

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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	09070700431
法人名	特定非営利活動法人 かけはし
事業所名	グループホーム かけはし
訪問調査日	平成 20 年 12 月 16 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 18 日
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター

○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

【評価実施概要】

事業所番号	09070700431
法人名	特定非営利活動法人 かけはし
事業所名	グループホーム かけはし
所在地	〒321-2335 栃木県日光市森友1509-61 (電話) 0288-23-0369

評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	〒321-0162 栃木県宇都宮市大和2-12-27 小牧ビル3階		
訪問調査日	平成 20年12月16日	評価確定日	平成 21年 1月18日

【情報提供票より】(20年 11月 24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6人
職員数	11人	常勤	1人, 非常勤 10人, 常勤換算 3.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造亜鉛鉄鋼瓦造り
	2階建ての1階

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	27,000~31,950円	その他の経費(月額)	・理美容代-1,500円 ・水・光熱費-200円/日 ・日用品-200円/日 ・おむつ・嗜好品代-実費	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円)	有りの場合 償却の有無	有(10ヶ月)	
食材料費	朝食	500円	昼食	550円
	夕食	550円	おやつ	0円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(平成20年11月1日現在)

利用者人数	6名	男性	0名	女性	6名
要介護1	2名	要介護2	0名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 78.1歳	最低	67歳	最高	84歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ひばりクリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は宅老所としてスタートし、平成12年に設立されたNPO法人「グループホームひばり」の事業をを引き継いだ。建物は学生寮を再活用した二階建ての民家風の外観であり、内部はアットホームな雰囲気が漂っている。居間、食堂、キッチンなどの設備も豪華なものではないが、食事はバランスの良いメニューで、味も良く満足している。おしゃれや身だしなみにも配慮がみられ、衛生面では十分に管理が行き届いている。の利用者家族との信頼関係構築には全職員一丸となって努力しながら、地域との交流も自治会を通して積極的に参加しており、近隣からの信頼も得ている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回の改善点を職員間で共有し、それぞれの立場から自発的に提案し、改善に努力している。近隣の協力を得た防災訓練の定例化や介護計画作成のため情報の共有化には、家族や医師や職員が適宜に話し合っている。
	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) 自己評価を行うについては、毎日の引継ぎやミーティングを通して全職員から意見を聴取し、評価票に記入させ、自己評価と外部評価の意義の理解に努めている。
	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) 運営推進会議は、地域包括支援センター職員、民生委員、介護保険担当者、利用者家族の代表、当ホームの職員の代表と施設長で構成し、10月に1回開催している。議題は地域との交流、利用者の生活や健康管理、職員の異動などが取り上げられ、メンバーによる意見交換が行なわれている。その内容はスタッフ会議で発表し、日常のサービス向上に活かされている。
	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) 運営推進会議に家族の代表が参加しており、意見や要望などを吸い上げると共に、利用者の日常生活状況や健康状態については、毎月家族に文書で報告を行っている。重要事項説明書には苦情窓口を明記しているため、意見や不安などがあれば直ぐに対応できる。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)	利用者個人の意思を尊重しつつ、公民館活動や夏祭り・ゴミ拾いなどの地域イベントには進んで参加している。自治会にも加入しているため地域との連携も進み、班長を勤めたこともあり、近隣の住民からも食材などが届くほどの信頼関係が構築されている。

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	地域の中で個性を尊重した生活を目指し、事業所の理念「その人らしくゆったりと安心して暮らせることを目的として一人ひとりの個性を尊重し能力を発揮できるよう支援します」を明示している。		
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	理念は通路の見やすいところに掲示され、職員は日々目に留めながら生活支援を行なっている。毎朝のミーティングや、申し送りの時に、前日の反省と確認を行って、理念の実践に努めている。		
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	自治会に所属し班長役も経験している。また二ノ宮デーではごみ拾いに参加し、夏祭りなど地域の催事にも積極的に取り組み、交流を行なっている。野菜などの食材を近隣の方たちから頂き、地域の一員としての認知も得ている。		
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	前回の自己評価や外部評価の気づきを、管理者と職員がスタッフ会議などで検討し、業務改善（運営推進会議の定例化など）に生かしている。今回の自己評価もその意義をスタッフと共に理解し作成した。		

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	運営推進会議は、地域包括支援センター職員、民生委員、介護保険担当者、利用者家族の方々に参加して頂き、10月に行なった。議題は地域との交流、利用者へのサービスの向上、評価に対する取り組みなどである。	○	運営推進会議メンバーの参加率向上の対策と、ホーム側と参加者の率直な意見交換による、さらなる情報の共有化を期待します。
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	現在は市との具体的な連携活動はしていないが、市に赴いた時などは話すきっかけ作りに努めている。	○	様々な事項について積極的に相談し、アドバイスを受けることを期待します。
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	利用者の生活記録と、健康記録は協力医院の指導を受け、居宅診療管理指導書を添付して毎月家族に送っている。金銭管理は個々の立替後に報告している。	○	ホーム全体の活動状況などを家族に伝えるホームだよりなどの発行を期待します。
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	運営推進会議に家族代表が参加しており、意見や要望などを吸い上げると共に、重要事項説明書に苦情窓口を明記し、不満があれば迅速に対処している。		
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	利用者と職員が馴染みの関係を維持できるように配慮している。職員に異動がある場合は、利用者の個々の状態の良い時に合わせて伝え、動揺を防ぐ支援をしている。		

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 (すでに取り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た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	職員の資質や技術向上のために、2ヶ月に1回のスタッフ会議を活用し、内部研修を実施している。外部研修にも参加し、全職員のレベルアップと標準化のために、研修情報の共有を図っている。		
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	県のグループホーム協会に加盟し、地域の同業者と積極的に交流している。サービス資質向上のための情報交換や勉強会にも参加している。		
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と相談しながら工夫している	本人と家族に事業所を見てもらい、利用者との交流のひと時を過ごして頂き、丁寧に説明し、本人が安心して利用できるように、支援している。		
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	職員は会話の中から、昔の知恵や懐かしい言葉などを聞き、利用者から教えられることも多く、お互いを支えあう関係を心がけ、職員間で共有されている。		

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)
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	日々の生活の中で、意思疎通を心がけ、肌で感じとる事に努めている。表現が困難な利用者には、家族の協力を得て、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	介護計画は、家族の同意を得ている。2ヶ月に一度の全スタッフ会議で、利用者の希望や家族の意見を反映できるよう努め、意見交換し、担当者が介護計画を作成している。		
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	介護計画の見直しは3ヶ月を目安にしており、状態の変化のときは、本人・家族・医師と話し合いで、見直しの検討を行い、適宜見直し、家族の同意を得ている。		
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	本人及び家族の要望などについて、事業所として最大限に応じて支援している。週一回の往診の医師を、協力医療機関として確保し、連携を図っている。		

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)
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し、納特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	本人及び家族が希望する主治医での受診を支援している。また、事業所の協力医療機関（休日、夜間、対応可）の医師が週一回往診してくれる態勢になっている。		
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	対応の重要性は理解しており、主治医や職員が話し合い、事業所で出来ることと出来ないことを明確にして、重度化に対する見極めの方針は家族と共有している。		
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	個々人の誇りを尊重して姓で呼び、日常語は敬語で対応している。個人情報、事務所の指定場所に保管されている。		利用者が重度の場合、本人と家族の了解の下で親しみと家族意識をこめて、名で呼ぶことを期待します。
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	グループホームとしての基本の流れはあるが、日常生活は利用者の個性を活かし、希望に沿って支援している。		

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	炊事では火を取り扱う以外の調理、配膳や後片付けは利用者と職員が一緒に行なっている。職員も利用者と同じ食卓を囲み、介護支援をしながらも、誤嚥や飲み込み障害を注意しつつ、楽しい雰囲気です。		
23	57	○入浴を楽しむことのできる支援 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	入浴時間の長さは入浴時間帯の中で、利用者個人の希望を聞き、満足するまで入っている。風呂には嗜好性の入浴剤を入れている。	○	構造上の難しさはあるが、要介護者の入浴には特段の配慮を期待します。
(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	利用者は職員と一緒に、自分の部屋や施設内の清掃をしたり、役割を分担している。ホームで猫を飼っており、全員で可愛がり、癒しの役割を果たしている。		
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	1日に1回は希望に応じ、散歩や買い物など外出の支援をしている。利用者の希望により、ドライブや外食を行うなどしている。外出支援中、残った利用者は、リビングに移動していただき見守りを行っている。		
(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	利用者の中に元気な徘徊者がいることから、現在は危険防止のため、玄関にチェーンを掛けているが、部屋間はオープンで猫が行き来出来る。	○	チェーン以外の危険回避策の工夫を期待します。

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	火災訓練は年に2回実施し、うち1回は消防署と共同で行なっている。近隣の方に災害時の協力要請も行なっている。	○	災害対策としての水や非常食・防災グッズなどの備蓄と、夜間災害を想定した対策として、自治会や消防団との連携体制の充実を期待します。
(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、一人ひとりの状態力や、習慣に応じた支援をしている	職員がきめ細やかなバランスの良いメニューを考えているため、利用者は食事について絶賛している。自分で飲める方は自由に、自分で飲めない利用者には、スタッフ間で確認しながら水分補給をしている。体調の悪い利用者には水分摂取量をチェックしている。		
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	外観は民家風であるが、施設内は清潔にしている。利用者と職員と一緒にアイデアを出し合い、部屋のディスプレイをしているので、季節感が感じとれる。		
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	居室には利用者の使い慣れた衣装ダンスや置物を持ち込んでおり、居心地の良い生活感が保たれている。		

* は、重点項目

* WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。

