

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	2372600730
法人名	有限会社 高 良
事業所名	グループホーム ゆたか
訪問調査日	平成 20 年 3 月 17 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 9 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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20年3月27日

【評価実施概要】

事業所番号	2372600730
法人名	有限会社 高 良
事業所名	グループホーム ゆたか
所在地	愛知県豊川市新豊町2-130 (電 話) 0533-83-6076

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中村区松原町1丁目24番地 COMBi本陣 N203		
訪問調査日	平成20年3月17日	評価確定日	平成20年4月9日

【情報提供票より】(20年 3月 6日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 11月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤	4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 8.03 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	52,000 円	その他の経費(月額)	16,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(期間:2年)	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 1500 円			

(4) 利用者の概要(3月6日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 87 歳	最低	79 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	豊川市民病院 ユタカ医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、木造二階建てで、デイサービスを併設しているが、一般住宅と思えるくらい、近隣との調和が図られている。ホームの経営者は、管理者も兼ね30年の老人病院等勤務体験の中から、利用者が住み慣れた地域の中で、個々の尊厳を守り穏やかに心豊かな生活が送れるように、と考へ設立した。理念に、「わたしたちは、地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される、安全で明るい温かい、ゆたかな家をめざします」としている。ホーム主催の「ゆたか祭り」は、地域住民の協力があがり、地域の方々と利用者が輪になって踊ったり、また、避難訓練、老人会の参加等、交流が盛んに行われている。管理者は、栄養士でもあり、カロリーに基づいて献立を立て、また美味しい水と米にもこだわりを持ち、利用者、職員に喜ばれている。職員は、利用者は一人ひとりによく耳を傾け、また声がけもし、笑顔を絶やさず「笑顔で暮らすみんなの家」になるように、ケアに取り組んでいる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	<p>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)</p> <p>「介護計画の見直し」は、毎月の会議および変化が生じた時に、家族等の意見、要望も取り入れられている。「服薬支援」、「緊急時の手当て」は、看護師が行い、職員に指導もしている。「事故報告書の活用」は、定型用紙にして、誰が見ても判り易くし、今後の参考にしていく。「周辺施設等の理解、協力への働きかけ」は、ホーム主催のゆたか祭り等で、地域の理解と交流を深めている。</p>
	②	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価の意義を全員に説明し、理解を得た上で取り組んでいる。自己評価は、自らケアを振り返り、見つめ直す良い機会として捉え、パート職員も含め全員で取り組んでいた。</p>
重点項目	③	<p>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)</p> <p>今年度は、隔月6回開催している。出席者は、利用者代表、家族の代表、包括支援センター職員、区長、民生委員、社長(管理者)、職員等が参加している。会議では、利用者の生活状況、外部評価の結果、行事等の報告、家族や外部の方々からの多数の質問があった。質問の中で、認知症に関する事が多く、具体的に説明することで理解が深まった。行事に関しては、「ゆたか祭り」の協力の申し出、ボランティア(美容師)の派遣等で、ホームにとっても会議が有意義となっている。</p>
重点項目	④	<p>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)</p> <p>家族からの意見、苦情等の窓口は、管理者に一本化されている。家族等の面会時は、職員は笑顔で必ず声をかけ、意見・要望等が、気楽に話せるよう雰囲気づくりをしている。運営推進会議、行事での交流、家族等の面会で出された意見、苦情、不安等は会議、ミーティングで検討し、日々ケアに活かしている。家族アンケートの結果では、満足度が高く、優れた対応が伺われた。</p>
重点項目	⑤	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に参加しており、回覧板届け、草取り、防災訓練に職員、利用者共々積極的に参加している。ごみ出し、散歩、近くの神社に行くとき等、近隣の方々にお互い挨拶ができる関係である。毎年秋に行われるホーム主催の「ゆたか祭り」は、地域の方々の協力で、フリーマーケット、梨、手作り和菓子の即売会等の青空市、またボランティアによる、よさこい踊りが行われた。青空市は、好評で、よさこい踊りも地域の方々、職員、利用者一緒になって踊りに参加し大変喜ばれた。</p>

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	理念に「地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される、安全で明るく温かい、ゆたかな家づくりを目指します」を掲げ、利用者、個人を尊重し穏やかに楽しい生活ができるよう取り組んでいる。また、開設時より地域住民との繋がりを大切にしており、日常的に利用者との交流が行われ、ホームの理解も高まってい		
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	毎月の会議、ミーティングを通して職員間の意識づけがなされ、日々のケアに役立っている。運営理念は、いつでも目に付く場所、事務室、リビングの入り口、等に掲げられ、一人ひとりが意識を持つ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	町内会に加入しており、町内の草取り、地域の防災訓練に職員、利用者とも積極的に参加している。ホーム主催のゆたか祭りは、職員、地域の仲間の協力で、青空市、おでん、ぜんざい等の模擬店、また、よさこい踊りも行われ、多数の方々が参加され、地域との交流を深めている。		
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	自己評価は、全職員で取り組み、自らのケアを振り返り見つめ直す良い機会として前向きに捉え、事業所全体の質の向上に繋げている。前回の指摘事項は、全体会議、ミーティングで話し合いの上改善に努めている。		
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	2か月に1回(偶数月の第四土曜日)定期的開催され、ホーム側より利用者の生活状況、外部評価の結果、行事等の報告、家族や外部の方々からの質問、意見、要望等を聞き、一つひとつ改善に向け取り組んでいる。また、会議参加の区長より、美容師のボランティア派遣、地域包括支援センターより認知症の勉強会等、サービス向上に活かしている。		

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)
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	豊川市役所担当者との係わりは少ないが、南部包括支援センター職員とは、運営推進会議への出席および認知症勉強会の講師等、積極的な係わり合いをつくっている。また介護相談員の訪問も受け入れ、利用者、職員等の話しを聞き、相談に応じている。	○	豊川市の担当者は、会議等の出席は難しいが、当ホームの現状を知ってもらうことは必要である。ホームより、役所へ訪問して積極的に連携を図り、情報の提供を共有されることが望まれる。
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合わせた報告をしている	毎月の利用料金の請求書の送付時には、利用者の健康状態、金銭出納帳(領収証写を添付)、暮らしの様子が判る写真等と一緒に同封している。家族の訪問も多く、面会時にはそれぞれの利用者の生活状況やホームの様子を詳しく報告している。		
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	家族の面会、運営推進会議、交流の機会等で出された意見、不満、苦情等は、会議、ミーティングで検討しながら、日々ケアに活かしている。苦情相談窓口は、ホームの担当者以外に、豊川市高齢介護課、全国認知症高齢者GH協会、愛知県国民健康保険団体連合会にも相談できるよう明記されている。		
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	利用者にとって馴染みの職員が支えるように、担当制にしている。やむを得ない場合でも、直ちに代わる事をせず、できる限り生活環境を変えないように引継ぎ時間を十分取るようにしている。1ユニットで、常勤職員の異動等は少ないが、それでも職員、利用者全員の写真を掲示し、より馴染みの関係ができるようにしている。		
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	社外研修は、誰でもが受講できるように、案内表示し順次参加している。研修参加者は、会議で発表し全職員が共有するように努めている。ホーム内でも薬剤師、看護師による勉強会、先輩職員による知識、技能を機会を捉え伝えている。	○	職員を段階的に育成するための年間研修計画、および新任職員を対象とした研修計画の策定が望まれる。
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	愛知県GH連絡協議会、豊川市介護保険事業者連絡協議会に加盟し、連絡協議会が開催する研修会に職員が出席し他GHとの交流を図っている。		

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	職員、利用者とも交流がある小規模デイをホームの隣に併設しており、ここを利用することで、徐々に馴染めるよう工夫している。デイからの利用者は、職員、他の利用者とも顔なじみになっており、利用開始後も帰宅願望が少なく家族からも喜ばれている。		
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	利用者は、人生の先輩であるという考えを職員が共有しており、利用者より生活の知恵、過去にしてきた事、料理の味付け等、教えてもらう場面がある。日常生活の中で、調理、清掃、洗濯等の家事全般を利用者と一緒に行い、お互いに気持ちの交流ができるよう努めている。		
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	職員が、利用者に希望を聞いて、少しでも意向に沿えるように努力している。朝、牛乳が飲みたいとか、夕食後・寝る前にお茶とお菓子が食べたい、など要望があれば、ミーティングの時、申し送りノート等により、情報交換や情報の共有をして、本人の意向に近づくように検討して努力している。申し送りノートは、見たらサインして、気がついたことはすぐに書くようにしている。		
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	ホームでは、介護計画作成会議を設けて、本人、家族、看護師、管理者、職員の意見や個別記録で、日々の様子を見たり、連絡ノートで必要事項を見て、介護計画に反映して作成している。		
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	介護計画は3か月毎に見直している。変化が生じた場合は、担当職員、計画作成担当者、看護師、管理者で話し合い、その都度見直している。数日で計画を直さないといけない時もあり、現状に即した介護計画を作成している。		

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)
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	当ホームはデイサービスを併設しておりデイ、ショートステイ等本人、家族の状況や要望に応じて柔軟な支援をしている。		
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、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	本人、家族等の要望によって、眼科、歯科、総合病院の専門医の受診について、主治医と連携しながら、受けられるよう、支援している。かかりつけ医は、グループホームの主治医の人が大半である。月1回、主治医による訪問診療を受けている。		
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	契約時に、どのような生活を希望するか、本人、家族の考えを確認している。現段階では、終末期の契約はしていない。終末期のあり方については、家族によってそれぞれの考え方がるので、状況に応じて対応していくようにしている。その段階に来ている方がいるので、早急に担当者会議を開いて、全員で方針の共有をしなくてはならないと考えている。		
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	言葉かけについては、利用者のプライバシーと自尊心を守ることに心がけている。記録等の個人情報の取り扱いには、注意を払っている。大切な書類は、鍵のかかる場所に保存している。		
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	利用者のその日の状態を見極めて支援している。食事の時、食べたくない時は、部屋に持参し、時間をずらして食べて頂いたりしている。夕食後、眠るまでは、自由にTVを見て、眠りたい時間に休んで頂くようにしている。朝も起きたい時間に起きている。このように、その人のペースで支援をしている。		

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)
(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	テーブル拭き、盛り付け、配下膳、食器拭き等、職員と共に行なっている。不十分なところは、声をかけ、気分を害さないように配慮し、力を活かせる取り組みをしている。		
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	可能な限り毎日、利用者の希望に沿った入浴支援をしている。基本的には、夕食前後に入浴をしている。拒む方には、タイミングを見て上手にお誘いしている。入浴剤を使い、楽しんで頂けるよう配慮している。浴槽も栓の風呂と、バスタブ、どちらでも入れる配慮もされている。		
(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	一人ひとりの得意な部分を活かし、役割を持って頂いている。洗濯物を干したり、たたんだり職員と一緒にいる。レクリエーションは、唄を歌ったり、ゲームをしている。月に1～2度は、喫茶店にも行っている。回転寿司にも行くなどしている。敬老会には、中華料理店に行くなど楽しみごとの支援をしている。		
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	各個人の状況により、車で買い物に出かけたり、近くの神社にお参りと散歩をかねて出かけたり、美容院に行ったり、喫茶店に行くなど、お出かけの機会を多く設けるよう心がけている。		
(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	管理者は、地域に開かれたホームを目指しており、日中、玄関に施錠していない。チャイムで人の出入りが確認できるシステムになっている。出て行く利用者はいないが、常に安全には注意し配慮している。		
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	職員、利用者全員で、火災・地震等の災害を想定して、非難訓練を行なっている。地域の町内会で行なう防災訓練にも参加している。町内会の訓練に参加することにより、グループホームの存在を知ってもらい働きかけをしている。利用者の居室、共用部分のカーテンは、防火カーテンにしている。	○	夜間は職員が一人になるので、夜間災害対応と地域住民との協力関係がより広がるよう、今後の取り組みに期待したい。

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	毎日栄養士が献立を作成し、1000～1300calのバランスの取れた食事を提供している。水分の量も一人ひとりの状態を把握している。食事量、水分摂取量、共に記録されている。		
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	施設の庭には、季節の花が咲いており、季節を感じさせている。壁には、絵や利用者の写真が飾っており、居心地の良い空間が自然に溶け込んでいる。リビングのレースのカーテンで、採光の調節がされていて、落ち着いた感じで居心地良く過ごせるように配慮されている。		
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をを活かして、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、全て南向きで、明るくて清楚な部屋である。自宅で使っていた家具、使い慣れた品、写真等を家族と利用者が選んで持ち込んでいる。利用者は、自分の居心地の良い居室を作り上げている。		