

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	2570500369
法人名	株式会社 ナガオカ
事業所名	グループホーム悠愛
訪問調査日	平成 19 年 11 月 7 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 6 日
評価機関名	ナルク滋賀福祉調査センター

○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 12月 6日

【評価実施概要】

事業所番号	2570500369
法人名	株式会社 ナガオカ
事業所名	グループホーム 悠愛
所在地	滋賀県東近江市五個荘竜田町528-4 (電 話) 0748-48-4787

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店2階		
訪問調査日	平成19年11月7日	評価確定日	平成19年12月6日

【情報提供票より】(19 年10月 1 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 3 月 3 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人
職員数	8人	常勤 6人, 非常勤 2人, 常勤換算	7人

(2)建物概要

建物構造	木造 造り 平屋建て階建ての 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)	60,000~65,000 円	その他の経費(月額)	30,000円 + 実費
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	☒ 有 / 無
食材料費	朝食 160 円 夕食 360 円 または1日当たり 950 円	昼食 320 円 おやつ 110 円	

(4)利用者の概要(11月1 日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	4 名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 84 歳	最低 75 歳	最高 92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	神崎中央病院 ・ 小串医院 ・ 旭ヶ丘クリニック
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新しい住宅地の中に、新築創立されたこの施設は、採光、段差解消、居室配置など、随所に利用者の立場に立った工夫が施されている。
創立以来の勤続職員がいないにも拘らず、利用者全員が明るく和気藹々の生活を楽しんでいることが観察された。全職員が“第二の我が家”を謳う理念を理解し、努力している結果であろう。
管理者と職員の努力により、家庭的雰囲気が十分に維持され、利用者は良く馴染んでいる事が伺われる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 年一回の定期健診の受診については、かかりつけ医による検診により代行されている。 緊急時連絡網は作成されたが、防火・防災時の対応マニュアル作り、利用者を含めた避難訓練は、未だ実現していない。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 各業務担当が分担して自己評価票を作成することで、自己評価に対する理解と認識を深め、共有されることが実現している。
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) メンバーは行政2名、民生委員、自治会長、知見者(ご近所の長老)家族代表、利用者代表、ホームの管理者で構成されている。欠席者もなく運営されているが、議事録の整備が不十分で、内容の把握が出来なかった。
重点項目③	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) 年間2回の家族会は、利用者・家族・職員の相互交流の場として機能しているが、誰もが気兼ねなく、忌憚なく意見や苦情を事業所に対して示せる環境作りに、尚一層の努力を払ってほしい。
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) たまたま門の引き扉が故障して撤去した結果、近所の子どもたちがホームの前庭に入り易くなり、そこに利用者が歓迎したことをきっかけにして、子供達が遊びに訪れ、その後子供たちの保護者も来訪したり、利用者の友人の来訪など、地域交流が芽生えて来ている。

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)
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	平成18年の制度改正により地域密着型サービスが重要視された中で、創立当時の理念である“気兼ねなく暮らせる第二の我が家”の修正はされていない。利用者の尊厳を尊重することに加え、法改正に沿って、認知症に関する理解が充分進まない環境の中で、僅かずつでも地域と交流する努力が始まっている。	○	地域密着型を強調する理念への修正を望む。
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	基本理念に基づき、全利用者の人間的尊厳を尊重する介護を目指す取り組みは、管理者・職員を通じて行われている。		法改正に即した理念の見直しを実施し、そのうえ 見やすい場所に掲出して、職員全員が理解し、共有できる雰囲気を整えられることを望む。
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	老人会への加入がいまだ認められていないが、誰でも出入りし易いよう門扉を撤去した事から、地域の子どもの来訪が始まり、利用者と子ども、その家族との交流が芽生えている。 地域との交流会を主催したり、利用者の知人が来訪するなど、交流が盛んになりつつある。		芽生えた交流の輪を、大切に育て広げていってほしい。 運営推進会議メンバーの協力を得て映画上映会等企画提案をして、地域での認知症理解が前進するよう努めてほしい。
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	自己評価は、担当部署ごとに実施して総括したので、管理者・職員ともに理解し共有されている。その結果として、前回指摘された利用者の定期健診、災害対策については、真摯に受け止められ、着実に改善されている。		なお一層理解の徹底と具体的改善に繋がるよう取り組んで貰いたい。
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	運営推進会議の構成は、広範囲にわたり、定期的に運営されていることが認められる。 議事録は、出席者の確認は出来るが、議事検討内容の記載が不明瞭であり、審議内容の把握が困難であった。	○	運営推進会議の結果を職員全員が理解し、ケアの質の改善に資するため、議事録の整備を望む。

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	行政との接触は、運営推進会議での話し合いに限られている。各種行政からの情報の伝達は、受身であることが常態化している。		行政の運営推進会議への参画・支援は認められるが、今一步進んで、積極的な交流を図り、情報に限らず、細かな行政支援を受けられる関係を構築することを望む。認知症理解を地域に深めてゆく為の企画提案など、グループホーム側から積極的な働きかけも行っていきたい。
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あわせた報告をしている	利用者の生活ぶりを編集した“悠愛だより”と、報告書が隔月ごとに家族宛に発行されている。日常の変化は、その都度、家族に電話連絡される。緊急電話連絡網を作成し、携帯電話による連絡を行っている。		重要事項の連絡は、事業所・家族間の往復書面とし、相互に確認し合える方式を整えることを望む。報告書は、隔月ではなく、毎月発行されることを望む。
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	年2回の家族会は、利用者・職員・家族の交流の場として開催されている。現在、苦情受理窓口は家族会代表が担当しているが、創立以来1件の申し入れがあったのみである。		気軽に、忌憚なく 事業所に対して、希望や苦情を言える雰囲気のある家族会に成長させて欲しい。苦情申し出がしやすいように、“目安箱”を設置するののも一方と考えられる。
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	事業所創立以来勤続している職員はなく、職員退職に伴う異動時には、利用者に対し十分な説明をしている。新任を含むすべての職員が、どの利用者にも違和感を与えない介護支援をすることにより、馴染みが構築されていることが伺える。		職員の異動が、最小限に留まる努力を望みたい。
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	新任職員に対する研修は、出張扱いにて研修会に参加しているが、その他の資格取得に対しては、休日利用・自弁にて資格取得研修に参加している。日常の介護実践技術は、勤務を通じての実践指導に委ねられている。	○	職員各人を対象にした訓練計画を立案し、より高度の技術と、知識を体得する体制を希望する。そのために、日常介護職員の研修時間を設けることの出来る勤務体制を実現して欲しい。
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	2～3ヶ月の頻度で開催される東近江市部会(現在加盟約12事業所)に参加し、勉強会として情報源として有効に利用している。この結果、近隣施設である能登川苑との間に、利用者・職員・家族の合同交流会が実現している。		

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)
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、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	利用に際しては、まず本人の合意に始まり、家族の理解と合意、更に食事への参加、そして体験入所の後、利用開始というように、順化過程を大切に、すでに利用している利用者との馴染みも図っている。 利用開始一週間を最重要期間とし、馴染み深くなる努力をしている。		女性利用者の中に1人ムードメーカーが居り、近所の子供さんが前庭に入ってきたときに話し相手をしたことから、こどもたちやお母さんたちもホームを訪れてくれるようになったので、彼女の能力を十分に活用できる状態を持続させて欲しい。
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	利用者の得意とする手芸・園芸・活花など職員が教わるようである。職員も出来るだけ利用者が、得意分野の力を発揮できるように努めている。		まだまだ得意分野を持つ利用者を発掘が出来る可能性を求め、今後更に支えあう関係が広がり、継続するように望みたい。
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	利用者の個人暦や生活習慣など、事前の家族との対話、本人との面接を通じて、理解と把握に努めている。利用不適確と思われた利用者についても順化できた介護記録を残し、将来の資料としている。		
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	介護計画は、二人の計画作成有資格者が合議検討して作成し、綿密な介護計画が提供されている。作成した計画書は利用者に伝え、家族に対し説明して同意サインを得るとともに、職員にも、日常のミーティングなどで周知徹底している。		
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	介護計画は、二人の計画作成者が検討して、3ヶ月ごとの見直しのほか、随時現状に即した見直しをしている。見直し後は、家族に対し、電話連絡等により説明されて同意を得ると共に次回訪問時にはサイン確認を取っている。		モニタリング シートの作成が追いついていないので、転記に時間をかけない簡潔な書式を考案し、早急に充実させて欲しい。

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)
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	医療連携体制加算制度の導入はなされていない。現状では種々の制約条件のため制度の導入は困難な状況である。	○	近辺に医療連携体制加算の導入に対応できる訪問看護サービス事業所のないことが原因であるが、将来的には実現し多機能性に富む介護の充実を期待したい。それまでの間、通院介助など家族の手が及ばないときには柔軟な対応を発揮して行って欲しい。
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	利用者のかかりつけ医への通院介護は、家族が実施しているが、それ以外の受診に関しては、近隣の開業医の協力に依存している。		かかりつけ医への受診が円滑に進められるように、事業所として対応できる体制を構築されたい。
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する取り組みは進んでいない。家族との話し合いはなく、職員との意識の共有がなされていない。	○	高齢の利用者があり、事業所として早急に家族や関係者と終末期の対応の基本的な考え方について話し合いの機会を早期から持ち、関係者全員がその方針を共有することを望む。
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	職員は利用者個人の尊厳を尊重し、プライバシーを守る取り組みを十分に認識している。全職員が随時記入する介護日誌以外の記録・文書類は事務所内に保管され、問題はない。		
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	周囲に左右されることなく、利用者相互が自由に触れあい、毎日の生活を楽しんでいることが推察される。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員は利用者と同じ食事で、和やかな雰囲気である。食材購入から利用者も参加し、下ごしらえも残存能力に応じて役割を分担し、家庭的雰囲気で作っている。献立は利用者の好みを入れ、家庭的料理で味もよく、利用者も喜んでいる。		家庭的な心のこもった食事づくりが行われているが、定期的に献立の点検を栄養士に依頼して、栄養バランスの検証を実行して欲しい。
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	利用者は、午後1時から5時の間の好みの時間に、入浴を楽しむことが出来る。		
(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	利用者の能力に合わせて日課の役割はなされている。ホールには音楽が流され、又、カラオケや懐かしい歌を合唱する生活がある。誕生会にはプレゼントを贈り、四季折々の季節会などにも参加している。		
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	何人かの利用者は、週に2～3回は介護者に伴われ買い物に行っている。利用者の希望での外出支援は出来ていない。一時帰宅は、盆・暮れの2回程度である。		所在地の地域特性や認知症に対する理解度が低い現状から、ボランティア支援は得がたい様だが、事業所からの情報発信により支援を得る努力を望みたい。
(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	玄関に半自動ドアを採用して事故防止を図りながら、鍵をかけないケアを実践している。		願望のある利用者がベランダから外出、徘徊したことが一度発生したが、無事に解決された。この教訓を生かし、ベランダからの容易な外出が出来ない手段(拘束に発展しないこと、例えば扉開放時に警報音を発するなど)を講ずることが望まれる。
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	避難計画はなく、訓練は実施されていない。消防署の救急救命訓練に4名の利用者が参加し、修了証を取得した。災害・火災時の対策マニュアルも作成されていないが、近く行政からハザードマップは配布されるので、それに沿った避難計画を立案する。	○	災害時に職員全員が行動できる役割分担を含んだマニュアルの作成を急がれたい。消防署の協力指導のもとで利用者を含んだ避難訓練を実施されたい。

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)
(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	水分摂取量は、摂取時毎に記録し、集計して一日摂取量を把握している。 利用者の好みに応じた献立を優先するため、栄養的な偏りのないように配慮している。		管理栄養士が不在であるが、定期的に献立表を検証し、栄養バランスの保持に努めて欲しい。
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	ホール・廊下の明るさは充分で、座り心地の良い椅子が配置されている。 日々暮らす居室は、家族的なホッとできる雰囲気である。ホール、廊下の壁に、利用者の日常の表情を捉えた写真の掲示、手芸品の展示などが見られ、常に和やかな音楽が流されている。		
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	利用者居室は、馴染みの私有物を持ち込んで簡素に纏められていて、利用者が馴染みやすい家庭的な生活が実現している。 部屋割りは、利用者の身体能力の状況を配慮して、移動困難な利用者は、トイレ、浴室に近い部屋を居室としている。		