

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
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
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
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
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	2373900469
法人名	株式会社 愛敬
事業所名	グループホームみどり
訪問調査日	平成21年4月3日
評価確定日	平成21年4月21日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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

作成日 平成21年4月18日

【評価実施概要】

事業所番号	2373900469		
法人名	株式会社 愛敬		
事業所名	グループホームみどり		
所在地 (電話番号)	愛知県稲沢市北島5丁目55番地 (電話) 0587-36-0707		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年4月3日	評価確定日	平成21年4月21日

【情報提供票より】(平成21年3月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15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	12 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 17.9 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての	1階 ~	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)	39,000 円	その他の経費(月額)	23,000
敷金	有() 円 (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 200,000 円 無	有りの場合 償却の有無	(有) / 無
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 67 円
	日額	円	

(4) 利用者の概要(3月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.1 歳	最低	72 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	木村内科 塚本歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

6年前、この地域に「心の通う介護サービス」を提供することを目的として5名の有志が集った。創業時のメンバーに若干の入れ替わりはあったが、現在でもその志は脈々と受け継がれており、地域に密着した理想的なホーム運営が行われている。地域の祭りやイベントへの招待もあり、利用者は地域の一員としての立場を確保している。この1年、定年退職等もあって職員の入れ替わりが多かったが、シフトの調整や的確な採用活動が功を奏し、利用者への影響は出なかった。さらに今年度は、管理者の交代という大きな節目を迎えている。職員のチームワークが良いことから、前任者の偉大な遺産を受け継ぎ、新管理者の進取の気鋭をもってすれば、さらに完成度の高いホームの出現となろう。次回訪問が楽しみである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回評価時の要改善指摘だけでなく、ヒアリング時の評価員との会話の中からも改善の気付きを見つけて対処されていた。改善の難易度が高い項目については、継続して取り組んでもらうこととした。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	時間的な制約もあって、今回の自己評価は2名のケア・マネがそれぞれのユニットを単独で行った。次回評価では、前回同様一般職員を自己評価に参加させ、サービスの質の向上についての認識を醸成させる予定である。
重点項目	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)
	定期的に運営推進会議を開催しており、利用者本人や家族も会議に参加して積極的に発言している。ホームからの報告事項に終始せず、疑問点や課題の検討に時間を割いている。運営推進会議が家族会と同一日に開催されるため、家族の出席が多く有意義なものとなっている。
重点項目	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)
	運営推進会議や家族会で、家族の生の声を拾い上げ、日常生活、入院、服薬、看取り、職員配置や外国人スタッフの採用等、家族から様々な質問が出されるが、その一つひとつに丁寧に答えている。しかし、家族アンケートからは、家族の側に利用者の日常についての情報の不足が感じ取れる。
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)
	ホーム近隣出身の利用者も多く、散歩の途中で住民と挨拶を交わしたり、地域のイベントに招待されたりと、日常的な付き合いが行われている。中学生やボーイスカウトが訪れ、手品を披露したり、絵をプレゼントしてくれている。近所の農家からは、採れたての野菜が届けられる。経営層は地域に貢献し、かつ地域から認められた人たちであり、地域との連携は全く危なげがない。

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)
. 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	「入居者が主人公」と「尊厳と誇り」を理念に掲げ、それを具現化した「未成熟な福祉社会にあって『心の通う介護サービス』を信条に、地域社会に信頼されるグループホームを目指します」との行動規範を定めている。		
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	理念の実現のための新・旧管理者の方法論は違うが、取り組む熱意は変わらない。経営層が地域から信頼されていることもあり、管理者・職員が地域に融合していく素地はできている。		理念の実現度を客観的に判断できる指標(数値目標)を設けて取り組めば、理念が絵にかいた餅にならず、リーダーや一般職員のモチベーション維持にもつながろう。
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	ホーム近隣出身の利用者も多く、散歩の途中で住民と挨拶を交わしたり、地域のイベントに招待されたりと、日常的な付き合いが行われている。中学生やボーイスカウトが訪れ、手品を披露したり、絵をプレゼントしてくれている。近所の農家からは、野菜が届けられる。		
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	時間的な制約もあって、今回の自己評価は2名のケアマネがそれぞれのユニットを単独で行った。次回評価では、前回同様一般職員を自己評価に参加させ、サービスの質の向上についての認識を醸成させる予定である。		一般職員の自己評価への参加は、職員自身の業務への振り返りともなり、さらにガイドブックを参照することにより、日々のケアの一つひとつについての真の目的にまで触れることができる。職員育成の面においても、大きな効果を期待したい。
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	定期的に運営推進会議を開催しており、利用者本人や家族も会議に参加して積極的に発言している。ホームからの報告事項に終始せず、疑問点や課題の検討に時間を割いている。		

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	経営層の一人は行政OBであり、市との太いパイプを持っている。市・担当者との情報の共有化もできており、制度の変更等にも柔軟に対応できる。		
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	利用者一人ひとりの近況連絡を兼ね、手作りの「みどりだより」を家族の許へ送っている。しかし、家族アンケートからは、家族の側に利用者の日常についての情報不足が感じ取れる。		外出支援等、ホームが力を入れて取り組んでいることが素直に評価されていない。利用者の“日常”を正確に伝える方法やツールの検討が望まれる。
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	運営推進会議や家族会で、家族の生の声を拾い上げている。会議では、日常の生活、入院、服薬、看取り、職員配置や外国人スタッフの採用等、家族から様々な質問が出されるが、その一つひとつに丁寧に答えている。		
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	定年退職等を理由として、年間7名の職員異動があったが、シフトの調整や的確な採用活動が功を奏し、利用者への影響は出なかった。管理層をも含め、職員の人間関係は良好である。		
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	外部研修への参加を呼びかけ、医療関係のセミナー等の案内をボードに貼り出しているが、参加率は芳しくない。研修参加者が、ミーティング時に研修内容を発表して、知識や技術を共有化する取り組みも中断している。		職員の入れ替わり等があり、研修への参加意欲が削がれた格好であるが、現在では職員雇用も安定してきている。定期的なホーム内勉強会(ミーティング)等の再開が待たれる。
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	定期的開催される市の事業者連絡会に参加し、情報収集や情報交換をしている。かつては、市内の他のグループホームと1日体験の交流を実施したこともある。		

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)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用開始前に、本人によるホーム見学や体験利用を勧めている。しかし、利用開始から日が浅い利用者を中心として、帰宅願望の強い利用者が多い。訪問当日も、職員と共に何度も玄関までやってきて、自身の履物や外の様子をうかがう利用者がいた。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>若い職員は、利用者から家庭菜園での四季折々の畑仕事を教わる。編み物も利用者が先生である。同じ関西出身の利用者と職員とは、関西弁で会話をし仲間意識を盛り上げている。</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用前の状況や生活歴から利用者の人となり把握し、日々のケアに活かそうとしている。認知症ゆえに記憶が失われている状況の中で、いかに公平に利用者の希望や意向に応えていくのか、職員の工夫のしどころである。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>利用者一人ひとりの思いや意向の把握はできているが、それを介護計画と結びつけるに至っていない。</p>		<p>利用者本位の介護計画とするためには、利用者本人の意向や代弁者である家族の意見・要望を、介護計画に的確に反映させる必要がある。利用者のわずかな気持ちの変化であっても、「介護サービス計画表」第1表には、その都度正確に記述されることが望ましい。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>前回評価での指摘を改善し、短期目標を3ヶ月、長期目標を6ヶ月と期限設定し、3ヶ月に一度見直しを行っている。また、利用者の状態に変化があった場合にも、見直しを実施することとしている。</p>		

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)
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	利用者・家族の要望や状況に応じて、通院等の送迎を行っている。また、体験デイサービスや居室に空きがある場合のショートステイサービスの提供等、柔軟に支援しており、個々の満足度を高める努力をしている。		
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	利用者・家族の理解と協力を得て、協力医療機関をかかりつけ医とし、内科医による月2回の往診支援を行うと共に、それ以外の医療機関(専門医等)にも同様に受診支援を行っている。内科医は休日、ホームに顔を出すこともある。		
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	重度化や終末期への対応について、入居時に利用者や家族に説明し同意を得ている。「看取り」については、職員間での意見不一致もあるが、重度化した場合には医師や家族、職員等で繰り返し話し合いを行い、最善な支援を行う考えである。		利用者の重度化は避けて通れない問題であり、関係者全員の方針の統一も必要である。日常から話し合える機会や職員の研修等、利用者・家族の状況や意向変化に柔軟に対応できる体制づくりに期待したい。
. 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	利用者を人生の先輩とし、理念にも「尊厳と誇り」を掲げ実践に努めている。昼食のみそ汁を床にこぼした利用者が2名いたが、どちらの場合も、利用者のプライドを傷つけるような対応はなかった。介護記録等の個人情報は、管理室で保管し取り扱いに留意している。		
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	共同生活としての大まかな流れはあるものの、スケッチをしたり、ハーモニカを吹いたり、テレビやソファで寛ぐ等、一人ひとりの好みや希望、生活習慣を把握して、できる限り個々の利用者の思いを尊重した支援をしている。		

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	週に一度は、利用者で相談した食べたいものを全員で作っている。利用者と一緒に採ったつくしを、みんなで袴を取り料理して季節感を味わう等の支援を行っている。お茶を入れる等の食事の準備や後片付けに、一部の利用者は積極的に参加していた。		
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	1日置きの午後からの入浴となっているが、ユニットで交互に入浴日を決めているので、希望があれば毎日の入浴も可能である。利用者の体調や気分を考慮しながら、一人ひとりゆったりとした入浴支援に努めている。		
(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	利用者の「昔とった杵柄」を把握して、日常に利用者が気持ちよく力を発揮できる場づくりの工夫に努めている。個々の利用者が様々な楽しみ(編み物・ハーモニカ演奏・ホーム周りのスケッチ等)を持っており、多数で行うゲーム等に意欲をみせる利用者もいる。		
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	家族からは高い評価が得られなかったが、職員の配置が安定してきたため、外出支援が軌道に乗ってきている。散歩や買い物・喫茶店、月に一度は外食へ出かける等、天気や利用者の状態・希望に応じて、気分転換や季節感を感じてもらう支援に努めている。		
(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	数名の徘徊する利用者には、見守りで対応の努力をしている。防犯を兼ね利用者や家族の了承を得て、日中玄関に施錠する時間帯がある。管理者や職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、開錠時間帯を徐々に増やす努力をしている。		「生命の安全」「個人の自由」どちらを優先させるかは考えるところであるが、施錠の状態を良しとせず、常に問題意識をもって、鍵をかけず安全に過せる工夫を重ねる支援を期待したい。
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	定期的な避難訓練等を、年一回消防署の協力を得て実施している。消防署のアドバイスを受け、二階に一時避難場所としてバルコニーを設置、現在スプリンクラーの設置計画を進めている。		夜勤時間帯での災害を想定した避難訓練を実施し、運営推進会議の場を活用して、問題点等を報告しながら、地域の協力を得られる取り組みの推進を提案したい。

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	主婦の知恵を発揮し、栄養のバランスを考えた馴染の家庭料理を中心に提供している。近所からのおすすめ分の野菜を活用したり、状態に応じた刻み食や味付け等工夫しながら、食が進む支援をしている。食事・水分量は個別に記録して体調の維持管理に努めている。		食事は一番の楽しみであり、おいしくなければならないが、健康管理も重要であり、管理栄養士等に栄養の専門的な観点からのチェック・指導を受けることができる取り組みも検討されたい。
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	リビングは明るく落ち着いた装飾で、ソファ等を配置しゆっくり寛げる空間となっている。ホーム内は清潔に保たれ、利用者は1・2階を自由に行き来し、ウッドデッキ等好きな場所で過ごすことができる。玄関外もプランターに花を植え、ベンチを配置して居心地の良い場所づくりを行っている。		
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	居室はすっきりとした感じで、個々で使用していた布団や衣装ケースが置かれている。居室には、思い出の写真やお気に入りの小物等が飾ってあり、落ち着いて居心地よく過ごせる配慮となっている。		