＜認知症対応型共同生活介護用＞

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	2372101283
法人名	医療法人　翔友会
事業所名	グループホーム　かぐや姫
訪問調査日	平成　19 年　12 月　20 日
評価確定日	平成　20 年　2 月　25 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。

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 評価結果概要表

作成日　平成19年12月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2372101283
法人名	医療法人　翔友会
事業所名	グループホーム　かぐや姫
所在地 (電話番号)	岡崎市上地6丁目1－18 (電　話)　0564-71-1116

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	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3－8－10　愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成19年12月20日	評価確定日	平成20年2月25日

【情報提供票より】(平成19年12月3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成　14年　11月　1日	
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計　18　人
職員数	14　人	常勤　9人, 非常勤　5 人, 常勤換算　13.2人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋　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)	45,000　円	その他の経費 (月額)	24,000　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　円	昼食	円
	夕食　円	おやつ	円
	月額　45,000　円		

(4) 利用者の概要 (12月3日現在)

利用者人数		18 名	男性　6 名	女性	12 名
要介護1		5　名	要介護2	5	名
要介護3		2　名	要介護4	3	名
要介護5		3　名	要支援2	0	名
年齢	平均	88 歳	最低　72 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	永坂医院、永坂歯科

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの脇を広い道路が走ってはいるものの、周りを閑静な住宅地に囲まれたデイサービス併設のホームであり、開設から5年を経過している。 法人代表が市のグループホーム協議会の会長職を務めていることもあり、管理者や職員は他のホームのリーダー役としての自覚をもって介護にあたっている。 理念の一つに「開放的な介護」を謳っているとおり、併設のデイサービスともフランクな関係での付き合いが行われている。 デイの露天風呂を借りたり、イベントに参加したりと、利用者の意向や楽しみを重視した取り組みとなっている。 地域との協力体制も整っており、地域への密着性は高い。 近く同法人による3つ目のホームが開設されることから、人事の異動や開設準備、セレモニー等であわただしい日々が続くものと思われるが、理念である「利用者一人ひとりを大切にする」介護を、常に意識して取り組んでいただきたい。

【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)** 同一法人による新規ホームの開設準備や職員の異動が重なり、あわただしい中ではあるが、要改善の指摘を受けた項目については前向きに改善の取り組みが行われていた。　食事や金銭管理については問題なく対処されていたが、介護計画に関連する項目では、今後もさらに改善の余地が残されている。 **今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目:外部4)** 管理者の独断による自己評価を避けるため、職員に自己評価票を回付して意見を求めている。 職員が自己評価に参画することで、それぞれの取り組むべき課題が明らかとなり、意味のある自己評価となった。
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)** 2ヶ月毎の運営推進会議が開催されており、構成メンバーにも不足はない。 行政側の担当者として包括支援センターの職員が出席しているが、3回に1度は市の担当職員が出席し、ホームとの力強いパイプ役となっている。 地区総代の積極的な言動により、ホーム利用者の生活環境が改善されていく方向性も見え始めている。
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)** 利用者の金銭管理がややおろそかになっていた件に関して、家族からの要望で「こづかい帳」や領収書のコピーを渡すこととして解決した。 ケアの方法を「担当制」から「全体制」へと移行したことについて家族から不満や不安の声があるが、「家族会」等を利用して、制度変更の趣旨や利点を説明されることも必要であろう。
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)** 地区総代の理解が深く、ホームは深く地域に密着した取り組みが行えている。 地域の祭りでは、ホームを休憩所として提供し、トイレ休憩に訪れる人も多かった。 派出所のお巡りさんや消防署の署員とも日常的な連携が取れており、運営推進会議に講師として講演をお願いすることもある。

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	運営規定の「運営の方針」には、地域への未着性についての記述があるが、理念として地域密着性を明文化したものは掲げられていない。	○	「地域密着」に関するスローガンを、運営理念への導入が難しければ、運営方針として明文化してホーム内に掲示されることも一考であろう。
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	「共に生きる」と「開放的介護」を根本的な理念とし、拘束のない自由なケアを続けるために、毎月の全体会議やカンファレンスを通じて職員の意識の向上を図っている。		
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	町内会に加わり、地域の活動への意欲的な取組がみられる。地域の祭りでは、休憩場所としてホームを開放し、トイレ休憩に立ち寄られる住民も多い。	○	現在はイベント中心の交流ではあるが、今後日常的な交流へとつなげて行く取り組みを期待したい。
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	全体会議を利用して、自己評価票を回付して職員の意見や考え方を聞きとった。職員にとっては、自らの課題の確認となり、有意義な自己評価となった。		
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メンバーは各方面から選ばれており、2ヶ月に1回の会議が定期的に開催されている。地区総代に活発に活動していただいたり、3回に1度は市の担当者の出席もあることから、ホームと地域と行政の連携は完璧である。	○	前回は、消防署の職員を招き「消防講話」が行われており、会議の内容もバラエティーに富んでいる。会議を型にはめず、今後も多様な会議体を目指していただきたい。

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)
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	市の担当者が運営推進会議に出席することもあって、いつでも気軽に相談ごとができる良好な関係が構築されている。		
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	毎月請求書の発送時に、金銭面の報告と合わせ、職員が近況報告の「一筆書」を送っている。撮りためた写真は、家族の訪問時に手渡しされている。		
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	定期的な「家族会」が開催されていることもあり、家族の意見や要望をホーム運営に活かそうとの意識は強い。しかし、家族アンケートでは、“我慢している”家族がいることが浮き彫りになった。	○	家族の思いを率直に引き出したり、家族と職員のコミュニケーションを良好にするためにも、「家族会」への参加率アップが必要と思われる。
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	職員の退職、異動はあるが、利用者への影響を最小限にとどめるための職員の懸命の努力がみられる。担当制を廃止したのも職員の異動への対応策である。	○	職員の異動による慢性的な職員不足が、様々な問題の発端（原因）とならないよう、特に留意をいただきたい。
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	外部研修への参加もあるが、体系的な教育システムの構築には至っておらず、教育はOJTが中心となっている。外部研修への参加後には、他の職員への周知のための取り組み（報告）は見られる。		
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	市内のグループホームが参加する協議会が組織されており、その主要メンバーであり、オーナーが会長を務めている。管理者同士の交流もみられ、会は有効に機能している。	○	さらに有効性を高めるために、協議会主催の研修会や意見交換会等が企画され、定例化することになれば、職員の質の向上（ホームのサービスの向上）に大きな役割を果たすものと思われる。

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	デイサービスが併設されていることもあり、利用希望者にはいつでも見学してもらえる態勢を摂っている。利用開始までに、利用者本人と何度も顔合わせを行い、不安が生じないよう配慮している。		
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	認知症レベルの進行で、畑での作業時間はかなり減ってしまったが、家庭菜園では農業を営まれていた利用者から教わることは多い。		
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	利用開始時に集められたアセスメントは「お宝ノート」に蓄えられている。それ以外にも、日常的な会話の中から本人の意向を察知する取り組みが行われているが、「お宝ノート」への加筆は行われていない。	○	利用者個々の生活歴を、職員が個人的に把握するのではなく、職員全体で共有するためにも「お宝ノート」の活用が期待される。
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ィアを反映した介護計画を作成している	介護計画の作成に当たっては、職員ミーティングが行われているが、担当制が廃止されたことから、職員の意見を介護計画に取り込むことのむずかしさが課題となっている。申し送りの不徹底で、ケアに不都合や行き違いが生じたこともあった。	○	ケアの体制を担当制から全体制へと変更されたのであれば、介護計画の作成方法も改訂されるべきであり、介護計画を作成するためのルール作りが急務と思われる。
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	前回評価で要改善を指摘された項目であり、定期的な見直しと状態の変化に伴う見直しがルール化されていた。	○	さらに改善を進められ、短期目標には介護の現場で取り組みやすい具体的な目標を設定したり、計画（目標）の評価の結果を次回の計画作成に活かすような工夫が望まれる。

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)
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	希望者は、併設されているデイサービスへ出掛けて楽しんでいる。デイの露天風呂に入ることもでき、利用者の楽しみとなっている。		
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	利用者の同意の下、協力医療機関と関係を構築して臨機の受診体制を整備している。通院の付き添いに関しては家族の協力をお願いすることもある。		
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	重度化に関しては、利用開始時に利用者、家族と詳細な打ち合わせを実施し、家族の意向を聞き取っている。	○	制度が変更されたこともあり、重度化は避けて通れない問題となった。様々なケースが考えられるが、その時のために、家族と同意書を取り交わすだけでなく、対応の手順や判断の順序、基準等をマニュアル化しておくことも必要と思われる。
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	記録等の取り扱いに関して、利用者、家族と「個人情報の使用にかかる同意書」を取り交わし、プライバシー上の問題を未然に防ぐ手立てを講じている。		
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	利用開始から数ヶ月が経過した女性利用者は、いまだに帰宅願望が強く職員を悩ませていた。しかし、職員は彼女の意向を無視することなく、定時にかかってくる義理の娘さんの電話が鳴るまで相手をしていた。		

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	ほとんどの入居者は、職員の介助なしで食事を摂っている。食べ残したおかずや果物を、「もったいないから」と、若い職員に譲っている姿は、まさにおばあちゃんと孫の関係であった。		
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	週3回の入浴機会が設定されているが、希望者は毎日でも入浴することができる。時折実施されるデイサービスの「露天風呂」への入浴は、利用者を旅行気分に浸らせる。		
(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	認知症の進行とともに、かつて、編み物や裁縫が好きだった女性利用者は針を持つ機会が減り、家庭菜園で腕を振るった利用者も外出自体が少なくなった。日常の生活では、職員が利用者の思いや意向を推測して支援する方向へと変わってきている。	○	レベルがダウンしても、それなりに役割を持ったり、楽しみ事はあるはずである。気長に、利用者のできることを探す取り組みに期待したい。
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	散歩は2人の職員が4～5名の利用者を連れ添って出かけている。途中で、気分転換を兼ねて近くの喫茶店に立ち寄ることもある。利用者の希望に沿ってドライブを楽しむことも多く、季節によって山や海に出かけており、先日は蒲郡の海岸でかもめを見てきた。		
(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	理念に「開放的な介護」を掲げており、その実践として玄関やユニット入り口に鍵を掛けない介護を目指している。入浴時や何らかの理由で職員が手薄になる場合には、利用者の安全を優先して施錠されているが、家族には了解が得られている。	○	人手不足を理由として、施錠することが常態化しないよう、常に「開放的な介護」を意識するために、「拘束」と併せてミーティング時の話題(議題)として取り上げていくことを望みたい。
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	年に2回、防災訓練(避難訓練)が実施されているが、地域との連携や夜間を想定しての避難訓練は行われていない。	○	夜間の職員が手薄な時間帯での災害発生時には、近隣の住民の協力が不可欠となる。運営推進会議を通して依頼され、地域住民参加の下での避難訓練(夜間想定)の実施が望まれる。救急救命講習の受講も制度化されることが望ましい。

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)
(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	食事は主に併設のデイサービスの厨房で作られている。管理栄養士によって栄養価の計算もされており、献立にも偏りはない。水分の摂取量は記録されていないが、職員は水分摂取の重要性を理解しており、食事やおやつ時に十分摂れるように配意している。		
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	利用者に季節を感じてもらうためか、あちこちに季節の花が飾ってあった。ホーム全体が広々としており、明るい雰囲気で閉塞感がない。ユニットを出た玄関口にも大きなベンチが置いてあり、利用者の居場所は十分である。		
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	ホームから家族にあてて、馴染みの品々の持ち込みを奨励する連絡がされてはいるが、利用者が持ち込んだ家具、調度、生活用品が特段に多い居室はなかった。整然ときれいに片づけられている居室が多い。	○	馴染みの品々は、利用者がホーム入居後もこれまでの生活を継続していくための必需品ともいえる。家族に意図を理解していただき、一つひとつ増やしていかれることを望みたい。