

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	237490032
法人名	有限会社 三ヶ所
事業所名	グループホーム むつみ苑
訪問調査日	平成19年8月3日
評価確定日	平成19年11月3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

【評価実施概要】

事業所番号	237490032
法人名	有限会社 三ヶ所
事業所名	グループホーム むつみ苑
所在地 (電話番号)	愛知県日進市本郷町西原北通871 (電話) 0561-73-0139

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 愛知勤労文化センター3階		
訪問調査日	平成19年8月3日	評価確定日	平成19年11月3日

【情報提供票より】(平成19年7月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年 7月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	10 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 13.65人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	63900円(食費含)30日計算	
敷 金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	300 円
	夕食	500 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(7月 24日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	0 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	6 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	65 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西崎クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者(運営者)は利用者が地域に見守られ、家庭の環境で、安心と笑顔・尊厳のある生活の継続ができるように、家族・行政・地域の協力を得て、常にサービスの質の向上を図っている。開苑当時は建物とフェンスだけであった広い敷地を、4年の歳月をかけて、管理者自ら汗を流し、畑や花壇を造り、芝や樹木を植え、整備中に土から出た石を庭に敷き詰めるなど、落ち着いた手作りの温かみのある「住みか」を作り上げている。また、ホーム所有の車椅子搭載車2台、移動用補助具の購入、日々の健康管理を担う看護師の常勤配置、地域や行政との活発な交流等、常に利用者・家族等のニーズを把握し、実践に繋げていく手腕や熱意には驚かされる。さらに、すでに次なる取り組み(小規模多機能型居宅介護事業・施設内のスプリンクラー設置)も着実に計画が進行しており、今後も地域介護事業のけん引役として活躍されることが期待される。

【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)
	前回評価での改善提案事項は市町村との関りの一点のみであった。今年度からは地域密着型サービスの担当が県から市町村に変更になったこともあり、積極的な取り組み・働きかけがあり、画期的に良好な関係作りに成果を上げている。
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)
	運営者(管理者兼務)・職員は、自己評価の意味・意義を理解し、振り返り評価として自己評価を実施している。自己評価結果はホーム内で開示し、職員意見を取り入れながら、利用者本位を第一に考えたケアサービスの質の向上に、常に前向きに取り組んでいる。
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)
	市や包括支援センター職員・地域民生委員・住民代表・利用者・利用者家族代表・計画作成担当者・看護師等々をメンバーとして、概ね2ヶ月に1回開催し、地域に開かれた事業所として、地域や行政との良好な関係を築いている。主に情報交換・情報収集の場として活用し、聴き取った内容は迅速にホーム運営に活かしている。
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)
	家族等の来苑時に、利用者の近況・健康状態を伝え、家族等が意見・要望を出しやすい雰囲気づくりに配慮している。また、家族会や食事会等の場も利用し、直接の聴き取りにも努め、聴き取った相談等については、迅速に対応している。さらに、利用者・家族の外部者との関りを考え、介護相談員を受入れ、訪問後の気付き・助言を受けて、ホームのサービス改善に役立っている。
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)
	自治会に加入して、地域行事・地域活動に地域住民の一員として参加している。また、散歩時の挨拶、喫茶店や外食、市社協主催の演芸・コンサート等に出かけての地域高齢者との交流、地域民生委員・学校・ボランティア来苑時の交流等々、地域との連携・交流に向けた取り組み・働きかけが盛んに行われている。

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	理念に「地域に溶け込んだ施設」「地域との交流が図れる施設」を謳い、地域に密着し、家庭的で安心できる「普通の暮らし」を支援・継続することを目標に、介護理念・方針をつくりあげている。		引き続き、地域における地域密着型介護サービスの拠点・けん引役として、確固たる介護精神とともに、手本となる取り組みのレベルアップを期待したい。
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	管理者(運営者)の介護精神と理念は、職員採用時に説明を行い、意識の伝達・共有を図っている。また、入社後は、全体会議等で繰り返し説明・話し合いを行い、全体での共有化を推進し、具体的ケアに活かす取り組みを実践している。		今後も管理者・職員が理念を共有し、利用者の「安心と笑顔」を支えるサービスの継続をお願いしたい。
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、地域行事や活動に参加している。地域の民生委員や学校・ボランティアとの交流も盛んに行われている。		
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(運営者)は、自己評価や外部評価を全職員に開示し、結果を話し合い、改善に向けての具体案の検討や実践につなげる努力をしている。		
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	会議に入る前に、参加メンバーにはホームの視察をしていただき、ホームの実状・実態把握をしていただいた後に、率直な意見交換ができるように配慮している。		

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	市の担当者とは、常に連絡を取り合い、相談・指導・助言を受けながら、地域における高齢者介護サービスのけん引役として貢献している。		
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	家族と直接対面する工夫として、利用料の支払いを兼ね、月初に来苑いただき、その際、介護日誌等を提示して、利用者の近況や健康状態を伝え、介護計画等の報告を行っている。遠方で来苑できない家族等には文書で報告している。		
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	管理者・職員は、家族会や食事会・日常の来苑時等、常に家族等が意見・要望を出しやすい雰囲気作りに努めている。また、介護相談員訪問時には、積極的に利用者とのふれ合いを促し、訪問後の気付き・助言を受け、ホームのサービス改善に役立てている。		家族アンケートからも、管理者・職員の対応、安心感・信頼感がうかがえた。今後も同様に、利用者・家族が率直な意見を安心して表せる機会作りを積極的に推進していただく事をお願いしたい。
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	管理者(運営者)は、利用者と職員の「馴染みの関係」の重要性を理解し、職員の労働環境の整備と心身の健康に留意している。過去一年、職員の離職はなく、顔馴染みの職員による支援継続を実現している。		
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	職員のキャリアやレベルに応じ、外部研修に積極的に参加できる支援を行い、職員のスキルアップを図っている。また、研修参加者は、受講後に内容を全体会議等で報告し、伝達研修に繋げている。		職員の休憩時間・場所の確保、職場の環境等、やりがいと働きやすさを見出す管理者(運営者)の努力・配慮が、職員の定着とスキルアップにつながっていると思われる。今後も同様に、職員育成への配慮・力添えをお願いするところである。
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	愛知県グループホーム連絡協議会、宅老所・グループホームネットワーク例会、各種研修参加等、積極的に交流の輪を広げている。管理者の人柄を頼って多くの見学者・相談者が来苑している。		

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)
.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</p>	<p>本人と家族等のニーズを面談・話し合いによって把握し、来苑・見学・お試し利用(宿泊1週間程度)等で、職員やホームに馴染んでもらいながら、本人・家族等が納得・安心した上でサービス利用開始ができるように配慮している。</p>		
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>	<p>生活の主体を利用者において、職員は共同生活者として自然に寄り添い、協働しながら、相互で感謝の言葉をかけ合う支援を実践している。訪問調査時の視察でも、利用者職員との信頼関係が感じられた。</p>		<p>廃用症候群のある利用者の方が、数ヵ月後に状態が落ち着いた後は盛り付け等を手伝われた事例がある。「既成概念」を持たない支援のきっかけ・よい勉強ともなっており、今後ますますの支援向上が期待される。</p>
.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>	<p>利用者の言葉や様子に職員が関心を払い、日々の記録に残している。また、毎月のモニタリングで希望・意向の把握に努め、担当者を中心に話し合い、家族等とも相談しながら、利用者本位の生活支援に繋げている。</p>		
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>	<p>利用者・家族等の思い、日々の様子・状況等を、連絡ノート・介護日誌等に記録・把握・周知し、介護計画作成者を中心に担当者会議で利用者本位の介護計画を立案・作成し、全体会議で全職員に図り、周知・決定している。</p>		
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>	<p>毎月1回は必ずモニタリングを行い、介護計画の見直しを行っている。また、職員の状態観察で、利用者に変化等があり、見直しが必要と思われた場合は、家族等にも意向等の確認を行い、随時の見直しを行なっている。</p>		

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	利用者・家族等の状態・希望に応じて、通院・墓参り・馴染みの美容院・自宅への送迎等、利用者本位の支援に向けて柔軟に対応している。また、専任看護師を雇用し、医療機関と連携を取り、利用者の健康面での支援充実を図っている。		平成20年4月から、同一敷地内に小規模多機能居宅介護事業所を開設予定であり、地域の介護サービス充実への期待も大きい。今後は法人内事業全般を活かした柔軟な対応・支援に期待するところである。
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	協力医による月2回の往診の他、利用者の以前からのかかりつけ医への通院希望にも対応している。また、常勤看護師による医療機関との連携も行われ、利用者・家族の安心・満足に繋げている。		
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	利用者の症状・状態の良好な時から、重度化や終末期の対応について、事例をあげて家族やかかりつけ医・看護師と話し合い、ホームが対応できるケアについて説明を行っている。		常勤看護師を配置し、提携協力病院との連携により、訪問看護の対応も可能となる等、着実にケアサービスの質の向上を図っている。今後の進捗に大いに期待するところである。
. 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	運営方針に「プライバシーの保守」を明示し、個人情報の管理・使用目的を全職員に周知徹底している。訪問調査日の視察でも、利用者のペースを尊重したゆっくりとさりげない声かけ、目立たず見守る職員の姿勢が窺えた。		
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1日の生活サイクルはあるものの、利用者一人ひとりの気持ちや状態を確認したうえで、柔軟な対応を行なっている。評価当日も、利用者の方は自分の意思で行動され、職員は見守りながら、何気なく介助を行っていた。		

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	盛り付け・配膳・下膳等、利用者と職員と一緒にやっている。また、職員も一緒に食卓を囲んで、さりげない介助をしながら、利用者と楽しく会話し、同じ物を食している。訪問当日の昼食では、和気あいあいと会話の弾む食卓に同席させていただいた。		利用者毎の食べ物の嗜好・盛り付け・量に配慮し、数名の利用者が晩酌を楽しむ等、利用者の食の楽しみに十分な配慮が感じられる。また、<『美味しい物』『好きな物』をお腹いっぱい食べていただきたい>という職員の「思い」は、調理の工夫に繋がっている。まさに利用者本位と言える支援継続・更なる支援努力をお願いしたい。
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	毎日午後入浴、もしくは足浴マッサージの支援を行っている。また、異性職員の介助を好まない利用者には同性職員で対応する細かな配慮もある。入浴をあまり好まない方、体調不良で入浴できない方等でも足浴マッサージは人気である。		
(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	掃除等家事全般・金魚の餌やり・生け花・セラピー犬2匹の世話等の役割分担、利用者同士の介助等、利用者自らが楽しみながら行っている。職員の「ありがとう・助かります」の声かけも利用者の励みになっている。また、歌・踊り・楽器演奏等の多くのボランティアが来苑し、利用者を楽しませている。		
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	ホーム所有の車椅子搭載車2台を活用して、利用者の意思を尊重しながら、喫茶店・外食、季節ごとの外出、市社協主催の演芸・コンサート等に出かけている。また、お天気の悪い日を除いては、1日1回は屋外へ出ることを心がけている。		どの利用者も生氣あふれる満足気な表情が印象的である事から、ホームの充分な「利用者本位の支援」が推察できる。今後も、外出に消極的な利用者に対して、屋外に出る働きかけを積極的にお願したい。
(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	日中、門扉は開放されているが、玄関は時により(利用者の安全確保優先)施錠を行なっている。玄関の施錠については、利用者の状況・状態を考慮し家族等とも話し合っている。しかし、職員は施錠に頼ることなく、常に利用者を見守り行動の把握に努めている。		
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	消防署の協力を得て、定期的に避難経路の確認や消火器の使い方等、訓練を実施している。		建物は重量鉄骨造りで、地震対策がとられているが、更に火災対策として、スプリンクラーの設置も計画している。また、被災時の食料・水等の備蓄に対しても、敷地内に屋外倉庫を設置し、前向きな対応を推進している。開設予定の小規模多機能居宅介護事業所の備蓄も合わせた今後の進捗が期待される。

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	介護日誌への一人ひとりの食事量の記録、医師の指示・利用者の体調によつての水分量記録等、看護師を中心として全職員で利用者の健康状態の把握に努めている。また、食事内容を記録し、定期的に管理栄養士に摂取カロリー・栄養バランスの確認・指導を受けている。		
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	食堂兼居間には生花や水槽(縁日の金魚)、ソファ・マッサージ器等が置かれ、廊下には利用者の作品・行事の写真等が飾られている。窓際の畳コーナー(8畳)もあり、季節感と家庭的な温かみのある落ち着いた空間を演出している。その他、空調・採光・照明等も適切に管理され、利用者にとって快適な空間となっている。		
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	居室にはテレビや机、使い慣れた日用品等、数多くの物品が持ち込まれている。アイドルのポスターや自作品、家族の写真等が思い思いに飾られ、利用者一人ひとりの個性ある居室造りへの配慮がうかがえる。		