

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	2372900551
法人名	有限会社 緑風会
事業所名	グループホーム おがきえ
訪問調査日	平成 20 年 7 月 16 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 26 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○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 2008年7月19日

【評価実施概要】

事業所番号	237900551
法人名	有限会社 緑風会
事業所名	グループホーム おがきえ
所在地	愛知県刈谷市小垣江町永田8-1 (電話)0566-61-2011

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年7月16日	評価確定日	平成20年8月26日

【情報提供票より】(19年10月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 6 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 6.4 人	

(2)建物概要

建物構造	木造カラーベスト 平屋建て	造り
	1 階建ての	1 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)	51,680 円	その他の経費(月額)	9,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり	1300 円		

(4)利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	16 名	男性	2 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.7 歳	最低	73 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	刈谷記念病院 石川内科 長沢歯科
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

1階平屋建てで中庭があるホームである。中庭にはきゅうり、トマトなど季節の野菜を作り廊下からそれらの成長が目にすることができ、楽しみのひとつとなっている。ホームの理念「ささえ愛、みつけ愛」を基に職員は日常生活の中で利用者とのコミュニケーションを大切に思い、今何を望んでいるかを把握しながらその人に合うケアサービスを心がけている。毎朝ラジオ体操から1日の始まりとして、それが身体機能維持を図っている。レクリエーションも毎日行われるが、利用者の意志を尊重して無理強いほしない。家族からは概ね相談し易いとの声が多く、関係も良好である。運営推進会議を開催することで地域との関係も開かれてきており、地域密着型サービスらしい一歩進んだホームである。

【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)
	前回の評価での改善課題は地域との付き合いであった。食材を利用者と地域のスーパーへ買い物に行くことで顔馴染みになり挨拶を交わすことが多くなった。また近隣の人が散歩などでホームに寄ってもらえるようになっており、地域との関係性は進んでいる。
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)
	自己評価は職員全員が取り組み、それを基に職員会議を開き検討して、管理者がまとめた。それにより書くことのむつかしさや日常業務のマンネリ化がわかり、今後の課題となった。
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)
	奇数月に開催している。出席者は民生委員、刈谷市長寿課職員、利用者、利用者家族代表である。内容はホームの状況や行事などの説明から、買い物や防災訓練について、その他ホームに関することなどいろいろな意見交換であり、意見は活発に出され、それを職員会議で話し合いサービスの質の向上に反映している。
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)
	入居時には相談窓口の説明をしており、玄関には意見箱を設置して、要望や意見が言いやすい配慮はしている。家族の面会は月1~8回ほどあり、その時には利用者の生活ぶりや身体状況の説明を心がけている。また、その時に要望や意見を伺い、職員で検討して出来ることは早い段階でサービスに反映している。家族からは相談し易いと言う意見が多く職員との関係は良好である。月1回「おがきえ便り」を家族に送付して、面会の少ない家族にも利用者の生活ぶりがわかるように配慮している。
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)
	夏祭りや老人会、地域の文化クラブのカラオケやお花等に参加している。ホームにはボランティアで利用者と一緒に楽しい会話をしてもらえたり中学生の体験学習の受け入れもしており、地域との連携も進んでいる。

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					
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	事業所の理念は「ささえ愛・みつけ愛」である。それを基に職員は日常生活の中で利用者と共に支えあっている。		
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	理念は 職員が利用者との関わり方の違いがある場合に朝礼や職員会議などで話し合い、理念の統一を図っている。また新人職員には理念を新人研修時に伝え理解してもらっている。		
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	小垣江市民文化クラブ主催のお花やカラオケを見学したり、地域行事のお祭りや老人会等に参加している。毎年春に中学生の体験学習の受け入れをしたり、元民生委員の人に利用者とは話をして頂き楽しいひと時を過ごしてもらっている。		
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	今回の自己評価は全職員に自己評価表を渡し分る所を書いてもらい、その後職員で話し合い検討して最終的には管理者がまとめた。それにより日常業務のマンネリ化しているのが分り、今後の課題となった。先回の外部評価の改善項目の1つであった地域との関わりについては、職員が意識して買い物などの外出機会を増やしたことにより地域との関わりができた。		
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	運営推進会議は奇数月に開催している。出席者は民生委員、刈谷市役所長寿課、利用者、利用者家族等である。内容は事業所のサービス内容報告や意見交換などである。避難訓練等ホームに関しての様々な意見交換が活発におこなわれており、サービスの向上に反映している。		

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	介護保険に関することや他のことで分らないことは相談している。また年3回ほど市介護相談員に訪訪してもらい、利用者の要望を聞いてもらえるようにしている。また運営推進会議にも出席してもらっており、サービスの質の向上に反映している。		
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	家族の面会は月1～8回ほどである。来訪時には利用者の身体状況や日常の生活ぶりなど報告しており、金銭管理は家族に出納帳を確認のため目を通してもらっている。また月1回「おがきえ便り」を送付している。	○	利用者各人の金銭管理の出納帳には家族の確認サインをもらい、また「おがきえ」たよりに職員の異動なども記載され家族の人にも分かりやすくされてはどうか検討されたい。
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	家族の来訪時には利用者の日常の生活ぶりや身体状況の報告をしており、その時に要望や意見も伺っている。玄関に意見箱は設置してあるが、殆どが家族から口頭で要望や意見は伺っている。頂いた意見・要望は職員会議などで話し合い検討して、サービスの質の向上に反映している。		
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	新人職員にはベテラン職員が付き利用者に紹介をする。そして、しばらくの間利用者の身体状況や性格、生活ぶりなどを参考に介助方法を細かく指導している。ユニット間の移動は3ヶ月ほどで定期的に行いホーム全体の把握ができるように配慮している。それにより利用者との馴染みの関係ができ、利用者のダメージは少ない。退職の場合は利用者に関われば退職理由を答えるようにしている。		
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	職員は年2回2名づつ、実務者研修を受講している。研修後はレポートを提出後職員会議で発表して、サービスの質の向上に反映している。その他の研修は受講していない。	○	全職員の経験や力量に応じてその人に合う研修が受講出来るようになることを期待する。
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	年2回刈谷市内のグループホーム交流会や愛知県グループホーム連絡協議会などに出席したり、他のホームの運営推進会議に参加しており、同業者との会話の中で共にサービスの質の向上に反映している。	○	

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、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	ケアマネージャー等より紹介された時、家族に話しを伺い、その後本人や家族にホームを見学してもらい、入居前にお試しで1週間ほど利用してもらい、本人や家族に納得のうえでの入居となるように配慮している。入居後は職員が他の利用者との間に入り馴染めるようにさりげなくサポートしている。		
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	職員は利用者から地域の昔話やいろいろな食材での調理の仕方を教わっている。また利用者から励ましてもらったり労をねぎらってもらい、共に支え合う関係作りができています。		
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	職員は日常業務の中で利用者に話しかけ思いや意向の把握に努めている。意思疎通が出来にくい利用者には表情や家族からの情報などから出来るだけ思いを汲み取るようにしている。またフロアーミーティングを小まめに行い情報の共有を図り、利用者の希望に添う生活が出来よう様支援している。		
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	利用者各人のファイルがあり1日の様子や表情が記載されている。その他利用者、家族の希望、また協力医やかかりつけ医などの情報を基に職員会議で話し合い、本人に合う介護計画を作成している。	○	本人や家族を交えて介護内容などの話し合いを行い、介護計画を作成されることを期待する。
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	介護計画は1年更新となっているが、6ヶ月毎の見直しをしている。しかし利用者の状態変化がある場合は職員はミーティングを行い、家族に相談して介護計画を見直している。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	利用者の家族が宿泊することもできる。また家族が対応できない時などの少し遠い外出や利用者の行き付けの理美容への送迎など、利用者の希望に添えるよう支援している。		
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	利用者のかかりつけ医への通院が家族の対応がむづかしい場合職員が付き添い、受診後家族に報告をして情報は共有している。また月1回協力医の往診や訪問歯科もあり、安心して生活でき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	重度化や終末期に向けた方針は、常時医療が必要になった時には退所となっている。ホームで適切なケアサービスが出来ない時には本人、家族、医師との話し合いでできるだけ最善策を話し合い、受け入れ可能な施設を探すなど納得のいく方法をとっている。		
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	個人情報の保護については入居時に説明して同意を得ている。職員は利用者の前で他の利用者の話はしないように気を付けている。また利用者を尊敬しており、言葉をかける時には優しく話しかけている。	○	職員採用時に個人情報の取り扱いなどについて研修することを検討されたい。
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	利用者の1日の生活パターンはあるが、その日の身体状況や気分により変化する時がある。カラオケの好きな人や外出の好きな人、それぞれの希望に合わせて支援しているレクリエーションは毎日あるが、無理強いせず本人の意志を尊重して参加してもらっている。		

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	食事のメニューは職員が利用者に相談しているが決まらないので、日常生活の中での会話からヒントをもらい決めている。調理の盛り付けや配膳、後片付けなど役割も定着しており、利用者が楽しみながら行っている。食べこぼしなどのさり気ないサポートをしながら楽しく食事をしている。		
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	入浴は13時30分～15時頃までとなっている。体調が悪い人以外は土日を除き、ほぼ毎日の対応となっており、ゆっくり寛いで入ってもらっている。現在入浴拒否の人はいない。		
(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	畑仕事、洗濯物たたみ、食事の配膳や後片付け等それぞれが役割をもっている。また居室で読書を楽しむ人や買い物好きな人には食材の買い物を職員と一緒に行くなど、利用者の希望に添う支援を心がけている。		
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	外出は食材を買いに行ったり、喫茶店に行くなどしている。ドライブで少し遠くまで季節の花を見物に行く時もある。また利用者の誕生日には利用者の好きな物を食べにレストランや回転ずし、うどん屋などに出かけている。外出よりホームで廊下を歩くことの方が好きな人もおり、職員が声をかけ出来るだけ外出するように努めている。		
(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	車の通りは多いが日中は鍵はかけていない。外出しそうな利用者には職員と一緒に付いて外に出かけたり、後ろからそっと見守りしながら付いて行くなどの対応しており、職員は鍵をかけないケアの大切さを理解している。		
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	避難訓練は年2回行い、4月には消防署の指導で消火器の使い方なども訓練している。去年は夜間20時に避難訓練を行い、利用者が避難するのに時間がかかった。	○	民生委員などへ働きかけて地域へ協力要請をして訓練に加わってもらえるとありがたい事である。是非実施されることを期待する。

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	食材は新鮮な物を使用しており、栄養バランスも概ね取れている。食事や水分摂取量も1日単位で記録されており、利用者の身体状況が分かり易くなっている。		
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	玄関を入ると廊下の先には中庭がある。そこに畑があり、季節の野菜を目にすることが出来る。廊下には利用者の家族からの四季折々の写真が飾られたり、利用者の作品なども飾られており、利用者がそれを見ている。ゆったりとして居心地のよい空間となっている。		
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	居室はすっきりしているが、本、写真などあり居心地良く過している。		