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	2374900237
法人名	有限会社　福祉館
事業所名	グループホーム　ゆりかご
訪問調査日	平成19年11月20日
評価確定日	平成19年12月18日
評価機関名	福祉総合調査研究機関　株式会社ヤトウ

○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18日

【評価実施概要】

事業所番号	2374900237		
法人名	有限会社　福祉館		
事業所名	グループホーム　ゆりかご		
所在地	日進市北新町南鶯514番地1 （電　話）0561-75-0200		
評価機関名	福祉総合調査研究機関　株式会社ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号　シャローナビル７Ａ		
訪問調査日	平成19年11月20日	評価確定日	平成19年12月18日

【情報提供票より】（平成19年10月1日事業所記入）

（１）組織概要

開設年月日	昭和・平成　13年4月1日	
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計　18　人
職員数	18 人	常勤11人，　非常勤7人，　常勤換算4.8人

（２）建物概要

建物構造	木　造り
	2 階建ての　1～2　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）	37,800　円		その他の経費(月額)	29,170　円
敷　金	有（　円）		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有（　円） 無		有りの場合 償却の有無	有　／　無
食材料費	朝食	263　円	昼食	299　円
	夕食	404　円	おやつ	105　円
	または1日当たり　1,071　円			

（４）利用者の概要（平成19年10月1日現在　）

利用者人数		15 名	男性　5 名	女性	10 名
要介護１		4名	要介護２	2名	
要介護３		2名	要介護４	6名	
要介護５		1名	要支援２	0名	
年齢	平均	72.8 歳	最低　63 歳	最高	94 歳
協力医療機関名		日進おりど病院・川島病院・田中歯科			

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは住宅と農地が混在する穏やかな地区にある。学生寮を改築した建物で一部の壁を取り壊し、開放的な共用空間を造っている。1階の居室入り口には有松絞りの大きなのれんがかけられ落ち着いた雰囲気になっている。今年6月から学習療法を取り入れている。希望する入居者が療法士の資格を持つ職員の指導で週5日、計算や音読などに取り組んでいる。この取り組みは職員にもやりがいや意欲の面でよい効果をもたらしている。運営推進会議に3名の地区役員に参加していただいていることもあり、地域との交流や連携が前進している。家族会の活動も活発に行われている。職員の研修や話し合いの機会が多く、チームワークも良好である。

【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）
	職員間で話し合って取り組みを進めた。主な改善点として、ホームの夏祭りを地区の祭りの日にあわせ地域と一体となって行い、さまざまな人がホームを訪れゲームなどを楽しんだ。共用空間における居場所の確保では玄関にベンチを置いた。緊急時の対応としてマニュアルの作成や連絡網を分かりやすい場所に掲示した。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）
	管理者、職員は自己評価についてマンネリ化を防ぎ、日ごろの業務を確認し見直す機会として捉え、積極的に取り組んだ。実施に際しては、計画を立て職員が取り組みやすい工夫をし全員で行った。
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）
	会議では外部評価の結果やその後の取り組みを報告した。毎月、ホームの状況やサービス状況など詳しい資料を出して報告し、家族会や地域活動についても報告されている。サービスへの要望、助言も議案としている。地区役員から協力的な意見が出ている。会議で地区役員の理解や協力を得ることにより、地域との交流、連携が取り組みやすくなっている。
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）
	家族会は2カ月に1度開かれており、管理者は家族代表と話し合っている。「ゆりかご通信」に返信欄を設け、家族の意見を聞く工夫をしている。面会時には話がしやすいように話しかけコミュニケーション不足がないよう努めている。玄関に意見箱を置き、苦情とその後の対応を掲示するようにしている。家族アンケートの結果は職員に回覧し改善につなげている。
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）
	ホームの前を通りかかった近所の人が気軽に声をかけてくれたり、花や野菜を頂いたり、散歩の際に挨拶を交わしたりして、地域に馴染んでいる。今年の夏祭りは、地区の祭りの日にあわせ地域と一体となって行った。市の文化祭に入居者の作品を出品し、飾り付けや片付けも一緒に行った。地域との連携による防災訓練については、運営推進会議で話し合っている。

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	入居者のこれまでの生活をできるだけ変えることなく「ゆったりと穏やかに、笑顔で、その人らしい暮らしが出来るよう努める」を理念としている。地域との交流を進め、地域の一員として活動に積極的に取り組んでいる。	○	地域との交流を積極的に取り組んできたことから、連携や協力が得られる関係ができてきている。今後は、地域密着型サービスとして、理念の内容にも地域との関わりについて盛り込み、反映させていくことを期待したい。
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	管理者は折に触れ、理念や具体的な行動、言葉かけなどについて職員に話している。職員は研修や申し送りの際に、皆で話し合っており、日々の実践が理念に基づいたものとなるよう取り組んでいる。		
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	ホームの前を通りかかった人が気軽に声をかけてくれたり、花や野菜を頂いたりしており、地域に馴染んできている。今年の夏祭りは日程を地区の祭りとあわせ、地域と一体となって行い、さまざまな年齢の人が訪れ楽しんだ。市の文化祭に入居者の作品を出品し、飾り付けや片付けも一緒に行った。		
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	管理者は評価を積極的に捉えており、職員と話し合って全員が意義とねらいを理解するよう努めた。自己評価は計画表を作り全員で取り組んだ。前回の評価結果については職員間で回覧し会議で話し合って改善に取り組んでいる。		

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	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	メンバーは入居者、家族代表、地域代表、市職員、ホーム職員で構成されている。地域代表は昨年度、今年度、次年度の区長。会議では外部評価の結果やその後の取り組みについて報告している。ホームの状況を資料と共に具体的に説明し、活発に意見交換している。地区役員の理解や協力があり、地域との交流の促進につながっている。		
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	市の長寿支援課に入居者の状況、サービスの状況などを詳しく報告している。また、担当者と面談して相談、情報交換するなどサービスの質の向上に努めている。		
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	月に1度、「ゆりかご通信」として担当者が手書きの手紙で一人ひとりの日常の様子を伝えており、行事の際の写真などは、面会時に家族に手渡ししている。家族にはなるべく面会に来てもらえるよう働きかけ、その際にも話をしている。必要な場合は電話で連絡している。		
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	家族会は2カ月に1度開かれており、家族会代表と話し合っている。「ゆりかご通信」に返信欄を設け、家族の意見など出してもらえるよう工夫している。面会時にも話しやすいよう声をかけている。苦情などがあれば職員に回覧し改善につなげている。		
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	管理者がホームの土台としてしっかりした姿勢を示し、入居者、職員に安心感を与えるよう努めている。職員休憩室を設けたり、認知症ケアの新たな試みとして学習療法を取り入れるなど職員が目標、意欲を持って働けるよう取り組みをしている。新しい職員は1カ月はベテラン職員と組んで入居者が自然に馴染めるよう配慮している。		

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）
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	新人研修は独自の資料を用いて行い、理念やホームの姿勢について指導している。毎週木曜日には、その時々のテーマで勉強会を行い、外部研修の報告もしている。外部研修はパート職員も含め、交代で業務として参加し、報告書を提出している。職員の学習意欲は高く、自主的に資格取得の勉強もしている。		
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に加入しており、研修会や意見交換会には一般職員も参加している。管理者は他のホームと交流して学んで欲しいと考えており、協議会が計画している見学会に参加を予定している。		
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	体験入居は特に行っておらず、見学の際に本人にも一緒に来てもらい様子を見たり雰囲気を感じてもらっている。職員が面接に行くこともあり、不安を少なくして入居できるよう取り組んでいる。入居後は家族と連絡を密に取りながら本人の緊張を解くことに努めている。		
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	○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	職員は入居者から家事や食べ物のことを教えてもらったり、感謝や労わりの言葉をかけてもらうこともある。掃除や食器洗い、洗濯物の片付けなどを一緒に行っている。生活を共にする中で、入居者と職員が涙を流しながら話し合う場面もあり、共感し合い、支え合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	基本情報シートにより入居者の身体状況や生活歴のほか、本人のできる事、したい事などを細かく把握している。また、日々の会話や行動の中で、その都度何をしたいか確認しながら希望を聞いている。本人が言いやすいように質問を工夫している。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	介護計画はケアマネジャーがアセスメントの情報を基に本人や家族、職員の意見を聞いて作成している。今までの生活の続きとしてその人らしく暮らせるよう、出来るだけ本人の希望にそうようにしている。職員は気づいたことを連絡ノートに書き、担当者会議で話し合い、意見やアイディアを介護計画に反映させている。		
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	基本的には短期目標は3カ月、長期目標は6カ月で見直しをしているが、本人や家族から要望があった場合や状態が変化した際には、サービス担当者会議を開催しその都度見直しを行っている。週1回勉強会時にケアカンファレンスを行い、入居者の状態を確認している。		
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、その時々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	個別レクリエーションとして、月2回職員とマンツーマンで買い物やドライブなど本人の好きな所に出かけている。また、認知症の進行予防ケアの一環として、希望される方はくもん学習療法を受けている。週1回、協力医の訪問診療があり、毎日看護師が歩行や嚥下などの機能訓練を行い、生活機能の維持、向上に努めている。		

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）
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	ホームの協力医のほかに、本人や家族が希望するかかりつけ医で受診する事ができる。週1回、協力医の往診があり、その際に健康相談や毎日職員が記入する健康記録などを確認してもらうことで、入居者や家族、職員が安心して暮らしている。		
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	重度化した場合や終末期に対する指針はないが、入居時および状態に変化があった時には、本人や家族と話し合いを行っている。協力医と相談しながら、職員の間で共有の方針を立て支援している。家族の意向によりホームで最期をむかえた入居者もいた。		
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	日々の関わりにおいて、入居者の精神的ストレスにならないように、親しみを持った声かけをするよう努めている。個人情報が記載されている書類など、ホームからの持ち出しを厳禁したり、特定の個人名をもって話しをしないように職員の間で気をつけている。		
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し、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	基本的な1日の流れはあるが、一人ひとりのペースを大切にし、できるだけ個別性のある支援を行っている。職員はイエスと言っても、ノーと言わない。できる限りイエスで応えるように、本人の思いを尊重して支援している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者に食べたい物を聞きながら、ホーム長が献立を立てている。皮むき、盛り付け、配膳、片付けなどできる範囲で、入居者も一緒に行っている。職員は入居者と同じテーブルを囲んで楽しく食事ができるように話しかけている。入居者の希望で外食（回転寿司、ラーメン、そばなど）に行くこともある。		
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	入浴の曜日、時間帯は決まっているが、入浴日でない時に入りたいと言われれば、入浴ができるように、その時々の希望にそって対応している。入浴介助は同性職員が行い、いろいろな色の入浴剤を入れて、寛いだ気分で入浴できるように支援している。		
(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	今までの生活の中で行っていた掃除や洗濯物干し、洗濯物たたみ、食器の下洗いなど、個々の能力に合わせて役割を持っていただいている。何もしたくないと言われる方に対しても、さりげなく職員がサポートしている。		
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	天気の良い日はホームの外に出て外気浴をしたり、ホームの周辺を散歩したりしている。月に2回個別に買い物やドライブ、喫茶店など希望に応じて外出支援を行っている。		
(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	職員の目が行き届かない入浴時以外は、日中玄関の鍵をかけず自由な暮らしを支援している。職員は入居者の出ていく気配を見落とさないように気を配り、常に見守っている。特に近所の方には通報などお願いしていないが、電話で教えてくれることもあり、協力いただいている。		

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	消防署の協力を経て、年2回（春、秋）避難訓練や避難経路の確認を行っている。夜間時の対応について、地域の協力が得られるよう話し合いを行っている。災害時に備えての非常時飲料、備品は入居者も地域の一員であるとの思いで地域に委ねており、ホームとしては準備をしていない。	○	いつおこるか分からない災害に備え、ホーム独自でも食料や飲料水、寒さをしのげる物品など準備される事を期待したい。
(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	食事の形状は個々に合わせ、摂取量は毎日チェック表に記録して、職員が情報を共有している。水分補給は食事以外に10時と15時、20時に摂っており、おおまかな水分摂取量を把握している。定期的に献立など栄養師にチェックしてもらい、専門的アドバイスを受けている。		
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	玄関と1階の居間に淡水魚と海水魚の水槽があり、入居者は色とりどりの魚を観賞したり、餌やりを楽しみにしている。1階の廊下はフォトクラブのギャラリーとなっており、毎月違った写真を見ることができる。壁には共同作品のちぎり絵やクリスマス用品など季節にあった飾り付けがしてある。2階への階段には昇降機が設置され、入居者が楽で住みやすい環境を整えている。		
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	1階の居室入り口に有松絞りの大きなのれんがかかっていて、落ち着いた雰囲気になっている。居室には危険な物と動物については制限しているがそれ以外は設けておらず、冷蔵庫、電子レンジ、整理ダンス、机など本人の使い慣れた物を置いて、居心地よく過ごせる工夫をしている。自立度の高い2階の居室は内から施錠できるドアとなっている。		

※ ▒ は、重点項目。

※ ＷＡＭＮＥＴに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式１）を添付すること。