

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	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
II. 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
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	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
IV. 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	2171900067
法人名	(有)東海ケア
事業所名	グループホーム かさはら
訪問調査日	平成 19年5月23日
評価確定日	平成 19年7月30日
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会

○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 年 月 日

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2171900067
法人名	有限会社 東海ケア
事業所名	グリーンホーム かさはら
所在地	多治見市笠原町平園4406-1 (電話) 0572-43-5888

評価機関名	NPO法人 旅人と太陽の会		
所在地	大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成19年5月23日	評価確定日	平成19年7月30日

【情報提供票より】(平成19年 3月13日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年 6月 15日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	8 人 常勤 8人, 非常勤 0人, 常勤換算 8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2 階建て	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)	42,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円) ○無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円) (無)	有りの場合償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり	1,050円		

(4) 利用者の概要(3月13日現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.62 歳	最低	68 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	むらせクリニック 後藤医院 渡辺歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム前には県道が通り交通量が多いが、日中は玄関に鍵を掛けずに見守っている。庭先で野菜を作り、洗濯物を干す等家庭生活の延長を思わせるような環境となっている。玄関には、利用者が軍手を使って作ったてる坊主、折り紙で作った紫陽花が飾られ心が和む。廊下に置かれた角材のベンチやソファ、畳の談話室があり、利用者は昼寝をしたりゆったりくつろいだりと思い思いに過ごしている。地域にホーム便りを回覧してミニコンサートやミニ運動会を開催し、地域の人々の参加を促すなど、ホームの様子や認知症の理解を深める働きかけをしており、地域の人々の支えや協力もあり、利用者は集会場へ出かけたりして地域の一員として暮らしている。管理者、職員とも理念に基づき個人の尊厳を尊重し、職員と入居者が一緒に家事をしたり、散歩に出かけたりとのんびり無理なく、その人らしい在宅生活を継続出来るように支援しているアットホームなグループホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回評価での改善課題については、利用者一人ひとりに合わせた居室の環境作りや、過去の経験を活かしたケアは家族への声かけを続けているが協力が得にくいこともあり改善に至っていないところもある。緊急時の手当てや研修や、利用者決定のための検討等については改善に向けた取り組みが行われつつある。また市町村との関わりやホーム機能の地域への還元については、相談に出かけたり、話し合いの機会を作っており改善されてきている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者、全職員で自己評価を行い、評価の意義を理解し改善の必要性を気付くきっかけとして、サービスの質の向上に取り組んでいる。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議ではホームの行事、サービス内容の報告やホームの状況を説明している。会議での意見や提案を受け、コミュニティーセンターの利用を始め地域行事に参加している。また、防災対策に関しては、「協力依頼書」を交わし、地域に協力を依頼、地域の理解もあり、連携、交流も促進されている。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>定期的なホーム便りや月一回の手紙で行事の案内やホームの状況、利用者の様子を知らせている。家族の訪問時には利用者の日頃の様子を伝え、意見を聞いている。玄関に苦情箱を設置し、家族への手紙の中に「苦情用紙」を同封し利用を呼びかけたりしているが、利用は少ない。一度アンケートを実施したり、苦情、不満が気兼ねなく言えるような工夫が望まれる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>回覧板でぼろ布を募集すると地域の住民より連絡があったり、ぼろ布が継続的に届けられている。また、バーベキューを開催する予定があり地域住民の参加を呼びかけている。地域の方からコミュニティーセンター利用の誘いを受けている。利用者の徘徊時には住民の協力もあり、災害時の協力体制も整い、地域との連携も取れている。今後も利用者が地域の一員としてその人らしい生活が送れるよう更に地域交流を深めて欲しい。</p>

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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	利用者の尊厳を保ちその人らしく暮らし続けることを支える事業所独自の理念を作りあげている。	○	グループホームが地域密着型サービスの一つとして位置づけられたことに伴い、地域密着型のサービスとしての役割りを目指した理念の見直しをすることが望まれる。
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	毎日2回の申し送り時や月1回のミーティング時に職員一同で理念を唱和し理解に務めている。入居者の尊厳を尊重し、叱らず、制止せず、今できることを行なってもらうことを念頭に置き、日々のサービス提供場面に活かしている。		
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	地域の集会場であるコミュニティーセンターに出かけたり、ホーム便りを回覧し、ホームの行事、様子などを知ってもらい、ぼろ布が必要な時は地域の協力もありホームに届けられている。また、地域の行事であるクリーン活動にも参加している。		
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	全職員が話し合い、自己評価表を記入し、自己評価と外部評価の意義やねらいを理解している。評価で見出された課題について「改善計画シート」を作成し改善に向け取り組んでいる。	○	更に評価についての課題を運営者、管理者、職員で話し合い、改善に向けての取り組みを継続して欲しい。
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	運営推進会議でホームの活動状況や空き状況の報告をし、意見や提案、アイデアを受け、利用者が徘徊したときの対応、災害時を想定しての「協力依頼書」を作成する等サービス向上に活かしている。		

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)
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	市町村合併で今までの組織とのつながり、人脈が変わり戸惑いはあるが、合併前のように何でも話し合えるように市町村担当者と相談を行っている。		
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	毎月の請求書送付時に利用者の様子を手紙に書いたり写真を同封し、各利用者の暮らしぶりを家族に報告している。時には、利用者の写真をファイルにして持っていくこともある。		
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	玄関先に苦情箱を設置し、契約書、重要事項説明書に苦情に関して説明し家族への手紙の中に「苦情用紙」を同封し、利用を呼びかけているが、家族からの不満、苦情などは聞かれない。	○	今後、家族アンケート等を実施し、家族の意見を聞く取り組みが予定されており、あわせて気軽に意見や苦情を表せる機会や場があることを繰り返し伝えていくよう期待したい。
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	利用者には担当職員がおり、馴染みの関係を重視したケアを心掛け、生活状況の把握に努めている。また、全職員が全員を見る体制も出来ている。離職が分かっている場合には、前もって新しい職員への引き継ぎ方を話し合い利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	研修には、出来るだけ多くの職員が受講できるようシフトを組む努力をしている。研修内容については、ミーティング時にグループワークや新しい介護方法を行うなど報告され全職員に伝わっている。	○	研修の受講に対し意欲的な職員が多いが、研修によっては市役所の推薦状がないと参加できない事情もあり、今後グループホーム主催の研修等、できるだけ多くの職員が受講できる研修への参加の機会をさらに増やしてほしい。
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を行っている。職員は一度交流(施設見学)を行ったことはあるが、現在、人員不足もあり実施されていない。	○	人員不足もあり、実施は難しいと思われるが、職員も相互訪問を希望しており、同業者と交流する機会を作る工夫がされ、さらなるサービスの向上を希望する。

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)
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、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	利用前に家族、利用者が見学に訪れることもある。また、3ヶ月間体験入居してもらい、ホームに馴染めるか様子を見たらうでサービスの利用につなげている。もし、ホームに合わない判断したら、家族と相談の上他の入居先を紹介している。		
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	不機嫌な時はなぜ不機嫌なのか原因を探り自然なコミュニケーションを心がけ一緒に過ごし本人の気持ちを共感、理解し共に支えあう関係作りに留意している。		
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	日々の関わりの中で個々の希望、意向を聞きだすように努め、本人が納得できるように話し合いをして工夫を凝らすなど、理念にそって利用者の尊厳を大切に介護を行っている。	○	利用者の希望を聞き、一度に対応できないが、一人ひとりの希望や意向を把握し、実施できるよう更なるケアの向上を目指されることを期待する。
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	月1回利用者の様子を手紙で伝えたり、状態に変化が起きたときなど、電話等で連絡を取り、家族から意見を聞いている。職員は申し送り、ミーティング時に意見交換をし、介護計画を作成している、	○	担当職員と家族との話し合い、意見を聞く機会をさらに増やすように工夫されたい。
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	状態に変化のあった時は、その都度電話をかけた現状に即した見直しを行っている。月一回、手紙で日頃の様子を報告したり、面会時に本人の様子を伝え家族と話し合い、月一回評価を行い、新たな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. 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	外出や入院時早期退院に向けての支援、受診等、必要に応じてホームで行なえることはできる限り支援をしている。		
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					
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	ホームの協力医や認知症の専門医受診の他、本人、家族が希望すれば、利用前のかかりつけ医での受診ができるよう支援している。		
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	看護師がいいため、ターミナルケアは行えないが、家族が希望すれば、夜間の頻回の巡視、バイタルチェックを行い、ぎりぎりまでホームで見守り対応し、医療的な処理が必要になれば家族と相談の上、病院に移ってもらう。	○	ターミナルケアについては職員の協力も必要であり、終末期のケアについての話し合いを重ねていって欲しい。
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	部屋に入る時には必ず声かけして、許可を得てから入っている。また、守秘義務について事務所内意に大きく掲示している。職員にも利用者に関するプライバシーについて口外しないように徹底している。		
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	起床時間、食事や入浴の時間は、職員数の関係もあり許容範囲内ではあるが、本人の希望に応じて柔軟に対応できるように支援している。	○	一人ひとりの希望にできるだけ添えるように支援をしているが、職員数の関係もあり時間的余裕がなく希望を聞けない時もあり、今後工夫が望まれる。

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)
(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	職員と利用者と同じテーブルを囲み同じものを食べ、会話をしながら毎日楽しく食事をしている。利用者の希望を聞き献立を立てたり、毎月1の付く日に利用者と一緒に下ごしらえ、盛り付け、配膳、後片づけを行っている。		
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	毎日の入浴も可能であり、利用者一人ひとりの希望にあわせて、時間帯や湯加減調節を行っている。また、拒否する人には無理強いせず言葉掛けや対応の工夫を行っている。	○	職員の時間のシフトを考え、夕方でも入浴できるよう話し合っていく思いがあり、ぜひ実行に向けて取り組んで欲しい。
(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	食事の下膳、食器洗い、茶碗ふき、洗濯物の取り入れ、洗濯物たたみ、掃除機をかけたり、玄関の掃除、手すりを拭くなど利用者に参加を促し、中には見ているだけの利用者もいるが、各々が好むテーマに参加している。	○	何もしたくないという利用者もおり、更に声掛け等を工夫して参加を促す努力を継続されたい。
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	一人ひとりの希望により散歩や買い物に出かけたり、車で公園に外出するなど、短時間でも戸外に出る機会を作り、気分転換やストレス発散となるよう支援している。		
(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	ホールを出て行く時は、何処へ行くのか聞いたり、さりげなく見守り常に居場所を確認している。徘徊があれば、地域の人々から電話で連絡をもらったり、「見かけたよ」と声かけの協力があり、日中は鍵をかけないケアに取り組んでいる。	○	利用者の居場所の確認、安全確認は今後もきめ細かにを行い、鍵をかけないケアを継続して欲しい。
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	運営推進会議で地域の人々のアドバイスにより「協力依頼書」を作成するなど、地域の人々の協力を得て、災害対策に取り組んでいる。	○	区長が変わる事もあり、毎年「協力依頼書」を更新していく努力を継続して欲しい。

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)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	毎食事の摂取量、水分摂取量をシートに記入し、献立に関しては、月一回医師に目を通してもらい、アドバイスを受けている。	○	水分摂取を拒む利用者には、水分を取れるよう体調、運動量、介助の方法等でさらなる工夫を望みたい。
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	壁や下地に消臭剤を貼り、換気扇も多く、不快なおいは感じられない。生活感を感じさせるおかずを炊く匂いは食欲をそそり、不快な音もない。季節の花が飾られ居間にはソファーや畳コーナー、廊下には角材のベンチあり、利用者が心地良く過ごせる空間となっている。		
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	大切にしている位牌や家族から届けられたぬいぐるみなどが飾られている居室もある。ホーム側より家族に使い慣れた物を持って来ていただくように依頼するが、家族は古いものより新しい物を好み持ち込まれている。	○	利用者がその人らしく過ごせるよう、使い慣れた物や馴染みの物を活かし、持ち込む意義の大切さを、繰り返し家族に説明し、理解、協力を得るように望まれる。