

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	2172000503
法人名	有限会社 吉良見ライフサービス
事業所名	グループホーム きらみの憩
訪問調査日	平成 20 年 5 月 29 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 17 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 6 月 5 日

【評価実施概要】

事業所番号	2172000503
法人名	有限会社 吉良美ライフサービス
事業所名	グループホーム きらみの憩
所在地	岐阜県恵那市明智町吉良美472番地23 (電話) 0572-62-1133

評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成20年5月29日	評価確定日	平成20年7月17日

【情報提供票より】(20 年4 月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 5 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤	8 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 6,9 人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	63,000 円	
敷 金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(40,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	210 円	昼食	315 円
	夕食	420 円	おやつ	105 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(4 月 1 日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	8 名	要介護4	名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 83 歳	最低	71 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	山田診療所 上矢作病院 阿部歯科医院
---------	--------------------

グループホームきらみの憩

山野に囲まれた小学校の広い跡地に建つホームは、朝夕通学路を通る子供達の声が聞こえ、隣接するふれあいセンターは地域住民の交流・活動拠点で利用者が地域の一員として行事や活動に参加している。地域の子供達や人々との日常的な交流を行い、地域住民との緊急連絡通報の体制が出来ており、認知症相談窓口としてホーム機能の地域還元している事からもホームと地域の協力体制が構築されている。運営推進会議や外部評価を活用し、市や医療機関とも連携し、更なる利用者の安心と安全な生活と地域社会との交流を目指し職員が話し合いながら質の向上に取り組んでいる。

【重点項目への取り組み状況】

開 一 男	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)
	外部評価の改善課題に全職員で取り組み理念の作成、地域との交流、人材の育成、介護計画の作成と見直し、プライバシーの確保等具体的な改善がされている。施設等一部の課題は取り組み中である。
吉 村 和	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	外部評価及び自己評価のコピーを職員に配布し項目一つ一つを職員が話し合いながら今回の自己評価を作成し、その過程の中での気づきを採り入れて玄関の空間利用の改善が行われている。
重 点 項 目	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)
	定期的に関催し年間計画を作りホームの取り組み状況や評価の報告をし、家族や出席者の意見や要望は職員も共有し対応している。地域住民も参加して防災訓練を行い、また地域包括支援センターの依頼を受け地域の認知症相談窓口としてホーム機能の地域還元を計り、市との連携も円滑に行われている。
重 点 項 目	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)
	家族の訪問時、家族会、運営推進会議等機会を捉えては意見、要望、苦情等を聞き職員が共有して速やかな対応を行っている。「ほほえみだより」を毎月個々の家族に利用者の暮らしぶりや健康状態・身体状況を詳しく書いて送付し、また主治医(連携医)から緊急時における医療連携体制の説明が入所者・家族・職員に書面にてされている。
重 点 項 目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会・老人会に入り、ふれあいセンターで行う地域の行事や催し事には利用者と職員が参加しカラオケやベタンクを楽しみ、小学生の週に一度の訪問や、地域の方に野菜や花を買ったり、お茶を飲みに来る等の日常的な交流がある。地域住民に緊急連絡の通報を引き受けて貰ったり、一緒に防災訓練をしたり、地域の美化運動に利用者が参加したりして地域の中の一員としての暮らしの交流がある。

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)
. 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	「人と人」「心と心」のふれあいを大切に いつも明るく笑顔の絶えないホームでありたい！と理念の作成に職員全員が関わり、会議を重ねて意見を集約し、事業所独自の「主役はご利用者・安心と安全な生活・地域社会との交流」の基本方針と、基本方針に沿う行動方針を作り、現実に即した地域交流を目指している。		
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	理念の作成に職員は深く関わったことで理念の共有や意識付けが出来ている。月1回のケア会議時には「自分が利用者の立場ならどうして欲しいか」を考え、理念に戻って日々のケアを検討している。また理念を具体化した「笑顔の果たす10の役割」を実践している。		
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	自治会・老人会に入り、隣接したふれあいセンターは地域住民の活動及び防災拠点である。センターでの参加可能な行事には利用者と共に参加している。美化運動の川掃除には利用者が地域の一員として参加したり小学生との週1回の交流があり、地元の祭にはお囃子や提灯車の披露がホーム前で行われる。		
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	外部評価及び自己評価のコピーを職員に配布し項目一つ一つを職員が話し合いながら今回の自己評価を作成し、その過程の中で気づきを探りいれて玄関の空間利用の改善が行われている。		
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	年間計画を作って運営推進会議を開催し、ホームの取り組み状況や評価の報告をしている。前区長と現区長の出席で地域との連携の継続があり、メンバーには幅広い立場の人の参加があるが、利用者が含まれていない。出席者からの意見・要望は職員が共有し対応している。		利用者は地域の行事や活動に参加し、地域の一員として暮らしている。利用者は参加出来ないと決めてかからず、短い時間でも参加される事が望まれる。

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	市が運営する回想センターに利用者に参加し、介護サービス調整会議には担当者が出席して情報交換を行っている。地域包括支援センターからの要望で介護相談窓口を開設したり、認知症サポーター講習会にも参加している。援護情報をホーム窓口置き地域に情報発信するなど市町村と連携している。		
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	「ほほえみだより」に職員の異動や暮らしぶりを写真を添えて書き、看護師からは健康状態を書いて毎月家族に送付している。また認知症外来受診には、現状把握の為家族の同行を依頼する事がある。金銭は預かり金として管理し収支は領収書を付けて報告し、家族のサインがある。		
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	家族会は年1回開催し、その折意見や要望を聞く事は勿論 職員が席を外して言いやすい雰囲気を作り、言い難い意見や要望の把握に努めている。運営推進会議や訪問時にも意見や要望を聞き、職員に周知して速やかな対応をしている。主治医から緊急時の対応の説明があり、家族の不安に対処している。		
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	管理者やケアマネ、主任等の異動はなく、他のユニットの職員とも顔なじみで利用者への影響は最小限に抑える配慮がある。また職員への職場環境や勤務条件の向上に努めて定着を図り、利用者との馴染みの関係作りに努力している。		
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	職員に必要な研修は交通費を助成し、有給扱いで参加している。個人的に希望する研修にも勤務時間の変更等の対応をして参加を応援し研修内容はホーム会議で発表し全職員の共有に努めている。また資格取得には補助金を出し、職員の研修意欲の向上を目指している。		
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	県、東濃ブロック協議会等の定例会議に出席し交流を図っている。ネットワーク作りや勉強会、相互訪問等の交流や活動が必要とは思っているが実現に至っていない。		同業者との交流を強化する事は、地域の問題解決や緊急時の連携をスムーズにする等の事業所や地域全体のサービスの質の向上に繋がると思われる。地域の同業者との交流の検討が望まれる。

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>数回の来所を経てからや、自宅や病院に職員が何回も訪問して馴染みになってからの入所を心がけている。早急の入所の場合は枕の位置やドアの方向等情報収集とアセスメントを行い利用者の不安解消を第一に考えている。家族にはより多くの訪問をお願いし、職員には来やすい雰囲気、笑顔で接する大切さを指導している。</p>		
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>利用者が歩んだ歴史に重みがある事を職員は理解し、苦労話の中から学んだり支えられたりしている。繰り返しの言葉には利用者が頑張った時代の思い出があり、昔の知恵に教えられる事がある。その知恵を活かして職員を手助けする場を作り感謝の言葉を述べている。</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>日々の生活の中で利用者の言動に目や耳を傾け、小さな声も見逃さず利用者の立場に合わせてアセスメントを行い「私が出来る事、出来ない事」を把握し支援を心がけている。家族からも暮らし方や意向を聞き、利用者一人ひとり関わり方が異なる事を職員に伝えている。</p>		
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>利用者の生活歴、意向や家族の話、職員の気づき、医師の所見を参考にして利用者主体の介護計画を作成している。利用者の問題行動についても常に利用者の心に寄り添い、思いを捉えることに努力し介護計画に織り込んでいる。</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>全職員の意見提出を受け見直しをしていたが、提出に手間取り期間内の見直しが遅れていた。介護記録用紙を見直し、職員の気づきを記入し、日勤は黒字・夜勤は赤字で記入する事で利用者の状況把握が早くなり、期間内または現状に即した見直しができるようになっていく。</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	温泉や福祉センター、回想センターへの送迎を行い、また利用者や家族の状況に応じて、通院や送迎、買い物の支援を行うと共にホームの機能を活かし地域の認知症相談窓口を開設している。		
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	協力医療機関の医師を主治医とし定期的な往診がある。入居前に利用者が受診していたかかりつけ医や眼科、歯科、総合病院の受診を希望する利用者には家族の付き添いをお願いし、家族が付き添えない時は通院介助の支援を行い、受診結果は関係者が共有している。		
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	昨年の外部評価を検討し、重度化に伴う意思確認書を作成したが、利用者・家族・職員と細部に亘る話し合いが出来ていない事や重度化に伴う支援の方法について職員は学ぶ必要があり、管理者は関係者と協議を重ねながら方針の共有に向けて取り組みを始めようとしている。		関係者と協議を重ね、利用者や家族の思いにも配慮しながら方針の共有がされる事を期待する。
. 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	職員は一人ひとりの誇りやプライバシーに配慮した言葉かけや対応をしているが、配慮に欠ける対応がある時は会議及び個別に指導して改善している。居室のポータブルトイレは布を掛け目立たぬ様にしている。		
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	利用者に合わせた支援を心がけ、職員が作業した方がよい時も利用者のペースに合わせている。起床時間も限定せず10時に朝食をとる利用者があり、指定場所では喫煙も可能である。日中も利用者の希望に合わせて百人一首・買い物・散歩等をしている。		

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)
(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	カロリーや塩分に配慮した食材を業者から仕入れ、食事の用意や片付けは利用者と共に行い、職員と会話しながら一緒に食事をしている。昼食は専属の職員が調理している。		
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	入浴を拒否する利用者もいるが、清潔と衛生上必要な事を話したり、利用者の気分を推し量って時間をずらして声かけをして入浴の支援をしている。時間帯は決められているが、希望があれば朝や夕食後も可能であり、支援の職員の性別も利用者に配慮して決めている。		
(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	老人会や地域の行事への参加でカラオケやペタンクを楽しむホーム内では洗濯物を整理したり、ホームの見張り番を自認して来訪者を教えてくれる人、使っていない照明を消して歩く人、百人一首や刺し子を楽しむ人、利用者一人ひとりの得意な事を見出している支援が一日の生活の自然の流れのように行われている。		
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	天候の良い日は日常的に散歩に出掛け、車椅子を押したりして利用者同志の助け合いの場面がある。買い物や市の行事、通院等の外出の機会があり、玄関の長椅子で家族の迎えを待つ利用者の姿を見かけた。色々な場面での希望に添った外出支援が行われている。		
(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	ホームの周りにフェンスが無く開放的である。利用者の外出の気配に気をつけ一緒に歩いたり、見過ごした時は地域の方の連絡があるが、入浴等の支援で職員が目が見えない時は施錠している。鍵を掛ける弊害について職員は理解しているが利用者の安全を優先している。		職員でよく話し合い、地域住民や運営推進会議の協力を得ながら見守りと安全が両立する支援が行われる事が望まれる。
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	消防署の指導で避難訓練を年2回行い、地域の方や利用者も参加している。今後の訓練にも地域に連絡を取り参加してもらう予定である。ホーム長、職員共地元に住居し、また緊急通報が地元住民と繋がっており、災害時に駆けつける体制が出来ている。		災害は避難する事だけでなく、様々な場合を想定し対処を講じる事が望まれる。また非常食の備蓄がされておらず、万が一の備えが必要と思われる。

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	カロリー・塩分摂取・残食量を介護記録に記載し、職員が共有して一人ひとりに合う食事の支援を行っているが、水分摂取量の記載がなく把握が出来ていない。		一日を通じた水分量を把握記載し、夏季に向けて水分不足が起きないように支援が望まれる。
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	陶磁器生産に関わった利用者は陶器の壺がある畳の居間に居場所を見つけ、広い玄関の長椅子には利用者の作った刺し子の座布団があって、散歩や外出の待合場所になっている。廊下は天窓からの採光で利用者の作品や子供たちとの交流写真や手紙を飾った廊下を明るく照らし、楽しい思い出の共有空間になっている。		
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	小学生からの絵手紙を壁に飾り、家族写真のアルバムや趣味のきめ込み人形を机の上に置き、思い出や馴染みの品に囲まれた居心地の良い居室になっている。		