

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	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
II. 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
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	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
IV. 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	2373000989
法人名	有限会社 ウイング
事業所名	介護支援センターつばさ グループホーム
訪問調査日	平成19年10月12日
評価確定日	平成19年11月19日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会施設福祉部

○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	2373000989
法人名	有限会社 ウイング
事業所名	介護支援センターつばさ グループホーム
所在地	愛知県豊田市下林町4丁目111番地 (電話) 0565-36-6637
評価機関名	愛知県社会福祉協議会 施設福祉部
所在地	名古屋市中区丸の内2丁目4番7号
訪問調査日	平成19年10月12日

【情報提供票より】 (平成19年9月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	14 人	常勤 2人, 非常勤 12人, 常勤換算	1.

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨	造り
	1階建ての	～ 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)	円	
敷金	(無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有)(400,000円)	有りの場合 償却の有無	(有)(4年間)	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (9月 24日 現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	0	要介護2	3		
要介護3	3	要介護4	3		
要介護5	0	要支援2			
年齢	平均 85.3歳	最低	76歳	最高	93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	トヨタ記念病院
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者が変わり新しい方針を定め、ホームのケアサービスの向上に努めている。職員への指導も進めており、理念などの共有が着実に進んでいる。また、より多くの方々へホームの役割などの啓発に向け、パンフレットなどを作り、デイサービスに置いたり近隣の地域に配ったりと検討しており、積極的にグループホームの理解を得るように努めている。ホームは道路から少し離れた田園の中にあり、周りに大きな建物はなく日当たりのよい、季節感を大いに感じる立地条件を活かした落ち着いた雰囲気のあるホームである。職員の1～2名はホームから2～3分のところに住んでおり、災害や緊急時の応援体制もできている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 外部評価の結果を踏まえ、改善計画を作成し取り組んでいる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 運営者や管理者は評価に前向きに取り組み、サービスの質の確保に活かしている。また、職員と話し合い、課題について改善計画をたて、その実施に取り組んでいる。
重点項目②	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) 構成メンバーは入居者家族、区長、民生委員、老人クラブ会長で運営しており、議事録も作成している。また、運営推進会議のメンバーの意見を反映し、市職員の参加について取り組みを検討している。
	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) 毎月の家族便りは現在できていないが、今後ホーム便りで現在の入居者の様子を報告していきたいと検討している。また、金銭管理は出納伝票に記入し、家族に毎月報告している。家族の意見や苦情、不安へのは随時対応して反映している。
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) 運営者や管理者が、地域の行事に積極的に交流、参加を促す機会を作っている。運営推進会議を通じて、地域の公園の草取りや近所の保育園の行事参加などの機会を作っている。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	入居者の生活を「健康で、いきいきワクワク」「幸せにする」など4つの項目をあげ、入居者の個別性に配慮し、地域密着で家庭的な介護を目指した事業所理念を柱にしている。		
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	理念を掲示し、声かけや態度など日々のサービスの提供場面において、管理者と職員は介護記録を活かし、理念を共有し、実践に取り組んでいる。		
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	区長や老人会長を通し、学芸会や草取り、清掃活動など地域の行事に参加し、地元の人々と交流に努めている。		
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	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、全員で自己評価に取り込むようにしている。また、外部評価の結果を踏まえ、改善計画に取り組んでいる。	○	新規採用の職員への評価の意義の理解と活用についても周知徹底が望まれる。

外部評価	自己評価	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項目)	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	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ヶ月毎に入居者家族、民生委員、区長に参加してもらい、運営推進会議を開催している。その中で活動内容や問題点を報告し、地域からのグループホームに対する意見や要望をもらいサービス向上に心がけている。	○	今後は市町村職員を参加メンバーに加え、入居者やサービスの実際を理解してもらい、評価への取り組みについて話し合いを行い、サービス向上が望まれる。
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	市町村との関係づくりは不十分である。	○	今後、市町村担当者の運営推進会議への参加を機会にして、市町村との連携の機会をつくり、市町村とともにサービスの質向上の取り組みが望まれる。
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合わせた報告をしている	家族がホームに来所した時に健康状態や現在の状況を細かく説明している。また、金銭管理について家族に毎月報告している。	○	定期的なホーム便りなどで職員の異動や暮らしぶりを家族に報告ができるような検討が望まれる。また、現在検討中の事業所での入居者の暮らしぶりや健康状態、心の状態を家族に報告ができるように積極的な取り組みが期待される。
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	運営推進会議の参加、来所時に意見や不満を確認し要望を反映している。苦情申し立ての窓口を設置し、入居者の日々の様子をホーム便りなどで家族へ伝えると共に家族等から意見を聞き、運営に活かすようにしている。		
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	引継ぎや管理者からの勉強会への参加、OJTなどを行い、介護に大きな差が生じないように配慮できている。離職を最小限にとどめるように職員の休憩時間の確保と職員間の仕事量のバランスに注意を払っている。		


外部評価	自己評価	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項目)	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. 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立て、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	現在は、施設内での勉強会を行い、理念の共有や入居者のダメージへの配慮など、技術向上を図っている。	○	今後も管理者や職員を段階に応じ育成するための計画を立て、法人内外の研修を受ける機会の確保やOJTで職員を育てる継続的な取り組みが期待される。
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	月に2、3回開かれる豊田市のサービス調整会議など地域で開催される研修には積極的に参加し、他の施設との交流を図り、サービスの向上の取り組みをしている。		
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、場の雰囲気に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	体験利用や併設デイサービスの利用などで馴染みながらのサービス利用ができるよう取り組んでいる。		
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	できることは一緒に行い、本人に自信が持てるよう支えあう関係を築いている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	外に出ようと落ち着かない入居者には一緒に戸外に散歩に出かけたり、誤嚥の危険がある入居者にも食事の楽しみを維持させながら注意を凶ったり、カンファレンスや介護記録により、本人の希望の把握や現実をケアプランにそって取り組んでいる。	○	今後も1人1人の思いや暮らし方の希望や意向の把握を継続していくことが期待される。
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	認知症が進み本人の希望がわかりにくいこともあるが、できるだけ本人の意見や家族やなじみの方からの意見を聞きながら、個々のケアプラン作成ができています。		
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	骨折による筋力低下予防のためのトイレ誘導の方法変更や嚥下障害による食事形態の変更など本人の体調の変化や認知症の状況にあわせアセスメントを行い、ケアプランを作成している。期間に応じて見直しもしている。		
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	本人や家族の状況、その時々要望に応じてデイサービスや筋力低下予防でマシンを利用するなど事業所の多機能を活かしたサービス支援ができています。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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し、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	本人や家族の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医や入所以前のなじみのかかりつけ医の受診支援ができています。		
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	認知症の進行からが肺炎を繰り返している入居者に対し、本人や家族、かかりつけ医などと繰り返し話し合い、全員で方針を共有するなどの取り組みをしている。	○	重度化や終末期のあり方について、本人や関係者と繰り返し話し合い、全員で方針を共有する支援が望まれる。
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	1人ひとりに合わせた目立たない、さりげない言葉がけでトイレ誘導や食事介助などしている。また、勉強会や日々の関わりの中で本人への対応について話し合われている個人記録も外部の方の目に触れないところで保管し配慮している。		
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	認知症が進む中、1人ひとりのペースにあわせた食事時間や食事介助ができるように、職員の勤務体制を調整し、支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	介護に力を入れる目的で昼食の調理は職員で行っている。片付けは、本人の能力を活かしながら進めている。	○	可能であれば入居者と職員が3食一緒に食事の準備や片付けができるような取り組みの今後の検討が期待される。
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ず、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2日に1回の入浴であり、希望があれば毎日入浴することができる。通所介護と共用の浴室のため午前中は調整が必要であるが1人ひとりの希望やタイミングに合わせて調整できている。	○	今後も入浴を楽しむことができる支援の継続と基本的に毎日入浴することができ、希望や体調に合わせて支援していく取り組みが期待される。
(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	居間の清掃や洗濯を干したりたたんだり、朝食や夕食づくりの経験を発揮する場面を作って支援している。また地域の行事参加も利用者と相談しながら行っている。		
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	グループホームの近くにガーデニングを見学できる場所があり、職員と一緒に出かけるなど、入居者の希望で戸外に出かける支援ができている。		
(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	運営者および全職員が鍵をかけることの弊害を理解している。また、日常的に外出のための玄関がデイサービスと共用のもので鍵はかかっていない。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	定期的な消防署の指導を受けると共に入居者が避難できる連絡体制もできている。	○	今後認知症進行による職員の避難誘導がむずかしくなっていくと考えられる。日ごろより地域の人々の協力を得られるようさらなる災害対策の検討が期待される。
(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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録し職員が情報を共有できている。		
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	両サイドに居室があり、光や空気の流れ、臭いなど、居心地のよい共用空間となっている。		
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	本人が居心地よく過ごせるように家族などと相談し、カーペットなどにも細やかな配慮や工夫がされている。また、使い慣れたものを持ち込むなど居心地のよい居室づくりを支援している。		

※  は、重点項目。