

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	0970102521
法人名	社団医療法人依田会
事業所名	グループホーム さくらがおか
訪問調査日	平成 21 年 4 月 6 日
評価確定日	平成 21 年 6 月 15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	0970102521		
法人名	社団医療法人 依田会		
事業所名	グループホームさくらがおか		
所在地	栃木県宇都宮市桜2-3-3 (電話)028-623-6899		
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	栃木県宇都宮市大和2-12-27 小牧ビル3F		
訪問調査日	平成21年4月6日	評価確定日	平成21年6月15日

【情報提供票より】(平成 21年 3月 21日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成15年12月1日、平成16年3月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	26 人	常勤 22 人、非常勤 4 人、常勤換算	18.3 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り 4階建ての 2階 ~4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)	88,000円	その他の経費(月額)	理美容代、おむつ代 - 実費	
敷金	無し			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(308,000円)	有りの場合 償却の有無	有り(1年)	
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		1,600 円	

(4)利用者の概要(3月21日現在)

利用者人数	26 名	男性	0 名	女性	26 名
要介護1	11 名	要介護2	6 名		
要介護3	8 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 82 歳	最低	75 歳	最高	99 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	社団医療法人依田会さくらがおかクリニック、 ささや歯科医院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体が医療法人であり、利用者が住みなれた地域で最期まで穏やかに生活できるよう援助することを念頭に、地域の人々との関わりを踏まえて「ふれあい、対話、やさしさ」を理念として運営されている。3ユニットではあるが、一つの家族として捉えて利用者が各ユニットを自由に行き来出来るようになっている。食事もセレクトメニューなどがあり、好みのユニットで自由に摂る事が出来、楽しみの一つになっている。ケアの一つとして「くもん学習材料」を利用して、成果を上げている。さらにターミナルケアも試みており、本人・家族にとって大きなメリットと言える。認知症介護指導者研修修了者であるホーム長は、地域での認知症ケアサポーター養成講座の講師を年数回務めるなど、地域での介護施設の中核を担う事業所です。

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) 前回の外部評価で要改善点はなかった。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価票はスタッフ全員で作成している。スタッフ全員が日頃の行動を見直す機会と捉まえて「気づき」をケアの実践に活かしている。毎回実施後は理事長を交え話し合い、改善可能な部分は迅速に改善している
	②	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2ヶ月に1度開催している。参加者は地域包括センター2名、自治会長、民生委員、家族代表1名。会議では活動報告、事故報告、状況の対処の評価、お知らせ、要望を議題としている。評価結果についても報告、話し合い、改善に取組みサービスの質の向上に役立っている。
	③	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) 広報誌「さくらだより」を発行して、ホームからの情報を発信している。家族の来訪時には、利用者の日頃の暮らしぶりをお知らせしている。家族からの苦情・意見・相談事は速やかに管理者に伝えて、運営に反映させている。契約時、重点事項説明書に事業所の苦情相談窓口・公の苦情対応機関を明記し、説明している。双方向の意見交換の場として、家族会の発会が検討されているが、早期の発会に期待します。
	④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 自治会や老人会の活動は少ないが、事業所の年間行事の中に地域の方の参加できる行事もある。ホーム長は認知症介護の専門家として年数回実施される認知症介護サポーター養成講座の講師を務めている。地域のケアマネージャー会議や自治会に1階フロアを開放したりして、地元の人々と交流することに努めている。

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)
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	母体が医療法人であり、利用者が住みなれた地域で最期まで穏やかに生活できるよう援助する事を念頭に、運営している。地域の人々とのかかわりを踏まえて「ふれあい、対話、やさしさ」を理念としている。		
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	毎朝の申し送りの時、ユニット毎に理念を読み上げ、日々確認している。また悩みや困難にぶつかった時、理念に立ち返り、家族と同様に接し対応している。		
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	自治会や老人会の活動は少ないが年間行事の中に地域の方の参加できる行事もある。ホーム長は認知症介護の専門家として、年数回実施される認知症介護サポーター養成講座の講師を務めている。また地域のケアマネジャー会議や自治会に1階フロアを開放したりして、地元の人々と交流することに努めている。		
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	自己評価票はスタッフ全員で作成している。スタッフ全員が日頃の行動を見直す機会と捉まえて「気づき」をケアの実践に活かしている。毎回実施後は理事長を交え話し合い、改善可能な部分は迅速に改善している。		
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2ヶ月に1度開催している。参加者は地域包括支援センター2名、自治会長、民生委員、家族代表1名です。会議では、活動報告、事故報告、状況の対処の評価の他、お知らせなどを議題としている。評価結果についても報告し、話し合い、改善に取組みサービスの質の向上に役立っている。	○	家族会発会へのステップとして、運営推進会議にユニットごとの家族代表(計3名)の参加促進を期待します。

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	地域認知症サポーター養成講座を、地域包括支援センターの職員の方と開催している。ホーム長が講師となり、スタッフも参加し、コミュニケーションをとっている。開催時に行政担当者にも参加いただきアドバイスを受けている。		
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	家族の来初時には、必ず、健康状態や日常状態を報告している。金銭出納帳は、個人別に毎月清算し、家族に報告している。毎月「さくらだより」をを発行して、利用者の暮らしぶりと、ホーム全体の動向を全家族へお知らせしている。		
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	家族からの苦情、意見、相談は速やかに管理者に伝えて運営に反映させている。契約時、重要事項説明書にホームの苦情相談窓口、公の苦情対応機関を明記し説明している。家族会を発会することも検討している。	○	現在のところ苦情は聞かれなかったとしているが、意見・苦情などを潜在化させない事と、運営に家族などの意見を積極的に反映させるためにも、検討されている家族会の発会が早期に実現し、双方向の意見交換の場となる事を期待します。
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	3ユニットをひとつの家族として捉え、全職員が利用者の顔がわかるため、年4回の異動を実施している。食事の時のセレクトメニューやイベントなど職員と利用者の交流などで、ダメージを少なくなるよう配慮している。今後もダメージを少なくするよう工夫検討を重ねている。		
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	リーダー、指導者、実践者研修は経験年数に応じ順次受けている。実践者研修は1ヶ月間にわたり、スタッフ全体を巻き込んで全体のレベルアップにつながっている。また外部から講師を招き専門的な勉強会を開催しており、働きながらトレーニングを重ねている。		
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	各研修会に参加することで、他事業所の人との交流を持つ機会はある。それを今後さらに交流を深めることに繋げる取組みをしている。	○	近隣同業事業所との相互訪問でお互いの職員の「レベル、モチベーション」が上がり、結果がサービス向上に繋がることに期待します。

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	日帰りで家族と来所し、ホームの環境に馴染むようしている。職員は利用者記録からその人を良く知り、コミュニケーションを多く取りながら、徐々に他の利用者やホームでの生活に馴染んでゆけるよう配慮している。		
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	職員は人生の先輩として尊敬し、調理や趣味などを教えてもらい同じ時間を過ごしている。若い職員には昔の歌や、生活などを聞かせ、同じ話題を共有出来るようにしている。残存能力を少しでも残すため「くもん学習教材」を利用し、毎日職員と利用者がコミュニケーションを取り、実施して成果を上げている。		
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	認知症の重度化につれて、本人の意向を汲み取り難くなる。職員全体で本人の気持ちを探り、対応について話し合っている。また日々の細やかな観察を心がけており、しぐさや顔色などその人の特有の情報から意向や思いを汲み取るように努めている。		
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	職員間で日々話し合い、本人・家族の意見も聞いて介護計画を作っている。本人からの意向をよく伺えない場合、その人の生活歴を考え選択方式などを利用して、本人の意向を伺えるよう支援している。また医師や管理者の助言を取り入れながら、利用者の本人本位のより良いものを目指している。		
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	ケア内容は見直し期間を待たず、利用者の日々の変化に応じ速やかに対応している。計画変更について、家族と職員との情報の共有化は改善されたが、計画書の変更には迅速に対応できていない。		

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)
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	さくらがおかクリニックが母体であるので、職員が付き添って受診して家族の負担を軽減している。医療連携体制加算の指定を受けている。地域包括支援センターなどの協力も得ながら、近隣に住むお年寄りの安否確認など柔軟な支援に取り組んでいる。		
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	入所時、本人、家族の意向でかかりつけ医を選択してもらっている。現在は利用者全員ホームの隣にある、さくらがおかクリニックをかかりつけ医としている。他科受診のさいは、家族と相談して受診してもらっている。週1回はさくらがおかクリニックから看護師が来所して診てもらっている。薬を飲んでいる人は、2週間に1度受診している。さらに年1回は定期検診を受けている。		
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	入所時に看取りの指針を説明し、本人及び家族の意向を確認している。希望によりターミナルケアをしている。過去に一人実施し、また現在一人ケアしている。	○	さくらがおかクリニックが母体であること、また連携していることで、利用者が住み慣れた場所で最期まで穏やかな生活支援が受けられることは、本人・家族にとって大きなメリットと言える。今後も、家族・医療機関との緊密な連携で重度化対応・ターミナルケアのさらなる充実を期待します。
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	個人の記録は重要書類として、外部持ち出し禁止となっており鍵付きロッカーに保管している。トイレや入浴も一人で出来る人は一人で入ってもらい、見守っている。入浴介助は同姓介助で行うなど、プライバシーに配慮した支援をしている。		
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	生活歴を考えながら、その日のレクリエーションを選択してもらっている。風船バレー・絵画・ダンス・書道・お茶・ヨガと飽きることなく利用する事で生き生きと生活している。訪問時にはそれぞれが、ゆったりと自分の時間を楽しんでいる様子が伺えた。		

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	献立は利用者に聴きながら決めている。利用者の希望により自由に選べるセレクトメニューも組み入れており、各階で違うメニューを作り、好きなメニューの階に移動して食事が出来る。またバイキングも実施している。調理や配膳、食事、片付けは必ず利用者と職員と一緒に話し合いを楽しんでいる。		
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	通常は日中の入浴を提供しているが、希望に合わせて夜の入浴にも対応している。自分で出来る人は一人で入り、見守っている。入浴介助は同姓介助で対応している。最低週3回入浴するよう勧めている。		
(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	調理・配膳・後片付け、洗濯、掃除など、その人の生活歴と出来る力を活かして役割分担をしてもらっている。ウイークデーは毎日希望によりカラオケやヨガなどいろいろなレクリエーションを楽しんでいる。月に1、2回ボランティアの方たちとの社交ダンスはホーム全体で楽しんでいる。		
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	毎日希望を聴き、利用者が希望した時は、職員が付き添って外出している。フロアごとに全員で花見などにも出かけている。足の不自由な人は車椅子で支援している。		
(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	各階の玄関には鍵をかけず、戸の開け閉めの時、気にならない程度の鈴音がする。出入りは事務室、キッチンや食堂からよく見える。職員は利用者の出入りに注意をそそぎ、見守っている。職員や利用者は、2～4階の各フロア一間を自由に行き来している。夜間は防犯上玄関の鍵を掛けている。		
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	年2回程度の非難訓練を実施している。1回は消防署の方に来てもらい、実施している。訓練時には、全職員に参加を呼びかけ、逃げる事を優先した訓練をしている。スプリンクラー、そして3、4階には、非難用シュートの設備が備え付けられている。誘導路として広い外階段があり、利用価値がある。	○	夜間災害を想定した非難訓練の実施(災害マニュアルが完全に身につくまで繰り返し実施)。訓練時には隣近所の方々の参加をお願いし、日頃より施設内の実情(非常口・防火設備の場所など)を知ってもらい、非常時の協力をお願いしておく。設備の点検・動作の確認の実施と立会い。防災グッズ(非常食・飲料水・頭巾など)の備蓄。上記の早期実現に期待します。

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	好みが合わない人には、別メニューも用意するなど、欠食の無いよう配慮している。食事量、水分量の摂取にも注意している。入浴時に定期的に体重測定も行っている。また身体、ADLの低下による打ち身などの有無の確認をしている。爪きりも実施している。		
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	室内はふんだんに木が使われており、金属音が発生しないよう配慮されている。また廊下の所どころに畳のコーナーがあり和風の暖かな雰囲気を感じさせる。皆で集まれる畳の部屋、食堂は間仕切りがなく、離れていても気配が感じられる。食堂には床暖房が入っていて心地良く過ごすことができる。玄関前の空間には、生け花の先生だった利用者の活けた花や、季節の飾り物が飾られていた。		
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	入居時、利用者の使い慣れた筆筒や思い出の物を自由に持ち込んでいる。フローア畳に布団、あるいはベッドを使う人、テレビや窓辺に花を飾るなど、その人らしい生活が出来るよう支援されている。		