

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

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	2373300546
法人名	社会福祉法人 不二福祉事業会
事業所名	グループホーム すずらん
訪問調査日	平成 19 年 10 月 10 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 20 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11月16日

【評価実施概要】

事業所番号	2373300546		
法人名	社会福祉法人 不二福祉事業会		
事業所名	グループホーム すずらん		
所在地 (電話番号)	蒲郡市竹谷町奥林29-1 (電話) 0533-69-8822		
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10日	評価確定日	平成19年11月20日

【情報提供票より】(平成19年9月22日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	13 人	常勤 4人, 非常勤 9人, 常勤換算	7.4 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円
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 320 円
	夕食	350 円	おやつ 円
	月額		

(4) 利用者の概要(9月22日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	1名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 85歳	最低	77歳	最高	93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	蒲郡深志病院、蒲郡クリニック病院
---------	------------------

【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、充実期を感じさせるホームである。法人の理念を受けてホームの基本理念が策定されており、ホームの目指す方向性に迷いは見られない。これが質の高いケアにつながっており、利用者の安定や認知症レベルの低下を防いでいる。管理者は改善意識が高く、前回評価での2件の要改善指摘にも真正面から取り組んできた。その取り組みの中から新たな課題も発生しており、「真に利用者のためのケアとは何であるのか」の職員をも含めた検討が望まれる。法人全体を通しての意思の疎通や情報の共有化も十分に図られており、家族からも全幅の信頼を得ている。地域行事への積極的参加や地域に根差した貢献活動も多く、地域から必要とされる存在感を示し始めている。

【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)
	前回評価では2件の要改善指摘を受け、改善のための取り組みを行ったが、目標を高く設定しすぎた感があり疲労感と閉塞感が残ってしまった。利用者の金銭管理の支援の件は、従来の方法に戻すことも含め、取り組みの再検討中である。
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)
	ホーム内勉強会の形で職員の意見を聴き、管理者が自己評価をまとめ上げた。職員に当事者意識が芽生え、自らの課題の認識にもつながったことから、職員研修としての効果もみられた。
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)
	やや間隔が開いての開催ではあるが、行政の代表、地域の代表、有識者に家族の代表を加え、メンバー的には遜色がない。行事の予定や報告だけに終始せず、自己評価票の検討や説明も行われており、地域の方にホームを理解してもらう機会ともなっている。運営推進会議のメンバーがしばしば変更になっており、案件の継続審議に支障が出る懸念されるが、地域浸透の推進役としての役割は十分に果たしている。
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)
	「すずらん便り」が毎月発行されており、ホームの日常やイベントを伝えている。家族のホーム訪問も多く、情報が正確に伝わっているため不安や不信を抱いている家族はみられない。ホーム(職員)を支援するため、日帰り旅行に帯同される家族もいる。
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)
	開設当初はホームの目的や役割が地域に理解されず、摩擦やトラブルもあったが、それらの方も現在では良き理解者となっている。地域イベントへの参加や、幼稚園、小・中学校との交流も盛んに行われており、利用者によるゴミの日の後片付けは地域住民からも喜ばれ、地域への貢献度が評価されている。

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	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	基本理念は5本の柱に分かれており、その1つに「家庭的な環境と、地域住民とのかかわりの中で、安心して暮らせるホームにしていく」と、地域密着性を謳っている。		
	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	理念に掲げられた一つひとつの事柄を、日々のケアにつなげる取り組みが行われている。特に、地域密着に関する取り組みは多岐にわたっており、理念の実践度は高い。		基本理念を受けて作成されるべき「運営方針」は作成時期が古く、現在の制度に合わない部分が見られた。他の文書等をも点検されることが望ましい。
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	開設当初は地域との摩擦やトラブルもあったようであるが、現在では解消されており、良き理解者となっている。地域イベントへの参加、地元の幼稚園、小・中学校との交流等、幅広い交流もみられる。ゴミの日の後片付けは地域住民からも喜ばれており、貢献度も高い。		他のホームと比較して、利用者の自立度が高いため、取り組み次第ではまだまだ地域に貢献できる要素を含んでいるように思われる。利用者の過去の生活や経験を活かした地域貢献に期待したい。
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	自己評価票の作成に関して、ホーム内勉強会の形で職員の意見を聞いている。この話し合いが、職員の当事者としての自覚や自らの課題の認識となっており、教育効果も大きい。		
	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	運営推進会議の開催頻度はやや少ないが、行事予定の連絡や報告に終始することなく、自己評価票を使っている。メンバーがしばしば変更されており、今後、支障が出るのが懸念される。		会議構成メンバーの交替を否とせず、地域代表としてボランティアグループから代表を出してもらったり、かかりつけ医や交流のある学校関係者を知見者として招へいする等でメンバーを増やし、常に幅広い意見の収集が可能となる体制作りも一考であろう。

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	行政担当者とは常に連絡が取れる関係を構築している。市が主催する介護サービス機関連絡協議会にも参加して、情報の収集に努めている。		
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	金銭管理や料金の請求関係は月に1度の定期的な連絡であるが、体調の変化や緊急時には即座の電話対応が行われている。毎月発行される「すずらん便り」が、ホームの日常やイベント(非日常)を詳細に伝えている。		
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	ホーム(管理者、職員)と家族のコミュニケーションは良好であり、家族の意見や要望は直接、面会時等に聞き取られている。家族アンケートにも、苦情や不満は全く見られなかった。		
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	職員の交替が、利用者の精神状態に少なからず影響を与えることが理解されており、異動に関しては慎重な配慮がみられる。家族の不安を取り除くため、「すずらん便り」を使って職員異動の連絡がされている。		
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	外部研修への参加案内はされているが、正職員の数が少ないことや慢性的な職員不足が原因となって参加率は低い。ホーム内で行われるOJT教育が主要な教育・研修となっている。		同一法人内のホームと連携し、体系的な教育システムの構築を望みたい。利用者に影響を与えない程度の短期の交換実習も、職員育成の有効な手段となろう。
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	法人内の他施設との交流や市レベルの介護事業者全体の会合への参加はあるが、市内の同業者の会議体は構成されておらず、交流はほとんど行われていない。		同業者の交流は、管理者間の意見交換や職員の合同研修の実施等、サービスの質の向上のためのメリットは多い。積極的な対外活動に期待したい。

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>	<p>利用希望者や家族の事前訪問(見学)時には、職員がホームの説明をするだけでなく、雰囲気を感じてもらうため、既存の利用者とも気楽に話し合ってもらう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>	<p>利用者の自立度が高いことから、職員とともに家事全般にわたって共同作業が行われている。調理や盛り付けなどの昼食準備の段階では、利用者職員との一体感が十分に感じ取れた。</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>ほとんどの利用者が、自分の意思を表出することが可能な状態である。中には意思を言葉で示さない利用者もいるが、職員は利用者の表情や場の雰囲気、その思いをくみ取っている。</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>介護計画には、利用者本人の思いや家族の意見、要望を取り入れられ、職員の意見や日々の記録等を検討して個別の計画が作成されている。</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>介護計画の定期的な見直し期間を6ヶ月から3ヶ月に変更して実施しているが、状態の安定している利用者については新たな計画が以前のものと同じになってしまうことから、再度見直し期間の検討を行っている。</p>		<p>毎月のケア・カンファレンス(モニタリング)が十分に行われていることから、利用者個々に見直し期間を設定し、状態の安定している利用者についての見直し期間は6ヶ月でも是であろう。当然、ケア・カンファレンスで状態に変化が見られた利用者については、その都度の見直しが求められる。</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	提携医の定期的な往診に加え、必要な場合にはその都度連絡して往診が可能な態勢をとっている。提携医以外への通院に際しては、家族が付き添うこととなっているが、依頼があれば職員が同行することもある。		
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	提携医の定期的な往診があるが、他の医療機関をかかりつけ医としている利用者は、家族の支援により通院して受診している。医療に関するホームと家族の役割分担や責任の所在は、利用開始時に十分説明され同意を得ている。		
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	現状では、重度化やターミナル・ケアが必要となる利用者はいないが、将来的には避けて通れない問題として認識されている。病状が悪化した場合には、医師の指示を正確に家族に伝え、医師、家族、ホームの合意の下に対処する方針である。		終末期の支援は、「医療連携体制についての指針」に従うことになるが、ケアの内容や手続き等には触れられていない。その時に臨み、どのような順序で誰が何をすることが必要かを話し合わせ、対応のマニュアル作成も必要と思われる。
. 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	利用者の認知症レベルの低下がみられないことから、職員との会話にも冗談交じりの楽しい雰囲気を感じられた。しかも、なれなれしさや乱雑な言葉はみられず、年長者を敬う礼節が保たれていた。個人情報の取り扱いに関しても、家族と確認文書を取り交わしている。		
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	法人の理念にもホームの基本理念にも、利用所個々の人間性重視が強うたわれている。多くの利用者が外出好きであることから、行き先を含めてその日の予定は利用者の意思によって決められることが多い。		

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	昼食の準備では、ほとんどの利用者が自分の役割をもって家事参加していた。まぜご飯を盛りつける利用者、副菜を添える利用者、中には嫌いな人参をまぜご飯の中から選び出して取り除く利用者等々、和やかな時間であった。		
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	利用者は毎日入浴することができる。また、利用者の希望する時に入浴できるよう、入浴時間帯が幅広く設定されている。		
(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	これまでの生活習慣をそのまま継続してもらおう支援が行われている。絵画、書道、詩吟、調理、裁縫・編み物、カラオケや歌番組の聴視、野菜や花作り等、これまでの生活や趣味がここでも活かされている。		
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	外出することが好きな利用者が多いことから、天候が許す限り、散歩は毎日の日課となっている。郊外へのドライブ、日帰り旅行や一泊の旅行等もある。昼間の活発な活動が、夕刻からの穏やかな生活維持の伏線となっているようである。		今後、足腰の弱体化や加齢とともに外出を好まない利用者が増えてくることが予測される。これまで同様、外出を日課として定着・習慣化して、利用者の健康維持につなげる支援の継続に期待したい。
(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	鍵を掛けないケアは、法人の基本的な方針となっている。夜間を除き、玄関に鍵は掛けられていない。		
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	消防署の協力の下、年間2回の防災訓練(避難訓練)が実施されている。利用者も交えて、消火器による消火訓練も行われた。万一来火に備え、消防署へ直結する非常電話も設置されている。		夜間の災害発生時には、近隣住民の協力が不可欠となることから、地域の住民にも参加をいただき、夜間想定避難訓練の実施が望まれる。地域への働き掛けについては、運営推進会議を通じての依頼が適切と思われる。

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	利用者の栄養管理については、法人(特養)の管理栄養士の指導を受けている。食事量は毎食記録されており、体重測定によって、カロリーオーバーにならないようチェックされている。		
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	居間や食堂の南側にはベランダが設置されており、その前には広々とした家庭菜園が広がっている。利用者と職員によって手入れされた菜園には、冬野菜が育っていた。街中ではあるが、交通量の多い幹線道路から距離を隔てているために騒音はない。		
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活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた生活用品の持ち込みが多い。小さな仏壇を持ち込んでいる利用者もあり、手芸の小作品や写真の飾ってある居室が多い。		