

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	2373900345
法人名	有限会社 ジェイ・スパック
事業所名	グループホーム「白寿の里」
訪問調査日	平成 19年 8月 27日
評価確定日	平成 19年 10月 11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

【評価実施概要】

事業所番号	2373900345
法人名	有限会社 ジェイ・スパック
事業所名	グループホーム「白寿の里」
所在地	愛知県稲沢市正明寺一丁目2-15 (電話)0587-33-5377

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町1丁目24番地 COMBi本陣N20		
訪問調査日	平成19年8月27日	評価確定日	平成19年10月11日

【情報提供票より】(平成19年8月13日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14年 10月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数	18 人
職員数	26 人	常勤 2人, 非常勤 24人, 常勤換算 8人	

(2)建物概要

建物構造	木造造り 2階建て
	2階建て0. 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)	水熱費2万、管理費2万円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円)	有りの場合 償却の有無	有/3年償却・1年毎10万円	
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 1,500 円			

(4)利用者の概要(8月 13日現在)

利用者人数	18名	男性	8名	女性	10名
要介護1	2名	要介護2	5名		
要介護3	8名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.8歳	最低	70歳	最高	96歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	神谷医院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

奇祭「はだか祭り」で知られる稲沢・国府宮神社。ホームはこの社殿の南、文教施設の多い落ち着いた住宅街にある。建物は飛騨地方の「庄屋の家」をイメージした和風建築である。運営者は、自らが要介護状態になり、ここに入居した時、「生きがいを感じながら自分らしく暮らす」ことができるようにとの思いを寄せて、一人ひとりに合った「アットホーム」な介護支援が実現されることを目標に取り組んでいる。施設長はホームでは最年少、温厚であるが、管理者の支援と職員の理解と協力を得て全体をまとめている。ホームの掲げる理想は「誰もが白寿まで気ままに暮らすこと」で、その実践をホームの全員が取り組んでいる。利用者は、職員、家族、地域の人々に支えられ、「気ままに、思い思いの自分らしい暮らし」をしている。

【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) 利用者の心身の状況変化に応じて、随時、介護計画の見直しが実施されている。先回課題となったケア会議も定期的開催され、会議での意見交換や情報の共有化も定着してきた。また、口腔ケアへの取り組みは、毎食後に利用者へ声かけをし、洗面所へ誘導するなど、日常的なケアとして認識され、実行面でも改善が図られている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) ① 日中の過ごし方については、「家族アンケート」にも工夫を求める要望が寄せられている。自己評価でも取り上げているように、利用者の希望や心身の状況をみて、日中の過ごし方がより楽しくなるよう、また、車椅子の方が多くなっており難しい現状であるが、自然に機能訓練が伴うよう、継続的な取り組みを期待する。
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) 初回の運営推進会議には、地域住民代表(区長)、利用者と家族(1組)、地域包括支援センター、社会福祉協議会、ホーム側からは、運営者、管理者、職員(2名)が参加した。ホームからは、理念や概要、利用者の状況などが説明された。他の参加者からは地域行事やそれぞれの活動内容と現状などが説明された。初回の会議は報告や情報交換が中心となった感があるが、今後は地域や行政の理解を得ながら、利用者や家族等と共に話し合い、サービスの改善、質の向上に向けて取り組んでいくよう要
	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) 利用者の家族が気楽に、面会に訪問したり、介護の状況や過ごし方を職員に尋ねたりしている。また、要望や相談にも、責任者は真摯な対応をしている。しかし、家族の事情等がある、あまり面会に来られないケースもあるので、「ホームだより」や個別な「お知らせ」にして、利用者本人の状況を知らせたり、また、家族等の意見や要望を吸い上げ、サービスや質の向上に努められるよう期待する。
重点項目③	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、一部の利用者は地域の行事に参加している。散歩の折にごみ拾いをするなど、地域との交流も浸透されている。中学生の体験学習として、また地域ボランティアの受入れも定期的に行われている。地域の人達が気楽に立ち寄り、お茶飲み話などをしていくような「白寿の里」ならではの雰囲気これから保ち続けていってほしい。
重点項目④	

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	ホームの名前の由来は、入居している利用者が「99歳以上まで健やかに過ごして欲しい」という願いから「白寿の里」と名づけられた。また、一人ひとりの暮らし方を大切に、合言葉の「百人百介護」をホームの理念としている。		
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	「百人百介護」を念頭において、利用者一人ひとりに合った接し方をしている。たとえば、日々の生活の中では、名前を「姓」で呼ばれる人もあれば、「名」で呼ばれる人もいる。居室の入り口には笑顔の写真と共に本人が呼んでほしいと思う「愛称」が掲げられている。		
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	国府宮神社の「はだか祭り」には「年男」に来てもらい、「年男」の体に触れたり、握手をしたり、楽しくお喋りもしている、また、地域のボランティアによる日舞の鑑賞、ハーモニカの演奏や合唱などの楽しみごともある。昨年より、中学生の職場体験学習として数名の生徒を受け入れ、利用者には「心の触れ合い」となっている。		
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	自己評価や外部評価の結果は職員会議やカンファレンス(ケア会議)で取り上げ、話し合い、できることから順次改善につなげている。	○	評価意義の周知や改善への取り組みは継続的に、弛まなく実行することが重要である。理念の実現とより良いサービスの実現に向けて、運営者、管理者、職員が三位一体になって努力されるよう期待する。
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	初回の運営推進会議(平成19年2月)にて、ホームの運営理念や概況を地域の代表者、家族(代表)、および行政の関係者等に説明し、また、必要な情報交換などを行っている。	○	運営推進会議を定期的に開催することにより、地域や行政等の関係者と連携を深め、本人・家族、運営者、管理者、および職員が共同して、利用者本位の質の高いサービスの提供に努められるよう期待する。

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	○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	市側の方針もあって、市の福祉担当部門や社会福祉協議会と係わりは希薄になっているが、地域包括支援センターとの連携は密にしている。	○	認定調査や運営推進会議以外にも行政の関係部門との係わりを持ち、サービスの質の向上に繋がる情報の交換や関係者からの支援を得やすい環境づくりに努められるよう期待する。
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	利用者の家族会があり、5月に交流会を実施している。利用者の日々の暮らしぶりは、毎月の「行事だより」にて家族に知らされている。金銭管理は毎月定額を預かり、買い物、理美容、喫茶などの費用の支払いに充てている。預り金は金銭出納帳を付けると共に、毎月、家族等に報告し、領収書などを渡している。		
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	面会に訪問する家族等の要望や運営推進会議に参加する家族の意見や苦情にはしっかりと耳を傾けている。しかし、利用者や家族等の苦情や不満を受け止める手段のひとつとして「意見箱」などは設置されていない。	○	ホームの方針として、「意見箱」は設置しないことにしているが、家族との交流を密にしたり、満足度調査(アンケート)などを実施して、「言いにくいことが言える」雰囲気づくりなどを期待する。
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	職員の異動や交替が利用者や家族等に伝わらなかつたり、状況が理解されないことがある。馴染みの職員が退職した時、説明したが理解することが難しいこともあって一部の利用者には不安や不満をもたらしたことがあった。	○	ホームの「行事だより」は季節の行事だけでなく、いろいろな話題にも触れてほしい。馴染みの職員の去就はできるだけ家族等にも知らせる努力を期待する。
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	介護福祉士の資格取得を目指す職員のために、内部、および外部の研修を受ける機会が得られるように、勤務のシフトや調整をするなどの支援を行っている。		
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	地域の「グループホーム連絡会」に参加している。他のホームとの交流や相互訪問の機会を通して、業務の改善やサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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	入居に先立ち、ホームや職員に馴染めるように、利用者および家族等に見学をしてもらっている。見学を通じて、ホームでの過ごし方や雰囲気に接して、利用者の納得が得られるようにしている。		
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	利用者が得意とすることや自分でできることをしてもらっている。レクリエーションや日常生活の場では、利用者がやれることをやってもらうよう職員は支援している。		
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	職員は、利用者および家族等の要望を日常会話より、聞いたり、察知して、それらの要望に配慮した支援を行っている。		
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	職員は、利用者や家族等から意見や希望を聞き、都度、「生活記録ノート」に記入している。その内容は介護計画の作成(見直しも含めて)時の参考としている。		
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	介護計画は定期的に、また、状況に応じて見直されている。しかし、見直された内容が介護の現場ですぐに効果を生じるとは限らない。見直された介護計画が現状に即した内容となるよう関係者の連携に努めている。	○	日常生活記録の確認、ミーティング(会議など)を通して、職員は情報を共有し、また計画の変更に応じて柔軟な対応ができるような体制づくりに期待したい。

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)	(○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(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	ホームには看護師を配置している。利用者を医療面での支援を行いながら通院支援をしている。 中学生の体験学習の受け入れ、ボランティアの訪問などホーム独自のネットワークを活かした支援の取り組みをしている。		
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	医療対応として、利用者に特別な事情がなければ、診療先をホーム協力医に変更してもらっている。もし、利用者が馴染みの「かかりつけ医」を希望すれば、家族に通院を任せている。ホームには毎月1回、協力医の往診がある。		
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	利用者の重度化、容態が急変した時の対応について、運営者、職員は会議等で話し合っている。終末期や看取りの対応については、管理者と家族が話し合いを重ねながら、家族の希望にそって実際に看取りを行ったこともある。		
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	日常生活の場面では、利用者には大きな声で話さないようにしている。また、個人情報に関するものは利用者や来訪者の目に付きにくいところに収納・保管してある。		
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	食事や入浴時間などは、職員配置のシフト上、おおよその時間を決めているが、それ以外の過ごし方は個々の利用者の要望に応じた支援をしている。		

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	開設当初は、1日の3食をホーム内で調理していたが、5年ほど経って、調理時間を利用者の対応に振り向けることにした。現在は、朝食以外は給食業者より取り寄せ、ホーム内で盛り付けと特別食の調理などを行っている。朝食は職員が作るが、昼・夕食の盛り付けや後片づけは、一部の利用者に手伝ってもらっている。		
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	入浴は午後としているが、利用者の体調や希望に合わせて、いつでも入浴ができるように対応している。風呂は浴槽が広いので、複数での入浴もできる。車椅子の利用者の中にはシャワー浴となっている方もいる。		
(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	利用者の趣味や特技を把握し、得意とすることを日常生活の場面で活かし、先生になってもらったり、手伝ってもらっている。習字が得意な男性利用者には模造紙に大きく、美しく童謡の詞を書いてもらい、これを居間の壁に貼っている。		
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	日常的に、散歩、買い物、ドライブなど外出の機会がある。時々、外食を行っており、回転すしは人気が高い。日常的にも、喫茶店に出かけている。		
(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	玄関は風防空間があって、二重扉となっている。外側の玄関扉は施錠されていないが、内側の扉は施錠してある。内側のガラス扉前に利用者が立つと、職員は話しかけたり、理由を聞いて誘導などしている。一階と二階とはエレベーターで自由に行き来でき、上下階の利用者交流も自然に行われている。		
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	災害対策や緊急時対応について、一部の職員はマニュアルの把握や内容を十分に理解できていない。また、現状では地域との協力体制が整っていない。	○	定期的に避難訓練を実施して、避難体制の確認や地域の協力が得られるよう、更なる取り組みを期待する。

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)
(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	食事の量や水分は「食事摂取量チェックリスト」に記入され、利用者個別の摂取状態が把握されている。水分補給は、時間を決めて、みんなで一緒に飲むようにしている。		
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	居間は窓が大きく、通風や採光に良い。囲炉裏をイメージして配置されたソファにて、利用者はくつろいだり、うたた寝をしている。居間や食堂の壁には利用者が共同で作った作品や個別に作ったぬり絵や習字、折り紙などの作品が飾られている。		
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	居室は大きな掃き出し窓を備えているので、室内は大変明るい。家具や持ち物には利用者それぞれの個性が伺える。どの部屋も整理が行き届いていて、清潔感がある。自分で清掃や整頓ができない利用者には職員が手伝い清潔な居室となっている。		