

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	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
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
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
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	2376000317
法人名	医療法人翔友会
事業所名	グループホームおり姫
訪問調査日	平成 20 年 2 月 15 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 19 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。

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年2月29日

【評価実施概要】

事業所番号	2376000317		
法人名	医療法人 翔友会		
事業所名	グループホームおり姫		
所在地 (電話番号)	愛知県額田郡幸田町大字大草字山添15 (電話)0564-56-3500		
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	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年2月15日	評価確定日	平成20年3月19日

【情報提供票より】(平成 年 月 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	10人, 非常勤 6人, 常勤換算 12.3人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1階建て	1階 ~	1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)	37,500 円	その他の経費(月額)	24,000 円 (食材費含む)
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(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	1,700 円	

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	4 名		
要介護5	6 名	要支援2	名		
年齢	平均 83 歳	最低	67 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐野胃腸科外科, 永坂歯科
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路沿いに、憩いの農園・飲食店・喫茶店・大型薬局などが並び、一步中に入ると周りは住宅に囲まれている。道路を隔てて東にスーパーあり、西に神社があると、立地条件に恵まれたところに位置し、開設4年を経過しようとしている。開設当初より町内会に入り、家族会を作り地域、家族を大事にしているホームである。又、幹線道路沿いにグループホームおり姫の大きな看板を建て「介護無料相談を開いています」と紹介し地域の方の相談にのったり、「子ども110番」の駆け込み家にもなり、ホームから地域への還元にも前向きに取り組んでいる。ボランティアの受け入れも積極的で定期的に喫茶・歌・踊り月間予定に組み込み、特に月2回の手作りケーキを持参で来る出前喫茶を入居者も楽しみにしていた。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回評価でただ一点「ケアが先行し、計画書の記載がどうしても後回しになる」との指摘に対して職員全員で記録を書く習慣を身につける事を目標に更なるサービスの質の向上に意欲的に取り組んでいた。
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)
	今回の自己評価については、職員一人ひとりに自己評価シートを渡し、それぞれが、自己を振り返り考えながらまとめたものを、項目ごとにショートミーティング(1時間×14回)で全員で意見や気付きを出し合いながら議論をした。職員一人ひとりが自己評価に取り組むことで、日々のケアを評価し、自ら改善点を知ることができ、有意義な機会と評価している。
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)
	町役場職員、消防署員、町内組長、地域有力者、地主、相談員、利用者、利用者家族、ホームスタッフのメンバー構成で2ヶ月に一回、定期的開催している。ホームからの経過報告に留まらず、地域行事への参加、ホーム行事の案内など、利用者が地域住民の一員になり、良い関係作りができています。
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)
	ホームは家族の意見・苦情を大切に受け止めようとの思いを強く持っており、事あるごとに家族の意見を聞く事に気を配っている。しかしホームの思いが家族に充分伝わっていない部分もあり、意見を求めても、言ってもらえない家族もある。意見箱の利用もほとんどない。家族会・運営推進会議を上手く利用しながら、ホームの取り組みや思いを伝えて行く工夫を求めたい。
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)
	開設当初から、町内会に入ってホームの行事に地域の方を招待し、又地域の多くの行事に参加している。ホームの盆踊りには200人の方が来られ、小学校の鼓笛隊の参加、抽選会のお楽しみ、ボランティアの参加と大盛況の様子。地域の行事には保育園の遊戯会、町民会館での芸能祭、秋の農業祭と多方面に参加し交流を深めている。定期的ボランティアとしては、月2回、季節の花と手作りケーキ持参で来る出前喫茶、月1回の歌の教室、月1回のフラダンス教室と利用者の楽しみになっている。

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 (すでに取組んでいることも含む)
1. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	「共に生きる」「開放的」を基本理念をとして掲げており、基本方針としてその人らしく暮らせる支援を視点に作成している。		利用者が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「地域との関連性」が重視されるようになって来ているのでホーム独自の姿勢としても理念に基づく基本方針といった形で地域密着サービスである事を鮮明に打ち出す事を期待したい。
	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	全職員の名札の裏面に運営理念を記入して周知徹底している。毎月行なわれるミーティング時に理念の実践に向けての取り組みについて話し合っている。		理念の周知は充分徹底しているので、次のステップとして理念より落とし込んだ目標を職員各人が持ち、真に理念を支援の中に活かして行くことを期待したい。
2. 地域との支えあい					
	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	管理者は地域との関わりの重要性を理解しており、地域の行事や季節の行事にも積極的に参加している。また、毎年ホームにて夏祭りを開催して地元の住民を招待100名あまりの人が訪れている。幹線道路の大きなホームの案内の看板に「認知症の事ならなんでもご相談を・・・」との呼びかけに訪問・電話の相談受けるなど地域に十分溶け込んでいる		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回の自己評価は職員全員に「自己評価シート配布し各自記入し(内容理解不十分な職員がいるので)ショートミーティングで項目ごとに検討し、まとめたものを法人内の3管理者で最終まとめ案を作成した。外部評価の結果を活かして職員間で検討し改善活動に取り組んでいる。		
	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	家族会代表、地域の総代・地区の有力者・地主・幸田町担当者・消防署職員等の参加があり定期的開催し、ホームからの経過報告に留まらず幅広い立場の人の積極的な意見で、サービス向上に繋がっている。		外部評価実施後には、その結果の検証や今後の改善活動の進め方を議題として活発な意見交換を期待したい。

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)
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	管理者は幸田町主催の介護サービス情報会議・岡崎グループホーム連絡会小部会等に参加し行政との関わりを保ち、サービスの質の向上に取り組んでいる。		サービス提供者として日頃感じている制度の問題点、サービスを実施する上での問題等、現場で明らかになった課題を町主催の会議等で話し合い、町と連携してサービスの質の向上に取り組むことを期待したい。
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	職員は家族の来訪時に暮らしぶりや健康状態を報告しているが月に一度家族あてに近況報告の手紙また、電話で連絡を行っている。		変化の少ない利用者の近況報告も家族との信頼関係を築くために継続することを望む。
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	職員は家族の来訪時に意見・苦情が話しやすい雰囲気を作っている。家族の意見は速やかに対応している。また、家族会も開催して意見を経営に反映している。		家族アンケートの結果、数項目ではあるが満足、やや満足、どちらとも言えないと将来不満になる兆候も表れている。このような兆候を意見として、もっと吸い上げる努力・工夫を望みたい。苦情がないのが良いとばかりは言えないので、家族会・運営推進会議を上手く運用しながら、ホームの取組みや思いを伝えていく工夫を期待したい。
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	職員の離職は3名であるがベテラン・中堅層は在職している。管理者は家族や利用者に対して不安を招かぬ様、紹介・説明に努めている。		
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	管理者は職員の育成のための研修の必要性を認識しており、法人の研修会に満足することなく外部研修への配慮もしている。		年間計画の中で研修を位置づけし、職員の経験や習熟度に応じて段階的に「力量」を向上させ、育成して行く方策の具体化を期待したい。
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	法人のグループホーム間(3ホーム)の交流にとどまらず幸田町主催の介護サービス情報会議、またグループホーム岡崎小部会等に参加し意見交換・交流を図り質の向上に努めている。		事業所の質の向上には他事業所との情報交換が不可欠である。形式的な表面上の交流ではなく、真の気心の合う地域の同業者と交流を持ちホームのあり方や問題点等を話し合う機会を持ち、更に発展させて、勉強会、や相互訪問を行いお互いに切磋琢磨する場作りを期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
.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>本人が安心して、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>利用者の状況や生活歴を十分に把握した上でサービスを提供している。入居前に飼っていたペットの犬・猫をもホームに小屋ごと受け入れて安心感をあたえている。</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>職員は利用者とともに農作業をおこない収穫の喜びを共感している。また、直接手をかけすぎない見守りの支援をしていた。</p>		
.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>利用者の希望は聞き入れられ可能なかぎり受け入れている。その人らしく暮らし続けるためこだわりのある写真・所持品がスタッフルームに掲示され支援されていた。</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>利用者、家族のニーズを的確に捉えて個別性を重視した計画が分かりやすく立てられ家族の署名・捺印もしている。</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>介護計画は現状に即して見直しも定期的に行っている。また利用者の変化も詳細に記録している。</p>		<p>日々の記録が経過記録の傾向にある。介護計画より実践に結びつけた支援記録も残すことを望む。</p>

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・家族の要望に応じて通院の付き添いの他買い物支援等 また、協力医の往診が受けられ胃ろう造設後の管理も行なっている。		ホームの利用者に対しての多機能のサービスは充分行っている。次のステップとして地域の高齢者が状況に応じて必要なサービスを馴染みの環境で受けられるように、グループホームの多機能性を活かした柔軟な支援について今後検討する事を期待したい。
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	協力医療機関(胃腸科・外科・歯科)のほか利用者・家族の要望に応じて、かかりつけ医への通院を支援し、服薬管理も適切に行っている。		
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	入居時に家族の意向を聞いている。また、状態の変化に応じ利用者・家族の意向を重要視して医師の往診を受け看取りを行った実績がある。職員は家族同様に高齢に伴う自然の経過を受け止め方針を共有している。		
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	職員教育が徹底され利用者の尊厳を守れ、支援している。個人情報の取り扱いマニュアルに従い管理している。		
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	共用の空間では利用者が思い思いに時間を過ごしている。徘徊が激しい利用者に対しても職員の押し付け、否定的な言葉かけは見受けられない。		

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)
(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	食事は業者に委託しているが、配膳・片付けは利用者と職員と一緒に進んでいた。また、食事が楽しめるように月1回は利用者の好みに合わせ、ホームで調理している。		
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	入浴日・時間は決めているが利用者の希望やタイミングに合わせてできる限りの支援をしている。入浴を拒絶する利用者に対しても利用者を脅かさない支援をしている。		
(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	利用者の生活歴や趣味等から職員は学ぶ姿勢をとり農作物の植え付け時期・栽培方法・収穫時期・調理手順など経験や知恵を発揮する場面を作っている。		
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	買い物は近隣のスーパーを利用している。散歩も日常的に小グループで行っている。		利用者家族の外出支援への期待は大きい。体調やその時の状況を的確に把握し、適切な外出支援をする事を期待したい。
(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	職員は見守りの徹底図り、排泄チェック時間等に入居者の確認をして記録し、日中は玄関の鍵をかけない支援をしている。また、帰られなくなる利用者には家族の了解を得てGPSを携帯してもらい行動を把握して安全確保をしている。		
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	マニュアルを作成して年二回消防署の協力を経て利用者と共に避難訓練(うち一回は夜間想定)を行っている。ほかに毎月一回通報訓練も行っている。夜間想定訓練は夜勤者一人でマニュアルに従い、通報で呼び出し利用者18名を居室から指定避難場所まで誘導するに要した時間は12分程度でほぼ計画通りの結果である。		夜間想定訓練を実施していることは大変素晴らしい事と思われるが、次のステップとして夜間想定訓練にも地域の方々の協力を頂くために、運営推進会議を通して地域の方々に参加をお願いする働きかけを期待したい。

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)
(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	食事は業者に委託しているが栄養バランスに配慮しており、利用者の状態に応じてきざみ食・ミキサー食を提供している。一人ひとりの食事・水分摂取状況を記録し支援に活かしている。		
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	広々とした共用の空間は自然光が差し込み換気もよく、食卓テーブル・ソファやテレビが配置されている。利用者の大多数が日中を共用のロビーで思い思いに過ごしている。		
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	居室は利用者のこだわり、個性を活かした生活曆を感じる家具・仏壇・古い写真等様々な工夫をしており、安心して過ごせる取り組みを行っている。		