

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	2172100774
法人名	社会福祉法人 墨友会
事業所名	サンヴェール大垣
訪問調査日	平成 19年7月18日
評価確定日	平成 19年8月29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 19年 8月10E

【評価実施概要】

事業所番号	2172100774
法人名	社会福祉法人 墨友会
事業所名	グループホーム サンヴェール大垣
所在地	岐阜県大垣市東町4丁目43-2 (電話) 0584-77-2216

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 7月 18日	評価確定日	平成19年8月29日

【情報提供票より】19年5月22日事業所記)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 10月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	4 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 6.3

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	5 階建ての	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	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	有/無	
食材料費	朝食	390 円	昼食	600 円
	夕食	390 円	おやつ	円
	または1日当たり		1,380 円	

(4)利用者の概要(5月22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	3 名			
要介護3	2 名	要介護4	1 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	86.8 歳	最低	78 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	大垣市民病院、朝日大学病院、岩田歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人建物は静かな住宅街に位置し、ホームはその二階にある。隣接する小学校の登下校時には子供達の元気な姿を見ることができ、利用者の楽しみとなっている。建物一階の玄関脇には誰もが自由に利用できる喫茶室があり、当初より事業所の願いであった利用者、家族、地域の人、職員の交流の場となっている。また「特別養護老人ホーム」「ショートステイ」「デイサービス」を併設しており、その連携体制を利点とし支援に活かしている。このホームでは、“利用者のありのままを受け入れ、当たり前生活を旨としたケア”を理念とし、全職員が日常のケアに置き換え支援にあたっている。日々の暮らしでは、利用者の状態を詳細に記録し介護計画に活かしており、個別での対応も取り入れ一人ひとりに合ったサービスを行っている。利用者が職員を我が子のように思う発言が聞かれたり、家族による利用者の米寿の祝いの会に職員が招待されるなど、利用者職員が家族のように暮らすホームである。

【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)
	「運営理念の共有、明示、啓発」「時の見当識」「継続的な研修の受講」について、会議等で検討され改善している。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者、職員は自己評価のねらいや活用方法を理解しているが、少数の職員の意見に留まり、全職員での取り組みには至っていない。
重点項目③	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)
	会議には、利用者、家族、自治会長、民生委員、地域包括センター、法人、職員が参加し、ホームの状況報告や行事予定、地域に向けて災害時の協力要請などが議題にあがっている。利用者、家族による報告や、参加者からの意見も活発に出され、双方向的な話し合いがもたれている。
重点項目④	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)
	家族の訪問が頻繁にあることにより職員とのコミュニケーションが図られ、意見を言ってもらえる関係ができています。年2回開催される家族会は、利用者、家族、職員の交流の場ともなっており、そこで聞かれる家族の言葉を大切に受け止め、業務に反映している。
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)
	近隣の小学校や幼稚園との交流、顔なじみとなった商店や散歩の時に挨拶を交わす近所の住民との触れ合いを大切にしている。法人として「こども110番」の役を担い、地域の一員として何かしらの役割をと考えている。また自治会にも加入しており、災害時の協力も要請してある。

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	法人のスローガンである「ご利用者・ご家族の笑顔・職員の笑顔、地域との連携、堅実な経営」を基にホーム独自の理念を作り上げており、利用者のありのままを受け入れ、当たり前の生活が出来、笑顔があふれる家庭的なホームを目指している。		
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	毎日の申し送り時や会議において、さらには管理者が職員と個別に接する機会など、折りに触れ話し合い、理念の共有を図っている。また全職員は理念が書かれたカードを常に携帯しており、現場での立ち返りを意識付けしている。		
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	自治会に加入している。地域の小学校の運動会やホテル祭り、幼稚園の七夕まつりなどに招待されたり、逆に施設の夏祭りには地域の住民に参加を呼びかけるなど、交流を深めている。また、「こども110番」の役を担っている。		
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	管理者、職員は自己評価および外部評価のねらいや活用方法を理解しており、前回評価の改善課題については会議等で検討し、改善に向けた実践を行っている。しかし、今回の自己評価については、全職員で取り組むまでには至っていない。	○	自己評価を全職員で取り組むことにより、職員の意識合わせおよび日々のケアの振り返りを行うことが出来る。次回は全職員での取り組みに期待したい。
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	2ヶ月に一度、自治会長、民生委員、地域包括支援センター、利用者、家族、施設長、管理者、職員が参加し開催している。ホーム側からホームの現状や行事予定を報告し、地域に向けて災害時の協力を要請している。また利用者家族による報告や参加者からの意見も活発に出され、双方向的な話し合いが持たれている。	○	前回の会議において、評価の意義や内容についてはすでに伝えている。今後、この結果を報告し、改善に向けた具体的な取り組みを示すとともに、参加者による話し合いを行う予定にしている。

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	社会福祉協議会の研修会への参加、月2回市の介護相談員の来訪はあるが、ホーム側から市町村担当者のもとに出向くには至っていない。	○	日頃からホームの状況を伝えたり、相談に出向くなど、市町村担当者と馴染みの関係を築き、サービス課題の協働にむけた取り組みを検討されたい。
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あわせた報告をしている	家族の訪問が頻繁にあり、その都度利用者の様子を報告している。家族の訪問が困難な利用者については、職員が付き添い自宅に帰る支援を行ったり、職員だけで訪問し報告している。	○	金銭の出納についてはトラブルに発展する場合も考えられるので、家族による確認後、捺印あるいはサインをもらうシステムを検討し、責任が明確になる対応が望まれる。
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	日頃より家族の訪問が多く、意見を言ってもらえる関係作り、雰囲気作りに努めている。また年2回開催される家族会にはほとんどの家族の参加があり、そこで出された意見をホームの運営に反映している。苦情窓口として法人、行政、第三者を明確にし、玄関および重要事項説明書に明示し入所時に説明している。		
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	職員間のコミュニケーションを密にすることで離職を抑えている。やむを得ず職員が替わる場合は法人内での異動とし、共通の方針を持ち、利用者の情報を十分に知ること、利用者のダメージを最小限に留める配慮をしている。また異動時には利用者、家族に十分説明をし、理解を得る努力をしている。		
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	法人内では新人研修は勿論のこと、法人各種委員会が行う研修にも参加する体制が整っている。外部研修には職員の希望も含め、段階に応じ受講できるよう計画がたてられている。また受講後は全体会議で報告発表し、報告書は回覧している。		
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	グループホーム協議会に加入しており、会議にも参加している。地域の同業者との交流もあり、相互のケアの向上につなげている。		

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)
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	管理者と法人の相談員が利用希望者を訪問し、本人および家族との面談を行っている。その後、本人、家族によるホームの見学や居室作りを通し、他の利用者やホームに徐々に馴染めるよう、段階的な支援を行っている。		
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	職員は利用者と一緒に過ごす時間を大切に考えており、介護という一方的な関わりではなく互いに支え合う関係作りを目指している。日常の暮らしの中で、利用者から正しい言葉遣いを教わったり、裁縫や現在取り組んでいる貼り絵などでも、学ばせてもらう場面は多い。		
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	アセスメントを通して、利用者および家族の意向を把握している。また利用者本人の思いをより汲み取れるよう、利用者職員が1対1になる機会を設け、個別の外出をサービスに組み込んでいる。		
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	アセスメントや話し合いを通して、本人、家族の希望を基にサービスの課題を設定し、それに沿った介護計画を作成している。		
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	介護計画の見直しは基本的に三ヶ月毎に行っており、毎月のユニット会議において全職員で気づきや意見を出し合い、新たな介護計画に反映させている。また状況の変化があれば、その都度、利用者、家族とも話し合い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	介護保険外サービスとして、墓参りや写真館での撮影の同行、施設内理美容室の利用、イチゴ狩り、温泉、カラオケなどの個別の外出等、利用者や家族の要望に対応している。	○	将来的には、ショートステイ事業の申請を行う予定である。
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	ホーム協力医の他かかりつけ医への受診希望があれば、支援を行っている。現在は家族の付き添いで受診しており、その際には法人の看護師が家族から結果報告を受け、ホーム職員にも伝えている。		
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	職員には「最期までホームで」の思いはあるが、ホームでのケアには限界があり、法人の判定会議の結果を受け利用者、家族と十分に話し合い、併設施設での支援に切り替えている。しかし、転居先が同じ施設内にあるため、利用者がホームに遊びに来たり、家族会には引き続き参加されるなど、関係が続くことが多い。		
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	利用者一人ひとりの尊厳や誇りを大切に、優しい対応や目線に合わせた言葉掛けを心がけている。介護記録も丁寧な言葉で記録しており、職員の利用者を敬う思いを感じることができる。個人情報についても、書類などの取り扱いに十分注意を払っている。		
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	おおよその一日の流れはあるものの、その日の利用者の状態や希望に合わせた支援をしている。急な外出希望にも、できる限り対応している。		

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	食事は併施設内で調理され、配食されて来る。毎食後のテーブル拭き、朝食後の食器洗い、食器拭きは利用者と職員で行っている。また春には利用者と職員が近くの堤防でつくしを採り、それを一緒に調理したり、利用者が手入れしている畑でナスやきゅうりが採れ食卓に並ぶこともあり、利用者の楽しみの一つになっている。	○	現在、おやつのみであるが利用者と職員で買いに出かけたり、手作りするなどの取り組みを行っている。
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	基本的には週三回昼間の入浴であるが、希望があればそれ以外の曜日でも対応しており、夜間の入浴についても希望があれば職員体制に無理の無い範囲で可能である。入浴時には、利用者一人ひとりに合った音楽を流したり、肌に合った入浴剤を使用する等、入浴を楽しむ工夫がある。外出が少なくなる冬期には、足浴や足のマッサージも行っている。		
(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	○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	縫製業を営んできた利用者には裁縫を、教師だった利用者には市の広報を用意するなど、生活歴から一人ひとりに合った役割や楽しみごとを支援している。		
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	近くの神社への散歩やスーパーや薬局での買い物、畑の手入れなど、利用者の楽しみごとになっている。また個別の買い物や、職員と一対一での遠出なども支援している。		
(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	昼間は鍵をかけないことを基本とし、全職員はその意義を十分理解している。その上で、利用者が不穏な状態の時には一時的に鍵をかけることがある。		
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	法人全体で、消防署の指導による訓練を年2回行っており、ホーム独自でも場面を想定した訓練を行っている。運営推進会議を通し、自治会に災害時の協力を要請してある。また災害に備え、水、食料、医薬品、衛生用品等の備蓄もある。		

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)
(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	利用者一人ひとりについて、毎日の食事摂取量、水分摂取量を記録し、利用者の状態変化の把握に努めている。また定期的に法人看護師および栄養士のチェックを受け、専門的な視点からアドバイスをもらっている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 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	季節の花や手作りの品等が随所に飾っており、季節感や生活感を感じることができる。居間の壁には仏画の掛け軸が掛けてあり、利用者がそれぞれの思いで毎朝のお仏飯やお供えをしたり、お経をあげてお参りをするなど、心のよりどころとなっている。	<input type="radio"/>	トイレの間仕切りがカーテンとなっている。大型施設内に位置するホームであり、ハード面の不具合は致し方ない場合もあるが、今一度利用者の心情に立ち返り、何かしら工夫できることがないか、職員で検討されたい。
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	居室には鏡台、タンス、テレビ、テーブル、冷蔵庫(介護度の進行状況により、中身をチェックしている)、扇風機、時計等、利用者一人ひとりの馴染みの品が持ち込まれ、利用者、家族で配置している。また各居室の入り口には、利用者が選んだ布で手作りされたのれんが掛けてあり、場所間違いを防ぐとともに安心して過ごせる配慮をしている。	<input type="radio"/>	現状に留まらず、利用者の状態変化に合わせながらの工夫をしていきたいとの思いがあり、今後の取り組みに期待したい。