

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	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
II. 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
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	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
IV. 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	2372300752
法人名	有限会社たつみ
事業所名	グループホーム悠遊荘
訪問調査日	平成 20 年 3 月 10 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 1 日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部

○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10日

【評価実施概要】

事業所番号	2372300752
法人名	有限会社たつみ
事業所名	グループホーム悠遊荘
所在地	瀬戸市品野町8-221-1 (電話) 0561-41-3333
評価機関名	愛知県社会福祉協議会 施設福祉部
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7
訪問調査日	平成20年3月10日

【情報提供票より】 (平成20年2月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年7月1日		
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	8人
職員数	10人	常勤5人, 非常勤5人, 常勤換算5.6人	

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	1階建ての	～ 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)	41,000円	その他の経費(月額)	円	
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	100円
	または1日	1,250円		

(4) 利用者の概要(平成20年2月25日現在)

利用者人数	8名	男性	0名	女性	8名
要介護1	1名	要介護2	1名		
要介護3	6名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 84歳	最低 74歳	最高 90歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	しなのクリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

バス通りから奥へ一本入った畑や水田と民家が立ち並び、近所には小学校や保育園があり入居者の散歩や生活に良い環境である。近所の農家から無農薬の米や野菜を購入して入居者の健康づくりに活かしながら地域の方々と交流を深めて協力関係を作り、時にはホームで介護教室を開き、理解を深めて頂く支援をしている。ホームの理念である「職員は生活のパートナー」に則り、入居者の残存能力を大切に体調に合わせてながら職員の見守りの中で日常生活に活かしている。また、ホームのオリジナル体操の「かめさん体操」は残存能力の引き出しに効果を上げている。職員と管理者とのチームワークが良好で入居者が生き生きしているホームである。

【重点項目への取組状況】

重点項目	①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 改善点として、職員の研修は事業者組織の研修会を活用して質の向上に努めている。生活歴の把握は家族や入居者と話し合う事で、より充実させている。服薬については一層の注意深い支援を心がけており、応急手当やAED(蘇生術)研修は消防署の指導のもと訓練に努めている。
	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) 皆で集まり、管理者の説明を受けながら各職員から出された意見を管理者が一つにまとめている。そしてグループホームにはきめ細かいサービスの提供が求められている事を全員で再確認し、実践につなげる努力がされている。
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) 会議と併せて介護教室なども開いて、地域の方や家族の参加を得て盛大に行われている。3月の認知症介護教室は保育園の先生の人形劇とホーム職員による介護劇と入居者のかめさん体操が披露される。この内容についての意見を推進会議の委員から頂いたり、ホームとの情報交換を行っている。そこでの情報を活かした取り組みとして、小学校や保育園の運動会へ参加している。
	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) 苦情等の申立先としてホームと国民保険団体連合会や市役所の窓口を重要事項説明書に記載している。家族の意見は、電話やホーム訪問時に話し合う事で現状を解って頂いたり、理解を深めて頂ける様に努めている。推進会議には家族に出席をしてもらい、率直な意見を頂き介護サービスや運営面に採り入れている。
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) 町内会に加入してホームも一軒の家として清掃活動などに参加している。施錠の無い玄関から近所の方々が気軽に訪れてくれる間柄で、町内の行事に参加したりホームの催事に地域の方々が訪問しており、入居者と一緒に楽しい時間を過ごしている。消防訓練には消防署の指導のもと町内の方々の協力を得て職員も入居者も本番さながらの体験をしている。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	「職員は生活のパートナー」と理念を定め、事務室の正面や共用空間にも大きく掲示して介護業務のよりどころとしている。	○	地域密着型サービスサービスとしての理念の検討する取り組みが期待される。
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	毎日のミーティング時に共有を図っている。残存能力を生かし職員の見守りで、入居者が出来る事は体調を考慮しながらやって頂いて、入居者が自信や誇りを持って生活する様に支援している。		
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	町内会に加入して一緒に地域活動をしており、有効な関係を維持している。近所の農家から無農薬の米や野菜を購入したり、ボランティアでレクリエーションの講師として訪問してもらっている。		
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	前年度の改善点を職員と話し合い、取り組みの見直しをしている。評価項目の解説文からきめ細かい介護サービスとその生活環境作りが求められている事を全員で再確認している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	会議の参加者は、老人クラブ会長や自治と町内の会長、民生委員、公民館役員、入居者の家族、傍聴人として市職員で、当日の行事について意見を頂いたり、情報交換をしてホームでのサービスの向上に活用している。		
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	市役所とは積極的に情報交換をして、ホームの事を十分に理解して頂いている。ホームオリジナルのかめさん体操のDVDを別の場面での活用を検討してもらうなど良い関係づくりをしている。		
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	利用料と預り金の出納帳のコピーと入居者の様子を手書きで添えて、大きな行事があった時のホーム便りを定期的に郵送している。家族の訪問時に話し合いをして、入居者の生活ぶりやホームの運営についても報告して理解を頂いている。		
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	苦情等の申立先として、ホームと国民保険団体連合会や市役所の窓口を重要事項説明書に記載している。家族の意見は電話やホーム訪問時に話し合う事で現状を解って頂いたり、理解を深めて頂ける様に努めている。推進会議には家族の出席を得て率直な意見を頂き、介護サービスや運営面に採り入れている。		
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	事情により退職願いの出たときは、最後まで入居者に適切な介護支援を要請して入居者の受ける痛手の緩和に努めている。寿退社の時は、入居者はお祝いの気持ちで喜んで送り出している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	愛知県グループホーム協議会の研修会に随時参加して研鑽をつんでおり、その内容を定例職員会で共有している。また、管理者が認知ケア専門士の資格を有するので職場内研修を行っている。		
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	愛知県グループホーム協議会で同業者と交流を持ち、勉強会を続けている。課題としてホーム同志の見学会を検討している。		
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、場の雰囲気に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	入居希望者には入居体験を数回して頂き、その間に介護支援に有効な個人情報を家族や本人の了解のもとに集めて支援に活かしており、ホームに馴染んで頂ける様に工夫をしている。		
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	残存能力を活かし、職員の見守りで食事や排泄、入浴と生活全般に自立傾向を促しており、特に料理については入居者が先生である。また、季節を飾るちぎり絵の配色の見事さは職員も驚き、出来上がりを楽しみにしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	買物症候群や他人に物をあげたい症候など入居者の状況を踏まえて、家族との話し合いを充分に行い、入居者の思いを大切に適切な対応を心がけている。		
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	職員の観察や記録と訪問看護師による各入居者の状況報告書をもとに検討して、本人や家族と話し合い要望を反映したプランを作成している。入居後、職員の観察から補聴器利用を家族に提案して了解のうえ着用するなど本人本位に作成している。		
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	通常は3ヶ月毎に見直しを行っているが、介護記録による入居者の変化と職員の観察から著しい変化を見た時には、速やかに訪問看護師の意見を参考にして本人と家族と話し合い適切なプランを作成している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	権利擁護制度を利用している入居者の買い物や聴覚障害者への支援を職員が同行して支援している。近所のお年寄りに日中に遊びに来てもらって食事や排泄などの支援をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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					
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	近隣の医師や24時間対応の訪問診療医と訪問看護師と契約をして、本人や家族の安心に備えている。毎週1回は訪問診察または訪問看護を受けており、入居者の状態に応じて随時訪問を依頼している。定期健康健診は市のサービスを利用して、歯科はかかりつけ医へ職員が同行支援をしている。		
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	終末期の入居者を介護支援して、職員は心身共に疲れ特に精神的にまいった経験があるので軽々に方針が出せないでいる。	○	入居者にかかわっている職員や医師、看護師、家族と十分に検討をして、ホームの現状で実施可能な対応を考え方針を決め、共有する取り組みが望まれる。
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	書類は鍵のかかる事務室に保管しており、職員の表情や声かけも穏やかである。入居者に対して常に肯定的に対応している。		
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	その日の天気次第で入居者の希望に合わせて行動をしている。食事の遅い人や食事の早い人、もういらんと言う人等、入居者は職員の穏やかな声かけで仲の良い食事をしている。食後のレクリエーションもそれぞれに自分の好きな事をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
(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	献立は入居者の意見を組み込みながら職員が立てており、準備は体調を見ながら入居者が台所で職員と一緒に作っている。食卓には職員も全員が座り入居者の挨拶と共に食べており、各自の食器は各自が片付けている。職員の見守りの中、全員が生き生きと台所仕事をしている。		
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	風呂は毎日沸かしてバイタルチェック後全員入浴をするが、その日の体調や気分によっては拒否されることもある。その時は脱衣場のウォシュレットトイレで陰洗をお願いして清潔を心がけている。入居者に入浴順番が解り易いように表示板がかけてある。		
(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	毎朝の掃除や片づけ等は職員の支援を受けて入居者が行い、その後は好きな手仕事や脳トレニングの挑戦や外出をする。針仕事の得意な方は足拭きマット作りやぬいぐるみ作りを楽しんでいる。針の数の点検等は職員が介助して危険は回避している。		
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	職員が希望の方の買物に同行したり、家族と墓参りや昔なじみの美容院へ個別に出かけている。多いのは入居者の希望にそって近所のいろいろな場所へ散歩しており、誕生会には車を利用して外食へも出かけている。		
(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	入居者に心理的な不安や閉塞感を与えない様に玄関への施錠はしていないが、夕方入浴時は職員が手薄になるので施錠してのんびり入浴を楽しんでもらう様にしている。入居者にいつも関心を寄せる事を心がけて、無断外出や徘徊の防止に努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	入居者の避難対策に近所の住民に協力してもらい、消防署の指導を受けている。家族も参加してをお願いしたのでお年寄りの避難の大変さを感じる取り組みをしている。		
(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	各入居者の介護記録にある食事の摂取量の記録と毎月の体重測定等から栄養のバランスを確認している。水分補給は食事時のほか共用空間の台に急須や冷水ポットを置いて自由に飲んでもらい、夜間は小さいペットボトルにお茶を入れ各居室で利用してもらっている。		
応					
(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	南の広い窓からの明るい日差しをレースのカーテンが和らげている。床暖房による快適な温かさが広い空間を心地よくしている。9人に対して5ヵ所のトイレが有るのでいつでも利用出来て安心できる。不快な音や臭いも無くて寛げるホームである。		
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	入居者の使い慣れた整理タンスやベッドや可愛いぬいぐるみや大切な方の写真や仏壇が飾られており、それぞれに趣きがあり安心して過ごせる居室となっている。各室に洗面台があり、清潔保持に便利である。室温調節のリモコンは温度調節が難しい入居者が多いので職員が預かって入居者の好みの温度にしている。		

※  は、重点項目。