

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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	2170103184
法人名	有限会社ハート介護センター
事業所名	ふれ逢い
訪問調査日	平成 19年6月25日
評価確定日	平成 19年8月17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) 2170103184
法人名	有限会社ハート介護センター
事業所名	グループホーム ふれあい
所在地	岐阜県岐阜市茜部大野1丁目45-2 (電話) 058-275-8380

評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成19年6月25日	評価確定日	平成19年8月17日

【情報提供票より】(19年 5月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 6 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	6

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	22,500 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷 金	有(円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	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	1100	円

(4) 利用者の概要(6月25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	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 79 歳	最低 58 歳	最高	95 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小笠原内科
---------	-------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>静かな住宅地の中にあり、昔ながらの民家を利用したグループホームである。新しい管理者の再生をめざす意欲の下で、利用者が穏やかに、仲良く生活している。近くに利用者が世話をする家庭菜園もあり、利用者がゆったりできる環境にある。また、近くに消防署もあり、グループホームと同じ敷地内に住む大家さんが職員として勤務しているため、地域との連携がとれ、非常時の対応に安心感がある。</p>

【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>前回の外部評価を受けた時の管理者、職員が退職している為、改善点や取り組みが明確ではないが、刃物や薬の管理などの一部は改善している。</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>新管理者になり、謙虚に一つひとつの課題を確認し、改善に向けて職員とともに取り組む姿勢が見られる。</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>市との連携を大切にしていける姿勢があり、5月の運営推進会議では、グループホームのサービス内容や昨年受けた外部評価について報告している。今後は改善点や課題を明確にし、改善に向けて取り組む方針である。</p>
	<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>毎月発行している「ふれ逢いたより」に一人ひとりの利用者の様子が記載できる箇所をつくり、暮らしぶりなどを写真を添付して家族に伝えている。来訪する家族には話しかけをしたり、逢えない家族には、電話連絡している。また、苦情箱を設置し、意見、苦情、不安への対応している。</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>自治会に加入し、管理者が自治会の総会に参加している。また、大家さんが職員の為、地域と連携が取りやすく、利用者、職員一体になって積極的に取り組んでいる。地域活動のクリーン活動に、利用者、職員が一緒に参加している。</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					
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	家族との繋がりを尊重し、家庭的な環境で、心と心の通い合いを重視した独自の理念が掲げられているが、地域密着型サービスの役割を果たした理念の内容になっていない。	○	地域との関係性、地域住民との交流を取り入れた理念を作り上げていく事を期待する。
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	管理者が交代して日が浅く、理念に沿った実践や取り組みがされていない。	○	職員、管理者の交代でまだ、理念が周知されていない。地域密着の理念に基づく、独自の理念を職員が一緒に作り、ミーティング時などで話し合い、理念を職員全員が共有し、サービス提供面などに、理念の実践に向けて取り組みが反映される事を希望する。
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	管理者が自治会の総会にも参加し、また、大家さんが、職員でもあり昔からの馴染みの関係にあり、利用者、職員が自治会活動への参加を積極的に取り組んでいる。地域活動として、利用者、職員と一緒に、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	管理者、職員の退職により、昨年の外部評価を受けた具体的な改善点が分からない所があるが、現職員との話し合いの中などで、例えば、薬の保管場所や注意が必要な物への管理など、一つずつ確認し、改善に向けて取り組んでいる。	○	外部評価で見出された課題を、改善計画などを作成し、職員で話し合い、今後のサービスの質の向上に取り組んで頂きたい。
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	市役所、地域包括センター、民生委員、管理者、利用者の参加の元で、5月末に運営推進会議を開催し、地域の理解と支援を得る様努力している。また、運営推進会議の重要性を理解され、今後も積極的に参加してもらえる様働きかける姿勢がみられる。	○	運営推進会議に、積極的に利用者の家族の参加を促し、話しあった意見や質問などの検討事項などを議事録に記載し、職員一同が地域に密着したサービス向上に向けて、運営推進会議を活かして頂きたい。

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)
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	市町村との繋がりを大切にしていく姿勢で取り組んでいる。		
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	毎月発行している、「ふれ逢いたより」に一人ひとりの利用者の様子が記載できる箇所を作り、暮らしぶりなどを写真を添付して家族の方に伝えている。また来訪時に報告をする様にしている。なかなか家族の方とお会いできない時には、電話などで報告をしている。	○	利用者一人ひとりの健康状態、生活の様子、職員の移動などをていねいに家族の方に伝え、話し合う事によって、より一層の信頼関係が築かれると思う。金銭管理は預かり金を明確にし、併せて報告することを期待したい。
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	苦情箱を設置して、いつでも意見や苦情を聞ける体制作りをしている。また来訪時に家族の方に話しかけをしながら、意見等を積極的に聞く努力がなされている。	○	家族からの意見は来訪時に止まらず、家族会などの機会や、公的機関の苦情窓口のあることを明記し、言いやすい説明を希望する。
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	4月から5月にかけて、管理者、職員の急な退職があり、利用者の混乱をさけ、信頼関係作りを最初にしたため、家族の方に十分な説明がなれていおらず、苦情としての報告がある。	○	馴染みの職員が対応する事で、利用者、家族の方が安心した生活が送れると思われる。また移動や離職によるダメージを防ぐ配慮を希望する。
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	現職員は、スタッフになってからは研修会等を受ける機会がないが、以前の職種を生かして、職員同士での話し合いがなされているが、外部研修会等への取り組みがなされていない。	○	年間研修会の計画を位置づけて、現職員のポジションに応じた研修会への参加を期待し、研修報告を、会議等で発表し、全職員の周知と共に、今後の職員の質の確保、向上に向けた取り組みを期待したい。
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	運営者は、同系列の事業所へ頻繁に訪れ連携がなされているが、他法人の同業者や同業者ネットワークへの参加、連携がなされていない。	○	運営者をはじめとして、管理者、職員の方が同業者との連携を図る事で、他のグループホームの見学や相互研修会での事例検討等を通じて、職員の育成に役立ち、サービスの質の向上に繋がる事を期待する。

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	入居前の利用者のアセスメントを行い、家族と一緒に見学、雰囲気をてもらいながら、利用開始につなげている。	○	利用者がいきなり入所するのではなく、徐々にグループホームの雰囲気に慣れ、利用者同士が馴染みの関係を作り、家族と相談しながらサービスを開始される様、工夫されることを期待したい。
tun					
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	生活歴から、生活の技、調理の仕方など色々と聞き出しながらかお互い協働しながら生活できるように関係作りを築いている。また、出来る能力を引き出し、お茶や書道などの得意分野で力を発揮できる場所作りに努めたケアがなされている。		
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	入居時の暮らし方の希望、意向などの記載された書類が整備されておらず、現段階での意向、希望を徐々に聞きだしながらか、アプローチして行くように努めている。	○	利用者、家族の方との信頼関係を作りながらか、個々の希望、意向を十分に職員が把握したケアが出来る様に希望する。。
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	来訪時、家族の方から意見を聞きだしながらか、計画書を作成し、職員とのカンファレンス、定期的なモニタリングを行いながらか、介護計画作成に活かしていると伝えられたが、計画書等の種類が確認できなかった。	○	早急に計画書の整備をして、全職員で、書類でも計画内容が確認ができ、個別のサービスを実施できる体制の確立を希望する。
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	体調に変化が生じた時また、入退院の時は計画書の見直しがなされている。 状態に変化がない方でも、定期的に見直しがなされ、来訪時に家族の方から同意を得て署名、捺印がなされている。会えない家族の方には、郵送している。しかし、書類の管理不備で最近の介護計画書が確認できなかった。	○	早急に、最近の介護計画書の整備をお願いした。

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	事業所の多機能性を活かした支援について理解が充分でない。	○	介護保険サービスや自主サービスの多機能性を活かしたサービスについて全職員で検討し、提供できるよう、今後期待する。
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	入居前のかかり医の受診していないが、ホームの協力医である主治医から2週間に1回の往診を受け、また、週1回病院受診への同行を行っている。異常が無い場合でも家族に伝達をしている。	○	入居前の病院受診が希望かを、家族、利用者から聞き、可能な限り、馴染みな病院受診が受けれる事を期待する。
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	ターミナルケアとして、家族に10日間程、ホームに泊まっていただき、家族と一緒にケアに当たった経験がある。	○	経験のある職員の退職で、今のメンバーは周知していない。今後、勉強会などで、重度化や終末期に向けた方針の共有が望まれる。
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	入社時に個人情報の取り扱いの説明はしているが、プライバシーの確保についての、具体的な研修・学習がなされていない	○	プライバシーの確保に関するマニュアルを作成し、勉強会や、ミーティングに話し合い、日常的に確認の場を職員間で共有する事を希望する。
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	利用者の希望に合わせて、自由に過ごせる様、朝の起床時間、居室にいる時間など、一人ひとりのペースを考えて、日々の生活を送っている。		

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	女性の利用者は全員で、楽しみながら一緒に食時の準備、片付けを行っている。 男性の利用者は、ゴミだしの協力をを行い、一人ひとりのもつ能力を引き出すような支援をしている。		
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	午後から曜日、入る順番を決めて入浴の支援をしている。一人ひとりの希望がいかされていないが、要望があれば、対応して行く体制作りはしている。	○	入浴の時間帯、回数、夜間利用など、利用者の希望を活かされた、さらなる支援を期待したい。
(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	掃除、洗濯、調理など、利用者一人ひとりに、具体的な工夫がされ、今日の役割分担が表で表し、一人ひとりの能力が活かされた工夫がされている。		
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	時間を決めて散歩を兼ねて、近くの畑を見に行く事を実施しているが、利用者一人ひとりの対応としての楽しみ、生活歴にいかされた支援が把握されていない。	○	利用者一人ひとり、その日の希望を聞きながら、買い物が出来る方は一緒に買い物をしたり、近くの喫茶店の出かける等の閉じこめない支援に期待したい。
(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	一時、帰宅願望の利用者が何回か出かけた事があったが、状態を把握する事で、鍵をかけずに支援が出来る日が徐々に増えている。	○	鍵をかけない暮らしの大切さについて、職員間で共有し、鍵をかけずに安全に過ごせる様、工夫されることを期待したい。
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	年に1回非難訓練が実施されているが、マニュアル、具体的な非難誘導策がなされていない。	○	災害を想定したマニュアル、誘導策を作成し、地域住民の協力、連携を図る事を望む。運営推進会議などに提案し協力を得ることも望まれる。

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	利用者の摂取量はチェック表で把握しているが、定期的な栄養の専門的な観点からの栄養バランス、利用者に向けた食事摂取などのチェックがなされていない。	○	定期的な管理栄養士の専門的アドバイスをもらいながら、さらに、一人ひとりの情報を共有し、状態に応じた支援を期待する。
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	古民家なので、構造上使い勝手が良くない部分があるが、利用者の状態に応じて一人ひとりの能力を引き出される様、細かい工夫や改修を行い、利用者にとって居心地よく過ごせる工夫をしている。	○	今後、車椅子の対応や利用者の状況の重度化に対応できる居住空間作りに、配慮を期待したい。
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	利用者の好みや馴染みの物などがそれぞれの居室に応じて用意されて、利用者の居心地のよさに配慮されている。		