

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	2372201067
法人名	株式会社 エイム
事業所名	グループホーム 若竹
訪問調査日	平成19年12月10日
評価確定日	平成20年1月23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せん。
 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20年1月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2372201067		
法人名	株式会社 エイム		
事業所名	グループホーム 若竹		
所在地	一宮市せんい三丁目9番25号 (電話) 0586-75-0560		
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12月10日	評価確定日	平成20年1月23日

【情報提供票より】(平成19年11月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 14年4月30日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	25 人 常勤14人, 非常勤11人, 常勤換算6.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3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)	38,000~48,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有() 円	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 家賃×3カ月 無	有りの場合 償却の有無	有 / (無)	
食材料費	朝食	200 円	昼食	640 円
	夕食	380 円	おやつ	円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(平成19年11月8日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	0名	要介護2	4名		
要介護3	8名	要介護4	4名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.7 歳	最低	66 歳	最高	94 歳
協力医療機関名	野村医院				

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは繊維団地の一角に位置し、3階建ての1~2階部分をホームとして利用している。残存機能を活かした介護が行なわれており、入居者ができる部分は見守りに徹し、できない部分はさり気なく支援を実践している。職員の平均年齢の若返りでチームワークも良く、入居者の表情は明るく穏やかであった。家族とのコミュニケーションが取られ、馴染みの関係ができてきている。勉強会の機会も多く、職員のレベルアップになり、入居者「100歳を目標」に職員が介護にあっている。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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)
	地域密着型サービスとしての理念は、現在前向きに検討中である。市町村との関わり、地域の人達との交流の促進は日々職員の働きかけで改善された。
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)
	評価の意義を理解し、分からない項目に関しては管理者より説明を受け取り組んだ。今回の自己評価により、業務や自分自身の見直しになり、サービス向上の質の確保に活かしている。職員からは評価によりケアに対して振り返りの良い機会になったという意見が聞かれた。
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)
	9月に第4回運営推進会議を開催した。ホームでの「日々の暮らし」を紹介することで認知症への理解、交流を報告し、次回の議題を参加者から提案してもらうことで、次回の運営推進会議の議題の検討に繋げている。
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)
	面会に来られた家族には、ホームでの暮らしぶりや健康状態を直接口頭で伝えている。月に1回発行の個別のホーム便りで心身の状況、金銭管理報告を作成し郵送している。意見箱を玄関に設置してあるが、苦情は多く相談は管理者に直接話されることが多い。
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)
	町内会に加入しているが、ホームは商業地域の中に位置し、地域の方との付き合いは難しい。七夕、敬老会、分別収集などに積極的に参加をしている。職員は地域の情報を積極的に集め、参加できることが可能なものには参加している。ボランティアによる大正琴演奏会やヘルパー実習の受け入れを行っている。

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)
. 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	会社としての理念と、グループホーム若竹としての理念が目の届く場所に掲示してある。ホームとしての理念は「手を出しすぎずやさしい気持ちで声かけ」「安心して落ち着いた居場所の提供を」を職員みんなで考え職員一同の思いが織り込まれている。		現在、地域密着型サービスとしての理念を検討中であり、職員一人ひとりが役割や目的を理解し取り組めるよう、今後の進捗に期待される。
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	職員は理念をよく理解し、介護の場面でも手を出しすぎず入居者の残存機能を活かし、やさしい気持ちでの声かけに徹している。職員の採用時には理念を伝え理解してもらっている。		
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	町内会に加入しているが、ホームは商業地域の中に位置し、地域の方との付き合いは難しい。七夕、敬老会、分別収集などに積極的に参加をしている。職員は地域の情報を積極的に集め、参加できることが可能なものには参加している。		
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	評価は全職員で取り組み、分からない項目に関しては管理者から説明を受け実施した。自己評価に取り組んだことによりケアを見直し、サービスの質の向上確保に活かしている。		

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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>今までに運営推進会議を4回実施し、メンバーには民生委員、女性の会会長、入居者、入居者家族、職員が参加している。会議は3カ月に1回行なわれ、前回の運営推進会議で質疑されたことに関しての報告があり、次回の議題になる意見をもらうようにしている。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議に市からの参加はなく、来年度よりホーム側から市に参加の呼びかけを検討している。市の方より入居の問い合わせがよくある。市の福祉担当者が面会に来られた時にホームでの生活状況を報告している。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>面会に来られた家族には、ホームでの暮らしぶりや健康状態を直接口頭にて伝えている。月に1回健康状態など心身の状況、金銭管理報告を兼ねて定期的に便りを作成し郵送している。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族会はあるが、家族同士の交流関係までに至っていない。意見箱が玄関に設置してあるが利用されていない。苦情はなく、相談事に関しては直接管理者に話されることが多い。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>1階、2階の職員の異動はあるが、申し送りでの流れが理解されているので入居者へのダメージは少ない。法人内の定期異動がある時は、入居者に紹介し、馴染みの関係ができる期間を十分取っている。</p>		

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	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>外部研修会は交代で参加している。研修内容は参加した職員がリーダーになり職員の勉強会に活かし、全職員が共有できる機会を作っている。勉強会の機会は1~2カ月に1回実施し、職員のレベルアップにつなげている。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>市内の介護サービス事業者連絡会に加入しており、勉強会や研修会が年に6回くらいある。研修内容はグループワークのような形で行い、悩みの相談など参考になることが多い。同業者同士、新規入居の紹介の場にもなっている。個人的な交流もあり情報の共有の場にもなっている。</p>		
.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>入居前にホームに見学に来てもらい一緒におやつを食べたりしてホームの雰囲気を感じてもらっている。また、自宅へ訪問して面談することもある。ホーム入居にあたって、家族から本人にきちんと説明をしていただくようお願いしている。</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>職員が足が痛く歩くことが困難な時に入居者の方が「シップをあげる」と言って分けていただくことがあった。「こんなことまでしてもらって悪いね」「ありがとう」の言葉かけがよくあり、支え合う関係作りができています。雑巾を縫っていただいたり、料理の下ごしらえや味付けを教えてもらったりしている。</p>		

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)
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>入居者一人ひとりの表情から変化を読み取るようにしている。入浴時などは気分がリラックスするため、入居者の本音が聞かれることが多いので、相性の良い職員を配置し、話しやすい雰囲気の中で入居者の気持ちを引き出すように努めている。</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>担当者は、個別のチェック表にて状況を把握し、入居者や家族の意見、希望を取り入れて介護計画を作成している。入居者の状態の良い時を見極め個別に話を聞き、職員の意見にも耳を傾け介護計画の大切さを共に認識し、常に見直しが行なわれている。</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>見直し期間は3カ月と定められているが、毎日の休憩時間やミーティング時に職員間で入居者の細かい変化について情報の共有が図られている。以前2人介助の方が手すりに掴まり立ちができることが分かり、介護計画の見直しになった。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	<p>入院時には定期的にお見舞いに行き、家族、ケースワーカーと連絡を密に取りあっている。入退院時には病院との間でサマリーを提供している。家族の要望により受診時の移送も支援している。退院時にはホームへの受け入れ体制を整えている。</p>		

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、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	ほとんどの入居者が提携医に受診しているが、家族に付き添われ旧来のかかりつけ医に受診している入居者もいる。2週または4週間に1度提携医の往診があり、入居者の健康手帳に受診結果、薬の明細を貼付している。年に1度の健康診断も受診している。		
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	重度化の対応指針が文書化されており、摂食困難時、呼吸停止時、ターミナルケアの場所の希望、受診について、誰の希望を優先するのか、医師から入院を勧められた場合の対応など、事細かに記載されている。看取りの条件などが記載されたターミナルの契約書が整っている。		
. 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	契約書には、事業所秘密保持義務が明記されている。職員にはプライバシーについて指導されており、トイレ介助時に扉を閉めること、トイレ誘導や失禁時には、さり気なく他の入居者に気づかれないよう対応している。個人記録は各フロア、畳敷き部分にて目立たないよう管理されている。		
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	散歩、遠足、日帰り旅行など、外出を楽しんだり、スーパーや近所の八百屋へ食材の買出しに行ったり、将棋やカラオケなど思い思いに生活を楽しんでいる。入居間も無く、生活のペースが掴めず夜中12時頃まで夜更かしをする入居者に夜勤者が対応している。		

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	献立は大筋を職員が立て、入居者に細部を選択してもらい決定している。入居者の中に献立係がいて献立決定に活躍している。行事食も豊富で、七夕、誕生会、クリスマス会などには特別メニューが用意される。季節に合わせて入居者とおはぎ作りなどを楽しんでいる。入居者は主に献立作りや買出し下膳などに関わることが多い。		
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	入浴は土、日を含み入居者の要望に対応している。現在は特別な要望もなく人手が一番多い10時30分～15時の時間帯を入浴に充てほとんどが1日おきに入浴している。季節に応じ、菖蒲湯、柚子湯、みかん湯など楽しんでいる。冬期のシャワー浴は芯から温まらないことや湯冷め防止のため禁止し、湯船に浸るようにしている。		
(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	職員と共に食材の買出しに出かけたり、庭でトマトやネギを栽培する入居者もいる。モップがけ、テーブル拭き、雑巾縫いなど個々に持てる力を発揮し役割分担している。元大工の入居者は「ホームの看板を作るんだ」と自分の経験を活かす意欲に燃えている。		
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	寒い時期でも週に2～3回散歩に出かけている。入居者が車椅子を押して助け合っている姿も見られる。散歩時には地域の方に挨拶し交流を図っている。喫茶店への寄り道は入居者の楽しみの一つとなっている。		
(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	鍵はかけていないが、目前の道路は非常に交通量も多く、安全を考慮しチャイムを設置している。毎朝職員は入居者の着衣を正確に記憶し、エスケープ時の捜査対策に備えている。表情が変わったり、落ち着きがなくなったりする前兆を見逃さず、外出に連れ出したり未然にエスケープを防いでいる。		

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)
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	防火計画が策定され、職員には防災管理者の資格取得者がいる。毎年、避難訓練が実施され入居者を隣の公園まで誘導している。人工呼吸、心臓マッサージは勉強会の折に確認している。消防器具は業者により年2回点検している。防火対策、火災時のマニュアルが準備されている。		防火対策、訓練、マニュアルなどは完備されている。今後は非常時に備え、食料や飲料水、備品などの充実を図られることを期待したい。
(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	食事は入居者も協力して献立が決められている。食事量、飲量、体温、脈拍、血圧と共にチェック表により毎日漏れがないよう配慮されている。水分は1日1,000ccを目標としている。高血圧、人工透析対応、嚥下困難者用のキザミ食や流動食にも対応している。		水分や食事摂取量の確認は確実にされているが、栄養摂取量のバランスや栄養の偏りなどについて、専門職のアドバイスを受けることなども検討されることを期待したい。
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	広いリビングには、入居者数の倍程のソファが配置され、さらに畳敷きのスペースまで用意され、さまざまな場所で寛げる配慮がされている。廊下も広く、車椅子でも十分すれ違える余裕がある。季節を反映して壁にはサンタクロース、リース、靴下が飾られている。		
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	各室クローゼットがあり荷物が片付いてきた空間に、椅子、テーブルセットを持ち込む入居者もいる。各部屋、色違いの防災カーテンがかけられ、大好きなぬいぐるみ、鉢植えなどが飾られ加湿のための濡れタオルが空気の乾燥を抑えている。必要に応じてポータブルトイレ、携帯酸素、体位交換機が備えられている。		

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。