

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	4170100350
法人名	株式会社 聖英
事業所名	グループホーム むつわ
訪問調査日	平成20年3月25日
評価確定日	平成20年5月29日
評価機関名	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	4170100350		
法人名	株式会社 聖英		
事業所名	グループホーム むつわ		
所在地	佐賀市本庄町大字鹿子9の3 (電話)0952-25-3732		
評価機関名	佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成20年3月25日	評価確定日	平成20年5月29日

【情報提供票より】(平成20年3月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 15 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 14.5 人	

(2)建物概要

建物構造	木造スレート葺き平屋建て
------	--------------

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	30,000 円	その他の経費(月額)	光熱費12,000円 その他実費	
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	350 円	昼食	300 円
	夕食	350 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(3月1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	8 名		
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.2 歳	最低	76 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人ひらまつ病院 栗林歯科医院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

交通量の多い県道と、四季の移ろいが感じられる田園に面した、広い敷地に位置する平屋造りのグループホームである。ゆったりとした玄関や廊下、畳もある居間、広い浴室やトイレ、明るい居室を備えている。入居者は、ゆっくりと、自分の生活感覚で暮らしておられる。全職員が、特に、入居者の尊厳を最大限に尊重した毎日の介護である。入居者を人生の先輩として尊敬の念をもちながら、理念の実現にあたっている。更に、「地域の人と触れ合おう。地域の人のためになる。地域福祉の核になる。」を目標に掲げて、地域との共生と連携を目指しており、地域との交流も盛んになってきている。ホーム独自に相談役を置き、運営面だけでなく、職員の指導を含めて、サービスの質の向上に努めている。

【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)
	全体会議で検討し、改善にむけて努力している。介護計画への、入居者・家族の意見の反映が改善課題であった。それまでも相談をしながら作成していたが、入居前の相談だけでなく、計画作成の段階においても、本人や家族の希望や意見を更によく聴き、一人ひとりにあった介護計画が作成されている。
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)
	自己評価を日頃の介護支援のあり方の振り返りの貴重な機会と捉え、全体会議で話し合っている。
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)
	運営理念、サービス内容、行事予定、地域からの申し入れ、地域住民との交流方法、その他多くの事が取り上げられている。家族からの忌憚りの無い意見が出され、マッサージ師の導入、地域の方による野菜畑の管理なども協議の中から生まれたものである。
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)
	家族と職員が話しやすい雰囲気づくりを図り、丁寧な対応を心がけている。表に出てくる意見等だけでなく、口に出して言いづらい苦情や意見等の掘り起こしに努めている。家族の意見や苦情等がそのままの形で管理者に届く様、職員間の意志の疎通を大事にしている。
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)
	地域との共生が目標でもあり、自治会へも加入している。野菜畑や花壇を地域の方に開放し、野菜栽培や花壇の管理に協力してもらっている。野菜の収穫は、入居者の楽しみのひとつでもある。また、地域の祭り等の地域の行事にも参加し、連携を深めている。

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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	これまでの理念を検討し、理念の実現のために「地域の人と触れ合おう、地域の人のためになろう、地域福祉の核になろう」を新たな目標として掲げている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	事業所内の見やすい場所に理念及び目標が掲げている。また、会議や日々の介護の中で、理念を意識した話し合いや確認がなされており、全職員が常に理念を意識している。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	地域住民の一員として自治会に加入している。自治会、老人会、地域の行事等に管理者や相談役が積極的に参加している。地域の方の訪問も多く、畑では近所の方の協力で野菜が栽培されている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	サービスの質の確保と向上のためにも、職員全員で自己評価に取り組んでいる。評価項目は、介護・支援の具体的な指針と捉え、日頃の取り組みを振り返り、課題解決に向けて改善の努力をしている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
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	地域代表や家族代表も出席しての会議が開かれている。事業運営についての意見要望、入居者と職員の心の交流、家族からの意見、地域住民との交流、その他が議題として話し合われている。話し合われた内容は職員に周知し、運営・介護に活かしている。		

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	主に管理者が市の担当者と度々顔を合わせ、連携をとっている。特に入居者からの相談内容によっては行政と直接に関連するものがあり、連携を密にしている。		
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	ホームだよりや面会時を通じた報告があつている。また、必要であれば随時速やかに報告がなされている。職員の異動についても、ホームだより等での報告に努めている。		
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	面会時等に家族に声をかけ、相談、意見、要望等を伺っている。意見箱も設置してあり、意見、要望等は会議の場で検討し、その後の運営に活かすよう努めている。		
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	入居者と職員の信頼関係を継続するためにも、最小限の異動になるように努力している。交代の場合は、引継ぎを丁寧にすると共に、勉強会等で職員の資質向上に力を入れている。	○	職員の異動を最小限に抑える努力が図られているが、馴染みの職員の異動は、入居者や家族に不安を覚えさせる。異動による影響を少なくするための更なる配慮と職員の定着に向けた運営を期待したい。
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	事業所内の研修計画による研修会の実施だけでなく、外部での研修会にも参加し、研修報告会も行っている。職員の資質向上のために、人事考課制度を導入している。また、事業所独自に「相談役」を配置し、職員教育の充実に努めている。		
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	他グループホームの視察や相互に研修会に参加する等で、介護・支援の質の向上を図る機会にしている。		

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	入居相談にあたり、入居予定者と人間関係を築く努力をしている。見学や日帰りの体験入所をしてもらい、本人や家族の不安を出来るだけ無くす様に努めている。家族等とよく相談し、本人が納得の上で入所出来るよう努めている。		
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	入居者を人生の先輩として敬い、尊厳を大事にし、最大限に活かしての介護である。入居者の喜びや悲しみを受け止め共感の態度で接している、これまでの生活歴や体験から職員自身が教えられる事も多い。		
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	入居前に本人や家族と面会し、意向や希望を把握する様に努め、介護計画書にも利用者や家族の意向として記載されている。入居後も日々の行動、表情、言葉等からも、意向や希望を汲み取っている。		
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	本人や家族の要望を踏まえ、一人ひとりの状況に応じた介護計画である。立案にあたっては関係者だけでなく、本人や家族とよく相談して、実現可能な計画をたてている。その後、サービス担当者会議に諮られ、話し合いが持たれている。		
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	短期目標は3ヶ月、長期目標は6ヶ月毎に評価し、定期的に見直しが行われている。また、状況の変化に応じて、家族とも相談しながら、家族の了承を得て随時、見直されている。なお、どの項目が見直されたかが、後日はっきりわかるような表現の工夫もほしい。		

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)
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	入居者や家族が安心して暮らし続けていけるように、外出支援や病院への送迎等に、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、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	本人や家族の希望によって、信頼関係があるかかりつけ医での受診である。協力医療機関とは、何時でも相談や受診が可能で、往診による定期的健康診断日が設けてあり、歯科医の訪問診察と共に支援に当たっている。		
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	契約時に、家族納得の上で「看取りに関する同意書」を交わされている。「重度化対応指針」も作成されており、本人、家族を含めた関係者全体の意志統一が図られている。状況の変化によって、その都度、相談が行われている。		
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	理念に「尊厳」を掲げており、誇りを損なう様な言葉かけもなく、さりげない支援が行われている。居室への出入りも承諾を得て行っている。「個人情報保護管理規程」が定められ、職員の意識を向上させ、対応の徹底が図られている。		
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	入居者は自分の生活リズムで一日を暮らしておられ、それらに対する柔軟な支援が見受けられる。居間でのんびりとされている方、居室で読書や趣味の折り紙をしたり、また、休んでおられる方もおられ、各人が思い思いに過ごされている。		

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	職員も同じ食卓を囲みながら、一緒に食事をしている。ゆっくりとした食事で、会話もあり、さりげない支援の場面も見られる。食事後の後片付けや食器拭きを一緒にされている方もある。		
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	何時でも入浴が出来るよう用意がしてある。入浴時間にも制限が無く、ゆっくりと入る事ができる。入居者の希望による入浴であるが、職員体制等の面から、全ての希望に応えられない場面もあり、対応を検討中である。		
(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	これまでの生活歴や出来そうな事、趣味、健康状態、希望や意欲等を見極めながらの支援である。野菜づくり、草花育て、食事の片付け、洗濯干し、手芸、読書、ラジオ、カラオケ、その他色々な役割りや楽しみがある。		
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	広い敷地に出て散策をしたり、週に二日の「買い物の日」に、希望される方は買い物を楽しんでおられる。住み慣れた実家やその近くまで出かける事もある。家族との外出は、原則自由である。	○	敷地内の散歩や散策は、敷地が舗装されていないので車椅子での散策が困難である。車椅子で散策できる舗装通路があれば、日常的にもっと戸外にも出やすいと思われる。検討を期待したい。
(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	鍵をかける弊害を、研修会等で職員全員が認識しており、玄関や居室に鍵をかけてない。帰宅願望の強い方がおられ、居間から玄関に出る場所にある低い仕切りには、留め金をかけてあるが、家族の了承を得ている。		
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2回の消防訓練が実施されており、消防署の指導を受けている。避難訓練は、避難場所として地区公民館の協力をも得ている。更に密接な地域との連携強化をどうするかを考慮中である。		

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)
(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	高齢者向けの栄養バランスを考えた献立である。一人ひとりの状況に応じた食事内容でもある。食事摂取量を毎食毎に記録し、把握されている。水分摂取についても、お茶や夕刻以降はペットボトルを各人に準備する等して支援されている。		
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	自然採光の明るい室内で、気になる音や臭気もない。居間には畳の間や畳椅子があり、ベランダにも自由に入出りができる。夏祭りですくった金魚が飼ってあったり、季節の絵が飾られたりしている。		
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	馴染みの物等の持込に制限はない。椅子、調度品や写真、時計、お気に入りの帽子や洋服等いろいろな物があり、一人ひとりがゆっくりとくつろげる居室になっている。お位牌を置き、花を生け、毎朝、水をかえておられる入居者もおられる。		