

# 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	2171900067
法人名	有限会社 東海ケア
事業所名	グリーンホーム かさはら
訪問調査日	平成 20 年 6 月 16 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 28 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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. 調査報告概要表

作成日 平成20年 7月 7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2171900067		
法人名	(有)東海ケア		
事業所名	グリーンホーム かさはら		
所在地	岐阜県多治見市笠原町4406-1 (電話)0572-43-5888		
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成20年6月16日	評価確定日	平成20年7月28日

## 【情報提供票より】(20年4月10日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和(平成)15年6月15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	6 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2階建ての	1階 ~	2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)	45,500 円	その他の経費(月額)	実費請求 円
敷金	有( 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	250 円	昼食 300 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,150 円		その他 3,000 円

### (4)利用者の概要(4月10日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	0 名	要介護2	6 名		
要介護3	0 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85.55 歳	最低	69 歳	最高	98 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	むらせクリニック (内科)
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山間の道路に面し、買い物や外出には便利な場所にある。玄関は機能の低下を防ぐために低い段差があり、スロープと手すりも設置している。階段には、移動用リフトが設けられ、自由に昇降することができる。機能訓練指導の専門的観点から、手すりの高さが若干高めに取り付け、使いやすく工夫している。運営者は特に臭いにこだわり、壁に脱臭素材を使い不快臭を消す工夫がある。職員は明るく、慣れ親しんだ地元のことを使いあたたかく、和やかな雰囲気である。友人・老人会の出入りが多く、地域の人達との関わりを大切にしているホームである。

## 【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取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>地域密着型サービスの役割を持つ理念の見直しは検討中。家族の意見の反映について来訪者や家族の意見を聞くアンケート調査を実施した。利用者本位の介護計画について家族に手紙を書いたり、意見を聞く機会を多く持つように心掛けている。水分摂取を好まれない利用者には湯呑を大き目にし工夫している。居心地よく過ごせる居室についてはその都度馴染みの物の必要性を家族に話し、少しずつ改善している。</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>評価が一連の過程を職員全員で取り組むことで、職員の意識合わせ、ケアの振り返りや見直しなどができる機会ではあるが、現状は困難にて、運営者の思いで評価されている。評価に積極的に取り組みサービスの質の確保に活かすことが望まれる。</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>運営推進会議には、利用者家族、民生委員、行政担当者、包括支援センター担当者などの参加者があり、隔月に開催しホームの状況・空き情報などを報告しながら、情報交換の場となっている。ホーム便りを回覧する提案をもらい昨年より発行している。ホームで必要なポロ布募集にも反響が多くあり、サービスに反映している。</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>玄関に苦情箱を設置している。ホームの周辺に草が生えて仕方ないので、塩をまいたところ、近隣の人から花を植えるよう言われ、花を植える用意がある。年1回開催される家族会や隔月で開催している運営推進会議、ホームへ訪問者に意見を聞き、気兼ねなく言い易い関係作りに努めている。また、初回訪問者にアンケート調査を行い運営に反映させたいと考えている。</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>コミュニティーセンターへ出かけ、地域のお年寄りや子供達と触れ合う機会がある。自治会に加入しており、ホーム便りを回覧してホームの理解が得られるよう行事や様子を知らせるように努めている。地域のお祭りの神輿が立ち寄ったり、近隣利用者の友人が遊びに来たり地元の人たちと交流がある。今後は老人会への参加を考えている。</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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念	個人の尊厳、安全で安心な生活を支えていくサービスとして、理念を掲げているが、地域密着型サービスの果たすべき役割を反映した理念の内容になっていない。		理念は、ホームがめざすサービスのあり方を示したものであり、質の確保に取り組む根本的な考え方となります。職員と一緒に検討することが望ましい。
		理念の共有と日々の取り組み	毎日、申し送り時と毎月のミーティングで理念を唱和し、意識付けを行っている。		
		地域とのつきあい	コミュニティーセンターへ出かけ、地域のお年寄りや子供達と触れ合う機会がある。自治会に加入しており、ホーム便りを回覧してホームの理解が得られるよう行事や様子を知らせるように努めている。地域のお祭りの神輿が立ち寄ったり、近隣の友人が遊びに来たり地元の人たちと交流がある。今後は老人会への参加を考えている。		
		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			
2. 地域との支えあい					
		地域とのつきあい	コミュニティーセンターへ出かけ、地域のお年寄りや子供達と触れ合う機会がある。自治会に加入しており、ホーム便りを回覧してホームの理解が得られるよう行事や様子を知らせるように努めている。地域のお祭りの神輿が立ち寄ったり、近隣の友人が遊びに来たり地元の人たちと交流がある。今後は老人会への参加を考えている。		
		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			
3. 理念を实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	運営者の思いで評価している。評価は、一連の過程を職員全員で取り組むことで、職員の意識あわせ、ケアの振り返りや見直し等が可能となる。評価に積極的に取り組みサービスの質の確保に活かすことが求められる。		職員全員で評価の意義を再確認し、外部評価の結果を踏まえ、改善計画を作成し取り組むことを期待する。
		運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議には、利用者家族、民生委員、行政担当者、包括支援センター担当者などのメンバーで、隔月に開催し、ホームの状況・空き情報などを報告し、情報交換の場となっている。ホーム便りを回覧する提案をもらい、ホームで必要なポロ布提供にも反響が多く、サービスに反映することができている。		
		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			

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	運営推進会議に参加があり、利用者の情報交換を通して関係づくりを積極的に行い、協働関係の継続に取り組んでいる。		
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	毎月請求書と共に、利用者の暮らしぶりなどを手紙に書きホーム便りと一緒に送付している。また、体調などの変化は電話や訪問時に報告している。		
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	玄関に苦情箱を設置している。年1回開催する家族会や隔月で開催している運営推進会議や、ホームへ訪問された時に意見を聞き、気兼ねなく言い易い関係作りに努めている。また、ホームに初回の訪問者は、アンケート調査を行い運営に反映させたいと考えている。		
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	職員は担当制をとっているが全員で係わるようにしている。離職の際は前もって理解できる利用者に話し、利用者へのダメージは最小限となるよう配慮している。新しい職員に引継ぎの時間をとり、利用者にも無理なく自然に溶け込むよう努めている。		
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	管理者は職員個々に応じたスキルアップ研修の必要性を理解しているが、業務の関係から社外研修は受講していない。研修の機会を確保するよう取り組む体制がある。		
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	運営者は、グループホーム協議会 東濃支部に加入している。ネットワーク作りを行い、相互訪問等を通して、サービスの質を向上させたいと考えているが、職員は同業者と交流する機会がない。		形式的な交流ではなく、日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な交流や連携を期待する。

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)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、場の雰囲気に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>サービス利用の主体は本人であると考え、サービスを利用する前に、利用者の家を訪問したりホームの雰囲気や馴染んでもらったり、外泊を繰り返しながら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>		
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</p>	<p>料理番組の好きな利用者から献立のヒントをもらったり、手先の器用な小物作りが趣味の利用者から職員が習ったり、調理の下準備やテーブル拭きなどできることで力を発揮している。職員・利用者と共に支えあう場面作りや声掛けをしている。</p>		
<b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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>日々のかかわりの中で声を掛け、言葉や表情等から希望や意向の把握に努めている。その人らしい暮らしを続けられるよう、家族の訪問時に情報を得るようにしている。</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>担当制になっているが、職員全員で関わり、観察を大切にし、訴えに耳を傾け 利用者の把握に努めている。例えば、訴えることができない利用者の食事に時間がかかることが、歯痛の把握につながりケアに反映できた。毎日ミーティングで話し合い介護計画の作成に活かしている。</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>職員の毎日の記録やミーティングにより状態把握に努めている。利用者の状況の変化や家族・利用者の要望に応じて検討し、主治医の意見も入れ、実情に即した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					
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	通院サービス、書類の代行サービス、買い物支援、お墓・お寺参りの支援など利用者や家族の要望に応じ、柔軟な支援を行っている。		
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					
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	馴染みのかかりつけ医を尊重し、情報提供を行い連携を図っている。協力医の定期的診察は月に2回あり、利用者の変化や健康面でその都度相談ができ、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	重度者や終末期の利用者を出来る限り支援していきたいと考えているが、終末期に対する対応指針ができていない。		出来るだけ早い時期から話し合いの機会を作り、関係者職員全体の方針の統一を図り、方針や支援の具体的内容など対応指針・マニュアルの作成を希望する。
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	守秘義務はミーティングで確認し、個人情報の取り扱いについて周知徹底している。トイレ・入浴など望まれる利用者には同姓介助の支援を行っている。		
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	声掛けを促しながら、一人ひとりが自己決定できるよう本人のペースを大切にしている。起きる時間に合わせて食事の準備をしたり、小物作りの好きな利用者には、材料の準備や場所の提供をしている。希望に応じ外出の支援も行っている。		

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		
	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		
	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		
	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		
(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		
	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		マニュアルを作成し、事業所だけの訓練ではなく、地域住民の参加、協力を得ながら避難訓練等を定期的実施することを期待する。

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	毎日食事摂取量、飲水量等チェックし、体調の把握を行っている。また、夏場はお茶を自由に飲めるよう提供している。栄養の専門的な観点から栄養バランスのチェックがされていない。		地域の栄養士や保健師等に献立を点検してもらうなど、定期的に専門的チェックを受けることを期待する。
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	機能訓練指導の専門的観点から、手すりの高さが若干高目に取り付けられ、使いやすくなっている。運営者は特に臭いにこだわり、壁に脱臭素材を使い不快臭はない。食事が終わるとソファーや廊下のベンチ、畳みのコーナーには間仕切りカーテンがあり、気軽に横になれるなど思い思いの場所でくつろげる共有空間がある。		
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	家族の協力を得ながら利用者の居室として、自宅で使い慣れたタンス、椅子、ベット、家族の写真などを持ち込み居心地よく過ごせる工夫をしている。		