

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	2373000906
法人名	有限会社 ひかりサービス
事業所名	グループホームジョイア永覚
訪問調査日	平成 20 年 1 月 15 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 7 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

【評価実施概要】

事業所番号	2373000906
法人名	有限会社 ひかりサービス
事業所名	グループホーム ジョイア永覚
所在地	豊田市永覚町欠畑20-1 (電話)0565-21-3908

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一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年1月15日	評価確定日	平成20年3月7日

【情報提供票より】(19 年 12 月 1 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 2 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 4 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 1 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	35,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	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		1300	円

(4)利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4			
要介護5		要支援2	1 名		
年齢	平均 83 歳	最低	74 歳	最高	91 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	平吹医院, 衣ヶ原病院, トヨタ記念病院, 地域医療センター
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

職員と利用者は介護する側、介護される側ではなくそれぞれの役割を持って共に生活するという意識で、一緒に掃除をしたり、歌をうたったり、調理をしたりと普通の家庭に近い暮らしを目指しているホームである。ベランダからは畑やみかんの木々が目にとまり、四季折々の風景の楽しみが感じ取られる。「ジョイア永覚利用のしおり」は基本的なグループの説明から始まる入居までの流れが、利用者や家族に対してわかり易く作られている。家族の来訪は多く、信頼もされている様子が察せられる。地域との関係も良好でホームの駐車場で利用者や近隣の子供との交流が見られる。また中学生の職場体験の受け入れも積極的に行っている。

【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)
	前回評価の改善点は健康管理等である。口腔ケアは職員が声をかけて促している。また緊急時の対応は、管理者の自宅が近く、すぐ対応ができるようにはしているが、マニュアル作成までにはいたっていない。今後の課題としている。
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)
	自己評価は全職員で取り組み、各項目の内容についての話し合いは行われているがその記載が十分ではない。
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)
	運営推進会議は2ヶ月毎に行っている。出席者は、おもに町内区長、評議員である。家族は会議の出席に積極的ではない。議題のほとんどがホームについての説明や、認知症を理解してもらう事であった。そこで町内会に入会することができた昨年の10月の会議では議題に外部評価の説明を取り上げている。
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)
	職員は家族からの意見、苦情、要望等を家族のホーム来訪時に聞くようにしている。その事については職員会議で話し合い、検討を要する事は早急に解決を図り適切に回答すると共にホームの運営に反映させている。
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)
	地域との関係も良く、畑で取れた野菜のおすそ分けなどもある。ホームの駐車場入り口には缶ジュースの自販機が設置しており、近隣の人や通りすがりの人などがよく利用している。そこで利用者を含めての立ち話が始まることもある。こども110番の受け入れもしている。

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	運営理念は「人と人との交流の中で穏やかに自立した生活をお手伝いをする・・・」である。地域の中でホームが関わりを持つ事を特別のことと考えていない。		
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	理念は月1回の職員会議などで周知徹底させている。また日常業務の中で理念を踏まえ、それを実践している。		
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	ホームの利用者が道に迷った時などは、近隣の人が声をかけてホームまで道案内してもらえることがある。また、地域のお祭りの御神輿の中継ポイントとしてホームに立ち寄るなど地域との交流は出来ている。子供110番にも対応している。		
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	職員は外部評価及び自己評価の意義は理解している。自己評価はホーム以外に年2回、他の施設の人や利用者の家族に行ってもらい、事業所のサービスの質の向上に反映している。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は2ヶ月に行っている。出席者は区		

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	運営推進会議は2ヶ月毎に行っている。出席者は区長、評議員、家族である。内容はホームの説明、外部評価の説明、地域貢献のお願いなどであり、日頃から地域の方々の理解が深く得られておりサービス向上に活かしている。	○	運営推進会議での議事録の内容を明確に記載されたい。

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)
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	管理者は、ホームの現状や様々な相談をしたり、介護保険の法改正がある時は必ず市役所に行き、説明を聞いている。また月1回豊田市の介護相談員の受け入れもしている。		
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	家族の来訪は週1～2回であり、その時には利用者の健康状態や日常の暮らしぶりの報告や預かり金の確認を行っている。年3回ほどの利用者家族には電話で近況を報告しており、預かり金は領収書を添えて送付している。		
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	家族の来訪時や電話をかけた時などに要望や意見は聞くようにしている。その意見等は職員会議で話し合いサービスに反映させている。		
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	職員の異動は少ない。利用者で記憶にある職員が退社した場合は、その旨説明して納得してもらう。		
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	管理者は職員が認知症介護実務研修や他の認知症に関する講演会などに出席出来る様配慮している。	○	職員の専門性を段階的に把握して、計画的な職員研修の充実に努めることを期待している。
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	管理者は豊田市や市外のグループホーム設立時に様々な相談にのったり、協力をしたりしている。また同業者との交流もあり相談しあう関係が出来ており、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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)
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	入居前に本人や家族がホームの見学を行い、安心して納得した上で入居に至っている。入居してからは、ホームに馴染むように職員が手助けの工夫をしている。体験入居は部屋が空いていれば可能である。		
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	職員は支援する側、される側という意識を持たず共に暮らしながら、支えあう関係を築いている。利用者から調理の仕方を教えてもらいながら、一緒に食事の支度をしている。又、利用者が他の利用者の面倒を見ている場面もみられた。		
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	居間でレクリエーションをするときは、一応声をかけるがあとは本人の自由にしている。居間でいつも勉強している人もおり、それぞれに思い思いに生活している。職員は一人ひとりの利用者に合った暮らし方を把握するように努めている。		
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	本人・家族の思いや意向を聞き、職員全員で毎月のミーティングで意見交換しながら、介護計画が作成されている。		
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ヵ月ごとの見直しとなっている。又、介護計画には日常の業務の中で、気付いたことが反映されている。家族からの要望はほとんどないので、介護計画は送付してサインをもらっている。	○	家族からの要望を聞き出す工夫を期待したい。

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)
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	病院への通院は基本的に家族が行い、家族が行けない時はホーム側で対応している。又、管理者は独居の利用者の引越しの手伝いや後片付け、また代理で役所での用事を引き受けたり、きめ細かい支援をしている。		
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	入居の時に話をし、納得が得られればホームの協力医に受診をしてもらっている。協力医による月2回の往診がある。協力医との連携、緊急時の医療機関との連携もとれている。		
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	現時点では、対象者もないため利用者の重度化や終末期に向けた方針ができていない。今後、ホームの利用者に予想される重度化や終末期に対する介護の方針について、利用者本人や家族の意向を踏まえ、かかりつけ医とも連携して、計画的に検討したいと管理者は考えている。		
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	契約時に家族に個人情報の取り扱いについては同家を得ている。訪問調査時、職員は利用者に対して、誇りやプライバシーを損ねるような対応はしていなかった。		
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	ホームの一日のおおよその流れはあるが、利用者の思いを主体にそれぞれ生活を営んでいる。職員には手を添えながら見守っている。		

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)
(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	利用者と職員は食事の準備や片付け等を楽しく一緒に行うように心掛けている。食事は利用者のペースに合わせ、職員も一緒に座って、時には介助しながらゆっくり過ごしている。		
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	希望する人は毎日でも可能な体制であるが、冬は3日に1回、夏は2日に1回以上の入浴をしている。時間帯も利用者の希望に沿えるように取り組んでいる。		
(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	利用者一人ひとりの得意な事柄や楽しみにしていることを把握し、無理にならないようにそれぞれの役割や、楽しく活動が行えるように支援している。調理の準備や盛り付け、後片付け、洗濯干しとたたみ等できる範囲で手伝っている。又、畑や花壇で色々な野菜や花を育てている。		
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	利用者一人ひとりの希望を踏まえながら、できる限り外出する機会をつくっている。日常での散歩や買物等も積極的に行っている。		
(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	日中は玄関もベランダも鍵をかけずに自由に入出りできる。そのような開放的な雰囲気の中で利用者は自然の光と外気に触れながら、ゆったりと暮らしている。外出する人は、職員が見守りを行っている。		
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	ホーム独自で年2回、4月と9月に避難訓練を行っている。夜間の緊急時の体制は徹底している。代表は町内の避難訓練に参加している。	○	今後は訓練を通して、地域との協力体制も確実なものにされたい。

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	食事量はおおむねチェックされていたが、水分量のチェックはされていない。しかし利用者が好きな時に冷蔵庫内の飲み物を飲んだり、お茶を入れて飲んでる光景が見られる。	○	高齢者の脱水症状は進行が早く危険である。一人ひとりの水分摂取の状態を記録して、予防に留意することを望んでいる。
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	光がよく入る居間である。窓からの景色で四季の移り変わりが見たり、感じたりできるよう自然とのつながりを大切にしている。ソファや畳のある一角が利用者のくつろぎの場となっている。ベランダが広いので洗濯物や布団を干したり、庭ではバーベキューや餅つき等を行って、日々の生活をゆったりと楽しく過ごすことができる工夫がされている。		
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	居室には使い慣れたタンスなどが置かれ、大切な仏壇も持ち込まれている。自分で写した写真を飾っているなどそれぞれに居心地よく過ごせる空間となっている。居室入口には、代表が作った木の表札が掲げてあった。		