

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	2372300794
法人名	有限会社 ナオ
事業所名	グループホーム らく
訪問調査日	平成 20 年 1 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 22 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20年1月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2372300794
法人名	有限会社 ナオ
事業所名	グループホーム らく
所在地	瀬戸市共栄通2丁目42番地 (電話)0561-85-6960

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中区松原町1丁目24番地 COMBi 本陣N203		
訪問調査日	平成20年1月25日	評価確定日	平成20年2月22日

【情報提供票より】(20年1月10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成14年9月13日		
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9人
職員数	10人	常勤	6人, 非常勤 4人, 常勤換算 9人

(2)建物概要

建物構造	木造 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)	33,000円	その他の経費(月額)	8,000円	
敷金	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
	または1日当たり 1,100円			

(4)利用者の概要(1月10日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名	
要介護1	5名	要介護2	3名			
要介護3	1名	要介護4	名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	84歳	最低	75歳	最高	90歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	浅野内科、イトウ内科、井上病院、東京堂歯科
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、19年9月に民家を改装し現住所地へ移転している。改装に際しては、利用者の希望を聴取し、それを大幅に取り入れ、機能的で利便性の高い構造となっている。転居に際し、利用者の環境変化への適応が懸念されたが、スムーズに引越すことができた。このことは、ホームの運営理念である「家庭的な雰囲気大切に」、「利用者の自由な意志、主張を大切に」、「自分のことは自分で」等の方針が、永年にわたって遵守・実践され、それにより築き上げられた職員と利用者との強い信頼関係があるからだと推察される。新ホームでも、従来からの良い生活習慣を大切にしながら、落ち着いた明るい雰囲気の中で利用者が元気に楽しく生活する姿が見られた。

【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>前回評価における指摘事項として、「介護計画書見直しの際のモニタリングの記録等にバラツキがみられる」ということであった。その後の改善状況として、モニタリングの実施内容を項目別に整理し、時系列的にとらえ表現出来るように書式等を改善。これにより、家族等にも介護計画の見直し理由等が理解されやすくなった。</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>今回の外部評価にあたって、自己評価票を職員等に配布している。個々の職員から見た意見等を記載し提出してもらい、それを管理者が取りまとめた。取り組むべき課題等に対しては、外部評価の内容等も参考にし、継続的に対応していくこととしている。</p>
	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、市役所、消防署、民生委員、保護司、神社管理者、地元住民、利用者家族、ボランティアなど幅広く多くの人が参加している。また、開催も定期的に行われている。これまでに取り上げた主要テーマは、「グループホームとは」、「普通救命講習」、「ボランティア活動」、「緊急時の対応」などであり、グループホームに関連した、その時々話題等がタイムリーに取り上げられている。</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>月に1回、「利用者本人の一時帰宅」が家族の送迎により実施されている。また、利用料等の支払いは毎月家族が来所して精算している。そうした機会を活用して、代表者等と家族との話し合いや情報連絡が、きめ細かく行われている。また、運営推進会議に家族代表が参加し、要望や意見などが積極的に提言されている。</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>毎日の喫茶店の利用、定例的な近隣の散歩、近所の神社の清掃などを通じて、地元の人々との交流を続けており、日常的な近所づきあいが定着している。また、近隣住民のホーム訪問や入居者の地元行事へ参加、地元住民の運営推進会議への参加などを通じて地域連携の強化を進めている。</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	「家庭的な雰囲気」を大切にし、「自分のことは自分で」、「身の回りのことは繰り返し行うことによって、生活上の基本的動作能力が落ちないようにする」等の運営理念を掲げ、利用者の自立支援と尊厳の維持を目指している。		
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	管理者と職員は毎日の喫茶店の利用による利用者との会話、その代金支払いによる金銭感覚の維持、定期的な神社清掃などを通じての社会参加など日々の普通の生活の機会を活用して理念の実践を行っている。		
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	ホームは、近隣の方々から声をかけていただく諸行事や神社の催しなど、機会があれば積極的に参加している。また、地域の学校からのボランティア受け入れにも取り組んでいる。		
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	管理者・職員は自己評価、外部評価の意義を理解し、より良いグループホーム作りへの意見として活用し、課題改善に取り組んでいる。今回の自己評価も、職員が各々に意見を提出し、それが管理者により取りまとめられている。		
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	運営推進会議は、多様なメンバーで構成され、定例的に運営されている。利用者家族や地元住民の代表も参加しており、グループホームが抱える多様な課題の理解とその改善等についての意見交換が積極的になされている。		

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	瀬戸市の介護事務担当者との連絡を密にしており、相互に情報の連絡・交換を行っている。また、機会ある毎に相互に訪問し、意見交換を行っている。		
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	月に1回の「利用者の一時帰宅」や利用料金の現金精算などで、家族がホームに来所する機会を活用している。このような取り組みを通じて、利用者の状況等の必要な情報連絡等をきめ細かに行っている。		
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	運営推進会議に利用者家族の代表が参加しており、ホームに対する家族等の意見・要望を、外部者を交えた場で発表できる体制を確保している。また、個人的な苦情等に対しては、苦情相談窓口を設定し個別に対応している。		
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	常に利用者の精神的状態を把握しながら諸事の対応に努めている。特に、職員の異動に際しては異動等の影響に配慮し、事前から管理者が新任者の指導に当たるなどの気配りをしている。		
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	ホームでは、職員の家庭状況、本人の意思を確かめ、順番に研修を受講させている。また、資格取得や資格に応じての研修も受講させている。		
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	同業者の研修会への参加や、グループホーム相談委員会への参加などにより、同業者との交流を深めている。このような情報交換等の活動を通じ、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 本人が安心して、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、場の雰囲気など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	まず、家庭への訪問から取り組み、ホームへの訪問・宿泊を経験して、ホームに対する安心感を醸成してから入所、といった過程を踏んでいる。その間に、馴染みの職員を作ったり、家庭とホームとの距離感が無くなるように配慮している。また、これまでの入所者は、併営のデーサービス利用から入所のケースも多いので、当初より馴染みの関係ができて		
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	職員と利用者は、同じホームに暮らす仲間として会話し、利用者の経験や生活の知恵を教えていただく、といった気持ちで交流している。職員は、その交流を通じて、自然な付き合いの中で介護を実践している。		
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	ホーム運営理念の大枠のなかで、利用者本人の生活歴や意向・希望を大切にされた対応に努めている。利用者から充分に意向等を把握できないときは、家族等から聴取している。ホームでは、安全等に留意しながら、能力ある利用者には、できる限りその要望の実現を図っている。		
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	ホームでは、利用者・家族とはよく話し合い、意見や要望を聴き取り、それに対応できるような介護計画を作成している。介護計画の点検は、必要に応じ見直しを実施できるようにしている。		
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	介護計画の点検は、ほぼ1か月ごとに行っている。日常の観察を重視し、バイタルチェック、食事、排泄などのデータなども含め、利用者の状況に少しでも変化が生じたときは、きめ細かにその状況を記録している。その状況を家族に連絡し、職員、担当医も含めて話し合い、その都度必要に応じた計画の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)
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	運営法人は小規模多機能型居宅介護事業所も運営していることもあり、利用者本人の状況に大きな変化が生じたときは、家族との話し合いを通じ、利用者本人が希望する一番良い状態の介護に切り替えて支援する体制を目指している。		
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、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	ホームは、利用者本人および家族が希望する担当医に、利用者の心身の健康状態を細かく伝え、相談しながら指導を仰ぐ態勢を整えている。担当医とは、電話等でも気軽に連絡できる関係を構築している。また、受診への送迎・付き添いも、家族に代わり、かなりの頻度でケアマネジャーが対応している。		
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	重度化してグループホームでの対応が困難なケースについては、原則として対応が可能な病院等への移動が選択肢となっている。今後の対応については意見が分かれており、これからの取り組みの課題でもある。	○	重度化や終末期に向けた対応については、医療連携体制の構築、施設設備の整備、職員教育の徹底、家族・利用者の意思確認など検討すべき課題が多い。こうした課題等に如何に対応すべきか、今後方向性を出されることを期待したい。
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	利用者に対する「言葉かけや対応」には十分に注意し、利用者の尊厳やプライバシーを損ねないよう努めている。それが利用者の信頼を得る第一歩であることを認識している。また、そうした記録等の取り扱いにも配慮している。		
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	ホームの生活には、大きな決め事はあるが、一人ひとりのペースを大切にした対応も心がけている。毎日の利用者の健康状態を十分に理解し、それに合わせての支援を行っている。		

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)
(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	ホームでは、能力と意思のある人は、食事の買い物に同伴している。献立は、全員の要望等を聴き取りながら、多くの人が食べたいものを中心に作成している。後片付けは、その日の健康状態を見ながらできる人に協力していただいている。		
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	入浴は、原則毎日行っている。ただし、入浴前に健康状況をチェックし、熱のある人や血圧の高い人などについては、入浴は中止するなどの健康面の対応には留意している。		
(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	利用者一人ひとりのホームでの役割担当や、楽しみごとへの参加状況などについては、常に留意している。当ホームの利用者は、何事にも積極的に参加するためか、ほとんどの方が何でもでき、役割や行事を常に楽しんでいる。		
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	ホームでは、職員と利用者が喫茶店に出かけたり、週1回の神社の清掃を行ったりと毎日の外出を習慣化している。そうした機会を通じて、外部との接触が多い為、その一つひとつが、利用者にとっての機能訓練につながっており役立っている。		
(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	管理者・職員は、「身体拘束」や「鍵の施錠」の弊害を十分に理解しており、そうしたことが必要とされない対応に心がけている。現状では、施錠はされていない。逆に利用者が防犯を心配して「鍵してある？」と施錠をしてしまうことがある。		
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	ホームでは、従来から近隣住民との交流を大切にし、地域からの支援態勢を構築していた。また、運営推進会議等を活用して、「災害協力」を近隣住民に依頼してきた。昨年9月に現在地への移転からまだ日が浅いため、現状では、近隣との協力体制整備への努力がなされている。	○	今後も引き続き、現在地における地域住民との「災害協力」についての体制構築を早急に進められたい。

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	利用者一人ひとりの状況に合せた食事量、栄養バランス、水分補給は重要であり、家族の要望等にも配慮し対応している。摂取記録等にも注意している。栄養管理士もいるため、こうした面での配慮はきめ細かになされている。		
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	昨年9月、民家を改装し移転した際には、利用者の要望を積極的に取り入れている。ホーム内は、生活する上で有効活用できる工夫が随所に見られ、居心地の良い空間が確保されている。また、玄関の段差等についても残しており、機能訓練ができるように工夫している。		
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	ホームでは、利用者や家族とも相談し、居心地よく過ごせる居室作りに向け、備品や飾り物等の取捨選択を行っている。また、整理整頓能力や危険物への対応能力などについても話し合い、持ち込みをする備品や道具の選択にも配慮している。		