

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 7月 27日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2273100137
法人名	医療法人財団 百葉の会
事業所名	グループホーム ゆひもや
所在地 (電話番号)	静岡市清水区由比427-14 054-377-0810

評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡市清水区迎山町4番1号
訪問調査日	平成21年6月22日

## 【情報提供票より】(平成21年4月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年6月1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	11 人/ 非常勤 4 人/ 常勤換算 15 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	重量鉄骨造り 3階建ての2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)	¥60,000	その他の経費(月額)	¥19,500
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	¥250	昼食 ¥450
	夕食	¥400	おやつ

### (4) 利用者の概要(平成21年4月20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	4 名			
要介護3	8 名	要介護4	2 名			
要介護5	3 名	要支援2	名			
年齢	平均	84.9 歳	最低	72 歳	最高	102 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	湖山病院 望月歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から5年、法人のバックアップと地域の協力を受けながら利用者の個別ケアに献身的に取り組んでいる。管理者や職員が利用者の良いと思うことに積極的に働きかける介護姿勢に、援け合い(たすけあい)の気質を持った地域の方々が呼応して羨ましいほどの地域密着型ホームになっている。年毎の自己評価や外部評価にも謙虚に向き合い、受け止める技量のある職員集団が取り繕うことなく問題点を明らかにして話し合う姿勢こそがホームの質を高めることを「ゆひもや」で確認できた。これからも職員一人ひとりの持ち味を活かして利用者のよりよい暮らしを支えて行かれることを期待する。

## 【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) 前回改善課題である職員異動の家族への周知については家族会で説明している。同業者との交流は施設内研修は行われているが他事業所との交流は今後の課題である。利用者の重度化については指針やマニュアルが作成され勉強会も開かれている。居心地良い居室作りについては本人の状態や家族の意見を取り入れながら取り組んでいる。
	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) 今回5回目の受審であるが毎回真摯に取り組んでいる。ホーム全体会議で自己評価について話し合っており、各ユニット毎にリーダーがまとめ上げた。初めて外部評価を経験する職員はグループホームに対する認識を新たにすることが出来たこと、経験のある職員はその都度反省があり改善に向けたとの感想であった。
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) 由比連合自治会長、市介護保険課、蒲原包括支援センター、民生委員高齢者部会、由比災害ボランティアコーディネーター、家族、利用者等をメンバーに定期的開催されている。議事録からは各委員が防災や行事、ボランティア、介護報酬改定等につきそれぞれの立場から建設的に話し合う様子がうかがえる。災害コーディネーターがメンバーとなり、利用者の一層の安全を図る取り組みも推進されている。
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) 家族会では職員の異動や介護保険法の改正について説明し、ホームの現状やホームを取り巻く行政・法律について理解を深めていただくよう図っている。家族の来訪時には声をかけて意見を引き出している。殆どの家族は職員の快い対応に食事や居室の整備等気軽に相談を持ちかけており、利用者により良い暮らしが提供出来るようその都度共に取り組んでいる。
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) 自治会に加入しており、回覧板から情報を捉えふれあい祭りへの利用者作品展等地域の方々と交流の機会を持っている。「ゆひもや」の名が表わすように地域の持つ特性も手伝ってか災害訓練や行事には商店や婦人会、教育機関から多くの温かい協力が得られている。

## 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>					
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	職員で作り上げた「嬉しいことは倍に、悲しいことは半分」をホームの理念として掲げている。重要事項説明書及び運営方針には「入居者の社会性を重視し、地域住民ならびに併設施設利用者との交流を図り、入居者が住みなれた地域の一員であることを認識できるようにする」と謳っている。		
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	法人の理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」も含め、入社時やホーム会議等で説明されており、職員には浸透している。職員の良好な人間関係により、利用者は勿論、職員にとっても理念の実現が図られている。		
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	自治会に加入しており、回覧板から情報を捉えふれあい祭りへの出展等地域の方々と交流の機会を持っている。「ゆひもや」の名が表わすように地域の持つ特性も手伝ってか災害訓練や行事には商店や婦人会、教育機関から多くの温かい協力が得られている。		
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	今回5回目の受審であるが毎回真摯に取り組んでいる。評価結果はホーム会議で話し合い改善に繋げている。職員は自らの行動と第三者による見方の違いを謙虚に受け止めて反省の材料とし、また介護に対する新たな認識を見つけ出す等個々に評価を活用している。		
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、都合で流会した一回を除き2ヶ月毎に継続して開催されている。議事録からは各委員が防災や行事、ボランティア、介護報酬改定等につきそれぞれの立場から建設的に話し合う様子がうかがえる。災害コーディネーターがメンバーとなり、利用者の一層の安全を図る取り組みも推進されている。	○	運営推進会議で話し合われたことはホーム会議で報告されており、委員から実施協力の申し出も有るが、ホーム側で受け止める準備が出来ていない場合もある。すべての実現は不可能でも委員との協働で利用者の暮らしに出来るだけ反映できるよう活用を期待したい。

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	市町合併前には町のケア会議に出席している。町の委託事業の介護相談会に管理者等が参加、町民からの相談にアドバイスする等町と共にサービスの向上に取り組んでいる。合併後、市としてのケア会議も間近に予定されている。		
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	利用者の様子をお知らせするお便りやバイタル表、預かり金報告は担当職員により毎月家族に送付している。年2回開催される家族会では職員の異動や介護保険法の改正について説明し、ホームの現状やホームを取り巻く行政・法律について理解を深めていただくよう図っている。		
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	家族の来訪時には声をかけて意見を引き出している。殆どの家族は職員の快い対応に食事や居室の整備等気軽に相談を持ちかけており、利用者により良い暮らしが提供出来るようその都度共に取り組んでいる。		
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	開所から勤続の職員が多く利用者や家族と馴染みの関係が出来る。職員採用にはホームに相応しい人材を厳選しており、マニュアルに沿って利用者や現場の理解に努めている。疑問点は交換日記により先輩職員からアドバイスをもらって新しい職員も不安なく利用者の支援が出来るよう図っている。		
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	法人の主催する講座や毎月の施設内研修に多くの職員が参加している。昨年は人員の関係から外部研修への全員参加は果たせなかったが、今年度は拘束や入浴、また救急救命等職員個々に相応しい受講が出来るよう取り組んでいる。研修後の報告には沢山の反省や抱負が書き込まれていた。		
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	管理者及び一部職員は市町のケア会議等で地域の同業者と交流を持っている。法人内では会議や講演等交流はあるが、他ホームとの交流の機会を持つことはこれからの課題である。	○	職員の定着が図られていることの反面、他の事業所の介護を見る機会は少ない。しかし職員は他事業所の介護を確認し自らの介護を高めることに意欲的である。地域ケア会議での交流提案等サービスの向上に資する取り組みを期待したい。

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	利用前の本人や家族からのアセスメントを活用しホームの暮らしに慣れるよう支援している。併設のデイサービスを体験したり、入居後はデイサービスの友人の訪問を受け居室で共に過ごす等家にいるときと同じような安心感を持ってサービスを利用できるよう家族や周囲の方々協力しながら取り組んでいる。		
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	人生経験の豊かな利用者に職員の内面は微妙に察知され、悩みを抱えた職員が励まされることがある。ほころびの繕いやボタン付けなど利用者の手馴れた作業に職員が感謝・感嘆する場面もあり、毎日共に暮らす中で支えあう関係が築かれている。		
<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	利用者一人ひとりの担当職員を決め、日々の生活の中で居宅介護の特徴とする1対1でゆっくり話を聞くことや待たせないタイミングで要望を把握するように努めている。また、面会時や家族会で意見を聴取し、それをホーム会議で報告し、職員全員が共有している。		
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	入居時のアセスメント、本人や家族等の希望、医師の意見、担当職員の観察等に基づき、介護計画を作成している。また、その計画に基づく毎日の実施内容、3ヶ月毎のモニタリング表、担当者会議の結果等を、介護計画の作成に生かしている。		
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	期間に応じた見直しを行うとともに、利用者の状態に変化のあった時は、担当者会議を開き、随時の見直しを実施している。また、面会時や家族会で家族等から意見を聴取し、見直しの参考にしている。	○	介護計画の見直しの回数が、比較的少ない。利用者に対する毎日の観察、生活記録、モニタリング等は十分に実施しているので、この結果を介護計画の見直しに今以上に反映させることが望まれる。

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)
<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	併設しているデイサービス利用者との交流や合同行事を実施している。また、利用者のうち希望者は、デイサービスのレクリエーション行事にも参加している。		
<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	利用者の希望に合わせて主治医及び医療機関を決めている。近隣に深夜早朝の往診可能な協力医を確保し、半数以上が主治医としており、2週間に1回の往診を受けている利用者もいる。看護師による週3回の健康チェックや1日2回のバイタルチェックにより早めの異常発見に努めている。		
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	終末期の指針及びマニュアルを作成し、家族会で配布・説明をしており、利用者によっては同意書の提出もある。看取りに際しては医師や家族と連携して臨んでいる。看取りの経験から職員は利用者の日々が同じでないことを学び、最期まで「食事は口から排せつはトイレで」を心に銘じて注意深い見守りをしている。	○	看取りの後の職員の精神的ケアが難しいので、ケアのための研修開催が望まれる。
<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	個人情報の取り扱いについて、ホーム会議で勉強会を開催し、徹底を図っている。個人情報を記載してある書類は、事務所内に保管し、職員以外にみられないよう管理している。		
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	担当職員を決めるとともに、職員間の申し送りノートの活用等により、利用者一人ひとりの生活リズムや体調を把握できるようにしており、利用者の希望に沿い、無理のない範囲での活動参加を支援している。また不安に駆られている利用者には職員ひとりが付き添って訴えを聞き取っている。		

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)
<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	一人ひとりの状態や季節に合わせた食事作りを心掛けている。職員が食事を作り、共に食卓を囲んでいる。利用者ではできる範囲で、食事の準備、お茶入れ、食器拭き等参加している。時には回転寿司やラーメンを食べに出かけたり男性利用者は近所の飲み屋さんで友人と晩酌を楽しむ機会もある。		
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	入浴前には必ず利用者の体調の確認を行い、希望する利用者には毎日、他は主に1日おきに入浴を楽しめるよう支援している。また、菖蒲湯、入浴剤入り等、入浴がより楽しめるような工夫を行っている。		
<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	洗濯物を干したり畳んだり簡単な家事は日課となっている利用者が多い。利用者の好みを把握して料理や旅の本を提供したり塗り絵や裁縫等得意なことに取り組みでもらえるよう図っている。家事に参加できない利用者にも、出来ていたことが、出来なくなること避けるために、継続的に声かけをしている。		
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	日常的には由比川の河川敷への散歩や買い物に出かけている。利用者の状態により、全員での外出は難しいが組に分けて出来るだけ季節の景色を楽しめるよう図っている。不自由な会話の中から思いを受けとめ、故郷の祭りに職員と参加して親戚の方々と再会を果たせた利用者もいる。		
<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	一階玄関に面した受付と連携し、日中は玄関の鍵をかけず、職員が見守りを行い、夜間のみ安全と防犯上、鍵をかけている。		
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	防災訓練を年2回、近隣住民、地域防災ボランティア、消防署員の協力、参加を得て実施している。夜間の1人体制時の被災を想定した避難訓練も行っている。搬送訓練に地域の参加者からは為になったとの感想も聞かれた。地震対策として共有部分の家具はすべて固定されている。		

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)
(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	食事や水分の摂取量を常に記録している。また、併設しているデイサービス部門の栄養士が実食簿から食材の重なり等のチェックをしている。下剤を使わなくても食事により排便できるように栄養のバランスにも配慮している。		
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	居間は和室と一体となった構造で、広く、明るく、居心地が良い。また、居間と居室の間の通路は、幅広く、手すりが設置され、安全面に配慮されている。各ユニット玄関付近には椅子が置かれ花が飾られ温もりのある空間となっている。居間の採光はカーテンによりこまめに調整されている。		
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のを活かして、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、利用者の昔の写真や家族との写真が飾られ、また鏡台、ダンス等馴染みの家具も置かれている。書道の師の作品を飾ったり、座右の書を身近に置いてそれぞれに居心地のよいスペースを作っている。		