

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	<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
II. 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
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	<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
IV. 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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2372000980
法人名	医療法人 社団誠淳会
事業所名	グループホーム青葉の家
訪問調査日	平成 19 年 11 月 26 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 23 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○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	2372000980
法人名	医療法人 社団誠淳会
事業所名	グループホーム 青葉の家
所在地	愛知県豊橋市嵩山町字松田55番地 (電話)0532-88-7213

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1-11-16		
訪問調査日	平成19年11月26日	評価確定日	平成20年2年23日

【情報提供票より】(19年10月15日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 5 月 15 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤	16 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 5.6

(2)建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	3階建て	1階 ~ 3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 円	その他の経費(月額)	17,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円)	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
	または1日当たり	1,500 円		

(4)利用者の概要(10月15日現在)

利用者人数	27名	男性	7名	女性	19名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	9名	要介護4	5名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.7 歳	最低	66 歳	最高	101 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	佐野病院、林医院、飯田歯科医
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

常緑樹の緑と澄み切った空気が実感できる自然の環境に恵まれたグループホームである。職員は、利用者がホームを第二の家庭として受け入れ、気楽にのんびりと暮らすことができることを願い、日々の介護に取り組んでいる。職員は日常的な利用者の楽しみとして、色々試み努力をしている。例えば、ペットボトル利用のボーリングや誕生日のケーキに利用者の個性をとらえたデコレーションを工夫して楽しませることもある。又、地域のボランティアによる大正琴のコンサートが年に3回、年1回の家族会では講演会や意見交換の後はいろいろなショーで楽しむなど、ホームは明るい雰囲気にも包まれている。勿論、家族会での諸々の意見や要望などは職員間で検討し、介護サービスに反映させている。経験豊富な職員が多いこともあり、入所後、介護度が改善された何人かの利用者があったということである。

【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)
	外部評価の意義について十分理解し、評価結果については全ての職員で確認し、改善内容については計画的に改善の実態がみられる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は各ユニットで項目の1つ1つを職員で話し合い、それを各リーダーがそれぞれにまとめた。改めてこれまでの取り組みを振り返る機会となっている。
重点項目③	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)
	運営推進会議の主な出席者は総代・民生委員・自治会長・市の介護相談員など多数の出席者にホームの現状を伝えると共に、より利用者本位のサービスが提供できるような意見をもらい、積極的に取り組んでいる。その内容は記録して全ての職員に伝え、職員会議でもそれについて意見交換をしている。
重点項目④	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)
	重要事項説明書等で苦情処理窓口を明確にし、利用者や家族に伝えている。様々な意見や相談が気軽にできるように、意見箱を設置したりして利用者及び家族との関係作りを目指している。
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)
	ケアセンターと隣接しているため行事などは合同で行うため、地域との連携はよく取れている。利用者は特に地元の保育園や小学生との交流を楽しんでいる。自治会や地域の行事などの地域活動にも積極的に参加し、地元の方々との更なる交流が深まることを期待する。

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 (すでに取り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	基本理念は「みどりの中で家庭的な生活」を掲げている。自然のみどりに囲まれた環境の中で、第二の家庭として過ごしていただけるよう取り組んでいる。	○	今後は地域密着型サービスとしての理念も付け加えられることを期待する。
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	管理者・職員は理念の意義をよく理解し、温かい家庭的な雰囲気作りに向けて日常的に取り組んでいる。		
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	隣近所の方とは散歩のときや草取りのときに話をしたり、地域の学校の運動会や学習発表会に参加したりしている。又ホームの運動会に子供たちが来たりして交流に努めている。地域のボランティアによる大正琴のコンサートに年3回ほど訪れてきてくれる。	○	今後も今まで以上に地域の行事には参加して、地域と接点を持つように取り組む姿勢である。
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	自己評価及び外部評価の趣旨を職員全体で確認し合っている。前回の評価結果についても職員で共有し、改善内容を確認し計画的に改善を行っている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			

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	8	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	2ヶ月に1回行われる運営推進会議をホームの理解を最大限に活かす場としてとらえ、様々な議題を話し合っている。運営推進会議の議事録を職員に見せて改善項目は改善するように取り組んでいる。		

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 (すでに取り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	運営推進会議に市の介護相談員も出席しているので連携はよく取れており、何かわからないことがあればすぐに連絡して情報交換を行っている。介護相談員は1ヶ月に1回訪れてきて利用者と話をしてもらっている。		
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	「やまびこ新聞」を発行して、行事や予定を写真付きで報告している。金銭管理は小使いを預かり1ヶ月に1回家族に報告し、承認をもらっている。		
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	家族が面会に来たときに日々の暮らしぶりを口頭で伝えたり、意見箱を設置したりして、家族からの苦情や意見が言いやすい雰囲気作りをしている。又、意見等があった場合は職員で話し合い共有している。		
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	他のユニットを手伝うことはあるが、ユニットごとの異動は極力ないようにしている。職員が離職する時は利用者が不穏になるので話さないようにしている。		
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	法人内の研修課程は義務付けられている。市主催の講習があるときは交替で参加している。その場合は出勤扱いとなる。	○	職員の経験と職務に応じた研修計画を作り、それによる質の向上を図る取り組みに期待したい。
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	同法人の他のホームと交流を持ち研修会に参加している。又他ホームの職場実習も行い、良い所は取り入れたりして質の向上を図っている。		

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 (すでに取り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	隣接のケアセンターの相談員からの依頼が多く、独居の利用者が多い。本人にはグループホームでの生活の在りかたをよく説明をしての入居となっている。その他は本人や家族にホームを見学してもらい納得しての入居となっている。入居後は職員が利用者と一緒に馴染めるようにサポートしている。家族とも連絡をとり情報交換を行いホームに馴染めるよう工夫している。		
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	職員は利用者と散歩に出かけた時に草花の名前を教えてもらったり、食材によって調理方法をおそわるなど、様々な場面で学んでいる。また利用者の様子を見て声をかけ不安や喜びなどを共有して、支え合う関係を作るよう努めている。		
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	馴染みのある職員が多く、利用者と職員の関係も良好である。そのため利用者の日常の様子で何がしたいのか、利用者との会話の中から要望を見つけだすことが上手く、職員は利用者本位で元気に暮らせるような支援を心がけている。		
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	職員は業務日誌や申し送りノートなどに利用者の状態変化を見逃さず記録し、月2回ミーティングを開き情報を検討している。また利用者や家族から要望を聞くなどして、それらを踏まえ介護計画書を作成している。		
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	介護計画書は3ヶ月毎の見直しをしている。職員は月2回ミーティングを開き、介護計画が現状にあっているか意見交換を行い、また家族にも聞いている。状態変化が見られる時は随時に変更している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	利用者の通院の付き添いが家族で対応できない時などには職員が付き添いをしている。また理美容等などの外出支援も行う時もある。		
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	利用者は入居前のかかりつけ医に定期的に月1回受診と月2回の薬を処方されており、病院には家族が付き添っている。家族が付き添えない場合は職員が支援している。その他に協力医の受診もあり、家族やかかりつけ医、協力医との円滑な関係が保たれ、家族からはグループホームに状況報告がされている。		
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	重度化や終末期の独自の指針は無いが、家族やかかりつけ医とで頻繁に話し合いを行い、対応できる範囲内での努力はしている。緊急時は隣接する同法人の施設に協力をお願いしている。		
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	契約時個人情報保護に関する説明をして同意を得ている。職員は利用者に対してプライバシーを損ねるような言葉はかけていない。		
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	利用者個々の日常生活パターンはほぼできている。俳句や短歌の好きな人や貼り絵の好きな人は部屋で過すことが多いが、おやつや食事時にはリビングで一人が歌をうたっているとみんなで合唱になることもあり、職員は利用者本位の支援を心がけている。		

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 (すでに取り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	職員は利用者と調理の盛り付けなどを一緒に行い、同じ食事をとっている。食事介助の必要な人も数名いるが、根気よく優しくサポートしている。		
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	入浴は利用者の自己申告となり、入浴時間は13時頃からゆっくりと入浴してもらい、時折唄など唄いながらの入浴もある。週3回以上は入浴している。		
(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	ラジオ体操をしたり、調理の手伝いや掃除など利用者が個々に出来る事をその日の状態を見ながら職員と一緒にやっている。隣接しているケアセンターと合同の芋ほりや運動会も楽しみの一つである。		
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	全利用者一緒ではないが小人数で毎日散歩に出かけるなど1日1回は外の空気を吸いに行っている。隣接するケアセンターの売店へ買い物に行ったりもしている。		
(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	玄関は施錠していないが、エレベーターは使用时暗証番号が必要で利用しにくい。しかし、職員はエレベーターの近くでうろろしている利用者には声をかけて外出希望の人には出来るだけ付き添うようにしている。	○	エレベーター使用時の暗証番号を外して利用者も自由に他のユニットに行き来ができ、家族が自由にホームに入れるように検討される事を期待する。
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	年2回消防署の職員の協力を得て、隣接する同法人のケアセンターと合同で行なっている。		

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	1日の食事の栄養バランスや水分摂取量は概ね把握している。水分は食事時以外に10時・15時のお茶、嗜好品、乳製品などが摂取できるように配慮している。また摂取しにくい人にはトロミを付けて飲み易く工夫している。		
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	玄関にはプランターに季節の草花が植えてあり季節を感じさせる。又リビングから見える山の景色にも四季があり、利用者はそこでソファに掛けてくつろいだり、テレビを見ている。時折利用者の好きな演歌や童謡が流れており、居心地の良い空間となっている。		
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	居室はタンス、仏壇その他、若い頃の写真や趣味の貼り絵等が置いてあり、本人が安心できる居心地の良い部屋となっている。		