

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	2372300745
法人名	有限会社ケイズライフ
事業所名	グループホーム町屋
訪問調査日	平成 19 年 7 月 26 日
評価確定日	平成 19 年 8 月 31 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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19年8月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2372300745
法人名	有限会社 ケイズライフ
事業所名	グループホーム町屋
所在地	愛知県瀬戸市水無瀬町137番地 (電話)0561-89-5175

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中村区松原町1丁目24番地 COMBi本陣 N203		
訪問調査日	平成19年7月26日	評価確定日	平成19年9月日

【情報提供票より】(平成19年6月25日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 6月 16日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤	9 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 10. 14

(2)建物概要

建物構造	木造 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	26,000円および実費 円	
敷金	有(0 円) ○無し			
保証金の有無 (入居一時金含む)	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(6月25日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	9 名	要介護2	7 名		
要介護3	1 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	68 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	星ヶ丘クリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

“せともの”のまち、桜並木の美しい水無瀬川沿いにある2棟の木造2階建て、2ユニットのホームである。1号館、2号館は生活道路を挟んで建てられているが、2号館は建物の内外に天然木をふんだんに使った「木の家」で、常に木材の香が漂い、大自然に、包み込まれるような温かさが感じられる。
管理者・職員は「お世話をするという関係ではなく、家族の一員として対等な立場で共に生活をしていく」という姿勢で、利用者に接している。日中は喧嘩をしたり、一緒に笑ったり、喜怒哀楽を共にしながら、人と人との繋がりを大切にしている。施設長は28歳の若き管理者、自らも理想を掲げ、介護の本質やあり方を追究し、何事にも果敢に挑戦をしている。そんな姿は頼もしく、爽やかで、周囲の人達に受け入れられている。

【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)
	前回の外部評価において、介護計画の見直し期間を明確にすること、日々の日誌に取り組みの成果を具体的に記述することなどが求められたが、今回の評価において、これらは改善の結果が多々認められた。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 利用者の急変や事故の発生にどのように対処するかを管理者、職員で話し合っている。火災、地震、風水害など災害の発生は予想しがたい。いろいろなケースを想定し、急変、事故、災害に対する対応能力を高めるために、定期的に実地訓練を行うよう期待する。
重点項目	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) 今年に入って、運営推進会議を2回程開催してきた。活動そのものが「緒についたばかり」であるが、地域にホームの状況を伝えていくよい機会になっている。家族、地域、行政、医療、専門職、職員の関係者が都合よく参加できるよう日程の調整やテーマ設定に工夫されるよう期待する。
重点項目	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) 利用者・家族等の要望や意向をよく汲み取り、家族面会時の話し合い、話しやすい雰囲気づくり、電話による日常生活の報告などにも努めている。家族アンケートでは、誕生日などのイベントの様子を定期的に報告してほしいなどの要望もみられた。ホームは、意見箱を設置しない方針であるが、これらに代わる情報収集や苦情・不安への対応方法を検討していただきたい。運営推進会議に参加する家族の意見だけでなく、他の家族の意見にも配慮するよう期待したい。
重点項目	④ 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) ホームは町内会に加入し、地域との交流を徐々に深めている。水無瀬川沿いに面するホーム庭にある「東屋」は散歩する地域の人達の格好の休憩場所である。これからも、利用者と地域の人達との触れ合いの空間となるよう、工夫を凝らした活用を期待したい。

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	特に「地域密着型サービス」の理念はつくりあげていない。しかし、当地は管理者が生まれ育った所であり、その地域の人に「安心して老いていける場所」を提供しようとする思いが「心の奥底」に目指す理念として刻まれている。		
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	「ゆっくり、にっこり、1日を」の思いを、職員会議の中での話し合いながら共有して、仕事を進めていく中で徐々に身につけていくように職員を指導している。		
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	初回の運営推進会議には地域の民生委員も参加している。ホームは町内会にも加わり、交流も始まっている。また、毎年行っているホームの夏祭りには、周辺の子どもを含め、地元の人々が多数参加している。		
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	管理者と全職員で「自己評価表」を作成してきた。外部評価の実施についても前向きに対応し、ホームの内情、現在の取り組み状況をオープンに説明している。今後の改善・改良にも前向きに取り組もうとしている。		
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	これまでの運営推進会議では、管理者、民生委員、利用者の家族、市の福祉課の担当者、建築設計者、ホーム職員が参加している。利用者の家族には日頃の疑問、心配、不安などを直接管理者より聞ける良い機会になっている。		

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	管理者が市の「地域福祉計画担当者」になっていることもあり、市の福祉担当者との交流が頻繁で、連携も強くなっている。		
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	ホームを気軽に訪問されている家族が多く、管理者、職員はその時々に応じて利用者の状況・状態を伝えている。事情があつて訪問ができない家族には、介護計画書の郵送時に利用者の近況などを知らせている。	○	家族アンケートでは、一部の家族より利用者の生活の様子、行事(誕生日会、ミニ遠足)の状況などを定期的に知らせてほしいなどの要望が示されている。家族への対応を工夫されるよう望む。
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	家族の苦情などがあれば、管理者や職員にいつでも話せるようにしている。また、ホームの苦情相談窓口や公的な苦情受付機関の連絡先もホームの「重要事項説明書」に明記し、入居時にそのことを説明している。	○	「面と向かうと話せない」、「電話は苦手」、「職員とまだ親しくなっていない」など、利用者の家族もいろいろな思いがある。気軽に書き込みができる「家族連絡帳」、気軽に参加できる「家族とお茶の日」などの取り組みを期待したい。
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	管理者は、職員に「勤務内容自由の日」(8時間の勤務時間内で何をしてもいい、ただ付き添うだけでもいい等)を設けている。利用者が心穏やかに生活できるように、「職員が落ち着いて働ける」環境づくりにも配慮している。	○	職員の交替が適宜、家族に知らされないケースもあるので、馴染みの職員の交替は新任職員の紹介と共に、家族にも周知するよう期待したい。
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	ケアマネジャーによる月1回の社内研修を行っている。また、他のホームへ出掛けて入浴介助、オムツ交換などの実務研修も行っている。基本的には、ホーム内での実践を通して介護技術を身につけていく方針である。		
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	管理者は他のホームと頻繁に交流しており、初回の運営推進会議にも隣接2市のグループホームの職員が参加し、ホームの見学等もしている。ホームは他のホームとの交流や研修を通して、絶えず介護サービスの質の向上に努めている。		

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)
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	新たに入居する利用者本人にしてみれば、突然のホーム入居となる場合もある。いきなりの入居に際しては、職員は利用者本人が不安抱いたり、混乱を招かないよう、また、他の利用者との関わりがうまくいくよう、受入時の環境づくりに配慮している。		
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	理念の実践として、職員からの一方的な介助にならないように、利用者が「自分でできることは自分でする」よう職員は常にさりげなく支援をしている。		
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	利用者が「何処で生まれ、どんな生活をし、何に興味があり、何が好きか」などの聞き取りを「フェイスシート」で管理している。また、職員と一緒に生活するなかで、利用者本人の意向を把握す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	利用者と接している職員が、本人の希望や課題を聞き出し、見出したりするとともに、家族の訪問時の話し合いなどにより、「介護計画」を作成している。その「介護計画」は月1回の会議で検討され、見直しや作成がされている。	○	年に数回程度、利用者の家族、管理者、職員、医療関係者などが共に集まり、利用者本位の「介護計画」を検討し、作成していく機会が設けられることを期待したい。
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ヶ月に一度の見直しを行っている。1週間程前より、短期目標、長期目標の達成度の確認や、利用者の状況を確認しながら、介護計画を作成している。ただし、状況の変化があった場合には、その都度の見直しを行っている。		

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 (すでに取り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					
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	医療関係との連携体制をとっている。24時間、医療・看護とすぐに連絡対応できる。また、テレビ電話による医療機関への問い合わせ、診断などの活用も今年7月から始めている。		
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	利用開始時に、今までの「かかりつけ医」からホームの「協力医」への変更などの説明をし、本人及び家族の了解のもとで、ホームが連携している「かかりつけ医」への移行を行っている。利用者に「かかりつけ医」の要望が特別にある場合はその意向を優先している。		
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	管理者の「安心して老いていけるホーム」との思いのもとで、介護の重度化や終末期にも対応している。利用者、家族の要望や協力医の判断を基に、医療・介護の責任領域を明確にして、ホームとしての役割を分担している。	○	重度化していく利用者の対応や終末期ケアの受け入れについて、緊急時の対応や係わる職員の不安や負担を軽減するよう体制づくりが望まれる。
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	利用者には「共同生活と個人のプライバシーの確保」の両立に、時間をかけ、理解をしてもらうように努めている。2号館においては、風呂場、居室、廊下などに「隠れる部分、見えない部分」の空間確保を設計段階より採り入れてきた。		
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	利用者の生活習慣、好き嫌い、日常のリズムを大事にしている。職員は傍に寄り添い、見守りながら、「買い物をする」、「何もしない」、「テレビを観る」など、利用者の意思を尊重して、個別な支援をしている。		

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	利用者は職員と共に食事の準備、食事、後片付けをしている。月に1度は外出に出かけている。利用者の一番の好みは「回転寿司」である。		
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	職員は、利用者の要望を調整しつつ、利用者が自分の生活リズムのなかで入浴が楽しめるように支援している。利用者は、朝風呂、昼風呂、露天風呂(修理中)にいつでも入ることができる。		
(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	春はホーム前を流れる水無瀬川の桜の花見、夏は七夕まつり等の季節ごとの行事を行っている。利用者は月1回の外出や、その時々のお買い物に出かけて、生活の潤いとしている。		
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	毎日、朝の掃除やバイタルチェック(体温、血圧、脈拍の測定)が終わった後に、戸外に出たり、近くを散歩するようにしている。午後には、スーパーや薬局へ買い物に出かけるようにしている。利用者が外出する機会は多い。		
(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	「普通の人々が普通の暮らしをする」ことを念頭において、職員体制に余裕のある日中は、玄関に鍵をかけないようにしている。また、居室は鍵そのものが取り付けられていない。		
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	8月以降に消防署の立会いの下で避難訓練を行う予定になっている。その時には、町内の民生委員に参加と協力をお願いしている。	○	突然の災害に備えて、避難場所や経路の確認などの周知が求められる。消防署や近隣地域と連携して、今後も引き続き、定期的な避難訓練が行われることを期待したい。

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	職員は食事チェック表等にて、利用者の食べる量、水分量を管理している。配達される食材業者の料理メニューを基に、栄養バランス、カロリー量を確認、把握している。		
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	1号館、2号館では共用空間の構造が異なっている。1号館を参考に、2号館が新たに造られた。2号館の庭先は、塀や囲いが無く、誰でも出入りが自由である。また、2号館は玄関が広く、「かまど」が置かれ、そこで炊飯のほか、自由に雑談や休憩ができるようになっている。		
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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	基本的には、居室内の管理は利用者とその家族に任せられている。家具などは使い慣れた物が持ち込まれ、誕生日の色紙や家族写真なども飾られている。どの居室も整理整頓が行き届いて、清潔な状態にしてある。		