

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	2191100029
法人名	医療法人 馨仁会
事業所名	グループホーム花トピア姫
訪問調査日	平成20年4月30日
評価確定日	平成20年6月24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5月26日

【評価実施概要】

事業所番号	2191100029		
法人名	医療法人 馨仁会		
事業所名	グループホーム花トピア姫		
所在地 (電話番号)	岐阜県多治見市大針町塩井戸672-2 (電話) 0572-26-7248		
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4月30日	評価確定日	平成20年6月24日

【情報提供票より】(20年4月16日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年6月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 11 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	16 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	1,670 / 日 円	その他の経費(月額)	(管理費) 2,260 円
敷 金	有(円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(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(4月16日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	9 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5		要支援2	1 名		
年齢	平均 81.5 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 馨仁会 藤掛病院・花トピアクリニック
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設からようやく1年を迎え、方針・体制ともに、そろそろ方向性を見出す時期到来といった感の、意欲たっぷりのホームである。3月に管理者交代があり、現管理者は就任間もないが、ホームの運営体制整備に意欲的で、効率化を含めた体制確立に手腕を発揮している。「ここが一番」と言われるホームを目指し、利用者満足・家族満足を目指しており、今後の取り組みに期待が持てる。
ホームの基盤となる、職員の意識統一が最優先の課題であると思われるが、今回は、進みつつあるホームの体制作りへの期待と、管理者始め職員の熱意を評価したい。

【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)
	<p>今回が初回の外部評価受審である。</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>ホームの現状をよく把握しており、評価に対する意義も理解している。今後の「サービスの質の向上」への取り組みに役立つであろうことが推察できる。</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>運営推進会議では、町内会長や民生委員・家族などの参加があり、サービスの質の向上に向けた意見交換がなされている。今後は地域連携を含めた、地域と協働できる、ホームからの働きかけ主体の更なる取り組みに期待したい。</p>
	<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>家族の訪問時や運営推進会議等の機会を活かし、直接の聴き取りを行なっている。また、ホーム内で苦情等処理委員会等を設置し、「ご意見箱」を管理している。収集した家族等の意見・要望・苦情は、委員会が中心となり、速やかに対応する組織的な体制作りを確立している。細部にわたる要綱を定め、職員周知を図る積極的な取り組みは、今後ますますの充実が期待できる。</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>災害発生時の協力や、利用者の生活の広がりについて地域との連携は重要なことである。管理者は十分な認識を持っており、今後の課題ととらえている。日常からの関わりを深めるための取り組みの進捗に期待したい。</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	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	その人らしく、また、尊厳をもって暮らせるように利用者を第一に考えた理念が掲げられているが、理念の中に地域との関わりについての直接的な記述は見られない。		管理者は地域との連携の重要性を良く理解しており、今後の取り組みに対し前向きに考えている。理念の見直しも今後の検討課題の一つとして取り組みを期待したい。
	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	理念は事業所内にも掲示しており、管理者・職員は日常的に理念実現に取り組んでいる。ホーム立上げ時には、地元自治会や民生委員へも訪問し説明している。		
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	管理者は地域との関わり的重要性をよく理解しており、地元の行事への参加や町内会長との積極的な交流に心掛けている。		災害時などは、地域の協力は不可欠であり、日頃からの交流は重要である。今後の重要課題とし積極的な取り組みに期待したい。
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	管理者は自己評価や外部評価について、その意義を理解している。運営方針にも、「各サービスの質の向上」のための取り組みとして明記している。		ホーム設立後、初めての外部評価であり、今後の取り組みのよい機会としていただきたい。
	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	運営推進会議は定期的に行われており、民生委員・町内会長・地域包括・家族の参加を得られおり、サービスの質の向上に向けた意見交換がなされている。		地域連携の相談等、ホームの事業・活動報告にとどまらず、ホームからの相談・依頼事項を伝達できる場としての活性化が期待される。

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	行政担当者とは交流機会もあり、相互の情報交換を行っている。		認知症介護の情報発信基地としてのホームの役割を考え、行政と協働できる取り組みの検討をお願いするところである。
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	利用者の様子は家族の面会時や電話で詳しく伝えていく。ホームだよりの「花姫だよ」は季節の話題や行事が掲載され家族に提供している。		
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	家族の訪問時や運営推進会議等の機会を活かし、直接の聴き取りを行なっている。また、ホーム内で苦情等処理委員会等を設置し、「ご意見箱」を管理している。収集した家族等の意見・要望・苦情は、委員会が中心となり、速やかに対応する組織的な体制作りを確立している。		
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	ホーム開設時より8名の職員の交代があった。職場として離職の無い職場環境づくりは今後の課題である。		利用者の安定した暮らしには、重要な要素である。前向きな取り組みに期待したい。
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	法人内の研修、また外部研修の機会が確保しており、知識や技能の習得についての取り組みがある。		
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	協議会への参加により、同業者との交流機会を確保している。相互の情報交換がなされ、サービスの質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)
.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>利用希望者等は、いつでもホームを見学できる。管理者・職員から説明を行い、利用希望者・家族の不安に配慮し、納得して利用していただく体制がある。</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>利用者の希望や意向の聴き取りに努めている。訪問当日の利用者の様子を見ても職員との良好な関係がうかがえる。</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>利用者との日常生活の中で、希望・意向の聴き取り・把握に努めている。また、同時に、できる限りの希望実現を実践している。</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>本人・家族の希望・意向の聴き取り、職員意見の反映で立案する介護計画を目指している。</p>		<p>「利用者は介護度の高い方もいるが、ホームは自立支援目的であることを認識している」という管理者の言葉があり、介護計画立案に目指す姿勢があることから、今後の適切な取り組みが期待できる。管理者交代・新体制確立のこの時期に、ケースカンファレンス・ミーティング等の設置規定整備が望ましく、利用者本位の支援実現を期待するところである。</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>利用者の状態・状況変化の記録、また、変化に対する迅速な対応に努め、介護計画に沿った支援実現の為、利用者・家族・職員等と話し合いながら、随時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	法人母体である医療法人(病院)と密な連携を取り、利用者・家族の安心につなげている。また、利用者の通院・外泊・外出等、家族と話し合い、連携を図りながら柔軟な対応を実践している。		
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	法人医療機関との連携で、月に2回の院長訪問があり、利用者・家族の安心となっている。また、利用者・家族希望の、専門医・かかりつけ医受診は可能としており、原則家族対応で先方医師と家族の連携をお願いしている。		
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・終末期の対応については、現段階ではホームの方針としての確率はないが、現利用者・家族の希望・意向を聴き取り、職員間で話し合い・職員意向の把握を行っている。		管理者・職員には、ホームの歴史の経過とともに利用者も歳を重ねられ、「他人事ではない」という意識はあることから、今後の方針決定が待たれるところである。
. 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	職員は利用者一人ひとりの性格・特性をよく理解し、見事に利用者毎の尊厳の尊重を実現している。言葉かけ・対応はその人それぞれであり、利用者間のおだやかな関係を見ても、職員の適切な日常支援がうかがえる。		
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	共同生活のルールとして、大まかな生活時間帯の決まりはあるが、利用者の状態・希望・意向に応じて、個人対応での配慮がある。		

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)
(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	訪問調査当日の視察では、利用者・職員が入り混じった食事準備の場面があり、活動できる利用者のお元気な姿が印象的であった。		
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	「週3日の入浴実施」以外の決まりはなく、ホームは毎日の入浴を提供し、できる限り利用者の希望に沿った入浴支援を実践している。2ユニット中、一方は普通浴、もう一方は座浴型の機械浴を設置し、利用者のニーズに合わせた支援に対応している。		
(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	利用者一人ひとりの生活歴・性格・特性の把握、家族等からの本人情報の聴き取りに努め、本人本位の支援実現を目指している。訪問調査時の視察でも、日向ぼっこあり、利用者同士の歓談あり、家事に精を出す方、テレビを楽しむ方等々、日々の生き生きとした生活がうかがい知れた。		
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	季節を考え、行事として外出できる計画を立て、利用者の楽しみを支援している。外出・買い物等の個人希望にも臨機応変に対応に努めている。		管理者の課題に、外出を希望する利用者の支援として、大型車利用の実現がある。利用差の平等・希望実現としても有効であることから、今後の取り組みに期待するところである。
(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	交通量の多い道路に面していることから、利用者の安全確保には様々な工夫がある。職員の見守りはもちろんのこと、必ず管理者・職員の常駐する事務室を通過しなければ戸外へは出られない導線を確認し、玄関には施錠を行わず、利用者の外出希望に対する適切な対応を実践している。		
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	年2回の避難訓練を実施している。		管理者の課題である「地域連携」の一環であることから、今後の取り組みの進捗が期待される。

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)
(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	利用者の状態・状況に応じて、食事量・形状(きざみ・とろみ等)に配慮している。食事・水分摂取量は記録表に記入し、利用者の健康・状態管理に活かしている。また、毎月の体重測定を行い、利用者毎の食事・栄養摂取量の把握につなげている。		
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	ユニットごとの共用空間はそれぞれに個性があり、中で暮らす利用者・職員の個性の反映であることがうかがえる。利用者の作品掲示を始め、季節感に配慮した掲示物・調度品・装飾品には、利用者の時の意識への配慮が感じられた。リビングからは中庭が眺められ、日光浴・洗濯物干し・軽運動等、一日を通しての活動場所の確保となっている。		
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	訪問調査で視察させていただいた居室は、どの部屋も落ち着いた雰囲気があり、「暮らし」の生活感が感じられた。馴染みの物品の持ち込み、生活の場の雰囲気の継続等、家族との協力・連携で工夫している。		