

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2375700693
法人名	有限会社米澤福祉会
事業所名	グループホームよつ葉
訪問調査日	平成 20 年 8 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 15 日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部

○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9月13日

【評価実施概要】

事業所番号	2375700693		
法人名	有限会社米澤福祉会		
事業所名	グループホームよつ葉		
所在地	愛知県知多郡南知多町内海新田90 (電話) 0569-62-2725		
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部		
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7		
訪問調査日	平成20年8月28日	評価確定日	平成20年12月15日

【情報提供票より】 (平成20年8月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年9月1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	4人, 非常勤 6人, 常勤換算 7.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造り		
	2階建ての	1 ~ 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	26,000 円
敷金	有() 円 (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円 (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 1,000 円		

(4) 利用者の概要(平成20年8月15日現在)

利用者人数	8名	男性	0名	女性	8名
要介護1	2名	要介護2	1名		
要介護3	2名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.3歳	最低	75歳	最高	92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	水野医院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営委員会の構成メンバーは、地域や行政など強力な支援者であることから、今後の認知症の地域的・組織的な取り組みが期待できる。また、地域包括支援センターとの協働は、地域の高齢者の様々な情報が得られることから新しい事業展開の糸口になる。さらに、絵画・書道・手芸・編み物等積極的な趣味活動が活発で、地域の文化展に出展するなど入居者の前向きな暮らしぶりを支援している。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	往診体制などに不安があったが、訪問看護を実施し医療への不安を取り除く体制を整備した。また、家族への報告について、日常生活の様子を写真や文書で知らせている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	職員各自が評価に取り組み、その内容を全体で話し合い、重大な課題については引き続き検討する体制ができています。
重点項目③	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)
	町役場をはじめ、地域の福祉団体や家族等が構成メンバーとなって、2ヶ月に1回開催されている。ホームの抱える課題を相談できる場になっており、認知症の問題を地域や自分たちの事として捉えることができるようになってきている。
重点項目④	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)
	入居者とのコミュニケーションはしっかりとられているが、家族への情報提供や働きかけが十分でなく、家族の意見を把握しづらい状況があるので、アンケートや意見箱の設置等で意見の出しやすい環境づくりが望まれる。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	入居者の寺参りにも地域の人々の声かけ等の支援があったり、茶菓子をもって訪れる高齢者があったり、開かれたホームとなっている。また独り暮らしのお年寄りに昼食を届ける活動も実施している。中学生の体験学習にも積極的に取り組んでいる。

2. 評価結果（詳細）

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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	「入居者一人ひとりの個性を尊重し地域の中で、明るく自由で豊かな生活が送れること」を理念とし、いつも笑顔で楽しい時間を過ごせることを職員全体で目指している。		
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	職員が入居者の個性をしっかりと受け止めて、尊厳を失わない日々を送ることができるよう実践している。		
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	千鳥が浜の清掃をはじめ、地域活動には積極的に参加している。散歩や寺参りでも地域の人たちの声かけがあり、町全体の見守りとなっている。		
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	職員全体で話し合われて自己評価票が作成されており、評価の意義は共通認識されている。また明らかになった課題は、例えば終末ケアや認知症の重度化、疾病の重複化等については引き続きホームの課題として検討されている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	町をはじめ福祉団体や家族等を構成メンバーとし、サービス向上等について協議している。議事録から厳しい経営や利用状況についても理解され、支援する力になっていることが読み取れる。		
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	包括支援センターを介して町と関わっているが、認知症等の福祉施策の充実には至っていない。	○	ホームが把握している町民のニーズに対して、具体的な事業展開ができるよう町との連携強化が望まれる。
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	家族の訪問時に個別に報告しているが、定期的な報告はされていない。	○	家族が日常生活や趣味の取り組み、食事の様子や献立等を知ることができるよう、ホーム便り等を定期的に発行して、家族との信頼関係の構築が望まれる。
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	職員一人ひとりが入居者の不満等にはしっかり耳を傾ける姿勢はあるが、組織的な苦情受け付けの環境は整っていない。	○	アンケートや意見箱の設置で、家族の意見が出しやすくなるような環境づくりが望まれる。
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	入居者の不安や動揺にはきちんと対応されている。職員の働きやすい環境づくりに積極的に取り組み、異動の影響も最小限となるよう努めている。		


外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	研修参加の意欲がある職員を支援している。職員の資質の向上には前向きであるが、福祉施設の介護職員不足の影響もあり、職員配置にゆとりがなく、外部研修の受講は困難な場合がある。		
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	愛知県グループホーム連絡協議会の会員となって、会員間での情報交換を図っている。		
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	入所の前には、ボランティアとして食事作りの手伝いに関わったり、趣味の教室に参加したりして馴染んでいけるよう工夫されている。また、ショートステイも受け入れる体制がある。		
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	日常の食事作り、掃除、洗濯などの家事を入居者が自然にこなしている。職員も入居者も自分の役割を当たり前担って支えあっている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	入居者と職員とのコミュニケーションは、充実している。業務日誌や申し送り事項で細かな状況も把握できており、トラブルも大きくならないよう回避されている。		
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	計画策定には入居者も参加しており、率直な要望などを聞き、それらを計画に反映しているが、家族からの要望を聞く機会は特に設けられていない。	○	計画策定にあたり、家族の意見が反映されていないので、それらを聞く機会やシステムづくりが望まれる。
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カ月ごとの見直しを行っている。緊急を要する場合は、月2回の全体ミーティングで現状に即した見直し計画が検討されている。		
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	家族の宿泊、入院時の対応、趣味活動の取り組み、配食活動などに取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	かかりつけの医師の受診を希望する入居者には、家族の協力を得て支援している。また訪問看護を受け入れて医療体制を強化している。		
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	開所時からの入居者もあり、その重度化は確実に進んでいる。終末期のケアは、ホームの重大な課題であることを認識しているが、職員にとっては、入居者の死と直面することであり、大きな不安を抱いている。	○	終末期のケアについて、経験を記録に残し、そのノウハウを職員で共有していくことや専門的研修で質を高めることが望まれる。
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	入居者の立場に立って丁寧に対応するよう心がけている。また、記録等の個人情報の取り扱いにも配慮されている。		
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	全体ミーティング等に入居者が参加し、出された要望には、できるだけ応じるよう支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	食事の材料の買い出し、準備や後片付けを楽しみながら関わっている。食事の間も会話が途切れることはないほど楽しそうに進められている。		
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ず、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	毎日の入浴で、時には入居者同士と一緒に楽しむこともある。午後2時から8時までの入りたい時間に入浴できるよう支援されている。		
(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	趣味活動として、絵画や書道に取り組んでおり、先生として、ボランティアさんが支援している。ホームには、入居者の絵や書や手芸品があちこちに飾ってあり、日常生活での意欲が高められるよう配慮されている。		
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	近所の浜辺やお寺への散歩、スーパーへの買い物日常的になっている。また10月には、宝塚の観劇も計画されており、入居者がとても楽しみにしている。		
(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	鍵をかけることの弊害を職員全体が理解しており、見守りも行き届いている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	避難訓練は実施しているものの、夜間の避難や備品確保について、その課題解決やマニュアルの作成の取り組みがされていない。	○	実際に災害が起きた時に何をどのようにするかを、職員の誰もが認識できるようにすることや、日ごろから近隣との協力体制づくりが望まれる。
(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	栄養士による昼食のメニュー作りや個人記録票により、水分やカロリーの摂取状況が把握されている。		
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	入居者の作品が季節感を出し、風通しも良く穏やかな空間となっている。食堂は1階と2階に分かれているが、落ち着いて食事ができる配置になっている。庭先には犬も飼われており、のんびりゆったりとしている。		
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	入居者一人ひとりが、使い慣れた家具や仏壇等を置いて、個性的な部屋作りがされている。		

※  は、重点項目。