

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	2375300270
法人名	有限会社 クレイドル
事業所名	グループホーム もみの木
訪問調査日	平成 19 年 10 月 14 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 1 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 平成19年10月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2375300270
法人名	有限会社 クレイドル
事業所名	グループホーム もみの木
所在地 (電話番号)	愛知県丹羽郡扶桑町大字高雄字北東川171 (電話) 0587-92-3663

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	愛知県名古屋市中区昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F
訪問調査日	平成19年10月14日
評価確定日	平成19年11月1日

【情報提供票より】(平成19年9月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月15日
ユニット数	2 ユニット
職員数	16 人
利用定員数計	18 人
常勤 5 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 11.3 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	1 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	おむつ代等実費請求	
敷金	有(円)	有りの場合	有 / 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	償却の有無		
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 1,000 円			

(4) 利用者の概要(9月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.6 歳	最低	74 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	寺田循環器科・内科 石田整形外科 はまじま歯科医院 北川眼科
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から5年目を迎え、経過年数に比例した介護支援充実への取り組みに成果を上げている。管理者の介護精神・意識は高く、日常的に職員の指導を行い、職員もこれをよく理解し、日々の介護に活かしており、「無理」「無駄」を感じさせない支援は、4年余りの介護経験の貫禄とも言える。また、ホームのサービスの質の向上に対し、常に意識を払い、運営推進会議・外部研修等、更には外部評価を含め、機会ある毎に外部者の「意見」「助言」「情報」を聴取・収集し、ホームの運営・方針に活かし、反映させている。今回外部評価の管理者ヒアリングでも「年に一度の外部評価が楽しみになっている」「継続的にホームの進捗を評価して欲しい」との、管理者の変わらぬ積極的な姿勢が確認できた。

管理者が「ホームの宝」と称する、中間層のユニットリーダー・ケアマネージャーの管理指導力、介護職員の介護支援努力に期待し、来年度評価を楽しみにしたいホームである。

【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)
	ホームの継続的取り組み努力で、前回評価では改善課題提案は特に無く、ホーム運営・支援全般に対し、更なる支援努力をお願いした。今回評価までの1年間の支援努力は期待通りであり、ホームの経過年数に比例する成長であると思われる。
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)
	日常介護の気付きの改善は当然の取り組みと考え、年に一度行う外部評価時の自己評価では、昨年度評価から一年経過したホームの進捗を評価している。さらに、評価結果から新たな改善課題を見出し、ホーム全体での取り組む体制がある。
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)
	概ね二ヶ月に一回の会議を開催している。利用者代表・家族代表・地域代表・町担当・地域包括センター・町会議員・民生委員等々、毎回10名前後の参加がある。メンバーは限定せず、広く地域に働きかけ、様々な参加者を募っている。会議は、ホーム理解・認知症高齢者理解の為に活気ある意見交流の場となっており、聴き取った意見・情報はホームの運営・取り組みに活かす方向性で進捗している。
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)
	重要事項説明書にホーム相談窓口・担当者、外部受付窓口を明示し、利用開始時には口頭で説明している。また、利用者・家族等が管理者・職員に何でも話せる雰囲気作りにも努め、聴き取った意見・要望には速やかに対応している。さらに、家族の安心を考え、毎月毎に利用者の状況・状態を書面で報告している。
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)
	開設から4年余り経過し、ホームとして地域に受け入れられ、中で暮らす利用者も落ち着いた生活を送っておられる。地域行事参加、地域保育園との交流等、ホームからも地域へ働きかけ、良好な関係を築いている。また、近所の方々からの農作物等のおすそ分けはホームとしてもうれしいお付き合いとなっている。さらに災害等緊急時に地域住民と連携が図れるように、危機管理としての取り組みも進めている。

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	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	開設当初から利用者本位の介護方針としての理念を掲げ、地域の中で・地域の一員として・安全に・その人らしく暮らしていただく支援を目指している。		
	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	ホーム玄関フロア・事務所に理念を掲示し、朝礼で唱和し、職員に周知を図っている。毎朝のショートミーティング等、折に触れ事例ごとに理念・方針の確認を行い、日常介護に活かす取り組みを推進している。		
2. 地域との支えあい					
	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	開設から4年余り経過し、ホームとして地域に受け入れられ、中で暮らす利用者も落ち着いた生活を送っており、地域行事参加、地域保育園との交流等、ホームからも地域へ働きかけ、良好な関係を築いている。また、近所の方々からの農作物等のおすそ分けはホームとしてもうれしいお付き合いとなっている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	日常介護の気付きの改善は当然の取り組みと考え、年に一度行う外部評価時には、自己評価として昨年度評価から一年経過したホームの進捗を評価している。		年に一度の外部評価が楽しみだと語る管理者の姿勢から、ホームとしての継続努力が推察できる。今後も一年間のホームの進捗が楽しみな支援となるよう、更なる継続努力が期待される。
	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	概ね二ヶ月に一回の会議を開催している。利用者代表・家族代表・地域代表・町担当・地域包括センター・町会議員・民生委員等々、毎回10名前後の参加がある。メンバーは限定せず、広く地域に働きかけ、様々な参加者を募っている。会議はホーム理解・認知症高齢者理解の為の活気ある意見交流の場となっている。		熱心なホームからの働きかけは、地域へのホーム・認知症高齢者理解に繋がり、しいてはホームで暮らす利用者の生活環境確保に繋がっているものと思われる。現状の活発な取り組みが今後のホームの安定に繋がることを確信し、今後も同様の取り組みをお願いするところである。

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)
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	町担当者・担当部署・地域包括センターとは常に連絡を取り合い、良好な関係を築いており、情報収集・情報交換等を行うことで、内容を直接的にサービスの質の確保・向上に繋げている。		
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あわせた報告をしている	毎月一度、利用料の請求書と共に、金銭出納帳の写し・ホーム便り等を送付している。また、家族等来訪時には日常の利用者の様子・状況・状態等を報告している。他に、遠方等で来訪が叶わない家族等の安心を考え、請求書発送時には、全家族等に利用者の状況を送付する配慮がある。		
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	重要事項説明書にホーム相談窓口・担当者、外部受付窓口を明示し、利用開始時には口頭で説明している。また、利用者・家族等が管理者・職員に何でも話せる雰囲気作りに努め、聴き取った意見・要望には速やかに対応している。		
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	利用者と職員間の信頼関係が深ければ深いほど、離職・採用・法人グループホーム間異動等で発生する新しい人間関係構築の難しさを学習し、利用者にとっての最良の方法を考えた支援を実践している。特に利用者が納得できるまでの説明、相互が馴染みになるまでの既存職員のフォロー等に配慮している。		
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	現状3グループホームを抱える法人は、一ヶ月毎の経営者と各グループホーム管理者の会議を開催し、職員育成を含めた話し合いを行なっている。当該ホームでは、職員の必要性・段階に応じた外部研修への参加促進、更には研修受講後の報告を兼ねた伝達研修に取り組んでいる。		昨年度から毎朝のショートミーティングを継続し、職員間での情報共有・周知に成果を上げている。特に介護方法・技術に対する情報共有は、職員間での勉強会に匹敵するものであることが推察できる事から、是非とも現取り組みの継続をお願いし、今後の更なる内容充実に期待したい。
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	愛知県認知症グループホーム協議会に加入し、機会ある毎に参加し、情報交換を行っている。また、グループホーム西尾張地区相談委員会(9事業所)にも参加し、意見交換会等を行う等、ホームのサービスの質の向上を考えるきっかけとして取り組んでいる。		

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)
.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>	ホーム見学・説明等、サービス利用開始前に、利用者・家族が納得できるまでの時間をかけた対応を行なっている。また、利用決定後も、利用者について、できる限りの情報収集を行い、職員間で共有・周知を図ることで利用者・家族の不安軽減に配慮している。		
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</p>	利用者と職員には、一つ屋根の下の大家族の雰囲気がある。同じ物を見て笑い、同じ物を食べて和み、困りごとを相談し合い・・・と、長い時間を共有する者同士の馴染みの関係で、自然に相互が支えあう関係を築いている事が感じられる。		
.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	<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>	本人・家族等からの情報収集に努め、特に職員間で利用者の生活歴の把握・周知・共有を行い、日常会話の利用者の何気ない一言、何気ない行動からも、希望・意向の聴取・汲取りを実践している。		
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	<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>	ケアマネージャーが中心となり、計画作成担当者・職員と話し合いながら利用者本位の介護計画を立案している。毎朝の朝礼、その後の各ユニット毎のショートミーティングを活用し、職員意見の聴き取り・介護計画への反映を行い、利用者・家族が納得できる介護計画を作成している。		
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>	三ヶ月に一度の定期的な見直しを行っている。また、ショートミーティングの情報の伝達の速さを活用し、利用者の状態・状況変化の早期把握を実現し、随時の見直しを実行している。職員は「介護計画に沿った支援」を十分に理解しており、適切な支援を実践している。		

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(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	常勤雇用の看護師を配置し、緊急時対応を可能としている。また、月に一回の往診のほかに、週に1回、提携医の看護師長がボランティアとしてホームを訪れ、利用者の状況の把握をする等、特に医療連携で利用者のニーズに応え、安心・安全への柔軟な取り組みを実現している。		その他、通院支援・外出支援・個別対応支援等、利用者・家族の希望・要望・状況に応じて、その時々ホームが対応できる限りの柔軟な支援に努めており、利用者・家族からは感謝の言葉が多い(今回家族アンケート)。今後も利用者本位の支援継続、更なる支援努力が期待される。
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	提携医との関係も良好であり、利用者の健康・安心に配慮した支援実践に努めている。また、ホーム協力医療機関の他、原則として家族の協力(送迎・付き添い)の下、利用者の希望する医療機関への通院・受診が可能となっている。		
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	「看取り」に関しては、ホームの方針を文書化し、利用者・家族から同意の署名・捺印をいただいております。利用者の状態変化で必要が生じた場合は、利用者・家族・主治医との協議でホーム対応が可能な限り継続的にサービス利用をしていただく方針である。職員の理解・協力の同意を得ており、連携体制は整っている。		
. 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	職員は常に利用者へ気を配り、利用者の尊厳に配慮した優しく丁寧な言葉で声かけを行なっている。個人情報である書類・記録等は、鍵のかかる書庫に保管し、プライバシー保護の徹底・周知に努めている。		
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	共同生活としての大まかな日程は決まっているが、利用者の状態・希望・意向等に合わせた、利用者本位の支援を実践している。訪問調査時の視察でも、職員が利用者と共に歩くスピード・食事のペースの見守り等、ふとした日常支援の中にも配慮を感じる事ができた。		

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	調査日当日の昼食時の視察では、食事は利用者一人ひとりに合わせて調節され、それぞれの食事ペースを尊重した「食の楽しみ」に配慮した支援が窺え、職員と利用者の楽しい会話、笑い声あふれる食事となっていた。また、配膳・食器洗い・食器拭き等の役割分担があり、利用者が自分の役割を見出していた。		
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	日曜日以外は毎日の入浴を可能とし(西棟・東棟で交互に隔日支援)、利用者の入浴希望に対応している。入浴時は利用者のペースを大切に、見守り・一部介助にて支援を実践している。		
(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	おやつ作り・洗濯物たたみ・食事片付け等の家事全般に利用者の役割分担が確立され、利用者の日々のやりがいに繋げている。また、折り紙・縫い物等、趣味の楽しみごとの支援もあり、ホームの共有空間には、利用者の力作が飾られている。		訪問調査時の視察では、食事準備等の作業中の、数名の利用者のきびきびとした動きには驚かされ、共有空間での活躍は他の利用者の刺激ともなっている事が理解できた。利用者の笑い声が響く活気ある場の雰囲気等、ホームのカラーとしての継続支援をお願いするところである。
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	利用者の希望に沿って、天候・気候の許す限りは毎朝の散歩を実施している。他に、ホーム行事・外食・喫茶店等、利用者の意向・希望に配慮した計画を立て、実行している。また、買い物等、個別対応支援にも配慮がある。		
(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	「日中は絶対に鍵をかけない」というホームの方針通り、職員の見守り支援を実行している。広く開かれた玄関扉・ガラス張りのエントランスは、利用者側の開放感ばかりでなく、来訪者にも同様の開放感がある。		
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	地域ぐるみの「災害に強い町づくり活動」に参加している。夜間想定避難訓練・消火器使用訓練等、危機管理を考えた取り組みがある。また、日常的に近隣住民と良好な関係を築き、いざという時の連携を働きかけている。		

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)
(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	利用者一人ひとりの食事量を記録し、摂取量の把握を行なっている。また、月1回測定する体重の増減を観察し、食事量の調節を行っており、利用者の適切な栄養摂取を考え、調理方法・盛り付け・嗜好にも配慮し、工夫をしている。水分摂取量把握も同様に、利用者毎に適切な支援を実行している。		
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	ホーム内は整理整頓され、掃除が行き届き、清潔な印象がある。玄関・リビング・廊下等の壁には、利用者の作品が掲示され、季節感を考えた掲示物と共にホームを飾っている。採光・空調に関しては、なんら問題は感じられず、利用者にとって快適な空間提供への配慮・工夫努力が窺える。		
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	ホームでは物品の持ち込みが自由となっており、家族に理解・協力を仰ぎ、各居室の環境整備を工夫している。利用者の馴染みの物品・家具・掲示物・家族写真等を利用し、利用者が落ち着ける居室環境に配慮している。収納スペースが広く、居室内は整理整頓が行き届いている。		