

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	4171600218
法人名	医療法人社団 栄寿会
事業所名	グループホーム ほほえみ荘
訪問調査日	平成20年3月7日
評価確定日	平成20年5月13日
評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会

○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。参考にして下さい。

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	4171600218		
法人名	医療法人社団 栄寿会		
事業所名	グループホーム ほほえみ荘		
所在地	佐賀県杵島郡大町町大字福母2591-21 (電話)0952-82-6344		
評価機関名	佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成20年3月7日	評価確定日	平成20年5月13日

【情報提供票より】(平成20年1月25日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 4 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋造り 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)	39,000 円	その他の経費(月額)	— 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	
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		900 円

(4)利用者の概要(1月25日現在)

利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護1	8 名	要介護2	5 名
要介護3	5 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 87.1 歳	最低 78 歳	最高 92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	友朋会嬉野温泉病院、白石保養院、川崎整形外科医院、岸川歯科医院
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大町町の中心部にある住宅街に位置し、周りには協力病院や商店、公民館、老人福祉センター等もあり、住環境に恵まれたホームである。居室の窓からは庭越しに通りが見え、人や車の往来が眺められる。ホームは、代表者の認知症高齢者介護への熱い思いから設立されており、職員もその思いを共有し、温かい支援に取り組んでいる。なお、代表者は、運営母体の病院長でもあり、入居者や家族とは顔馴染も多く、安心した暮らしにも繋がっている。職員は、常に、入居者を人生の先輩として敬い、明るい笑顔でやさしく接しており、入居者の表情も穏やかである。また、毎月、家族へ届ける書類には、入居者一人ひとりの写真や様子を書いた便りを添えており、家族の楽しみにもなっている。

【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)
	主な課題には、昼間は玄関に鍵をかけないケアへの取り組みがあげられている。玄関の施錠は、家族の希望によりなされていたために、家族と弊害等話し合い、現在は、午前中は鍵をかけない支援に取り組んでいる。今後も継続して改善に取り組まれることを期待したい。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者や職員は、評価の意義を理解し、全員で真摯に自己評価に取り組んでいる。自己評価で見出された課題については、速やかに改善に取り組んだものも見られる。自己評価票の記入については、誰にでも分かりやすい言葉の使用を期待したい。
重点項目	② 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) ホームの状況や行事、今後の取組み等が主な議題になっている。なお、会議のメンバーからも意見や地域の行事等の情報が伝えられ、サービスの向上に活用している。また、評価の結果も報告し、改善に向けた取組みには意見ももらいサービスの向上に活かしている。
	③ 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) 面会時や運営推進会議及び家族会の折に繰り返し声をかけ、意見や苦情を聴くようにしている。出された意見については前向きに捉え、運営に反映している。ホームの玄関に苦情受付箱を設置したり、重要事項説明書にも苦情の受付について明示している。
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) ホームの行事に地域の人達を招いたり、町民運動会や老人福祉大会に入居者と共に参加する等、地域との交流に取り組んではいるが、地域の一人としての地区活動への参加や自治会への加入にまでは至っていない。地域の一人として一層地域との連携を深め、地域の拠点となることを期待したい。

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)
I. 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	「私達は良き出逢いに感謝し互いに尊敬し合い明るいホームを目指します」を理念に掲げサービスの質の確保に取り組んでいる。	○	現在の理念に加え、地域密着型サービスの果たすべき役割を反映した理念づくりも期待したい。
	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	朝礼の時に全員で唱和したり、会議の時等にも話し合っ、理念の実践に取り組んでいる。		
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	ホームの秋祭りやクリスマス会に地域の人達を招いたり、町民運動会や老人福祉大会に入居者と共に参加する等、地域との交流に取り組んではいるが、地域の一員としての地区活動への参加や自治会への加入にまでは至っていない。	○	ともに暮らす地域住民の一員として一層、地域との連携を深めて地域の拠点となることを期待したい。
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	管理者や職員は、自己評価及び外部評価の意義を理解し、真摯に自己評価を行っている。自己評価で見出された気づきについては、速やかに改善に取り組んだものも見られる。なお、外部評価で見出された課題についても改善に取り組んでいる。		
	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	会議には家族を含めた運営推進会議のメンバーの積極的な参加が得られており、意見や助言等も多く双方向的な会議が行われている。なお、評価の結果も報告しており、改善に向けた取組みには意見等をもらいサービスの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	管理者は折に触れ、町の担当者や地区の介護保険事務所を訪れたり電話をする等、積極的に情報交換や課題解決のための相談をし、サービスの向上に取り組んでいる。		
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	面会時に報告をしたり、毎月送付する請求書には入居者一人ひとりの様子を記した便りを添えており、家族にも喜ばれている。なお、金銭出納に関しても領収書や明細を添えて毎月報告をしている。また、職員の異動時には家族会やホーム便りで紹介をしている。		
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	面会時や運営推進会議及び家族会の折に繰り返し声をかけ、意見や苦情等を聴くようにしている。出された意見等については前向きに捉え、運営に反映している。なお、ホームの玄関に苦情受付箱を設置したり、重要事項説明書にも苦情の受付について明示している。		
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	併施設設間の人事異動は必要最小限度に抑えている。離職に伴う異動の場合には、新しい職員の配置や役割を考慮する等の工夫をし、入居者へのダメージをできるだけ防ぐように配慮している。		
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	認知症実践者研修、介護福祉士養成研修、介護支援専門員養成研修等の外部研修へは積極的に参加しているが、ホーム内での研修は十分とはいえない。	○	サービスの質の向上のためには全職員の知識や技術の向上が重要である。年間計画の中で研修の位置づけを明確にして、ホーム内での研修が一層充実することを期待したい。
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	グループホーム協会に属しており、管理者は近隣のホームの管理者との交流を行い、サービスの向上に取り組んでいる。なお、今後は、職員を交えた交流も検討している。		

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)
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	見学や体験入所をしてもらったり、入居後も家族の協力を得ながら外泊をもらう等、安心した生活に繋がるように支援している。		
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	職員は入居者の喜怒哀楽を共有し、入居者との人間関係を深めながら支援に臨んでいる。入居者からは、折に触れ、野菜作りや料理等を習うこともある。		
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	入居者一人ひとりの思い、暮らし方の希望を踏まえた介護計画を立てている。	○	入居者とゆっくと向き合う時間を作ったり、家族等の協力も得ながら入居者個々の意向を把握し、益々、その人らしい暮らしが支援されることを期待したい。
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	入居者や家族の希望等を大切に、かつ、アセスメントシートや職員の意見等を反映しながら入居者本位の介護計画を作成している。		
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	介護計画の期間に応じて見直しを行い、現状にそった計画で支援している。見直し時には、職員のみならず家族も評価に参加されていることが記録からも確認できる。なお、状態に変化が生じた場合には、随時、速やかに見直しを行っている。		

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)
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	家族の状況に応じ、受診や行政の手続等柔軟に支援している。また、医療連携体制を活かし、健康管理や早期退院の支援等に取り組んでいる。		
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	入居者の多くは、以前からのかかりつけ医を受診されている。主治医の変更は、家族の希望にそって支援しており、以前からのかかりつけ医との連携も保ちながら、適切な医療を受けられるように支援している。		
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	入居時には、家族とホームの代表者でもある運営母体の病院長が重度化した場合や終末期のあり方について話し合い、意思の確認を行って支援している。しかし、看取りに関する指針には詳細が明示されておらず、全員が具体的なケアの方針を共有しているとは言い難い。	○	指針には具体的な方針等を示し、全員がその内容を理解し共有することを期待したい。
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	職員は入居者を人生の先輩として敬い、やさしく丁寧な言葉かけをしたり、プライドやプライバシーに配慮したさり気ない支援を行っている。なお、ホーム便りの写真や介護記録等の取扱いにも注意をしている。		
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	基本的な1日の流れはあるが、無理強いすることなく本人のペースを尊重した生活支援に取り組んでいる。起床及び就寝の時間、食事の時間、入浴の頻度や時間等柔軟に支援している。		

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)
(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	入居者はそれぞれの力に応じて、盛付けや配膳、テーブル拭き、後片付け等を職員と一緒にされている。食事の時は職員も同じテーブルを囲み、同じ食事を食べながら、さり気なく見守り支援している。時には、面会の家族も一緒に食事をされることもある。		
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	基本的には一日おきの入浴としているが、希望者には毎日入ってもらったり、入居者同士と一緒に入浴できる等、入浴を楽しめるように支援している。拒否される場合には、無理強いせず気分転換を試みる等の工夫をしながら支援している。		
(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	それぞれの生活歴や力を活かした支援に取り組んでいる。新聞や本読み、お仏飯の供え、草取りや畑仕事、おやつ作り、洗濯物干しや洗濯物たたみ、居室の掃除、カレンダーめくり、排泄チェック等が行われている。中には、本人の希望により、役割を書いたものが居室に貼られているところもある。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	入居者は日常的に散歩や食材等の買物に出かけられている。また、入居者には地元の方も多いことから、馴染みの場所や自宅、お寺等への外出も支援している。		
(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	家族の希望により以前は、日中も玄関の鍵をかけていたが、家族と弊害等について話し合い、午前中は鍵をかけないケアに取り組んでいる。	○	家族に対しては、鍵をかけない状態での安全な見守り支援の現状と施錠による弊害等を更に説明し、日中は鍵をかけないケアに引き続き取り組まれることを期待したい。
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	連絡網や災害対策マニュアル等も作成されており、毎年、消防署の協力を得ながら避難訓練等を実施している。訓練には運営推進会議のメンバーの参加も得られている。なお、管理者は地区の会議に出席し、地域の人達の協力が得られるように働きかけている。		

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	食事や水分の摂取量はその都度把握し記録している。栄養のバランスもよく、入居者の体調等に応じて食物の形態にも工夫をしている。		
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	ゆったりとした居間兼食堂は、天井が高く天窓もあり十分な採光が得られている中にライトが点いており、眩しい刺激になっている。	○	認知症の人には、眩しい光がストレスになることもあるので、点灯や採光への配慮を期待したい。
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	家族と相談し本人に馴染みの深い品物を持込んでもらっている。寝具、家族の写真、壁飾り、本、整理箆、テーブル、花瓶、仏壇等が見受けられ、仏壇には、ご仏飯も供えられている。		