

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成21年6月26日

【評価実施概要】

事業所番号	2277101131
法人名	医療法人社団一穂会
事業所名	グループホーム ハイジの家
所在地 (電話番号)	浜松市西区西山町520 (電話) 053-485-5008
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3月30日

【情報提供票より】(21年 3月 5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	11 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 8.8 人

(2) 建物概要

建物形態	併設 / 単独	新築 / 改築
建物構造	鉄筋 ALC 造り	
	3 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)	52,000 円	その他の経費(月額)	1,700 円	
敷金	有(円)	有 / 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	有 / 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	1日当たり 1,650 円			

(4) 利用者の概要(2月 15日現在)

利用者人数	16 名	男性	1 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	7 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.5 歳	最低	73 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西山病院、小山歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

浜松市郊外の自然に恵まれた環境の中、法人施設が点在する一角にある。職員は、利用者の求める生活とは何かを考え、その人らしい暮らしの実現に向けた取り組みを続けてきた。ホームで生活する利用者の自然な姿からも、日頃の関係の良さが伺える。開所8年目を迎え、これまでの取り組みを振り返り、見えてきた課題に対しても前向きに取り組んで行こうとする姿勢が感じられる。同法人の医療機関との連携が確保されており、状況に合わせた対応がなされている。今後も法人のバックアップを活かしながらも「生活」に視点をおいたサービスが実施されることを期待したい。

【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>前回の改善課題である入浴については、話し合いを行い回数を季節に合わせて増やしていく等改善した。その他の課題については、改善の必要性を感じているが、職員体制などを考えると早急に結果を出すことは難しく、今後も改善に向け少しずつでも取り組んでいきたいと考えている。</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>自己評価票は、全職員に配布し意見を取りまとめた。評価を活用し、チームとして「できている事」「できてない事」を再確認し、初心に立ち返る機会としている。評価結果は、会議や回覧で報告している。計画的な見直しには至っていないが、必要性や意義を十分理解している。</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>2ヶ月に1回程度、地域住民代表、地域包括支援センター職員、家族代表、市担当者等の参加を得て開催されている。会議では、ホームの活動や現状を報告している。参加者が率直に意見交換を行える雰囲気ができており、第三者の意見を聞ける貴重な場として活かされている。今後は参加者を増やすなど、さらに充実した会議が行えるよう努力していきたいと考えている。</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>利用者や家族からの意見は、真摯に受け止め、改善に繋げている。また、家族アンケートの実施を行い新たな意見がないか確認している。今後、家族同士が意見交換できる場として、運営推進会議をきっかけに「家族会」開催につなげていきたいと考えている。</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>法人施設が点在する広大な敷地内の事業所であり、地域から離れている立地条件が地域との交流を困難にしている。現在、運営推進会議で自治会と情報交換を行っており、管理者が中心となって地域の防災訓練や行事に参加する等、ホームを知ってもらうきっかけを作り、徐々に交流を深めていこうと取り組んでいる。</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	法人理念として「気持ちのわかる親切、和やかな雰囲気、清潔」の三点を掲げている。職員から、事業所独自の理念の必要性が挙がっており、今後話し合いを重ねていきたいと考えている。	○	地域や利用者のニーズ、事業所の状況を踏まえ、現状に即した理念を職員と共に作り上げていくことを期待したい。
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	ホーム内の目に付く所に法人理念を掲示している。日頃から、繰り返し意識付けがなされ、職員にも浸透している。利用者一人ひとりが望む暮らしの実現と、笑顔や充実感に繋がるサービスを目指し、職員が一丸となって取り組んでいる。		
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	ホームが法人施設の点在する広大な敷地内にあるという立地条件が、地域との交流を困難にしている。現在、運営推進会議等で自治会役員と情報交換を行っている。また、管理者が中心となって地域の防災訓練や行事に参加する等、ホームを知ってもらうきっかけを作り、徐々に交流を深めていこうと取り組んでいる。		
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	自己評価票は、全職員に配布し意見を取りまとめた。評価を活用し、チームとして「できている事」「できてない事」を再確認し、初心に立ち返る機会としている。評価結果は、会議や回覧で報告されている。計画的な見直しには至っていないが、必要性や意義を十分理解している。		
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	2ヶ月に1回程度、地域住民代表、地域包括支援センター職員、家族代表、市担当者等の参加により開催し、ホームの活動や現状を報告している。参加者が率直に意見交換する雰囲気ができており、第三者の意見を聞ける貴重な場となっている。今後は参加者を増やし、より会議を有効活用していきたいと考えている。		

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 (すでに取り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	市担当者とは、サービスの向上に向けた相談ができる関係にあり、運営推進会議等で具体的なアドバイスを受けることがある。また、会議以外でも必要に応じて相談をかけている。		
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	家族訪問時や、定期的な介護計画の説明時に利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理については領収書を添えて報告しており、年度末には、年間の出納帳を渡している。緊急時は、その都度状況に合った対応を行っている。		
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	利用者や家族からの意見は、真摯に受け止め改善に繋げている。また、家族アンケートを実施し、要望や意見の把握に努めている。今後、家族同士が意見交換できる場として、家族会の開催を検討している。		
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	2ユニットを全職員がローテーションする形で担当しているため、ホーム内での異動が無く、ダメージを軽減する工夫がされている。離職によるメンバーの交代があった場合は、利用者及び家族に口頭で報告し、スムーズな引継ぎが行われるよう配慮している。		
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	昨年より、法人全体で内部研修を充実させるための取り組みが行われており、全体研修は年2回、ホームでも外部研修の報告会や研修を行っている。外部研修については職員に情報提供し、参加には勤務調整を行い、参加できる機会を作るようにしている。来年度からは、研修計画を立て実施していく予定である。		
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	県のグループホーム連絡協議会に加入し、研修の参加や施設見学を行っているが、回数が少なく、十分とは言えない。現在、個別に交流を持つグループホームがあるため、相互訪問などを実施していきたいと考えている。		他事業所を知ることは、職員にとってもプラスになると考えられるので、前向きに取り組まれることを期待する。

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)
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	入居に至るまでに、家庭訪問、施設見学等を行っている。家族と十分に話し合いを重ね、協力を得ることで、それまでの暮らしを把握し、徐々に関係を作りながら、安心して住み替えができるように配慮している。		
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	利用者の「できる事」を一つでも多く見つけることを大切にし、日々の関わりから、生活の知恵や習慣、言葉使いや心遣いなど職員が利用者に教えられることも多い。利用者が自分の力を活かして生活ができるように職員はさりげないサポートを心がけている。		
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	利用者の表情・言葉などから、できる限り思いを把握していこうと努力している。また、家族から入居前の生活について情報を得て、その人らしい生活に繋げている。意思表示が困難な場合は、家族・職員が共に考え検討している。	○	アセスメントシートに入居後に得られた情報や現状に即した情報の記述が少ないため、内容を追加し職員間で共有することで、利用者の理解に繋げて行かれることを期待する。
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	日々のミーティングやカンファレンスで、ケア内容について話し合いを持ち、担当職員を中心に、意見を出し合い作成している。また、利用者、家族からも要望を確認し、計画書に取り入れている。		
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	利用者に変化がない場合は、概ね6ヶ月に1回見直しを行っている。大きな変化があった場合は、その都度計画を見直し、新たに作成している。日々の新たな課題や気付きに対応できるように、毎日15分のカンファレンスと月1回のミーティングでケア方針について話し合いを行っている。		

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 (すでに取り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	利用者や家族の個別の要望(急な外出支援など)は、職員体制や法人の理解と協力関係もあり、できる限り柔軟な支援を行う努力をしている。年2回は、利用者それぞれが行きたい場所、したい事を実現できるように個別外出を行っている。		
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	かかりつけ医は、入居時に家族の同意のもと、法人の西山病院となる。月2回の往診があり専門医、看護師のアドバイスも受けられ、利用者・家族からは、安心して生活ができると言われている。病院に無い耳鼻科・眼科・整形外科は他の医療機関を受診する。受診は、基本的に家族同行だが、希望に沿って職員も付き添いを行っている。		
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	法人の方針(医療面や夜間体制を考え)で、終末期はホームで看取りを行わず、法人内の医療施設に生活の場を移し対応している。入居の段階で、終末期や重度化した場合の対応について、敷地内の医療施設を利用することで家族の理解を得ている。	○	ホームでの看取りについては、医療面の問題だけでなく、それまでの関係性を総合的に考えた上で、利用者にとって柔軟な選択肢が増えることを期待する。
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	個人を尊重し、プライドやプライバシーを損なわない対応を心がけているが、利用者の目は厳しく、利用者から教わることもある。個人情報の取り扱いには注意し、保管場所や方法を決めている。		
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	個人を尊重し、その日の状態を把握した上で利用者のペースに合わせた支援を行っている。家族アンケートで一日の過ごし方を考えて欲しいとの意見があったが、全員で行うことを好む人ばかりではなく、一人で過ごす時間を大切にしている人もいるため見極めながら対応している。		

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	食事は法人の給食で、ご飯のみ炊いている。盛り付けや配膳、片付けなどは利用者と共に行っており、利用者のできることを見守る支援が行われている。月1回は利用者の食べたいものを聞きホームで料理するお楽しみの日を設けている。今後回数を増やしていきたいと考えている。		
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	冬季は週2回、夏季は週3回の入浴となっている。入浴を拒否される人が多いため、入浴方法や誘導方法を検討し、気持ち良く入浴できるよう努め、それぞれ好みのシャンプーを準備するなど、自宅でのこだわりにも配慮している。また、浴室は車椅子対応可能な設備を整えている。		
(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	利用者一人ひとりが好きな塗り絵や習字等、やりたい事をできるように工夫している。また、無理強いせず、その人のできることを役割としている。タバコを吸う人には、職員が付き添い会話を楽しみながら支援している。		
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	遠方への外出は、法人の車を使用する関係上、いつでもとはいかないが、利用者一人ひとりに職員が付き添って対応している。また、敷地内の公園へ散歩に出たり、ベランダを利用して外気浴を行ったり、身近な外出を楽しんでいる。		職員体制や車の確保などの関係があり、希望に合わせた個別外出の機会は少ないが、職員は外出機会を増やして行きたいと考えており、今後職員体制が落ち着くことで改善に向けた取り組みが期待できる。
(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	鍵をかけることの弊害は理解している。見守りが必要な利用者が増加したこと、職員体制の問題で、開設当初は施錠していなかったが、現在は施錠している。少しずつ施錠せずに見守る対応を試みており、14時から15時半まで1階は開錠している。施錠はセンサー式になっており、外に出たい希望があった場合は、さり気なく開錠している。		職員は利用者に気づかれないように開錠することを心苦しい思いでいる。利用者同士が見守りの手伝いをしてくれる場面もあり、職員体制が安定することで施錠せず見守りできる時間が増えていくことが期待できる。
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	年3回法人の協力を受け、夜間対応と日中の防災訓練を実施しているが、利用者が避難訓練に参加したことはない。ホームには煙感知器や警報器を設置しており、スプリンクラーの設置は来年1月末完了予定である。	○	実際に起こりうる災害に備え、利用者と共に避難訓練を行うことを期待する。

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	法人の栄養士による栄養バランスの摂れた食事が提供されている。食事の摂取量は記録している。咀嚼、嚥下状態に合わせて刻みやミキサー食の対応も行っている。水分を十分摂ってもらうよう、小まめに声かけを行う等配慮している。		
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	掃除の行き届いた共用空間は広く、大きな窓から明るい日差しが入り、ホール内には、観葉植物や季節の花が飾られている。趣味活動の用具が整理され、作業しやすいコーナーも設けられている。居心地が良く、ゆったりとした時間が流れている。		
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	広い居室には、ベッドとダンスが用意されている。それ以外は、利用者がこれまで使い慣れたものや馴染みの物を持ってきてもらうよう勧めており、それぞれが使い易く、個性的な居室となっている。職員は、あえて片付けすぎないように配慮している。		