

# 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	2172600765
法人名	株式会社 エステートホーム
事業所名	サロン・ド・フレール大野
訪問調査日	平成20年12月7日
評価確定日	平成21年1月16日
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会

### ○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 2008年1月5日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2172600765		
法人名	株式会社 エステートホーム		
事業所名	サロン・ド・フレール大野		
所在地 (電話番号)	〒501-0513 岐阜県揖斐郡大野町大野742-1 (電話) 0585-36-0585		
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴719-1はしま福祉サポートセンター内		
訪問調査日	平成20年12月7日	評価確定日	平成21年1月16日

## 【情報提供票より】(平成20年10月28日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 2 月 26 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 10人, 非常勤 10人, 常勤換算 6.65 人	

### (2) 建物概要

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)	40,500 円	その他の経費(月額)	12,300+暖房費 円
敷金	有( 円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 100,000 円 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無
食材料費	朝食	250 円	昼食 350 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(10月28日現在)

利用者人数	18 名	男性 8 名	女性 10 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名
要介護3	6 名	要介護4	3 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82.5 歳	最低 63 歳	最高 100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	大野クリニック あおば歯科
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

サロン・ド・フレール大野は大野町の町の一角にある瀟洒な建物である。利用者と職員がお互いに支えあい、家族のような関係を築いている。その上で管理者は馴れ合いの関係にならないよう、厳しい目で職員を指導しながらケアの向上を目指している。大野町内の他のグループホームとも協力的かつ積極的に交流している。地域との連携も進んでおり、地域の祭りの時などはホームに神輿が寄ったり、町内の「生き生きサロンへ」の参加で地域との交流も行われている。前年と比べて、より地域との歯車が順調に回り出して今後の活動が楽しみなホームである。

## 【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>防災訓練、通報訓練、避難誘導訓練を年4回実施し、その都度反省会を行って防災の対応の向上に取り組んでいる。また、避難経路図、避難に関するマニュアルをスタッフに渡して周知を図っている。自治会の防災訓練は行われていないが、まず運営推進会議のメンバーが参加した防災訓練を実施した。</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>自己評価は職員全員で話し合い、取り組んでいる。家族へも、自己評価調査と評価調査結果を書面で送付し、運営推進会議でも話し合っている。</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>運営推進会議には家族代表、地区長、民生委員、地域包括支援センター、他のグループホーム職員に参加してもらっている。意見、要望などは、施設運営に反映させるため、職員全員で話し合い、実践している。地域を巻き込んだ防災訓練が困難な事から、まず運営推進会議のメンバーと一緒にやった。</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>相談窓口担当者の設置が重要書類に明記され、サロンド新聞にも毎回掲載されている。家族ともできる限りコミュニケーションをとるよう努力し、面会時にも職員側から声かけするなどして様々な相談に乗っている。</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>日常生活においては、自治会に入り、地域の行事にもできる限り参加するようにしている。近くの公民館で行われている「生き生きサロン」へ出かけたり、施設の夏祭りには地域の方にも参加して頂いたりして交流している。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	利用者が地域の中でありのままの姿で過ごす事ができるよう支援している。地域密着型サービスに基づいた施設独自の理念を掲げ、職員全員が周知している。		
	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	ホームの見やすい場所に理念を掲げ、毎月発行されるサロンド新聞へも掲載している。ユニット会議や運営推進会議でも理念を明示し、常に理念を意識しながら支援している。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域のお祭りの御神輿が来てくれたり、地域の行事にも参加している。近くの公民館で行われている「生き生きサロン」へも出かけ、施設の夏祭りには地域の方に来ていただき交流している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	外部評価の意義を職員全員が理解した上で、質の向上を目指し取り組んでいる。家族へは自己評価、外部評価結果も書面で送付し、運営推進会議でも報告して理解を得、改善へ向けた努力をしている。		
	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	運営推進会議には、家族代表、地区長、民生委員、地域包括支援センター、他グループホーム職員に参加していただき、意見等を聞いて勉強している。運営推進会議の日に防災訓練を取り入れ、出席者を巻き込んで一緒に訓練を行うなど、前向きに取り組んでいる。		

グループホーム サロン・ド・フレール大野

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	日頃から役場に相談をもちかけたり、ポスター作成などの協力も得ている。また、日曜日に開催している運営推進会議にも快く出席いただき、協力体制を作り、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	サロンド新聞(利用者の様子、行事などを掲載)、請求書を毎月送付する際に、利用者の状況も報告している。そのほか必要に応じて電話で報告している。		
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	これまで家族からの不満、苦情はないが、家族が来訪した時に、できるだけコミュニケーションをとるようにしている。利用者の食事の量についての相談をうけたり、常に話し易い場を作るように配慮している。		
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	職員、利用者ともに、ユニット間を行き来し、馴染みの関係ができています。職員の異動は少ないが、異動があってもユニット間で調整するなど、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	施設長、チーフを交えて日常介護で困っている事項について、ビデオを見て勉強会を行い、それを実技としても取り入れ、職員全員のスキルアップを図っている。また、本社の研修や法人外の研修にもできるだけ参加できるようにしている。		
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	町内5つのグループホームを紹介したパンフレットを共同で作成し、役場、公民館、包括支援センターに配布を行っている。運営推進会議でも、お互いに参加し合いながらサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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)
<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	入所希望の利用者に対しては、できるだけその人の生活リズムを把握し、その人らしく生活できるよう、支援している。利用者との交流を深めながら馴染みの関係を作り、入居後も、家とホームを行き来するなど、家族と相談しながら工夫している。		
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	日常生活の中で、利用者から生活の知恵を学んだり、常に支えあう関係を作っている。利用者職員が、いつも笑顔のある生活が送れるよう、お互い協働しながら場面作りや声かけをしている。		
<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	サービス利用の前に利用者の思いを確認した後、プランの中で活かすようにしている。また、思いを十分表現できない利用者は日ごろの暮らしの中で観察して把握に努めている。		
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	管理者が計画立案者となっており、職員の意見等をケア会議で話し合ったうえで計画立案している。		
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	3ヶ月毎に計画の見直しをしているが、変化が合ったときには速やかに変更している。徐々に変化しているときは家族にその都度報告して対応できない変化となったときは速やかに計画見直しをしている。		

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)
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	自宅への帰宅、他施設に入所している妻の面会、脳梗塞後のリハビリ通院など状況に合わせて柔軟な対応をしている。		
<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	かかりつけ医を希望するときはかかりつけ医が定期的に往診に来てくれるようになっている。そのときの報告も家族にされる。		
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	重要事項説明書に終末期に関するホームの方針を明記している。看取りの経験もあるが状況に合わせて対応している。		
<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	トイレに物品を取りに入るときでもひと声かけてから了解を得てからにすること、馴れ合いの言葉かけをしないことなど利用者に節度ある対応を心がけている。また、一人になりたいと思える様子の時は職員は介入をせずその人の意思を尊重している。個人のファイルなどは人目にさらさないよう収納されている。		
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	自己決定できる場面をつくり、その日の過ごし方は利用者の思いで決めてもらっている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の準備や後片付けに参加する利用者もいる。利用者の好みを把握し、その上で食事内容や取り方も様々な形を考えている。訪問時はバイキング形式にして利用者と職員は思い思いに味付けや献立についての会話を楽しみながら一緒に食べていた。		
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	土日を含めて毎日対応している。一人入浴する毎に湯を替え、冬季は入浴剤をいれて入浴を楽しめる配慮がなされている。入浴を拒否する利用者に対してはタイミングや声かけする職員を替えるなどして工夫している。		
<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	利用者は自然な形でそれぞれの役割をもっている。洗濯物があればたたむ人、食事の準備をする人、食器拭きをする人がいる。また、自分の鉢植えを持ってその水遣りを楽しんでいる人がいるなど日々をその人らしく過ごしている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	ホームの庭に出てベンチで寛いだり、職員と一緒に近所を散歩するなど支援している。		
<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	日中は鍵をかけておらず、見守りによって利用者の外出を確認している。新しく入居した利用者の行動パターンを理解するまでにロックを行う場合はある。		
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	備蓄を行い、また賞味期限もしっかりと管理されている。年4回の避難訓練を行うなど、災害対策に積極的である。ただし地域では避難訓練などは行われていないため、地域との災害対策はできていない。	○	地域との関係も徐々に深まりを見せているので、根気よい働きかけを今後も続けて行くことを期待したい。

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	利用者毎の食事量、水分量の把握が行われている。その人にあった食事の介助や声掛けを行っている。	○	食事の栄養バランスに対して栄養士などにアドバイスを受けることを期待する。
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	居間は天井が高く、窓がとても大きいので日差しがよく入り気持ちよい空間になっている。トイレは間仕切りはドアだけではなくカーテンも併設されており利用者に配慮されている。		
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	全ての居室が南向きになっており、日差しがよく入るようになっている。各居室にはタンスが設置してあるがそれ以外にも利用者毎に好きなものを持ち込み利用している。		