

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	2376300246
法人名	有限会社ネクストサプライ
事業所名	グループホーム東栄の家
訪問調査日	平成 20 年 3 月 21 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 21 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20年4月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2376300246
法人名	有限会社ネクストサプライ
事業所名	グループホーム東栄の家
所在地	愛知県北設楽郡東栄町本郷久保田10-7 (電話)0536-77-0150

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20年3月21日	評価確定日	平成20年4月21日

【情報提供票より】(20年1月 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成15年11月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤	16 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5,7 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	1階建ての	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)	28,000 円	その他の経費(月額)	13,000 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	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	1,300 円		

(4)利用者の概要(1月 日現在)

利用者人数	27 名	男性	10 名	女性	17 名
要介護1	10 名	要介護2	11 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85,6 歳	最低	65 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	東栄町国民健康保険 東栄病院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

のどかな山あいの町並みに、広い敷地を活かした3ユニット平屋建てのグループホームである。管理者、職員間の信頼関係が築かれ、それが利用者の明るい表情に反映されている。利用者や職員はゆったりとして親しみやすいホームとなっている。また、職員は利用者のペースに合わせた見守りのケアをしている様子が伺える。職員は利用者の表情や声の出し方等で考えや思いを読み取り、把握している。利用者同士も共同生活に慣れて、それぞれの役割も自然に決まっておユニットごとの個性が出ている。地域との交流も積極的に行なっており、町の催し物や町内の避難訓練には利用者も一緒に参加している。ボランティアとして、商工会議所の青年団がホームの外回りの掃除に来てくれるなど、地域に根付いたグループホームとなっている。

【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)
	前回の改善点は、運営推進会議を活かした取り組み、市町村への働きかけ、ホームだよりの発行、同業者との交流等であったが、この1年間では改善できるまでには至っていない。しかし、管理者・職員は随所に努力と熱意を持って取り組んでいる様子が伺える。
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、各リーダーがポイントを書きそれを管理者がまとめている。今回の外部評価については運営推進会議で報告され、改善の機会として取り組むことになっており、全職員が評価の意義を確認し合い理解を深めている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回行なっている。主な出席者は、家族・東栄町住民課職員・民生委員・包括支援センター職員等である。内容としてはホームの現状報告や行事の案内などを話している。運営推進会議によって役所との連携が出来て、情報交換や地域との交流も深まった。運営推進会議での要望や意見は職員会議で検討し、全職員が共有している。
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)
	利用者と職員の関係が良好なため、家族も安心してホーム側に任せている様子が伺える。行事の案内や日々の暮らしぶりなどが家族に報告されているが、今後はさらに「たより」を定期的に発行し、運営推進会議の内容なども家族に報告し、今後も意見や要望が言いやすい雰囲気作りに取り組まれたい。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	花まつり会館やグリーンハウスなどで町内の催し物がある時は利用者も一緒に行ったり、商店街への買物や散歩などで日々地域の人と交流できる場面を作っている。又去年の暮れには商工会議所の青年団がボランティアとしてホームの外回りの掃除に来てもらい大変助かったため、今後はホーム側から働きかけていきたいと考えている。

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	「人権の尊重を第一に一人一人を大切に理解し共に生き生活をします」他5つ程の理念がある。地域密着型サービスの意義を踏まえ、地域の中でその人らしい生活の支援を図った理念が掲げられている。	○	理念が多すぎるので、もっと要約した理念を今後、考え直したいと管理者は思っている。
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	職員会議などで折にふれて理念をとりあげ、職員で共有している。理念が日々のサービス提供に反映できるよう取り組まれている。		
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	散歩や商店街への買物の時近所の人と話をしたり、保育園児との交流や小学生の体験学習の受け入れも積極的に行なっている。又花まつり会館などで町の催し物がある時は、利用者と共に行っている。去年は商工会議所の青年団がボランティアとして、ホームの外回りの掃除を手伝いに来てくれた。		
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	今回の自己評価は各リーダーがポイントを書いて、管理者がまとめている。管理者・職員は自己評価及び外部評価を実施することの意義を理解した上で、現在それらのことを踏まえて具体的な改善に取り組んでいる。	○	次回からの自己評価は是非、職員全員で取り組まれない。
		○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	運営推進会議はおおむね2ヶ月に1回開催している。会議ではホームの現状報告や意見交換がなされている。特に家族からの意見が伺える場として、重要な位置づけにしている。		

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)
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	住民課の担当者は運営推進会議に出席しているので顔なじみになっており、意見交換はできている。ホームの空き情報を伝えて、役所から利用者を紹介してもらうこともある。		
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	現在は集金が振込みになったので、家族が来訪する回数が減っている状態だが、アンケートでは顔は出さないが安心して様子が見える。家族の来訪時には日々の暮らしぶりや健康状態を話したり、小遣い帳を見せてサインをもらっている。	○	今後は「最近のご様子」便りを書いて、送付する予定である。
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	家族が気軽に意見を言えるような関わりを持ち、意向や意見を把握するように取り組んでいる。それらを運営に反映させる努力をしている。		
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	各ユニットのリーダーとサブリーダーは固定化されているが、他の職員は行き来しており、顔なじみの関係ができている。職員が離職するときは、普通に利用者と話している。結婚で辞めた職員が赤ちゃんを連れて来て、利用者を喜ばせることもある。		
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立て、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	外部研修は職員が積極的に受講できるように取り組み、又必要に応じた内部研修の機会を設けるようにしている。個人的に介護関係の資格をとる勉強をしている人もいる。		
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	他の事業所との管理者同士の交流の機会はあるが、ホーム単位の交流の場はなく、職員との交流等も図られていない状況である。	○	同法人のいちばん近くのグループホームとの交流会を検討中である。情報交換の場を作ることによって仲間意識が育ち、更なる質の向上を目指す意欲が湧くことを期待したい。

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)
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	入居前は役場や社会福祉協議会等の紹介や家族が直接来訪される場合もある。いずれも職員に報告相談している。その後、利用者はホームに来てもらい馴染めるか判断して入居してもらう。職員は入居後一ヶ月ぐらい、他の利用者との関わりなどをそれとなく見守り、その人の性格などを把握に努め、他の利用者との関係が円滑に出来、安心して生活出来る様工夫している。		
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	職員は日常の業務の中で利用者からのアドバイスを受けて、教えてもらう事がある。また車椅子を使用している職員に利用者がサポートしている時もあり、お互いに良い関係ができています。		
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	職員は入居前に生活歴などを詳しく把握しており、利用者の思いをホームでの暮らしに取り入れるよう努めている。また日常生活で利用者の様子や会話から、何を望んでいるかを把握して、それを実践している。		
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	介護計画は家族の来訪時に情報収集をしたり、日常の中での職員の気付きなどについてケア会議を開き、検討して計画書を作成している。家族にも確認してサインをもらっている。		
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。状態が変化した場合はその都度、医者、家族等で情報収集してそれをもとに職員会議を開き、モニタリングをする。それで新たな介護計画を作成する。		

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)
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	利用者のかかりつけ医や協力医などの通院や、時折美容院に行く時など付き添いをしている。職員はホームで出来る事は柔軟に対応している。		
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	協力医の月1回往診がある利用者もいるが、ほとんどの利用者は職員と一緒に協力医に通院している。またかかりつけ医も利用している人は家族の協力を得て通院している。		
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	ホームとして、家族や利用者の要望があれば出来るだけのことをする心がまえはあるが、重度化や終末期に向けた方針は決めていない。	○	重度化や終末期の方針を定め、入居時に重度化や終末期の説明をするとともに、日常業務のなかで医師や家族との連携を密にとり、利用者にあう重度化や終末期の指針を検討されたい。
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	入居時に個人情報保護の取り扱いについては本人、家族に説明をして書面で同意を得ている。職員は利用者を人生の先輩として尊敬し、自尊心をきずつけないように配慮もしている。		
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	利用者の一日の生活の流れはあるが、その日の本人の気分や体調により変化する時がある。それを職員が把握して1日楽しく暮らしてもらえよう工夫している。		

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	食事のメニューは職員と利用者で相談しながら決めている。職員が調理をして利用者が配善をしたり、後片づけなども利用者が手伝っている。職員は利用者と同じテーブルで食事を取り、食事介助をしたり、食べこぼしなどさりげなくサポートしている。誕生会などで外食や食事のデリバリーを頼む事もある。		
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	入浴は毎日13時～15時で1日置きの入浴となっているが納得している。一人ずつゆっくりと入ってもらっている。入浴拒否がある時にはタイミングを見はかり声をかけて入浴してもらっている。		
(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	ユニット毎に特徴はあるが調理の配善など男性がしている所もある。買い物は男性が重い荷物を持つてくれる。散歩、本や新聞を読んだり、習字が好きな人、またホーム入居後、家族の進めで塗り絵を始めた人がいるが、今それが楽しみごとのひとつとなっている。		
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	職員が付添い、利用者は気分転換や五感の刺激を受けられる機会として、散歩がてら食材や日用品の買い物に行ったり、月1回の外食、通院や美容院、理髪店に行っている。		
(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	玄関は昼間は施錠していない。しかしユニット間の通路にやむえず施錠する場合がある。	○	ユニット間の施錠については、職員間や利用者の協力を得て施錠をしないですむ方法を検討されたい。
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	毎年5月、11月に消防署職員の指導を受け、11月の時にはホームに避難出来なかった人が数名いるとの想定で救急隊員による避難訓練を行っている。他に年1回地域の避難訓練があり、利用者と職員は参加している。		

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)
(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	利用者の栄養バランスは概ね良好である。食事摂取は記録しており、水分摂取は把握している。水分は常時摂取出来る様に台所に設置するなどの配慮をしている。	○	食事量や水分摂取量も1日の量がわかるように記録に残す事を検討されたい。
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	リビングは窓が大きく開放的である。掘コタツやソファがあり、利用者それぞれに居心地良く過している。また季節感のある壁かざりや利用者の写真などがある。		
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	居室には仏壇、写真、好きな花、塗り絵などがあり、カーテンやじゅうたんもそれぞれの好みで設置し、またコタツで寝転んでいる様子はまさに自分の部屋である。		