

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成21年8月12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2277100588		
法人名	社会福祉法人 慶成会		
事業所名	グループホーム花みずき		
所在地 (電話番号)	浜松市西区大山町2882	(電話) 053-420-1001	

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4月24日		

## 【情報提供票より】(21年 4月16日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 12年 4月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	28 人	常勤 19人, 非常勤 9人, 常勤換算	24.26 人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	1 階建ての	1 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)	34,700 円	その他の経費(月額)	12,000 円
敷 金	有( 100,000 円)		
保証金の有無 (入居一時金を含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	400 円	昼食 600 円
	夕食	600 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,600 円		

### (4) 利用者の概要( 4月16日現在)

利用者人数	27 名	男性 3 名	女性 24 名
要介護1	10 名	要介護2	6 名
要介護3	6 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	1 名
年齢	平均 85.6 歳	最低 75 歳	最高 101 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	シティクリニック・ザザ、聖隷三方原病院、光和整形外科病院
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

豊かな自然の中に住み続けられるホームを目的に開設され、10年を迎える。家族アンケートは、7割が満足度の高い結果となり、職員の対応の良さが伺える。ホームの理念は、「自分や自分の家族が受けたサービスの実践」であり、家族からは①丁寧な仕事ぶりで常に笑顔でよく声掛けをしてくれる、②きめ細かに個々に合わせて接してくれる、③安心して預けられ、家族も安心して過ごせる等の声が挙がっている。日常の暮らしの中で利用者が心豊かに過ごせるよう理念に沿ったサービス提供を職員一人ひとりが努めている。

## 【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>県グループホーム連絡協議会で行う勉強会に参加したり、市介護サービス事業者連絡協議会の相互研修の受け入れなどを行うことで、同業者との交流を図り、質の向上に取り組んでいる。また、外出支援としてドライブに出かけたり、建物回りや広場への散歩を日常的に行い、外へ出ることを好まなかった利用者が、出かけられるようになったという声が家族から寄せられている。</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>評価の意義を伝え、分担しながら取り組んだ。地域との関わりや働きやすい職場作り、災害対策等が課題として挙がり、解決に向けて継続して取り組んでいる。</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か月に一度開催し、利用者の状況報告や行事予定等の連絡、自己評価・外部評価への散り組みや結果等を報告し、意見交換を行っている。課題は改善に向けて取り組み、家族へも協力を依頼している。今後は、職員の参加を増や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>家族会や介護計画書の説明時等、あらゆる機会を通して意見を出してもらえるように努めている。出された意見や苦情については会議で話し合い、質の向上に活かせるよう取り組んでおり、報告、連絡、相談の体制が機能している。</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>幼稚園児や小学生とのふれあいは慣習化し、利用者の楽しみとなっているが、地域との関わりは、事業所が山の上であり、活動が限定されている。今後は、近隣への働きかけや情報収集に工夫が期待される。</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)
<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	ノーマライゼーションの基本理念に基づき、自分の立場に置き換えて、利用者や家族が希望するサービスを実践することを理念としている。		
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	管理者は理念について、勉強会や会議、研修等を通して話し合い、具体化していくことを意識し取り組んでいる。利用者の気持ちの汲み取りを心がけ、笑顔が自然に出るような対応をしている。		
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	幼稚園の行事や小学校の福祉体験交流は継続しているが、地域住民とのふれあいが少ない。法人が関連施設の一つとしての活動・交流にとどまっている。	○	自治会、老人会等に情報収集を積極的に行い、地域と交流する機会づくりを期待する。
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	職員は自己評価に分担して取り組むことで、自らの業務を見つめ直したり、課題や考え方が明確になった。評価結果は運営推進会議で報告し、課題の改善に努めている。		
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	会議は2か月に一度開催し、行政担当者、介護相談員、地域包括支援センター職員、民生委員、法人理事長、職員、利用者家族が参加している。現状報告や、課題、意見をもらう場となっており、種々の都合により、サービスの質の向上に活かしている。	○	自治会長(地域代表)の参加が得られるよう取り組んでいくことを期待する。

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)
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>管理者が市介護サービス事業者連絡会の役員を引き受けており、市行政と連携を取り、同業者との勉強会を発足させている。</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>来訪時や家族会、ケアプランの説明等を通して、暮らしぶりや健康状態、金銭管理を報告している。遠方の家族や急用時には電話で報告している。また、「花みずき便り」を隔月発行し、手紙とスナップを添えて送付している。</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>電話や来訪時、小さなことでも伝えてもらえるように促したり、運営推進会議の場でも発言してもらえるよう、家族には交代で参加していただいている。出された意見は、職員会議で話し合い、運営に活かしていくように取り組んでいる。</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>法人内の異動や離職が多く、定着化が進まない。引継ぎ面にかかる負担もあり、利用者・家族の不安や不満につながっている。</p>	○	<p>職員が働きやすい環境作りに努めて、離職を抑える工夫に取り組まれたたい。</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>研修終了後は、フィードバック研修を行い、全職員間の共有を図っている。また、法人全体として人事考課とは別に目標達成評価制度を導入している。</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>県グループホーム連絡協議会での勉強会に参加したり、市介護サービス事業者連絡協議会の相互研修の受け入れなどを行い、質の向上に取り組んでいる。</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 (すでに取り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	受け入れの際の相談は、管理者が対応し、見学や体験を通して安定的に入居に移行できるよう支援している。家族との関わりを重視し、来訪の機会をできるだけ多くお願いしている。		
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	利用者との会話、表情、行動等から気持ちの汲み取りに努め、職員が利用者から教わることも多い。利用者がやる気を起こすまで待ったり、できることを見守りながら介助する等、関わり方に留意して支援している。		
<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	センター方式を活用し、動きや表情、言葉を通して利用者が何をしたいのか、何ができるのか、何が嫌なのかを記録し、共有している。職員自身の気づきを大切にしている。		
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	医師や看護師とも連携を取って意見をもらい、アセスメント、カケアンファレンスを行い、介護計画を作成し共有している。作成後は、家族に説明し同意を得ている。		
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ヶ月ごとに計画の事後評価を行い、6ヶ月毎に介護計画の見直しを行っている。また、利用者の状況に変化があった際は、関係者と話し合い、見直しを行っている。		

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)
<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	健康管理として医療体制を整え、24時間連絡が可能であり、月2回協力医の診察を受けている。理美容については、利用者の希望により、月1回の出張サービスを利用したり、付き添い支援を行っている。		
<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	本人・家族の希望に沿っている。特に希望がない場合は、協力医療機関を紹介し、月に2回の往診等の支援が受けられるよう支援している。		
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	入居時に「重度化・終末期ケア対応方針」の説明を行い、入居後も様子を見ながら対応している。家族の協力により、ホームとして対応可能な場合は、ホームで最後の時を迎えられるよう対応している。医療的な連携もあり、方針を共有している。		
<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	プライバシーを損ねるような言葉掛けや対応について十分配慮し、利用者の尊厳を守るという意識を持って接している。また、個人情報の保護についても文書の取り扱いや保管に注意している。		
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	利用者の体調や気分に合わせて、横になったり、おしゃべりしたり、自室で本を呼んだり、テレビを見るなど様々な過ごし方をしている。手仕事得意な利用者には、生活の張り合いに繋がるよう支援している。		

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)
<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	献立は、季節の食材を彩りよく、食べ易い形態で提供している。職員も一緒に食事し、話をしたり、さりげない支援を行っている。		
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	週3回、午前、午後の希望時間に入浴できるよう、一人ひとりの希望に応じ対応している。また、入浴拒否者に対して言葉掛けを工夫し、寛いだ気分が得られるように配慮している。		
<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	刺繍、書き物、配膳・下膳、洗濯物たたみなど、利用者の特性に合わせて、できることを発揮してもらえるよう支援している。職員が下地を描き、利用者が刺繍する作品を100円で売る企画など、暮らしの輪が広がっている。		
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	事務所の車が使用可能時には、ドライブに出かけたり、建物回りや広場への散歩を日常的に行う等、外出支援を行っている。家族から、外出を好まなかった利用者が出かけられるようになったとの声も寄せられている。		
<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	家族の声として、良いところ、優れている点に「施錠していないこと」を挙げており、日中は施錠していない。職員は利用者の動きを掴み、共に行動することで支援している。		
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	年に1～2度防災避難訓練を行い、同法人の施設と協力体制ができている。	○	地域住民に防災訓練への参加を働きかけて、災害時に地域の方々から協力が得ら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)
(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	献立は、併設施設の栄養士が行い、利用者にあった食事が提供されている。また、利用者の栄養バランスを把握し、食事・水分量を記録し情報を共有している。		
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	玄関は明るく開放的で、居間、食堂、台所は一体的で、照明や外光に工夫があり落ち着いた雰囲気がある。トイレ、浴室は程良い広さで、使い勝手が良い。また、椅子やソファの配置にも配慮し、視線を遮り、ゆったりと寛ぐことができる。		
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	居室は広く、使い慣れた家具、小物、趣味の道具、家族の写真等が置いてあり、掃除が行き届き、写真の置き方などレイアウトに工夫がある。利用者からは「家とは違うけど居心地は良い」と満足の声が聞かれる。		