

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	2373400486
法人名	有限会社 千樹
事業所名	グループホームせんじゅ
訪問調査日	平成 20 年 3 月 11 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 15 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	2373400486		
法人名	有限会社 千樹		
事業所名	グループホーム せんじゅ		
所在地	愛知県犬山市中山町1-38 (電話)0568-65-4886		

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3月11日	評価確定日	平成20年5月15日

【情報提供票より】(19年12月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 7 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 7 人, 非常勤 14 人, 常勤換算	8.5 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建ての	3 階 ~	4 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) 特別会計にて保全	有りの場合 償却の有無	有5年
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 1,100 円		

(4) 利用者の概要(12月17日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名
要介護3	8 名	要介護4	1 名
要介護5	2 名	要支援2	1 名
年齢	平均 83.66 歳	最低 70 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	安藤医院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地にある鉄筋コンクリート造り4階建てのホームである。窓からは近隣の山々の緑が目映え成田山や時には遊園地の観覧車も観ることができるという楽しみに恵まれた環境である。介護の基本姿勢を「挨拶・笑顔・感謝」と受け止めた活動を心がけている。地域との関係は円滑で、ホームの行事の周知を図る努力がされており、その一つとして地元ラジオ局放送を利用したホーム行事のお知らせをしている。市の担当者との連携もよく協議体制ができている。利用者・家族にとっては安心して援助が受けれるホームとして受容されており、また職員は家族との連絡を密にしており、意見・要望などに迅速な対応がされている。職員の研修には熱心な取り組みがされ、介護福祉士を目指したテキストの活用がされている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の評価では特にスタッフのストレス軽減の必要性を認識した。ストレス蓄積によるスタッフの意欲の減退を避けるため、スキルアップのための援助に努力している。また、ストレスを高めさせないための人間関係づくりに留意し、互いに相談し話し合える雰囲気ができている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価を日々の業務を振り返る機会としている。自己評価の項目はミーティングで日々の業務と照らし合わせて評価している。その中でサービスの意義や目的を再認識することができている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>外部評価の報告や日々の業務に関する話を話して意見をもらっている。会議で出た意見はスタッフ全員が把握して、ゆきとどいたサービスの提供ができるよう取り組んでいる。その結果、家族との関係は良好で何でも相談しやすい雰囲気ができている。利用者についてもスタッフ一人ひとりがよく把握しているので、気持ちを受け止めることができている。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>家族の面会時、スタッフとの会話で自然に意見等が言える雰囲気ができている。家族から出された要望は家族の出来ない部分はスタッフがフォロー、家族にしか出来ないところは家族に協力をお願いしながら解決している。それができると信頼関係ができている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域やホームでの行事を通じて、良好な関係作りができている。地元ラジオ局の放送を利用したホームの紹介や毎年秋に行なわれる「せんじゅ祭り」で、ホームを開放し地域の人々の生活の中に溶け込む事ができるように連携に努めている。</p>

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	「長所を伸ばし・長所を活かす」「プラス思考で前向きに行動する」という理念のもとに、挨拶・笑顔・感謝を基本姿勢としている。		
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	理念は玄関や居間の目に付きやすい場所に掲示しており、管理者や職員さらに利用者・家族はその意味することを共有している。利用者との出会いはまず笑顔での挨拶に始まり、生活の一こまひとこまは感謝の気持ちで始まり、感謝で終わる一日でありたいと心掛けている。		
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	ホームの祭りなど、行事の前には音で迷惑をかけることのお詫びの手紙を地域の人達に配布している。また、地元のラジオ番組でお祭りなどの行事をはじめホームの様子を話している。機会があるごとにホームを地域の人達に理解してもらえるように、広報活動を続けている。		
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	自己評価は日常の業務と照らし合わせて、意義や目的を再確認し外部評価の結果については改善点を話し合っている。前回の評価では職員のストレスの軽減が必要であると認識した。そこで仕事と休みを明確に区別できる勤務体制を作り、職員に気持ちの切り替えができるよう配慮している。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	会議は2ヶ月に1回行なっている。出席者は利用者家族、市		

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	の職員、消防署職員、民生委員およびホーム職員代表である。議題はホームの行事に関する事、利用者の生活の様子についての報告や話し合い、ホームについての要望・意見その他、毎回消防署職員の参加を得ているので、防災予防に関する話をしてもらっている。		

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)
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	市の担当者とは常に連携を図っている。運営推進会議にも毎回出席されるなど密接な関係ができており、相談にもよく対応してもらっている。		
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	せんじゅ新聞を年4回発行し、家族へは家族便りを渡している。家族の面会があれば、頃合いを見て利用者の様子やホームの行事に関する計画、また、職員の異動があれば話すこともある。緊急の出来事があったときには、その都度電話連絡をしている。面会の少ない家族には便りだけではなく電話をして利用者の状況を伝えている。		
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	家族会を利用してその中で意見を出すことができるように工夫している他、面会時スタッフとの話の中で自然に伝えることができるような雰囲気作りをしている。		
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	家族や利用者の気持ちを考え、信頼関係の構築のためにも同じスタッフで対応できるように努力している。やむを得ずスタッフの交代がある場合は、利用者の個性を踏まえてダメージを最小限にとどめる工夫をしている。		
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	新人のための基礎的な研修を行なっている。なお、全職員を対象に日常業務に必要な知識として薬や感染症についての研修も行なっており、研修に参加できないスタッフのためには、参考になるテレビ番組を選びそのビデオの視聴をさせている。スタッフのスキルアップのためには介護福祉士実技試験をモデルにして研修を行なうなど、熱心な取り組みがされている。		
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	定期的に地域のグループホームが集まる機会があり、市の職員も入って交流している。また、連絡会があれば必ず責任者が行くようにしている。		

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)
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	入居相談がある場合フロアリーダーが本人や家族から話を聞いている。それからホームの見学や、時には体験入所してもらう人もいる。また病院に入院している場合はホーム職員が面会に行っている。入居後は利用者の気持ちを受け止めて聞き、安心してホームの生活が出来るように配慮している。		
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	職員は日常生活の中で利用者の表情や会話で気持ちを受け止め、共に同じ目線で不安や喜びを共有している。また利用者から励まされることもあり、生活の知恵などを学ぶ事もある。		
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	職員は日常生活で利用者との会話の中からや表情をみてちょっとした変化を組み取り、本人の意向の把握に努めており自己選択が出来る様にサポートしている。また意志疎通が出来にくい人には、生活歴や家族から情報収集するなどして本人の意向が組み取れるよう努力している。		
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	介護計画は本人には日常生活の中で意見や要望は聞いている。家族には来訪時や電話で要望や意見を聞き、それを踏まえ月1回職員のミーティングを開き検討して現状に合ったわかり易い介護計画になっている。	○	可能な限り利用者・家族と必要な関係者を加えたカンファレンスで、検討されることを期待している。
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	介護計画は長期は6ヶ月、短期は3ヶ月毎の見直しとなっているが、本人や家族からの要望があったり、状態が変化した場合は職員間で話し合い検討して現状にあう介護計画の作成をしている。	○	本人や家族の要望を聞いていても、話し合うことに意味があるので、職員間の検討に終わることなく利用者・家族や必要な関係者と共に話し合いがされることを願っている。

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)
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	併設のデイサービスに利用者の友人がいる場合、顔を見に行き楽しいひと時を過ごす事がある。かかりつけ医などの通院を家族が出来ない時には職員が対応している。		
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	入居時に本人や家族の希望を聞いてどちらを選ぶか決めてもらっている。協力医は月2回の往診にきてもらう。かかりつけ医の通院は家族が行っているが対応できない時には職員が対応している。		
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	重度化や終末期についてのホームとしての方針は入居時に家族に説明をして同意を得ている。基本的には経口的に食事摂取が困難になった場合を目安に家族と相談をして他の施設をすすめるようにしている。しかし、少しでも長くホームに居てもらえることを願い、食事については危険がなく嚥下しやすい調理方法を試みたり、かかりつけ医や協力医と相談して介護の指導を受けるなどの取り組みをしている。		
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	職員は利用者に対して人生の先輩と思い尊厳の維持やプライバシーの尊重を心がけている。また記録等の個人情報保護に対しても周知しており、保管には気を付けている。		
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1日の流れは概ねできているが、帰宅願望の強い人が散歩を希望すれば気がすむまで一緒に散歩したり、食事時間も臨機応変に対応するなど、利用者の気持ちを大切に思いそれを受け止めた支援を心がけている。		

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	職員は利用者と一緒に調理や食後の後片付けなど協力して行い、同じ食事を取っている。職員は食べこぼしなどのさり気ないサポートや食事介助をしながら、楽しく食事が出来る様な雰囲気を作り支援している。		
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	入浴は月、水、金、土に本人の意向を聞きながら、一人ずつゆっくり入ってもらっている。入浴拒否がある場合は時間やタイミングを見計り再度言葉をかけている。	○	現在夜入浴を希望する人はいないとのことだが、曜日や時間帯など今一度検討されることを期待する。
(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	洗濯ものをたたんだり、日めくりカレンダーをめくる人、掃除等その時に出来る事を利用者の気持ちや体調を考え、手伝ってもらっている。毎年秋頃に「せんじゅ祭り」を開催しているが、その時には編み物や、職員と利用者が一緒に作ったパッチワークなど作品を展示して喜びを共有している。それが楽しみや気晴らしの支援にもつながっている。また読書の好きな人が部屋でゆっくり楽しむこともある。		
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	ホーム前の公園や裏の喫茶店に散歩がてらよくでかけている。またお墓参りや前住んでいた所等、利用者の行きたい所に来るだけ外出できるように努めている。誕生会や年1回家族との食事会がある。		
(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	日中は鍵をかけていない。各フロア入口にセンサーが設置してある。職員は利用者の様子をみて入口でうろろしている場合は声をかけ一緒に外出するなどの対応を心がけている。		
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	年1回消防署職員の指導のもとに避難訓練や消火器の使いかたなどを実施している。緊急時には慌てず対応できるよう定期的に訓練をしている。また1月の運営推進会議では消防署の職員に施設内での緊急時対応について指導してもらい、地震災害時対応として市役所と消防の連携についての話もしてもらっている。		

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)
(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	栄養バランスは概ね把握できている。食事量や1回の水分量も記録されており職員は利用者各人の把握はしている。	○	高齢者の脱水症状観察を怠らないよう留意を願いたい。
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	3階・4階がグループホームのため窓から見る山の景色には四季を感じるができる。利用者は椅子にかけて外をながめて寛いでいる時がある。リビングには利用者と職員の共同作品やホーム行事の写真なども掲示してあり居心地のよい空間となっている。		
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	居室はベッドや写真等すっきりしているが利用者にとっては居心地のよい居室となっている。		