど協力して取り組んだ経験も有している。	○	職員が共有化しやすい、もう少し詳しい看取りの指針やマニュアルの作成が望まれる。
<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	理念に謳われている利用者に対する「尊厳」の意識は職員に浸透しており、温かい言葉かけや落ち着いた介助で接している。排泄や入浴は出来るだけ同性介助で対応している。個人情報の保護に配慮してホーム便りは家族と系列ホームへの配布のみとしている。		
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	一日の流れはおおよそあるが、起床も就寝も利用者の自由であり、起床が遅れた場合の朝食は時間をずらして摂っている。嚥下障害の利用者に対しては時間をかけて介助し、完食の満足を心とお腹で味わっていた。		

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	利用者個々の好みを把握した栄養士により献立は立てられており、季節の行事に因んだ献立も取り入れた美味しい手作り食が供されている。利用者の往年の主婦としての腕前は海苔巻き作りや餃子包みに発揮されている。職員もテーブルについて利用者と会話しながら一緒に食事をしており、食後の団欒時間も長い。		
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	入浴日は決めてあるが、夜間以外は希望により対応している。季節の植物を使ったお風呂を楽しむこともあり、就寝前に足浴をする利用者もいる。		
<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	食事の支度や食器拭き、ゴミ箱作り等利用者は役割を担っている。俳句仲間の訪問により句作に励んだり、歌や踊りが得意な利用者が披露できる場を設けるなど楽しみ事の支援や習字作品を職員が表装して居間に飾ったり、パッチワークの作品をリサイクル展に出品するなど張り合いのもてる暮らしの支援をしている。		
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	富士山麓という立地から、冷気と強風の為冬季の散歩は困難であるが、敷地内で焼き芋を楽しんだりしている。暖かな時期にはホーム周辺を散歩したり、ドライブを兼ねて周辺に点在する名所めぐりに出かけている。天候や利用者の希望によって少人数で当日急に外出を決めることもあり、柔軟な外出支援をしている。		
<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	玄関前がクリニックの駐車場であり、車の出入りが激しい時間帯は安全のため玄関の鍵をかけている。	○	安全と自由のどちらを優先させるかは難しい問題である。施錠の状態を良しとせず、話し合われることをお願いしたい。安全面に配慮しながら、施錠しない時間を延ばしていける取り組みを期待したい。
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	定期的な防災訓練を行っており、食糧や水の備蓄もある。近所の方に災害時の協力をお願いしているが、住民参加の記録は見られなかった。	○	災害発生時は近所の方々の協力が不可欠である。更に運営推進会議を利用して地域住民参加の避難訓練実施を呼びかけ、協力をお願いすることが望まれる。

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	栄養士により、バランスやカロリーに配慮した献立が立てられており、摂食割合と食事時の水分摂取の記録と毎月の体重測定により、一人ひとりの栄養摂取状況を管理している。刻み食等咀嚼や嚥下の状態により適切な形状での提供をしている。		
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	歌の好きな利用者が多いユニットの居間には見やすく書かれた歌詞が貼られ、皆で歌を楽しんでおり、他のユニットでは雛人形を飾り、月遅れのひな祭りを祝っている。クーラーが苦手な利用者によらずで光線を遮ったり、空気が乾く季節には濡らしたタオルで湿度を補う等、心地良く過ごせる空間作りに配慮している。		
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	入居前に畳の生活に馴染んでいた利用者の居室は、畳を敷いてこれまでの暮らしに近づけている。大きな仏壇に散歩で摘んできた野の花を供えた居室や、馴染みのテレビ台を置いた居室も見られた一方、利用者のこれまでの習慣を尊重して物を置かず片付いている居室もあり、本人本位の居室作りをしている。		