<認知症対応型共同生活介護用>

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〈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
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
. 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〈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〈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	<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	30

事業所番号	2171100528				
法人名	株式会社 コムスン				
事業所名	コムスンのほほえみ多治見				
訪問調査日	平成 19 年 5 月 31 日				
評価確定日	平成 19 年 6 月 28 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19年6月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2171100528
法人名	株式会社 コムスン
事業所名	グループホーム コムスンのほほえみ多治見
所在地 (電話番号)	岐阜県多治見市太平町1 - 70 - 1 (電 話)0572 - 21 - 6530

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	岐阜県関市市平賀大知洞566-1					
訪問調査日	平成19年5月31日	評価確定日	平成19年6月28日			

【情報提供票より】(18年5月31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	2 =	1ニット	利用流	定員	数計	f	1	8	人		
職員数	19	人	常勤	8	人,	非常勤	1 0	人,	常勤換算	8.5	人

(2)建物概要

建物	軽量鉄骨	造り		
建初 悔足	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)	70,	000 P	9	その他の約	怪費(月額)	水道光熱費·食費等	実費
敷 金	<u>有</u> (円)		(#)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有)無	140,000	円)	有りの: 償却の		有/無	
	朝食			円	昼食	F.	3
食材料費	夕食			円	おやつ	F.	3
	または1	日当たり			円	実費	

(4)利用者の概要(5月31日現在)

利用	者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要	介護1		名	要介護2	11	名
要	介護3		名	要介護4	6	名
要	介護5		名	要支援2		名
年齢	平均	85.5 歳	最低	81 歳	最高	91 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	ときわぎ診療所	
---------	---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「うちは利用者と職員が力を合わせてできているユニットなんです」「みんなの手作り、ユニットのカラーを見てください」という管理者の言葉から始まった今回の外部評価である。管理者始め、ユニットリーダー・職員の、飾り気のない素朴な対応は、初めてホームを訪れた我々調査員も、いつの間にかホームの雰囲気に馴染める自然体の対応であった。休憩時間中の利用者の方々との歓談の中では、再会をお約束するまでの交流をさせていただき、調査者冥利に尽きる出会いを体験させていただいた。管理者は職員の指導に当たり「自分のポジションさがし」をアドバイスしている。なるほど、このホームの何とも自然な楽しげな雰囲気は、何の損得もなく一家の中で自分の役割を自然に身に付け「家族」を構成している「家庭」の雰囲気であるように思う。ホームの誰もが相手の事を思い、喧嘩も言い合いも「その人のため」、やさしさも気遣いも「その人のため」の、正に人間対人間の生活の場としての支援を実践している。

【重点項目への取り組み状況】

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)

利用者の状態に応じた職員の確保・職員の穏やかな態度の2点の改善課題であった。この一年間に、職員採用・職員育成・職員教育に継続的に取り組み、改善課題の是正を実施した。現在も特に職員の入れ替わりに対し、職員間の人間関係も視野に入れた、改善に向けての継続的な取り組みがある。

今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)

自己評価は外部評価時以外にも不定期に行い、問題点・改善点の把握を実施している。今回外部評価時の自己評価も事実の分析・改善への取り組み内容等を各ユニットリーダが代表となり、振り返り評価として実施した。改善への意識・意欲が感じ取れる自己評価内容である。

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)

運営推進会議では、主にホームの活動報告・活動計画報告が行なわれている。また、会議の場を行政・地域との直接の話し合いの場として活用し、地域の中のホーム・そこにくらす利用者理解、ひいては認知症高齢者理解の為の協力を依頼している。質疑応答も活発に行われ、討議から引き出した意見・要望・問題点は、職員反省会・全体会議・申し送り等で全職員に周知し、サービスの質の向上に活かす取り組みにつなげている。

■ 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)

「点」家族意見は主に家族来訪時・電話連絡時に聴取している。家族がホームに対して意見・希望を言いやすい雰囲気に配慮し、ホーム側からの声かけに努めている。また、家族の不安を考え、利用者の日常の様子の情報提供、ホーム行事・活動のお誘い等、不定期にホーム便りを送っている。家族の意見・要望・不安に対し、管理者・職員は迅速に対応し、ホームの運営・方針に反映させている。

日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)

里 町内会加入・地域活動参加・福祉センター利用・町内清掃・資源ゴミ当番等々、ホーム からの働きかけを積極的に行ない、地域の一員として暮らすための、継続的な取り組み 項 を実践している。職員出勤時、利用者外出時等、地域住民への挨拶の徹底を図り、地 道であるが確実に利用者の生活環境の確保に取り組んでいる。また、運営推進会議を 通じ、地域との交流・ホーム理解の働きかけを行ない、自治体・地域の理解獲得に勤めている。

2. 評価結果(詳細)

(□ 部	分は重点項目です)		Ţ	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	. 理念に基づく運営								
1.	理念と	共有							
1	ı	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〈暮らし続けることを支えてい〈サービスとして、事業所独自の理念をつ〈りあげている	管理者は開設時からホーム理念『和樂』を掲げ、文字 通りの継続的な介護支援に努めている。また、ホーム 理念を基に各ユニットごとに理念を策定し、職員周知を 図っている。		管理者の介護精神の反映であるホーム理念は、文言にとらわれる事のない、意識の高い理念としてホームの暮らしそのものに浸透している事がうかがえる。今後は更に、地域密着型サービス事業所として『和樂』にプラスされる理念策定に期待するところである。				
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	管理者・ユニットリーダーは、ホーム理念・ユニット理念を職員に啓発し、日常的に指導に当たっている。また、法人理念を唱和し、周知を図っている。		法人理念・ホーム理念・ユニット理念の位置付け・理解の難しさが懸念される。まずはユニット理念実践への取り組み、さらに取り組みの継続によってのホーム理念の実践・法人理念の実践という、取り組みの進捗による目標・目的達成の取り組みを提案したい。				
2 . ±	地域とσ	-)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〈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	町内会加入・地域活動参加等、ホームからの働きかけは積極的に行なわれている。職員通勤時・利用者外出時等の挨拶の徹底を図り、利用者が地域の一員として暮らしやすい生活環境確保に努めている。		福祉センター利用・町内清掃・資源ゴミ当番等々、地域の一員として暮らすための、職員の提案・企画・実行は積極的に行なわれている。自治体・地域の理解獲得を目標として、今後も地道な努力継続をお願いしたい。				
3 . £	里念を舅	- 尾践するための制度の理解と活用							
4	7		自己評価はホーム全体の振り返り評価であり、自身の立場からホームの質を評価することが望ましい。管理者・ユニットリーダーは、評価の意味・意義をよく理解し、機会ある毎に自己評価を実施し、結果を職員と共有する事で改善への意欲を高め、ホーム全体での取り組みにつなげている。		管理者・職員は改善への意識・意欲が高く、利用者にとってのより良い環境・より良いサービス提供を常に意識し、サービス向上の取り組みに活かしている。今後も更なる継続努力に期待し、常に質の高い利用者本位のサービス提供を目指す体制維持をお願いしたい。				
5		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	概ね2ヶ月に一回の会議を開催している。行政関係者・ 地域関係者・利用者・家族・スタッフの参加を募り、毎 回10名程度の参加者がある。ホームの活動報告・活動 予定報告を行い、ホーム理解に向けて運営推進会議 を活用している。また、質疑応答・意見聴取の内容は ホーム全体で話し合い、改善に反映させている。		運営推進会議を行政・地域との話し合いの場として活用すべく、ホームの活動報告に留まらず、地域の中でのホームの現状報告、しいては問題解決のための要望・希望等を意見として発表している。地域の中でのグループホーム理解・認知症高齢者理解の為の代表的な活動として、今後も更なる取り組みが期待される。				

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)				
6	9	事業所は、市町村担当者と連宮推進会議以外に も行き来する機会をつくり、市町村とともにサービ	管理者と市担当者との交流は適切に行なわれ、情報交換・意見交換の中から、常に新しい情報収集に努めている。また、情報をサービスの質の向上に活かす、ホームでの話し合い・申し送りは随時に行なわれ、具体的な取り組みにつなげている。						
4 . £	4.理念を実践するための体制								
7	14		利用者の日常の様子は、家族来訪時・電話連絡時等、機会ある毎に説明・報告を行なっている。金銭管理については毎月定期的に報告を行い、家族の了承を得ている。プレイケア他、ホームの行事・活動の誘い等、不定期にホーム便りを発行している。						
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	家族来訪時・電話連絡時にホーム側から声かけをし、 積極的に意見・希望の聴取に努めている。また、運営 推進会議への出席をお願いし、外部者との関りの機会 を作っている。家族から聴取した意見・希望には、迅 速・適切に対応し、サービスの改善に反映させている。						
9	18	る支援を受けられるように、異動や離職を必要最	管理者始め、ホーム開設時からの職員数名がホーム理念を基本にホームの運営・体制・雰囲気を守っている。新入職員採用の場合は、ホームの雰囲気・利用者に馴染むポイントをアドバイスし、利用者第一の支援を実践している。						
5.,	人材の資	- 育成と支援							
10	19	るための計画をたて、法人内外の研修を受ける機	管理者は職員に対し「自分のポジションさがし」を指導し、自身のポジション確保のための研修・勉強会参加を奨励している。また、研修受講後は資料を回覧し、全体会議等で内容を周知する等、職員全体のレベルアップを目指した取り組みが行なわれている。						
11	20	互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上さ	運営者は法人内のグループホームでネットワークを作り、会議・勉強会等で情報交換・意見交換を実施し、相互のサービスの質の向上を図る取り組みを行なっている。また、管理者はグループホーム連絡協議会の研修に積極的に参加し、情報収集・情報交換を実践し、ホームの運営に反映させている。		管理者中心の取り組みになりがちな事項であるが、「外を見る」経験は大きな自己啓発につながる事にかんがみ、職員レベルでの相互交換研修・意見交換会等の企画・実行を提案したい。				

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 (すでに取組んでいることも含む)
.5	安心と	信頼に向けた関係づくりと支援			
1. ᡮ	目談から	ら利用に至るまでの関係づくりとその対応			
		馴染みながらのサービス利用			
12	26	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、場の雰囲気に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	利用者の入居前の生活継続を考え、家族と相談しながら、馴染みの物品の持ち込み・生活暦を把握した適切な支援・対応を配慮している。		
2. 勃	新たな関	関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
		本人と共に過ごし支えあう関係	職員は、「利用者と共に生活する」関係作りに努めてい		利用者の得意な事・やりたい事・興味のある事の把握・引
13	27	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	る。調理・畑仕事等「達人」に対しては、「おまかせ」体制を支援し、主になるのは利用者であり、利用者の指導の下、職員が手伝いをする場面が多数見られた。		出しの支援を見事に実践している。家族も知らなかった本人の特技を引き出し、張り合いとして復活させる支援は日常の密な関りをうかがい知る事ができる。今後も同様の支援継続をお願いするところである。
	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	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	日常の会話・態度から意向の把握を行なっている。利用者と職員の良好な関係構築に努め、どんな小さなサインにも気配りができる支援に努めている。また、情報は職員間で共有を図っている。		
2.2	本人が。	より良〈暮らし続けるための介護計画の作成。	- - - - 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ィアを反映した介護計画 を作成している	本人希望・要望は日常生活の中の会話・態度・状況から把握し、家族意見については、ケアカンファレンス参加が叶わない場合は、来訪時の聴き取り、電話連絡の聴き取りで対応している。介護計画作成時には職員意見も含めた話し合いが行なわれ、介護計画に反映させている。		
		現状に即した介護計画の見直し			
16	37	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	毎月定期的な見直しを行っている。利用者の状態変化が生じた場合は随時にケアカンファレンスを行い、利用者の現状・必要に応じた介護計画を作成している。		

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)			
3 . 3	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	提携医による一ヶ月2回の往診、24時間体制の本人状態把握、状況変化・緊急時対応等には利用者本位の柔軟な対応を行なっている。一般家庭では叶わない支援は、利用者・家族の安心につながっている。					
4.2	4.本人がより良〈暮らし続けるための地域支援との協働							
18	43	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	ホーム提携医の定期的な往診支援の他、利用者・家族希望のかかりつけ医受診を支援している。通院が家族付き添いになる場合は、家族・利用機関と連携して、利用者の状態・状況の把握を行なっている。特に緊急時を考え、家族に代わって職員が対応できるように情報を把握している。					
19	47	るたけ早い段階から本人や家族寺ならひにかかり	終末期のあり方・ホームの対応に対して、入居の説明時に本人・家族と話し合いを行なっている。入居後も、利用者の状態・状況変化に伴い、本人・家族の意向・希望を聴き取りながら、随時の相談に応じている。また、事例については、提携医に相談を仰ぎ、話し合いを行い、職員間で情報を共有している。					
	その人	らしい暮らしを続けるための日々の支援						
1	その人は	らしい暮らしの支援						
(1)	一人ひ	とりの尊重						
20	50	 一人 イトンとリの誇リやプライバシーを損ねるような言	Pマークを取得し、個人情報取扱には統一的な適切な取り組みが行なわれている。また、利用者の尊厳を守る意識は、法人理念にもうたわれており、職員からの言葉がけ、職員態度等、利用者本位の支援に配慮している。					
21	52		利用者毎の「自由・気まま」を尊重し、それぞれの体調・ 気分等に合わせた柔軟な支援を実践している。					

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)	(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	調理・盛り付け・食卓準備・配膳・下膳・片付け等、利用者毎の力量に配慮し、誰でも楽しく参加できる支援を行なっている。調査当日の食事準備は、利用者が包丁を握り、職員に指示を出して準備を進める場面があり、準備から片付けまでを楽しむ姿から、入居者の張り合いがうかがえた。					
23	57	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	曜日・時間・回数の制限はなく、利用者の希望に沿った 支援を行なっている。利用者毎の希望に対応する職員 の人員配置を配慮し、職員間の協力体制を充実させて 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	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	生活暦把握、ホームでのプレイケアを通じた趣味・特技の引き出し・把握等々、ホーム・職員からのおしつけにならない支援に配慮し、あくまでも本人の「楽しみ」を考えた継続支援に努めている。					
25	61	事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその	利用者の自由外出を支援している。外出傾向・外出希望に注意をはらい、後方支援による単独外出を可能にしている。また、利用者毎の「行きたい場所」「やりたい事」を把握し、個人毎に「特別な日」を設け、個別対応で利用者の希望実現に努めている。					
(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	管理者・職員は、施錠を行なう事での利用者の精神的弊害をよく理解し、日中は玄関・ユニット入り口・居室等、一切の施錠を行なっていない。					
27	71		消防署指導の避難訓練実施、運営推進会議での地域 への協力、避難経路の職員周知等を推進している。		現在推進中の、いつ何が起きても全職員が同対応できる 訓練・演習は、利用者を支える職員の安心・自信につながり、同時に利用者の安心・安全につながる取り組みである と思われる。今後も更に適切な取り組み・継続支援に期待 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)	(町)	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)	(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	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	利用者毎の嗜好に配慮し、場合によっては別メユー・ 別調理の対応を行い、全員の確実な栄養摂取に配慮 している。栄養バランスに関しては法人栄養士から配 信されるメニューを参考に献立を考え、専門家のアドバ イスを受ける機会を作っている。食事量・水分はチェッ ク表で記録し、全体把握を図っている。					
	2.その人らしい暮らしを支える生活環境づくり							
(1)	(1)居心地のよい環境づくり							
29		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	利用者がホームのどの場所でも自由に・気ままに過せるように、利用者の安全を考えた動線確保を行い、家具配置・着席位置等に配慮している。また、空調・採光・騒音等、利用者の生活空間としての環境的な問題も感じられない。調査当日も、一日を通して自分の過したい場所でくつろぐ入居者の姿があった。					
30	83	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	利用者の、入居前からの生活の継続を考え、使い慣れた物品、馴染みの物品の持ち込みの協力を家族にお願いしている。居室のクローゼット以外は全て利用者持込の物品であり、中には仏壇を持ち込む利用者もおられ、利用者毎の居心地の良さに配慮した居室となっている。					