

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成21年5月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2274200555
法人名	株式会社 愛誠会
事業所名	はなまるホーム銭座町
所在地 (電話番号)	静岡市葵区銭座町52-1 (電話) 054-200-1212

評価機関名	静岡県社会福祉協議会
所在地	静岡市葵区駿府町1-70
訪問調査日	平成21年2月26日

【情報提供票より】(21年 2月 11事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 12 月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	25 人	常勤	15 人、非常勤 10 人、常勤換算 15.8 人

(2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	軽量鉄骨 造り	
	2 階建ての	1 階 ~ 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	25,000 円
敷金	有(円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(期間:30か月)
食材料費	朝食	300 円	昼食 500 円
	夕食	600 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,500 円		

(4)利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	26 名	男性	9 名	女性	17 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	14 名	要介護4	4 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.3 歳	最低	60 歳	最高	101 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	田野医院、溝口医院、田中歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路から少し入った閑静な住宅街にある。グループホームとしては大規模であるが、管理者をはじめ職員は、利用者の立場に立ってそれぞれの残存機能を活かし、可能な限り自立した生活ができるようにと支援している。利用者の尊厳を大切にし、穏やかな生活を支援していることが、利用者の表情からも伺い知ることができる。職員の対応は明るく、家族の訪問も多い。管理者および職員は、一人ひとりの利用者の思いや意向を把握することを大切に考え、センター方式を利用しながら、これまでの生活歴や家族の希望などを聞き入れ、ケアに活かしていこうと取り組んでいる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回評価の課題には、できるところから改善に向け取り組んでいる。玄関の施錠については、時間を決めたり、帰宅願望のある利用者には家族の了解を得た上でセンサーを取り付けて対応するなど鍵をかけないケアの工夫に取り組んでいる。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者は評価の意義について十分理解し、それを活かして取り組もうとしているが、全職員で評価に取り組むというところまでは至っていない。3ユニットの職員がすべて評価に取り組むそれを集約していくことは大変な部分もあるかと思われるが、職員の日常のサービスを振り返る良い機会と捉え活用していくことを期待したい。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>会議には自治会長や民生委員、家族代表などの参加があり、ホームの近況や取り組みなどが報告され、出席者から活発な意見が出されている。ホームへの理解を進めるための意見交換も行われ、地域に対して見学会を実施していくことを計画し、伝えていくことになった。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>職員は家族が話し易い環境作りを心がけており、家族の訪問も多く、訪問時や電話などを利用し様々な意見や要望が出されている。介護相談員の受け入れも行っており、常に要望を聞きサービスにつなげていこうという姿勢が見られる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、敬老会や神社の清掃活動、防災訓練などに参加している。また、ホームの前にある中学校との交流も行われており、運動会に招待されたり、レクリエーションや体験などでホームを訪れる学生も多い。ホーム開所後6年目を迎え、確実に地域の中に認知されてきている。</p>

2. 評価報告書

(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 (すでに取り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	「利用者様のあるがままを受け止め、見守り、ケアする」という理念のもと、利用者の残存能力を見極め活かしながら、地域の中でその人らしく生活していくことを目標としている。		
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	理念は訪問者の目に付きやすいよう玄関に掲示している。管理者は、地域密着型サービスのグループホームでこそできるケアに対し熱意を持って取り組み、それぞれの職員は理念を正しく理解しており、常に利用者の立場になって考え、その実践にむけて取り組んでいる。		
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、回覧物による情報も入手できる。地元小中学校との交流や、地域の清掃活動や防災訓練に参加し地域住民との付き合いを大切にしている。地域に高齢者が多いことから、様々な相談に乗ることもある。		
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	評価の意義については理解しているが、活用に関し、全ての職員が理解し取り組むところまでは至っていない。前回の評価結果は、玄関に置き、いつでも閲覧できるようにしている。	○	評価を活かすためにも、全ての職員で自己評価を実施することで、これまでのサービスを振り返る良い機会として捉え、取り組まれない。
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	運営推進会議は現状スタッフが不足していることもあり、1年に1～2回の開催に留まっている。開催時には、自治会長や民生委員、家族代表などの参加があり、ホームの近況や取り組みなどが報告され、参加者から活発な意見が出されている。	○	地域に対して発信していくためにも、定期的な開催が望まれる。また、地域包括支援センター職員等、様々な分野の方に参加してもらえるよう働き掛けていくことも検討されたい。

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)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>市の介護福祉課と連絡を取り合っている。入居状況の報告や、生活保護者の受け入れを行ったり、研修等の情報提供も受けている。介護相談員の訪問もあり、サービスの質の向上に取り組んでいる。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族への報告は、訪問時や電話などを利用したり、毎月「はなまる通信」を発行し、イベントや日常生活、職員紹介などを知らせている。普段から話し易い関係作りを心がけ、家族の訪問も多い。</p>		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族からは訪問時や電話等で、意見や希望を出していただいている。玄関に、介護相談員の情報や苦情相談窓口について掲示しており、要望や苦情を受け止め、運営に反映させていこうという姿勢が見られる。</p>		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>異動はホーム内のユニット間のみ留めている。職員は3ユニット全ての利用者の情報を共有しており、朝の申し送りも3ユニット全体で行っている。ホーム開所時より勤務している職員も多く、利用者は馴染みの職員の支援を受けながら、安心した生活を送っている。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>サービスの向上のために、職員の育成を大切に考え、計画的に働きながらトレーニングしていける仕組みを作っている。介護福祉士の資格取得に向けての勉強会も開催し、昨年は3名の合格者があった。外部研修には段階に応じて管理者が職員に参加を勧めている。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>市、県のグループホーム連絡協議会を通じ交流し、意見交換などを行っている。管理者は、ネットワークづくりや交流の機会を持っているが、職員が交流する機会までは設けていない。</p>	○	<p>職員が他の事業所との交流の場を持つことは、より良いサービス提供につながっていくと考えられるので、今後、相互訪問などの活動も期待する。</p>

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、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、場の雰囲気に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	相談から利用に至るまでに、昼食時など雰囲気が伝わり易い時間帯にホームを見学してもらい、空室がある場合には体験入居をしてもらうこともある。自宅を訪問し、それまでの生活をなるべく変えずに過ごせるように、生活歴の把握に努め、馴染みながらのサービス開始になるよう工夫している。		
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	利用者の生活歴を把握し、本人の得意とすることや、楽しみとしていることを理解し、様々な場面で学んだり支え合う関係ができています。玄関ホールには、元大工だった利用者が製作した椅子が置かれていた。		
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	一人ひとりの利用者や家族の思い、暮らし方の希望などを把握していくことを大切に考え、センター方式に移行しながら検討し、全職員がその情報を共有できる仕組み作りができています。		
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	利用者が自分らしく暮らせるよう、本人・家族の希望や思いなどを聞き出し、医師や看護師などの意見も取り入れながらアイデアを出し合い、介護計画の作成をしている。		
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	見直しは6ヶ月毎に行っている。状態に変化があった場合はケアカンファレンスで話し合い、家族とも相談しながら、現状に即した介護計画を作成している。ケアカンファレンスは毎週行われており、毎月のモニタリングで、利用者一人ひとりの状態変化を見逃さないようにしている。		

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)
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	利用者や家族の状況に応じて柔軟な支援を心がけている。かかりつけ医への受診は原則家族にお願いしているが、それぞれの事情や状態に応じてケアマネジャーが同行し、理髪店や外出・外食の支援などを行っている。訪問マッサージを利用している入居者もいる。		地域に対しての取り組みとして、民生委員から高齢者の介護に関する相談を受けることもあり、これからもさまざまな場面で事業所の多機能性を活かし発信していくことが期待できる。
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	かかりつけ医と連絡を取り合いながら、服薬をできる限り減らしていくように取り組んでいる。受診に際しても柔軟に支援し、希望者は近隣の往診医や歯科医院で受診ができる。疑問に思うことや不明な点について、電話で相談するなど協力関係ができています。		
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	看取り介護についての指針を定め、入居時に利用者・家族の意向や思いを聞き取り、同意を得ている。また、実際に重度化した時にも、改めて家族の思いを聞き状況に合わせて柔軟な支援を行っている。ターミナルの経験もあり、大変な部分もあったが、家族に喜んでいただき、職員の達成感にもつながった。		
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	居室は、内側から鍵がかけられるようになっており、夜間、居室に鍵をかける利用者もいる(必要に応じて、外側から開けることはできる)。職員の言葉掛けも穏やかで、尊厳を損ねるような対応はしていない。個人情報の取り扱いに関しても注意し、今後ルール化して職員にも徹底を図っていきたいと考えている。		
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	職員の都合や決まりを優先することなく、それぞれが自由にゆったりと過ごしている。週刊紙を定期購読している利用者や、ソファで新聞を読んだり、テレビを見るなど思い思いのペースでその人らしく生活している。個々のこれまでの習慣を大切に考え、入浴後、適度にお酒を飲む利用者もいる。		

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 (すでに取り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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	3ユニットが同じメニューで、1週間分を担当者が決めている。利用者の希望を聞いてメニューに取り入れることもある。調理や片付けは、それぞれの利用者の力を活かし一緒に行っている。冬場は、インフルエンザなど感染症の危険を無くすため、利用者の外出を控えている。	○	それぞれのユニットでその日に食べたい物を考え、希望に沿ったメニューや、誕生日などの特別食も取り入れていくことも望まれる。様々な事情も考慮し、少しずつでも取り組んでいくことを期待する。
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	入浴回数や時間帯など、それぞれの希望やこれまでの生活習慣に合わせ、柔軟な支援に努めている。心臓に不安がある利用者については、医師の指導を仰ぎながら、支援している。		
(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	利用者の生活歴を把握し、それを活かした役割ができている。男性、女性の区別はつけず、それぞれができることを見極めており、男性利用者が掃除や片付けを自然に行っている姿が見られた。裁縫や包丁研ぎなどの役割や、将棋や読書などの楽しみもある。		
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	冬場は、インフルエンザなどの感染症を防ぐため、人の多い場所への外出を避けて、近所の散歩程度にしているが、希望があれば、個人的な買い物に同行するなど外出を支援している。		
(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	前回課題となった項目で、時間を決めて解錠したり、外出傾向のある利用者に対して、職員が付き添い散歩するなど鍵をかけないケアに取り組んでいる。一人で出かけたいたい利用者もおり、センサーを付け見守りを行うようにしている。	○	外部からの気軽な訪問のためにも、玄関の解錠が望まれるので、これからも日中の解錠に向けた工夫に取り組まれることを期待する。
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	緊急連絡網があり、災害時の対応についてのマニュアルも作成している。年1回利用者と共に避難経路の確認をするなどの防災訓練を実施しており、地域の防災訓練にも参加している。	○	災害時に地域からの協力を得られるように、運営推進会議などを定期的開催し、夜間災害時の対応など意見交換することが望まれる。また、地域に対してできることを検討し、相互協力へつなげていくことにも取り組まされたい。

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	バランスの良いメニューを心がけ、それぞれの摂取量については、必要に応じてチェック表を利用している。利用者の状態に合わせ、刻みやとろみ食などの対応も行っている。水分摂取については、毎食以外にも10時や3時のお茶の時間に、好みに合わせた飲み物を用意し勧めている。		
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	共用空間は、明るくゆとりのある造りになっており、ソファや畳のコーナーで、利用者が横になったり、広いフロアを利用し、雨天でもボールゲームを楽しんでいる。他のユニット間を自由に行き来することができる。季節感や家庭的な雰囲気を大切に考え、居心地の良い空間になるよう工夫している。		
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、ベッドとタンスが備え付きで用意されているが、家族が使い易いように手作りの棚を設置したり、テレビや仏壇を持ち込んでいる利用者もいる。入り口に好みの暖簾をつけて、自室を分かり易くしている部屋もあった。これからも居心地の良い居室になるよう、家族に働きかけていくことも期待したい。		