

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
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
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
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
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	2170600437
法人名	特定非営利活動法人 福祉サポートセンター さわやか岐阜みのじ
事業所名	グループホーム ガーデン柳津
訪問調査日	平成20年5月14日
評価確定日	平成20年6月18日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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6月14日

【評価実施概要】

事業所番号	2170600437		
法人名	特定非営利活動法人 福祉サポートセンター さわやか岐阜みのじ		
事業所名	グループホーム ガーデン柳津		
所在地 (電話番号)	岐阜市柳津町本郷2丁目13番地 (電話) 058-388-0609		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年5月14日	評価確定日	平成20年6月18日

【情報提供票より】(平成20年5月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 6 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 7.8人	

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1 階建ての	階 ~	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 100,000 円 無	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	円
	または1日当たり		1,000 円	

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	3 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 82.4 歳	最低	73 歳	最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小笠原内科、松波総合病院、おおくま歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から5年が経過し、円熟期を迎えたホームであるが新たな問題が起こってきた。管理者のホーム運営の根底をなす考え方の一つに、「ケアの質の向上」があり、利用者の認知症レベルや身体機能の低下によって、サービスの質を落とすことを自ら許さない。そこで、これまでと均一・同等のサービスを提供するために、職員配置を厚くして対応している。常勤換算の数値からも推測されるが、いつも4~5人の職員がめまぐるしく動き回っている。それゆえ、家族の信頼は絶大なものがあり、職員と利用者だけでなく、家族とも馴染みの関係が構築されている。管理者は進取の気鋭を持っており、地域のリーダーとしての活躍をも期待したい。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前回評価では、5件の改善・推奨事項があったが、ことごとく対応してあった。地域との交流においては、地域デイサービスとの連携が進んでいた。医療連携も、これまでの連携システムを崩さずに、制度に準拠させた。災害対策のソフト面での充実も秀逸である。</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>外部評価をホームの質の向上のための手段としてとらえ、外部評価での改善・推奨事項には正面から取り組んでいる。自己評価には職員全員で取り組んでおり、職員の一人ひとりが新たな改善の気づきやヒントを見つけている。</p>
重点項目	<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>昨年度は地域のグループホームが合同して運営推進会議を開いたが、今年は単独開催で行われた。運営推進会議では、外部評価の結果を報告して内容の検討や意見交換を行っている。会議では、法人の決算資料も公開しており、ホームの運営に関する幅広い意見を収集している。</p>
重点項目	<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>管理者が気さくな性格であることや、家族の訪問頻度が高いことから、家族とも馴染みの関係ができてきている。家族会開催時の案内状送付にあわせ、家族の意見を収集するための用紙を配布している。家族アンケートからも、ホームに対する絶大な信頼感がうかがえる。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>法人が同一敷地内にて、地域の高齢者の介護予防のためのミニデイサービス事業を行っている。そこにホームの利用者も参加し、地域の高齢者と交流している。災害時の非常食も、地域に配布することを前提として備蓄している。ただ、利用者の高齢化、認知症レベルの低下、身体機能の低下による車いす利用の増加等、地域との交流の難しさも出てきている。</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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	法人の理念が「さわやか岐阜みのじの理念」としてまとめられており、その実践の場がグループホームである。その理念の主たる内容は「困ったときはお互い様、地域助けあい、ふれあい社会の構築」である。		
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	職員ミーティングでは、常に理念に根ざした話をして職員の共鳴を図っている。新人が2名いるが、管理者の思いはそれらの職員にも良く伝わっている。		
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	法人が同一敷地内にて、地域の高齢者の介護予防のためのミニデイサービス事業を行っている。そこにホームの利用者も参加し、地域の高齢者と交流している。災害時の非常食も、地域に配布することを前提として備蓄している。		利用者の入居期間が長くなり、加齢とともにレベルの低下が問題となってきている。外出が困難となってきた利用者にも、地域と触れ合う機会の創出を工夫していただきたい。
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	外部評価をホームの質の向上のための手段としてとらえ、自己評価には職員全員で取り組んでいる。自己評価を実施するプロセスの中で、新たな改善の気づきやヒントを見つけている。		
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	運営推進会議では、外部評価の結果を報告して内容の検討や意見交換を行っている。会議では、法人の決算資料も公開しており、ホームの運営に関する幅広い意見を収集している。		

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	行政の補助事業を受けてホームが開設されたこともあり、行政との係わりは深い。管理者は行政(岐阜市)の委員会の委員を務めていることもあり、担当者との接点は多くコミュニケーションも良好である。		
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	家族の訪問が多く、様々な情報伝達が行われている。「生活記録」を提示しての説明も行われている。自分で食事を用意して訪問する家族もいる。		
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	管理者が気さくな性格であることや、家族の訪問頻度が高いことから、家族とも馴染みの関係ができ上がっている。家族会開催時の案内状送付にあわせ、家族の意見を収集するための用紙を配布している。		
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	職員の異動や退職者の数は極めて少なく、利用者は安定して生活している。職員の異動が、利用者にならざるダメージを与えることが理解されており、特別な場合以外には、原則異動なしの人事政策が採られている。		
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	各種の外部研修に積極的に参加させ、職員の力量のアップを図っている。資格取得に対しても支援体制をとり、管理者自らも目的を持ってチャレンジしている。有望な新人に対しては、ホームの利害を超え、広く福祉の世界で活躍できる人材として育てている。		管理者が率先垂範して職員を管理・統率するの一手法であろうが、現場から一歩身を引いて第三者の目で見てみることも重要である。忙しさで見えなかった何かが見えてくることに期待する。
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	県グループホーム協議会をはじめ複数の組織、団体の役員、委員をしており、同業者の中にあっても存在感は大きい。一般企業での経験もあり、行動力もあることから、同業者からの信頼も厚い。		管理者の対外関係の豊富さに比し、職員が外部と交流する機会が少なく感じる。管理者の人脈や関係先を、職員にもつないでいくことが望まれる。

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)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>家族や利用者が納得して利用してもらうため、申込時には、複数の他のホームの見学を推奨している。馴染みの関係をつくるために、法人の運営する訪問介護を利用してもらうこともある。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>利用者と職員の支え合いだけでなく、家族をも含めた関係の構築を図っている。介護の記録を家族に開示しており、訪問した家族が職員と一緒にケアをする場面もあった。</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>初夏を迎え、職員は全員が半袖のシャツでケアをしている。長袖シャツに対して、利用者の季節の見当識が崩れるのを防ぐためである。梅雨の走り、湿気で重くなった玄関の木製の扉に、利用者は梅雨の訪れを知るといふ。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>職員の配置が厚く、利用者とともに生活する時間が多い。それら、日々の会話の中から拾った利用者の気持ちや、家族の意向を踏まえて、職員全員が介護計画の作成に携わっている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>3ヶ月の定期的な見直しの他、利用者の状態に変化が見られた時には、即座にカンファレンスを実施して介護計画の見直しを行っている。</p>		

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	管理者は、ホーム利用者はもちろんのこと、地域に暮らす高齢者への福祉サービスの在り方を模索している。法人の行う他の事業や、職員や、地域や、行政組織等がホームと有機的につながる事が真の多機能性と考えている。		
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	前回評価時には制度としての医療連携の申請がされていなかったが、ホームの構築した医療連携システムを崩すことなく制度に適合したシステムに移行してあった。週2回の往診、365日、24時間の医療が保証されている。		
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	ホームの開設当初からの利用者もあり、要介護度の進行が問題となってきている。当然のことながら、重度化や終末期の対応が関心事となっており、職員の意識の統一や教育が行われている。管理者は、環境が整ったことを前提として、医師、家族、ホームの合意によるターミナル・ケアの実施を考えている。		
. 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	職員の定着率が良く、利用者も長期化していることから、馴染みの関係ができています。しかし、職員には慣れない態度や言葉遣いはなく、節度を持って支援している。		プライバシーや個人情報の考え方は、時代や社会情勢によって要求度が違って来る。時勢に適合した内容の教育を、定期的実施していくことを推奨したい。
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	利用者は思いおもいのペースで生活しており、自由度はかなり高い。起床は、利用者の自由意思に任されており、朝食に利用者全員がそろうことは珍しい。		

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)
(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	本来のグループホームが目指したように、利用者の互助による食事づくりを目標としているが、利用者のレベルの低下により実現は難しい状況である。利用者は、各自の能力に応じて食事作りや片付けに参加している。		
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	浴室が2カ所設置されており、ゆったり入浴できる体制になっている。利用者の希望にも対応しており、朝風呂(A.M5時)や就寝前(P.M10時)に入浴支援したこともある。		
(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	法人がホームとは別棟で地域のデイサービスを行っている。ある女性利用者は、毎週開かれるデイに参加することで生活に張りが出てきた。この地域デイは、歌ったり、踊ったりイベントはなく、季節に合った料理作りなど、生活に密着した取り組みをしている。		
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	家族からは絶大の信頼を得ているホームであるが、外出支援だけはやや評価が落ちている。認知症レベルの低下や、車いす利用が増えてきたこともあり、職員の配置を厚くして対処している。		職員の配置には、経理・財務的にも限界がある。無償ボランティアや有償ボランティアの有効活用の道を探ることも、検討の余地がありそうである。
(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	玄関の鍵の管理(施錠、開錠)を利用者に任せており、日中は鍵を掛けずに自由な暮らしを支援している。		
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	火災対策として、火報や自動通報装置を設置し、災害時のために3日分の食料も備蓄してある。あらゆる災害に対応するためのシュミレーションや、職員の行動パターンのシステム化等、ソフト面でも充実が図られた。		

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	寒天や乳製品等、高齢者の健康に配慮した献立が組まれ、食事摂取量を記録することで利用者個々の状態を把握している。体重測定や血液検査の結果により、利用者個々の健康管理を行っている。		
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	外観も内装も、天然木材や健康資材を使用している。利用者の健康管理や、災害発生時の罹災を考慮して、最も被害を被らない工夫が施されている。華美な装飾やお遊び的な飾り付けはない。		
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	たまたま、居室見学時に家族の訪問と重なった。利用者と家族は、居室にも「自由」、「開放」、「明るさ」が感じられたことによって、迷わず利用を決めた。掃き出しの窓を開ければ、自由に外へ出ることができる。		