

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年10月23日

【評価実施概要】

事業所番号	2277100968
法人名	医療法人社団 長啓会
事業所名	グループホーム 四葉の家
所在地 (電話番号)	浜松市北区根洗町207番地の3 (053)428-3331
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8月25日

【情報提供票より】(平成21年7月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年4月16日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	29 人	常勤 16人/ 非常勤13人/ 常勤換算17.8人	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り 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)	¥42,000	その他の経費(月額)	¥22,000
敷金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 無	¥200,000	有りの場合 償却の有無 無
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7月31日現在)

利用者人数	27 名	男性	10 名	女性	17 名	
要介護1	7 名	要介護2	13 名			
要介護3	4 名	要介護4	3 名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	82.8 歳	最低	70 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	政本病院、前嶋内科、鈴木内科クリニック、鎌田歯科
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

浜松市北部への主要道のひとつである旧金指街道に近く、周囲を茶畑に囲まれた閑静な環境に建つグループホームである。8年前に開設され、同法人が多数展開するグループホームの中でも草分け的な存在であるが、周囲に民家が少ないこともあり、地域との関係については、現在も様々な連携、施設の地域化への取り組みを試行錯誤している最中である。しかし、施設の理念である「地域の一員として『ゆっくり』、『一緒に』、『楽しく』その人らしく暮らせる住まい」を目指し着実に歩をすすめており、施設の自己評価および外部評価などを参考にした改善への取り組みも積極的に行われている。

【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>前回評価での主な改善課題は、管理者、職員の努力によって改善されつつある。特に地域との関係については、自治会に納涼祭の案内を配布し、地域住民の参加を得ており、運営推進会議についても2カ月に1度の開催予定を年間計画として明記し、定期的開催できるようになってきている。</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>自己評価表は全員で取り組んでいる。館長および職員は自己評価の意義を良く理解しており、特に利用者に対する個別ケアに関連した項目については、ユニット個々の特徴が表れた自己評価となっている。自己評価することにより、取り組まなければいけない課題が明確になり、実践方法の見直しに結びついている。</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>前回の外部評価後、3ヶ月に1回は運営推進会議を開催するよう改善がなされ、今年度は2ヶ月に1回の開催計画を立てて開催するよう努めている。運営推進会議には、利用者、家族、区職員、地域包括職員、地域代表者、館長、職員等多くの方の参加を得ており、ホームとしては、様々な意見や情報収集の良い機会として捉え、活用している。</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>運営推進会議の開催や重要事項説明書への苦情窓口の明記、毎月利用者家族に利用料明細を手渡しすることによる接点を活用するなど、あらゆる機会を通して家族が意見を出しやすい環境および雰囲気をつくるように努めている。家族の意見、苦情、不安等は、必要に応じて職員全員に伝達するとともに、会議で話し合い、運営に活かすようにしている。</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>自治会に加入しており、納涼祭の案内を近隣各戸に配布したり、自治会行事(神社の祭り等)に利用者が参加している。また、地域の要請があれば、駐車場を貸し出している。最近では、地域の老人会「福祉会」による定期的ボランティア活動の協力を得られるようになってくるなど、徐々に地域との連携が深まっている。</p>

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)
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	地域の一員として、役割を持って、ゆっくり、一緒に楽しく過ごせる住まいを目指すという地域密着型に相応しいホーム独自の理念をつくりあげている。		
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	各フロアの事務所に理念が掲示されており、いつでもすぐに見えるようになっている。職員は、理念を把握し、常に利用者、外来者に対して明るく対応しており、「ゆっくり、楽しく、その人らしく」生活できるよう利用者のペースに合わせた支援に日々取り組んでいる。		
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、神社のお祭りや草取りの行事に参加している。最近では、地域の福祉会(老人会)の踊り体操のボランティアが定期的に活動してくれるようになるなど、ボランティア活動が徐々に増えている。また、施設の行事案内等を地域に配布して参加を呼び掛けるなど、新たな地域へのアプローチを開始している。		
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	自己評価表は全員で取り組んでいる。館長や職員は自己評価の意義を良く理解しており、3つのユニットとも個々の特徴が表れていた。自己評価することで取り組まなければいけないことが理解され改善にむけた見直しが行われている。		
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	昨年の調査後3か月に一回の運営推進会議を開催し、今年度は2か月に1回の計画を立てて開催するようにしている。利用者・家族・区職員・地域包括職員・地域代表者・館長・職員等多くの方の参加を得て、会議で出された様々な意見や情報をサービスの向上に活かしている。		

静岡県 グループホーム 四葉の家

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	月に1回、市の介護相談員の受け入れを行い、相談員の報告を施設の運営にも活かすように努めている。また、市で定期的に行っている「浜松市介護サービス事業者連絡協議会」に参加しサービスの質の向上に努めている。		
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	利用料明細および金銭管理出納状況は1ヶ月毎に領収書を添付して手渡しているため、健康状態や生活の様子などはその際に必ず報告し、特に健康の状況については必要に応じて電話連絡をしている。しかし、毎月の行事予定や利用者ごとの日頃の暮らしの様子などを記載したホーム便りのようなものは定期的に発行されていなかった。	○	家族が行事等に参加しやすくなるような行事日程や毎日のホーム内での利用者の様子などが掲載され、家族が一目でホーム内の生活が分かり安心できるような「ホーム便り」の作成など、独自の取り組みが望まれる。
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	運営推進会議への参加や来所時に家族等が率直な意見を表明しやすい雰囲気を作ることに心掛け、常に利用者や家族の声に耳を傾けている。聴き取りした意見や苦情、希望は全員に伝達され会議で話し合わせ、運営に活かしていくように取り組んでいる。		
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	馴染みの関係を大切にし、結婚、出産、退職等は常々利用者と話をし、職員の異動や退職に伴い、利用者が混乱することがないように、ダメージを最小限に抑えるための配慮をしている。		
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	法人内研修制度が整っており、職員は順番に研修に参加している。内容は職員会議や朝礼等で他職員に報告され、他の職員にも周知されている。資格取得の奨励もされており勤務調整等の配慮がなされている。また、今後、事業所独自に認知症等に関する施設内研修の実施を検討している。		
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	浜松市介護サービス事業者連絡協議会、静岡県痴呆性高齢者グループホーム連絡協議会、同法人のグループホーム管理者による会議などに参加して他事業所との交流の機会に意見交換を行い、事業所内で報告、回覧することにより、サービスの質の向上に努めている。		

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)
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	まず、入居希望者本人および家族にホームを見学してもらい、お茶を飲みながら利用者の方たちと話をするなどし、馴染みの関係作りに重点をおいている。また、入居前には、本人、家族、ホームの間で十分な話し合いを行い、安心して入居できるよう配慮している。		
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	昼食後、利用者が職員と一緒に話をしながら楽しそうに食器をふいていた。また、男性利用者に車椅子の空気入れや、物を組み立てるときのねじまわしを手伝ってもらうなど、一緒に作業することを通じて、楽しみながら共に支え合う関係を大切にしている。		
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	日々の生活の中で何気ない言葉、表情、態度などから本人の思いや希望を汲みとったり、面会時に家族から情報を得るなどしている。自分の思いを上手く表現できない利用者に対しても、一言一言のゆっくりしたペースに寄り添い、表情や態度などを含めて少しずつでも本人の意向を把握するよう努めている。		
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	毎回のサービス担当者会議で、家族の参加を呼び掛けてはいるが、初回は、それまでの状況を家族や本人から詳細に聞き取り、関係者でよく検討して介護計画を作成している。また、月1度は必ず家族と職員との接点があるため、その際に家族の意見や意向を把握し、モニタリングや介護計画検討等の際に反映している。		
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	毎日、15分間のケアカンファレンスを実施することにより、利用者の情報を職員間で共有し、検討の上、適宜介護計画に反映するよう努めている。また、サービス担当者会議等への家族参加を呼び掛けてはいるが、毎月一度は利用明細等を手渡ししていることから、家族の意見、意向を把握しており、介護計画見直しに反映している。		

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	本人や家族の状況によって、協力医療機関への受診に付き添うなどの支援を行っている。また、利用者にとっての「行きつけの美容院」への付き添いや個人的な願いに応じた外食への付き添いなど、多機能性を活かした個別支援もできる範囲で行われている。		
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、利用者の希望を大切にしているため、引き続き利用している利用者もいる。かかりつけ医が協力医療機関でない場合の通院および受診に関しては、どうしても家族が対応できない場合や緊急時のみ支援を行っている。		
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	近隣の訪問看護事業所(三方原クリニック)と連携をとり、医療連携加算を算定していることから、利用者家族より終末期ケアに関する同意書に記名捺印してもらっている。しかし、終末期ケアに関する事業所としての方針や終末期移行に関する判断基準などを共有する上で必要と思われる「方針書」、「手順書(マニュアル)」等は、整備されていない。	○	終末期ケアに関する利用者(家族)の同意書に「グループホームで終末を迎えられるように最大限の対応をする」と謳われていることから、その対応に関する終末期ケアの方針書などの整備が望まれる。
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	利用者に関する記録物は、各フロアの事務室において管理されており、個人情報保護がなされている。 また、声掛けの際のプライバシーへの配慮や、利用者の自尊心も大切にしており、個別浴ではなく、数人の入浴支援を行っていることから、タオルの使用などによる羞恥心への配慮を行っている。	○	入浴場面における利用者の羞恥心に関する思いを聞き取りや行動観察によって繰り返し把握し、個別を望む場合にはそのニーズを叶える取り組みを実施するという方針、姿勢を明示することが望まれる。
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	利用者個々の生活リズムや活動のペース、興味や趣味を把握するとともに、その時々における利用者の意思を尊重した適切な支援を行うよう心掛けている。「寝ているのが一番」という利用者に対して、興味があることについて一緒に話すことから始め、少しでも生活意欲を高めようとアプローチしている。		

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)
(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	日曜日の3食および毎日の朝食は、ホームで作製、それ以外は、給食(配食)会社に外注しているが、利用者にも盛り付け等を手伝ってもらったり、月に一度は、職員も同じ食事を一緒に食べるなど、共に食事を楽しむための工夫をしている。また、日曜日の手作り食では、メニューの選択や食事作りに利用者にも関わってもらっている。	○	現在、手作り食が日曜日のみであるが、利用者の嗜好が食事に反映される機会を増やし、より食事を楽めるよう、手作り食などの機会を増やすことが望まれる。
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	身体介護が必要な利用者も多く、入浴日時は、基本的に月曜日～土曜日の2時から4時頃となっているが、希望により毎日入浴する利用者もいる。個別浴ではないため、入浴の組み合わせを気のあった人同士にするなど、利用者の思いを把握し、入浴を楽しむための配慮をしている。		
(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	食事の配膳や下膳・食器拭き、洗濯物干しや洗濯物たたみ・玄関先の花の水やりなど、利用者にとっての楽しみや生きがいにつながる役割を担ってもらい、できるだけ個々のもてる力を発揮した生活を送ってもら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	夏・冬、雨の日以外は、毎日のように午前中(時には夕方も)の散歩に出かけている。散歩の際には、ホーム周囲や近隣のグループホームの畑を借りて育てている野菜などの様子を見たり、政本病院内の売店で買い物をしてもらうことも楽しみとなっている。時には、近くの回転寿司に行ったり、花見に出掛けるなどの外出支援も行っている。		
(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	18:00～9:00以外は、玄関の鍵およびエレベーターの暗証番号による使用制限をしていない。各ユニットの出入り口には鍵はついておらず、開放的である。職員は、利用者の様子に常に気を配るとともにユニット出入り口の引き戸について小さな鈴の音で、人の出入りを把握している。		
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	総合防災訓練として、年2回、避難経路(非常階段)を使用した避難訓練を実施しており、その他年4回程度、放水訓練などの防災設備使用訓練も含めた防災訓練を実施している。また、事務所内に2日分程度の備蓄食を確保している。		

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)
(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	給食(介護食)については、カロリーや塩分などが明記されていることから、栄養摂取を把握できている。また、職員も一緒に食事をすることや、利用者個々のペースに合った食事介助、利用者が好きな時に自分でお茶を飲めるよう、常温のお茶をいつでもフロアに準備しておくことにより、十分な栄養、水分を摂取してもらえるよう支援している。	○	水分摂取量の把握については、これまで、夕方に○、△、×でチェックしていたが、今後、コップ一杯150ccとして一日にどの程度摂取できていたか確認するように改善する予定である。
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	食堂兼フロアは、採光がよく、温かな雰囲気を感じることができ、食堂の傍に位置する広い畳の共用部屋は、落ちついた、安心感のある雰囲気を感じられる空間になっている。畳の間は、職員と利用者として洗濯物を畳んだりする際にも使用されたり、自室以外で一寸横になることのできる場所としても活用されている。		
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	居室の窓は、腰窓ではあるが採光は良い。利用者、家族の協力を得て、箆笥、椅子、小物など、利用者が入居前に使用していたものを持ち込んでもらい、配置してもらおうなど、居心地の良い雰囲気を作り出す工夫をしている。		