

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
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
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
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	2170102913
法人名	有限会社マイハウス
事業所名	グループホーム マイハウスながもり
訪問調査日	平成 19 年 9 月 4 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 12 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 2007年9月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2170102913		
法人名	有限会社マイハウス		
事業所名	グループホーム マイハウスながもり		
所在地 (電話番号)	岐阜市切通6丁目15 - 13 (電話) 058-248-3482		
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	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号		
訪問調査日	平成19年9月4日	評価確定日	平成19年10月12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 16 年 2 月 20 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	8 人	常勤 6 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	6.56 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	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)	23,000 円	その他の経費(月額)	20,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,350 円	

(4) 利用者の概要(8月13日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	1 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 77.3 歳	最低	68 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小牧内科クリニック、山田病院、まつの歯科、杉山接骨院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市の中心部から離れた閑静な住宅地に立地し、周りには小学校や公園、神社、仏閣等が点在し、緑に恵まれた環境である。ホームは民家を改造したものであり、使い勝手にやや不便さはあるものの、ホーム南面に広がる日本庭園は広く、見る者の心を癒やしてくれる。法人代表は、県グループホーム協議会の役員を務め、幅広い人脈から、同業者や地域への浸透力も高い。代表、管理者、職員間相互の信頼関係も構築されており、チームワークは良好である。利用者や家族からも安心感、信頼感を得ており、状態が改善されて退居となった元利用者が、時折訪問したり、旅行に付き添ったりするほどである。ケアの質は高く、認知症の区分判定で改善が認められ、在宅へ戻ったケースも多い。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回評価では要改善の指摘はなかったが、自主的な改善活動が行われ、介護計画表や記録類については、新たな取組が見られた。
重点項目	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(ホーム長)の作成した自己評価の案を、職員全員で検討して最終案としてまとめている。この自己評価プロセスの進行の過程で、職員に改善への気付きが生まれ、自らの課題の確認にもなっている。
重点項目	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)
	前年度の運営推進会議は、他のホームとの共催であったが、今年度から単独開催となっている。行政や地域の代表の出席もあり、構成メンバーにも不足はない。これまでは、ホームの考え方や暮らしぶりの説明、ホームイベントの報告等が主であったが、次回会議からは、外部評価の結果に関する検討や、改善事項に対する進捗のモニタリングも行われる予定である。
重点項目	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)
	苦情意見箱が設置されているが、家族の意見や要望は直接ホーム側(代表、ホーム長、職員)に伝えられることが多い。利用者毎に担当職員が決められており、家族への対応をも含めて担当職員の役割となっている。いつでも家族の相談を受けられるよう、代表、ホーム長、担当職員の個人の電話番号が知らされている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の住民が頻繁にホームを訪れるほどの交流はないが、利用者と職員が地域イベントに積極的に参加したり、散歩の途中でゲートボールの応援をしたりと、地域の一員としてのポジションを確保している。地元中学生の体験学習の受け入れに加え、新たに保育園との交流も計画されている。

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	グループホームが地域密着型サービスとして位置付けられたことにより、従前の理念に加えて「みんなで地域と一緒に生きていこう」の文言が加えられている。		新たな理念をホームの内外に示すため、ホーム内の掲示はもとより、「マイハウス便り」等にも掲載され、理念や方針の普及、伝播を考慮いただきたい。
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	法人代表とホーム長(管理者)、職員、3者間のコミュニケーションは良好であり、運営理念に示された法人代表の思いは職員に十分伝わっている。日々のケアや取り組みの一つひとつにも、理念に根ざしていこうとの意識がうかがえる。		
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	自治会に加入しており、回覧版の情報により地域のイベントに積極的に参加している。ホームの近くには公園や小学校があり、天気の良い日には散歩が日課となっているが、その折に行き交う地域住民とも、地域の一員としての挨拶が交わされている。		地域の保育園との交流を計画中のことであり、実現すればホーム、保育園両者にとってのメリットは計り知れない。早期実現を期待したい。
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	ホーム長(管理者)が作成した自己評価(案)を職員に公開し、意見を求めて自己評価表を完成させている。この自己評価プロセスの中で、職員にも新たな気付きが生まれ、有効な改善への第1歩となっている。		
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	昨年度の運営推進会議は、他ホームをも抱合した変則開催であったが、今年度からは正規の形で開催されている。構成メンバーは、利用者、家族の他に、行政側から市の担当職員と包括センター職員、地域の代表として自治会長と民生委員が選ばれている。		メンバーが固定化することで、会議が形骸化することもある。地域のボランティアグループや有識者を加えることも一考であろう。次回の会議では、外部評価の内容について多方面から意見の収集をし、取り組むべき課題についての活発な討議を期待したい。

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)
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	グループホームが地域密着型サービスの一つと規定され、市は直接担当者を増員する処置をとった。この措置により、ホームと行政の距離はなくなり、有効なコミュニケーションが図られている。		市の担当者は、グループホームの協議会と評価機関との意見交換会にもオブザーバー参加され、情報の収集に努められている。市の対応は、ホーム側から見ても頼りがいのある支援体制である。増員措置を含め、他行政機関に範たるものとして拍手を送りたい。
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	家族の訪問時に、様々な情報伝達が行われている。イベント等の非日常的生活部分は、カラー刷りの「マイハウス便り」で詳細に家族に伝えられている。		
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	苦情意見箱が設置してあるが、家族の意見や要望は直接、ホーム側(代表、管理者、職員)に届くことが多い。そのため、職員の個人の電話番号が家族に知らされている。家族アンケートには、苦情・クレームの類はなかった。		
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	職員の異動が、利用者にながらダメージを与えることが理解されており、法人都合による職場の配置転換は極力見合わせられている。退職者や人事の異動については、早めに家族に説明されている。		
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	代表が協議会の役員(研修部長)を務めるだけに、ホーム内の研修体制は整備されており、法人全体の勉強会が実施されている。ケアの実務はOJT研修に頼ることが多く、外部研修への参加頻度は少ない。		資格取得に意欲をもっている職員や、今後も長く福祉(介護)に携わって行こうと考えている方も多いはずである。そのモチベーション維持のためにも、外部研修への参加を検討いただきたい。
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	代表は、県グループホーム協議会の役員であることから、同業者との交流の機会も多く情報に不足はない。ホーム(法人)主催のバス旅行には他のホームの方も参加されており、ホームぐるみの交流もみられる。		

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)
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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	新規の利用者が、早くホームに馴染めるように、利用前に、極力利用希望者本人も家族とともにホームを訪問してもらうようにしている。		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	裁縫が得意な女性利用者には、ホームで必要な物の繕いをしてもらい、かつて華道の先生であった利用者とは、一緒に花を活けたりしている。元教師の利用者は、時折指導調の口調になるが、職員はそれを否定せずに、生徒になった雰囲気をもって対応している。		
1. 一人ひとりの把握					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	認知症のレベルの差もあるが、会話、表情、行動から思いや意向の把握が可能な利用者もいる。半面、意思疎通の困難な人の中には、家族、関係者から情報を得て、利用者本人の意向を推考して対応している。		
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	利用者一人ひとりに担当職員が決められており、詳細なアセスメントが可能となっている。職員全員のミーティング時にカンファレンスを実施して介護計画が作成される。介護計画に家族の意見や要望を取り入れるため、毎回、家族に対して意見提出のお願い状が出されている。		目標設定のコンセプトを考慮いただき、目標そのものを具体的なものとされれば、目標達成度の判定も容易となり、介護計画と現場のケアはさらにつながりが増すものと思われる。介護支援専門員の会議(モニタリング、カンファレンス)参加は、必須とされることが望ましい。(次項16も同様)
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	定期的な介護計画の見直しは、原則として3ヶ月毎に行われることになっているが、利用者の状態の変化に対しては、その都度適切な介護計画に変更されている。		

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)
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	本人や家族の希望があれば、可能な範囲で同行・付き添いのサービスをしている。お墓参りや通院時の付き添いは常習化している。		
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	利用者のほとんどがホームの提携医をかかりつけ医としており、月2回の定期往診を受けている。馴染みのかかりつけ医を希望される利用者もあり、この場合にも対応は可能となっている。		
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	代表は、加齢や認知症レベルの低下に伴い、利用者の重度化については避けて通れない課題と認識している。しかし、現時点でのホームの状況や職員の介護力量、医療知識等を勘案し、安易にターミナルケアの実施に踏み切ることは危惧を感じている。		時代の要請は「看取りの実施」であろうが、現時点でのホームの方針(看取りはしない)が最良策と思われる。今後、条件が整って実施される場合のことを考えれば、手続きのルール化(マニュアル)も準備が必要となる。
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	利用者にはプライドの高い方も多く、「レクは幼稚的」との思いから、レクを好む利用者はいない。その利用者のプライド、自尊心を傷つけることのないよう、レクは最小限の取り組みとなっている。ぬり絵や単純な手芸も利用者には「幼稚的」と認識されており、敬遠されている。		
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	食事の時間は大体決まっているものの、その他の家事、日課等はその時の雰囲気や決まることが多い。年々、意思を表出できる利用者の数が少なくなっており、職員が利用者の心の中を押し量りながら対応している。		

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)
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	利用者に少しでも美味しい物を食べてもらおうと、法人内6ユニットが共同で、直接市場から食材を調達している。新鮮な食材で作られた食事は、職員も一緒に食べている。美味しい物を求めて、京都の南禅寺や東寺までバスで出かけたこともある。		
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	ほとんどの利用者は1週間に3日の入浴を行っている。しかし、本人が希望すれば毎日の入浴も可能であり、就寝前入浴の実施も検討されている。		
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	利用者の生活歴や趣味を、ホームの日常的生活の中で活かすための支援が行われている。裁縫が得意な利用者は繕い物を担っている。食器洗いやふきあげは女性利用者たちにとってはお手の物である。亡くなられたが、絵画が趣味であった利用者の遺作が玄関に飾られていた。		加齢や認知症レベルの低下により、動くことや働くことを拒む利用者が増えてくることが予測される。その歯止めとなるのが「役割」や「習慣」、「責任感」であろう。今後も、個人の力量に合わせた「役割」を与える支援を続けていただきたい。
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	ホームのすぐ近くに公園があり、格好の散歩コースとなっている。ホームの庭が広いこともあり、天気の良い日には屋外喫茶店となる。当日も全員が室外に出て、無料喫茶を楽しんでいた。月1回のバス旅行での外食も利用者の楽しみの一つとなっている。		
(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	民家改造のホームのため、玄関が職員の死角になることから通常は施錠されている。居室に関しては、利用者や家族の希望で鍵を設置した部屋もある。		無断で外出する可能性のある利用者の行動パターンや生活の癖を把握し、見守りによって玄関に鍵をかけずに自由な行動を支援する取り組みを期待したい。
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	夜間を想定した避難訓練の実施はまだないが、自主的な防災訓練(避難訓練)が実施されている。自治会には、災害時の救援を依頼している。		夜間の災害発生時には、近隣住民の協力が不可欠となる。休日を利用するなどして、地域住民参加の「夜間想定避難訓練」の実施を望みたい。

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)
(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	職員は、高齢者の健康維持に、適切な栄養価の補給と水分の摂取が重要であることを理解している。利用者個々の食事摂取量だけでなく、水分の摂取量をも記録するためのチェック表を作成中である。		
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	特別広いというわけではないが、ダイニングルームとリビングルームが別々に設けられており、利用者の居場所の確保には十分である。庭に一步踏み出せば、見事な広い日本庭園が利用者の心を癒やしてくれる。		
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	民家改造のため、居室の広さはまちまちであるが、どの居室にも使い慣れた家具や調度が置かれている。利用者との会話によく出てくる道具や小物については、家族に依頼して届けてもらっている。		