

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	2373001300
法人名	医療法人明心会
事業所名	グループホームゆきあい
訪問調査日	平成 19 年 12 月 6 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 5 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せん。
 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	2373001300
法人名	医療法人 明心会
事業所名	グループホームゆきあい
所在地	豊田市平芝町2丁目2番5号 (電話)0565-37-8500

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一丁目24番地N203号		
訪問調査日	平成19年12月6日	評価確定日	平成20年1月5日

【情報提供票より】平成 19年 11月 1日

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 10月 15日
ユニット数	ユニット 9 人
職員数	10 人 常勤 7 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 4.8 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り 2階建ての 階 ~ 1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)	48,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	有 (退去時50%償却)	
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(11月1日現在)

利用者人数	9名	男性	4名	女性	5名
要介護1	2名	要介護2	2名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 82.7 歳	最低	64 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	トヨタ記念病院、日高内科、木戸歯科医院、仁大病院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、「愛知環状鉄道」新豊田駅、「名鉄三河線」豊田市駅にほど近い、住宅地で公園・小学校が近くにある、閑静な場所に建てられている。ホームでは、「自分のことは、自分で楽しく行える生活が、継続できるように 意思の尊重 希望を実現 満足 納得 安心が出来る生活を提供する」理念に基づき、職員全体で、利用者が地域の中で安全に、一人一人がその人らしく、生活することを目標に、職員が一丸となって取り組んでいる。また、医療機関へ受診する時は、情報提供書や電話等で利用者の状態・症状が正確に伝わるように工夫している。ホームの利用者は、広々としたリビングの大きな赤いソファーに腰掛け、住み慣れた我が家にいる様に安心して穏やかな表情が、印象的であった。

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) 前回評価で見出された課題として、ホームと地域との交流が課題であったが、地域住民への理解を深めるような具体的な取り組みについてはいまだ難しい面がある。今後も引き続き運営推進会議の場を活かすなど、様々な取り組みを期待したい。
	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) 自己評価により出された課題を、スタッフミーティングで職員全員で検討している。今後も引き続き、自己評価を行うことへの理解を深めながら、自分たちで気づきを見つけ改善できるように取り組みたい。
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) 運営推進会議では、検討事項や懸案事項について、具体的な意見が集約されないため、運営推進会議の運営が、今後の大きな課題といえる。また、運営推進会議を定期的に開催することや、出席者の再検討を行い、会議を通じてサービスの向上につなげたい。
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) 1月に1回以上は、家族来訪時や請求書通信欄を通じて、利用者の近況を報告している。今後は、家族からの意見として出された内容をカンファレンス等で検討して、運営に反映させたい。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 町内会には入っているが、積極的な活動は行うことが難しいのが現状である。今後の取り組みとして、地域のボランティアの受け入れや、運営推進会議などを通じて、地域との連携に取り組んでいきたい。

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	ホームの理念として、自分のことは自分で楽しく行える生活が継続できるよう、見守り・声かけを常に心がけている。地域の中で、その人らしく生活することを支えるケアについて考えていくことにしている。		
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	常に理念の実践を心がけ、見守りや声かけをして自分で行えるようにしている。申し送りを毎日行い、日々のケアに役立っている。		
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	地域との関わりについてホームの現状としては、町内会には入っているが、積極的に活動はしていない。今後の取り組みとして、地域の方と交流が持てる利用者は少ないが、接点を持つ努力をしていくことを考えている。	○	町内会に加入しているが、積極的な活動をしていない。そのため今後の取り組みとして、老人会に加入をすることや、子供110番に登録して地域との交流に参加することなどを期待したい。
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	自己評価について、職員は全員参加で取り組んでいる。前回の外部評価で改善できる所はしているが、地域をはじめとする外に向けての取り組みは今後の課題である。現状は、職員の意識合わせ、ケアの振り返りや見直しをして、評価のねらいや活用方法をしっかりと理解することに努めている。		
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	運営推進会議は平成18年9月から開催しているが、現状ではグループホームの紹介や活動の報告で終わっている。そのため、会議では様々な立場からの意見交換が出来ていない。	○	運営推進会議では、検討事項や懸案事項について、様々な立場の人からの意見を集約しながら、課題や解決策をひとつひとつ積み上げていくような取り組みに期待したい。

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)
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	市町村との連携については、豊田市の介護相談員と交流しながら連携をとっている。市の高齢福祉課とはホームに関する相談や質問をしながら、その都度解決している。引き続き、サービスの質の向上に関して、市との話し合い、相談・支援を得られるようにしたい。		
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合わせた報告をしている	家族への報告については、家族の面会時に現状を報告したり、請求書の通信欄で報告している。緊急時など、早急な連絡が必要なときは、電話をしている。なお、利用者の金銭管理については現在のところ行っていない。		
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	家族からの意見や苦情については、いつでも受け付けるようにしているが、現状では、家族からの意見を聞くのは面会時の立ち話し程度である。今後は些細なことでも言える体制を作っていきたいと考えている。	○	家族からの意見や苦情は、面と向かって言えない場面も考えられる。今後の取り組みとして、意見箱の設置やアンケートの実施の検討を望みたい。
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	職員が退職するときには、3か月前には離職届を提出してもらい、新しく採用された新人職員との、引き継ぎの期間を十分に取ながら、利用者の受けるダメージが最小限になるように配慮している。		
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	ホーム内における研修等については、毎月ミーティングの時に勉強会を行っている。さらに、限られた機会のなかで職員が外部研修に受講できるように配慮している。		
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	ホームの管理者は、豊田市のサービス向上連絡会に毎回出席して、グループホームに限らず介護サービスを提供している事業者との交流をしている。しかしながら、同業者との積極的な取り組みはこれからの課題である。	○	今後の具体的な取り組みとして、同業者の集まりであるグループホーム連絡協議会等の活用などを期待したい。

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)
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	ホームでは、入居を希望する人には、事前に見学をしてもらう機会をつくって、本人、家族が安心して頂けるように話し合いをしている。		
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	ホームの職員は、介護職という立場ではなく家族の一員として接するように心がけている。日常的に利用者と職員はよく話しをしていて、人生の先輩としての言葉遣いをし、職員も尊敬している。		
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、ホーム内で利用者が思いを伝えられるように努めている。普段の会話の中から思いを探り、細かい事でも記録に残し、ケアカンファレンスで検討している。		
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	本人や家族との日頃の関わりの中で、思いや意見を聞き反映させるように、具体的なサービス内容を掲げ、職員全員で検討している。		
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	毎月ケアカンファレンスを開催して、職員で介護計画についての評価、検討をしている。本人・家族の意向を確認して、必要な見直しを行ないながら現状に即した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	運営法人が医療法人であり病院からの医療面での支援のほか、グループホームの2階に訪問看護ステーションがあり、利用者の生活上様々な面で相談、支援を受けている。		
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	本人および家族の希望を大切に、かかりつけ医への、定期受診時に、日頃の状態が適切に伝わるように文章、電話等で連携し支援している。		
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	重度化や終末期に対しての、指針を入居時に説明し、緊急時の対応を個々に相談している。普段の生活で、重度化を遅らせる工夫を実施している。		
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	職員は、一人ひとりの誇りやプライバシーを損なうような言葉かけをしないように努め、人生の先輩として尊敬している。個人情報が漏洩しないように記録書類の取扱いには注意している。		
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	利用者一人ひとりの生活スタイルやペースに沿いながら、できる限り生活のペースを崩すことのないように支援している。		

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	好みの物を伺いながら、職員が買い物、調理を行っている。利用者の方には、盛りつけを手伝ってもらったり、後片付け、食器拭きなどをみんなで行ってもらっている。誕生日ケーキは、利用者とともに飾り付けを行っている。		
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	入浴日は男性・女性の日と決まっているが、随時入浴を希望する人に対しては、柔軟に対応している。安心して入浴できるように、回転式シャワーチェアを使用している、脱衣室の室温にも気をつけている。		
(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	ホームの中で一人ひとりができること、手すり拭き、モップがけ、植木の水やり、畑仕事、洗濯干し、食事のあいさつ等、利用者の持てる力を活かした支援をしている。		
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	天気の良い日は、できるだけ多くの利用者が外へ出れるように声かけをし、公園へ散歩に行っている。長い距離を歩ける方は、別の時間に散歩へ出かけている。毎日天気の良い日は、散歩を楽しんで、外気を受けている。希望があれば、他の時間でも戸外で過ごす時間を支援している。	○	今後は、喫茶店や外食へ出かける機会を設けられるよう期待する。
(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	日中は玄関の鍵はかけられてない。センサーにより出入りが分かるようになっている。夜間は防犯上鍵をかけている。外出は、個別対応で一緒に外出している。		
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	年2回避難訓練を実施している。さらに、月3回日常点検の実施をしている。ホーム内の緊急時の対応については職員間で確認をしている。また、地域住民との協力関係については、現状は地域の方々へ協力の呼びかけは行っていない。	○	今後の取り組みとして、運営推進会議で議題の一つとしてとりあげ、地域からどのような協力が得られるのか、ホームと地域住民と話し合いをされることを期待する。

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	一人ひとりにあわせながら、食事量や柔らかさに注意している。水分摂取も毎日チェックを行い、摂取方法も好きな飲み物や時間など工夫している。		
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	ホーム内には利用者の作品が飾っており、リビングが広々としてゆったりとくつろげる空間になっている。共用の部屋からは、ウッドデッキに出られ、そこでの日光浴や隣の畑の花を見ることができ、癒される空間がある。		
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	各居室には、本人・家族で話し合い、生活環境が変わらないように愛用していた物、家具、寝具が持ち込まれている。各自が作った、作品も飾ってある。		