

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2375601446
法人名	有限会社 森津介護サービス
事業所名	グループホーム 森津
訪問調査日	平成 19年 11月 29日
評価確定日	平成 20年 1月 16日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年12月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2375601446
法人名	有限会社 森津介護サービス
事業所名	グループホーム 森津
所在地	〒498-0036 愛知県弥富市森津 9丁目14-4 (電話) 0567-65-8050

評価機関名	特定非営利活動法人 『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町1丁目24番地 N203号室		
訪問調査日	平成19年11月29日	評価確定日	平成20年1月20日

【情報提供票より】(19年 11月 10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 9人, 非常勤 9人, 常勤換算	13人

(2)建物概要

建物構造	木造平屋 造り
	1階建ての 階 ~ 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	350 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 1,400 円			

(4)利用者の概要(11月10日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	1名	要介護2	5名		
要介護3	6名	要介護4	5名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.6歳	最低	63歳	最高	99歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	湾岸さくら医院、海南病院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームの代表者は、親の看取り体験が機縁となってグループホームを始めるに至っている。その思いが、田園に囲まれた自然豊かな場所への立地と家庭的な雰囲気の中でケアを行なう理念となって表れている。ホームは地域に開放的で、それぞれ200坪の田畑と果樹の公園は、利用者にとっては刺激と生きがいになり、地域との交流にも活用されている。協力医療機関の看護師等との連携体制をとっており、バルーンカテーテル、胃ろうの方やミキサー食の対応も行なっている。また、老年科医の月一回の往診もあり、利用者や家族からは「心強い」「不安はない」などの声も挙がっている。園児から高校生に至るまで、様々な形でホームを訪れ交流している。中庭で催されるバーベキューは、利用者や職員だけでなく、家族や関係者の楽しみのひとつにもなっている。

【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>理念が少し目立ちにくい、季節に合った共用空間の雰囲気づくり、本人と家族の意見が反映された介護計画等の改善課題に対して、改善すべき項目をリストアップして、理念は玄関正面に掲示、クリスマスの飾り付けがされたリビング、本人及び家族の記入欄のある様式の活用等、それぞれ改善されている。</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>評価の意義や目的を理解した上で、理解しにくい項目に対しては『自己評価の視点・ポイント集』を見て確認するなど、全職員が前向きに取り組み、管理者によってまとめられたものが職員にフィードバックされている。</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>運営推進会議は定例化されるに至っていないが、今後会議のあり方を再検討することによって、定期的な開催と継続的な参加が期待される。高校の教師からは、学生の職場体験学習、ホームや学校の行事を通じての交流の話も出ているので、今後それを活かした取り組みを期待したい。</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>意見箱が設けられているが、家族との信頼関係ができていないためか、直接代表者や職員等に意見を言われることが多い。医療面での不安に対しては、家族が医師の問診に立ち会えるように、往診日を伝えている。</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>近隣の住民とは、回覧版を回したり、散歩に出かけた折には挨拶を交わしたり、時には野菜のおすそ分けをされる関係である。地域の小学校の運動会に参加したり、ホームの畑の芋掘りに小学生や障がい者を招待するなど交流を深めている。</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	事業所として「高齢者の方が自由な生活と心安らかな生きがいのある一日一日が過ごせるよう、温かいケア優しいケアを実践する」ことを理念としている。理念は玄関に掲示してあるが、一度作ったままで地域密着型サービスとしての理念に作り変えられてはいない。しかしながら、すでに地域密着型サービスとしての役割を目指した取り組みがなされている。	○	地域密着型サービスの意義を全職員で確認するため、また利用者が地域で安心して暮らしていくための支援や事業所として地域との関係を築いていくことをうたった理念に見直されることを期待したい。
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	新任職員には採用時研修で理念について伝えられている。定期的実施される月に1回のユニット会議の場では、理念に沿った話し合いがなされている。		
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	地域住民の一員として自治会に加入し、職員は町内の溝掃除やゴミ出しに参加している。利用者の参加はできていないが、地元の祭りでは神輿がホームに立ち寄り、利用者は太鼓をたたくなど積極的に参加している。また、ボランティア、高校生、園児が慰問に来てくれたり、小学校の運動会に参加したり、ホームの芋掘りに小学生、障害者を招待し収穫を一緒に楽しみながら交流している。		
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	評価の意義や目的を理解しにくい項目は、評価機関からの「評価のポイント」を確認して、全員で取り組んでいる。管理者によってまとめられたものが職員に再度フィードバックされている。前回の評価結果については、改善点をリストアップし改善への取り組みがなされている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			

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	8	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	ホームからは積極的な参加を呼びかけてはいるが、欠席者が多い。参加メンバーから質問や意見、要望などを出してもらうよう働きかけてはいるものの、ホームの紹介、活動内容、今後の活動予定等にとどまりサービス向上に直結するような双方向な会議となっていないのが現状である。	○	運営推進会議の意義や役割を理解してもらうことから始め、積極的な参加と定期的な会議になるよう、もっと意見を出しやすい工夫や環境づくりに期待したい。

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	市外の者が利用を希望した場合には、代表者がその市町村とも連携して利用者の希望の実現に向けた取り組みをしている。その他、月1回、高齢福祉課・社会福祉協議会・地域包括支援センター・介護サービス事業者が集まる市の調整会議に参加して情報の共有、意見交換を行なっている。		
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合わせた報告をしている	ホーム便りを通して、利用者の生活の様子や今後の活動予定等を知らせたり、家族等の来訪時には直接、健康状態や暮らしぶりを伝えている。金銭管理については、ホームが立て替え、領収書を添えて請求する形をとっている。		
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	玄関先に意見箱を設置してあるが、家族には常に声かけをして気軽に意見や苦情が言える関係作りに努めている。さらに、家族会があり、家族同士が集まり意見を出せる場を設けている。また、外部の相談者や関係機関に相談や苦情等を表せることを明記したポスターを玄関正面に掲示している。		
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	基本的には法人内、ホーム内での異動は考えておらず、ユニットごとに職員を固定して馴染みの関係を断ち切らないように配慮している。離職の際には、利用者から尋ねられた場合には、ダメージを最小限にするように、言葉を選んで説明するように配慮している。		
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	運営者は、研修や講演会の案内など情報提供を行なうとともに、参加しやすいように勤務シフトを調整したり、研修費や交通費等の援助も行なっている。新任職員には『新任研修マニュアル』をもとに研修を行ない、実務に対しては一対一で指導している。		
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	月1回行なわれる介護サービス事業者等が集う市の調整会議の場で、同業者との交流を図っている。他事業所が事業を立ち上げた際には、相談に応じたり助言等を行なうなど連携をとっている。法人内の行事に地域にある他の介護サービス事業者を招待し、交流の機会を作っている。また、当ホームは、全国認知症高齢者グループホーム協会会員にもなっている。		

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)
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	サービスの利用について相談を受けたときは、利用申込者及びその家族と面談し、納得した上でのサービス利用を目指している。見学は随時行なっているため、希望者には見学やレクリエーション活動への参加、居室が空いている場合には入居を体験してもらうなど職員や場の雰囲気に馴染めるように工夫している。		
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	利用者の中で、農作業に詳しい方には畑仕事を教わりながら一緒に行ったり、長年家事を続けて来られた方には料理の味を見てもらったり、それぞれの得意分野で力を発揮してもらっている。職員と一緒に花を育てたり、夏は花火を楽しんだりして関係作りを行っている。		
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	一人ひとりの思いや意向は、日々の様子や本人、家族との会話の中から把握するように努めており、家族からも情報を得るようにしている。暮らし方の希望や思いの把握が困難な利用者からは、本人の視点に立って考えるようにし、関係者や家族から意見を集めた上で検討している。	○	一人のことを把握するには、多くの情報が必要になる。その情報を全職員が共有し利用者本位の介護計画を作成するためにはアセスメントは重要で、介護のためのアセスメントで終わらずに、生活を支えるためのアセスメントとなるよう更なる工夫を期待したい。
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	介護計画は、基本的な一日の流れをベースにして、課題・援助目標・援助内容について職員から意見や提案等を聞いてまとめ、その介護計画を家族に提示し、家族からの意見、要望を盛り込んだ介護計画が作成されている。		
		○現状に即した介護計画の見直し			

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)
16	37	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	介護計画の評価は2か月ごとに行ない、計画の見直しは半年ごとに行なっている。状態の変化や家族・本人の要望などに応じて介護計画を見直すこともある。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	ホームにおいて健康面や医療面で不安なくその人らしい生活が可能な限り継続していけるよう、協力医療機関と24時間、365日の連携体制をとっている。協力医療機関以外の受診については、家族の状況に応じて通院支援を行なっている。また、その他必要な申請手続きの代行も行なっている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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し、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	本人や家族から希望する医療機関を聞き、かかりつけ医のいない利用者には紹介するなど、納得が得られた上で受診支援を行なっている。また、ホームでは内科医と老年科医による訪問診療がそれぞれ月に1回ずつ行われている。その時家族が希望するならば、問診に立ち会えるようになっている。		
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	現状では、早い段階から重度化した場合や終末期においてどのようなケアを望んでいるか、関係者との具体的な内容についての確認までは至っていないが、利用申込時に『看取りに関する指針』を家族等に説明している。	○	本人や家族の不安のひとつが、重度化した場合の対応のあり方である。一度方針を決めても、本人や家族の思いは揺れ動くものである。状況の変化に応じた段階的な合意と、どこまでケアが行なえるのか具体的な内容について、関係者全員で共有できるような仕組みが望まれる。
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	利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応がなされている。個人情報の取扱いに関しては、利用申込時に説明し、同意を得るなど配慮されている。本人や家族にとって重要な記録は、施錠された場所に保管している。		
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し、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	基本的な一日の流れはあるが、好きな時間にテレビを見たり、他の利用者と話をしたりしてその時々々の利用者の気持ちを尊重した柔軟な対応をしている。		

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	ホームの畑でとれた旬の野菜が食材に使われている。天気の良い日にはウッドデッキにテーブルを出して外の景色等を楽しみながら食事をすることもある。食事の準備・片付けは残存機能を活かしながら、職員と行なっている。利用者と職員は同じ食卓を囲み楽しく食事ができるような雰囲気づくりをしている。		
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	基本的には毎日入浴できるが、介護を必要とする方が多いため、職員の都合が優先してしまいがちである。入浴を楽しんでもらうために、入浴剤を入れてみたり、菖蒲湯・ゆず湯等の季節湯も行なっている。		
(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	畑仕事・園芸・洗濯物たたみ・料理の味見など、それぞれが得意とする分野で力が発揮できる場面づくりをしている。芋掘り等の野菜の収穫を楽しみにしている利用者もいる。		
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	天候・本人の気分・体調に応じて喫茶店や買い物に出かけている。外の空気に触れたり、気分転換として散歩に出かけている。歩行困難な方にはリフト付き乗用車、車椅子を使い、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	夜間以外は玄関に鍵をかけず、チャイム・センサーもついていない。各居室の掃き出しの窓も開閉自由である。利用者の状態把握、職員の見守り、連携によって利用者の安全を確保しながら、鍵をかけない取り組みがなされている。		
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	マニュアル(防災・緊急時対応)が作成しており、年2回利用者と共に消火・避難・通報訓練を実施している。夜間の出火を想定した訓練も行なっている。消火器は、台所、事務所に一本ずつ設置されており、すばやく対応できるようになっている。	○	事業所間の協力体制や消防署等との連携の他、災害に備え必要な備品、非常用飲食料を準備するとともに、運営推進会議等の場を通じて地域住民との相互協力が得られるように、話し合いを持たれることを期待したい。

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	食事・水分の摂取量は毎日チェック表に記入し職員が情報を共有している。利用者の状態に合わせてミキサー食にする等形態を変えて食生活を支援している。		
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	玄関や廊下には季節の花が活けてあったり、外の木にはクリスマス用の電飾がされており、季節感のある飾り付けがされている。各ユニットには居室の他に和室があり、共用スペースにはソファも配置され、くつろぐことができるようになっている。		
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をを活かして、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、家具等の少ない居室が見られるが、職員は使い慣れた馴染みの品物の持ち込みについて家族に協力を求めるなどの働きかけを行なっている。家族の写真や若い頃の写真が飾られていたり、利用者と家族、職員との交換日記を居室に置いたりすることにより安心して過ごせるよう工夫している。		