

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	2373300546
法人名	社会福祉法人 不二福祉事業会
事業所名	グループホーム すずらん
訪問調査日	平成 20 年 10 月 18 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 5 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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

【評価実施概要】

事業所番号	2373300546
法人名	社会福祉法人 不二福祉事業会
事業所名	グループホーム すずらん
所在地	愛知県蒲郡市竹谷町奥林29-1 (電話) 0533-69-8822

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中村区松原町1丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成20年10月18日	評価確定日	平成20年11月5日

【情報提供票より】(平成20年 10月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	13 人	常勤	4人, 非常勤 9人, 常勤換算 7.4人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷 金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	320 円
	夕食	350 円	おやつ	円
	または1日当たり 920 円			

(4) 利用者の概要(8月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	72 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	蒲郡深志病院 、 蒲郡クリニック病院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、田園風景豊かな閑静な住宅地の一角に立地し、季節の移り変わりが身近に感じられる、木造平屋造りのホームである。運営法人は社会福祉法人であり、デイサービスや特別養護老人ホームなど、様々な介護サービスを提供している。ホームでは、「家にいる時の生活をそのまま引き継ぐこと」を意識して、利用者の受入を行っており、入居後は、(1)自己決定、(2)残存機能の活用、(3)社会的ニーズの実現の3原則を実践しながら、利用者の支援に努めている。また、開設5年を経過した中で、職員も定着していることから、利用者とは顔なじみの職員としての支援ができており、パート職員もチームの一員として法人内外に対しての研修に積極的に参加して、知識や技術の向上を図っている。

【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) 一昨年と昨年の評価員で、認知症介護に対する視点の相違があったため、職員全体で真剣に取り組んでおり、特に外部評価の意義の理解と活用については、第一に、パート職員も含めて全職員が一丸となって自己評価の理解と作成に努めた。その上で外部評価の内容と意義について、全職員が参加する会議等において理解を深め、日々の実践に活かしている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価票作成にあたっては、理解できる項目は職員全員で取り組んでおり、月に1回、全員が参加する会議の中で自己評価の内容についてしっかりと話し合っている。一昨年と昨年では、外部評価に差があったが、現在では、外部評価の内容についての理解を深め日々の実践に活かしている。
重点項目②	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) 運営推進会議は、平成20年2月19日と5月24日に開催している。運営推進会議の討議内容については、当ホームの日頃の様子や行事あるいは外部評価結果等についての報告がなされ、地域包括支援センターや地区の民生委員に対して、地域交流を深める相談も行っている。幸いにも市の長寿課の担当者も会議に参加していただくことになっており、より行政関係者を巻き込んだ取り組みを進めたい。
重点項目③	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) 家族の月1回以上の面会時に、利用者の日頃の様子を報告している。特変時にもすぐに状況報告して、その後の対応について相談しており、家族の意見や苦情等を汲み取れるようにしている。また、毎月の「すずらん便り」の送付や家族会においても情報提供をしている。
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) 当ホームは、公民館での盆踊りやお正月の餅つき大会への参加や保育園での本番前の事前リハーサルの見学、あるいは中学生による職場体験やボランティア(人形劇)の受け入れ等々、積極的に町内の行事へ参加したり、ホームへ受け入れたりして地域との交流を積極的に深めている。

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 (すでに取り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	できるかぎり家庭的な環境の中で安心して暮らせることをホームの基本理念としており、利用者や家族にも分かりやすく説明するとともに、玄関の見やすい所にも明示している。		
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	職員は、採用時をはじめ、毎日の勤務の際においても口に出して確認してから業務にあたるようにしており、読むことで常に理念を意識して理解を深めるよう努めている。		
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	地域住民として自治会に加入している。老人会は、それぞれの住所地で加入しているので、参加する場合には家族が連れて行っている。地域では、公民館での盆踊りへの参加や保育園での本番前の事前リハーサル見学、あるいは中学生による職場体験やボランティアなどの関わりがり、敬老会に招かれるなど、地域との交流は充実している。		
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	月に1回、全員が参加する会議の際に、自己評価の内容について話し合い、外部評価が出た時にもその評価結果について、今後につながるよう取り組んでいる。現在では外部評価の内容について理解を深め、日々の実践に活かしている。		
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	民生委員や地区の常会長、老人クラブ会長、地域包括支援センター、介護相談員を招いて、日頃のホームの様子や外部評価結果等を報告して、常に当ホームを理解していただけるよう取り組んでいる。	○	今後は地域包括支援センターの担当者に加えて長寿課の担当者にも参加していただけることもあり、日頃のホームの報告とともに、市の情報を入手するなど、市との積極的な関係作りを期待したい。

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	市町村担当者の異動後も、新任担当者の所へ直接足を運んで情報交換やホームの様子も話している。また、介護サービス事業者の連絡協議会に参加して、他事業所との情報交換にも取り組んでいる。		
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合わせた報告をしている	どの利用者も、月に1回以上、家族の面会があり、面会時に日頃の様子を報告している。利用者の状態に変化があった時には、すぐに状況を伝えて、その後の対応について相談している。毎月、「すずらん便り」を発行し、ホームの様子を伝えている。金銭管理については、毎月支払日に現金出納帳へを確認していただき、サインを頂くようにしている。		
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	以前は意見箱を設けていたが、意見が出ないため現在は設置していない。家族は協力的であり、ホームに通う頻度も高いため、訪問の都度、家族の意見を聞くようにしており、細かなことでもその都度、家族より聞いて対応している。		
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	ホーム開設時からの職員が大半を占めているため、利用者とは顔なじみの関係ができており、職員の異動があっても混乱を招くようなことにはなっていない。また、退職後も遊びに來たり関連施設への異動であれば、そのことを告げると安心されている。		
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	研修は段階に応じて行っている。パート職員も含めて、本人の希望があれば、ホーム内外の研修に参加できる機会を設けており、全員が積極的に参加している。研修参加後は、レポートを提出し、ミーティング時に他の職員にも報告しており、知識や技術の共有・向上に努めている。		
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	市の連絡協議会に参加し、情報交換を行っている。同一法人内のグループホームと年行事を行い相互訪問している。同法人では2か月に1回、合同部会を開催しサービスの質の向上についての話し合いも設けている、	○	同一法人内の交流はできているが、近隣の同業者との関係は見学の受け入れにとどまっているため、今後はさらに踏み込んで互いに行き来し、近隣の情報交換や助け合いができることを期待したい。

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)
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	本人や家族が見学する際には、ホームの雰囲気を見ていただき、ホームの説明と職員とのコミュニケーションを行い、さらに入居している利用者とのコミュニケーションを促している。そのような取り組みを通じ、安心して利用頂けるようなきっかけづくりに努めている。お試しの泊りにも対応している。		
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、利用者一人ひとりとじっくりと話をする時間を持って、本人の希望をできるだけ汲み取りながら、利用者の立場に立って不安も喜びも分かち合うようにしている。利用者の今まで生きてきた知恵を聞きながら、調理等に活かすことができるようにしている。		
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	ホームでは、利用者が自宅にいる時の生活をそのまま引き継ぐことを基本として、自宅にあった物を持ち込んでいただき、利用者一人ひとりの考えを聞き、極力、希望に沿うように努めている。また、意見が言えないような利用者に対しては、日々接している職員がこれまでの生活を考えて検討している。		
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	利用者本人や家族の思い・意見を随時聞き取り、全職員が参加するミーティング、申し送り時の意見交換、モニタリング・カンファレンスを行っている。このような取り組みを通じ、利用者本意の介護計画になるように、職員から出された意見を反映させている。		
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	状態変化があった場合はその都度、定期では3か月に1回計画書を作成している。月に1回のミーティングでは、職員の意見も収集して作成している。担当制をとっており、利用者を個別で見ているため、状態変化時の意見収集も早い。		

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)
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	利用者は、全員入居前からかかりつけ医に定期受診しており、体調が急変した場合やインフルエンザ予防接種時など、協力医院の往診が受けられる体制を作っている。		
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	家族の協力により、利用者全員が入居前からのかかりつけ医への家族同行での定期的な受診ができています。担当医も理解のある熱心な先生で、適切な指示や助言が得られる協力医院の医師が確保できています。		
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	入居の際に、重度化した場合のことをしっかり話し合っている。利用者の状態が変化した際には、家族・かかりつけ医の三者間で繰り返し話し合い、利用者本人と家族の希望や気持ちの変化を汲み取りながら全員で方針を共有し、支援につなげるよう努力している。		
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	職員は、利用者の行動を暖かく見守り、不適応を起している行動の原因を理解するようにしている。また、不安や悲しみを取り除くように受容し、職員全員が利用者の誇りやプライバシーを損ねないように、介護記録や申し送りノートを見て、情報共有し対応を徹底している。		
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	利用者の個性を大切に、「自己決定」、「残存機能の活用」、「社会的ニーズの実現」の三原則を実践するために、利用者個々の役割を見出し、自主的にしてもらえるように促し、ホームからの押し付けでなく、やれることをしてもらいように、利用者一人ひとりに時間をかけて決めている。		

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	メニューや食材選びは、毎日昼食後に、利用者同士で決めていただき、買い物にも毎日順番で出かけている。また、食事の準備、調理、片付け等、利用者それぞれのできることに合わせて参加している。誕生日には、本人希望のメニューを聞くとともに、ケーキも出している。季節感を味わっていたけように、その季節に応じた食事の提供にも努めている。		
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	ホームでは、利用者が毎日好きな時間に入浴できるが、ほとんどの方が夕方に入浴している。1人で入浴する利用者もいれば、気の合う仲間同士で入ることもあり、自由に入浴を楽しむことができている。		
(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	「自宅での生活」との考えのため、自室の掃除は自分で、共有空間は皆で掃除をしている。洗濯や調理に関しては、利用者本人ができる能力を考えて、それぞれ役割を持っていただいている事が、日々の張り合いとなっている。毎日交代で買い物に出かけたり、1泊旅行に出かけるなど、楽しみごとや気晴らしの支援ができている。		
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	季節によって時間帯は異なるが、毎日散歩に出かけている。ほとんどの利用者が現状、ADL(日常生活動作)が高いため、車椅子の利用者を他の利用者が押しながらか移動することもある。そのときは、職員は見守りながら、共に外出を楽しむことができている。		
(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	日中は玄関に鍵をかけずに、自由な暮らしを支援している。来客や外出者が分かるようにセンサーを活用している。職員は、音を聞いて、外出する利用者には1名の職員が付き添い、外出の支援をしている。		
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	年に2回、消防署の協力を得て、点検や避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方等の訓練を行っている。夜間想定訓練もできている。火事を出さない予防対策として、ガスはIHに切り替え、各部屋にもマッチやライターは持ち込まないようにお願いしている。仏壇のローソクも火は使わないようにしてもらっている。	○	近隣に協力を得るだけでなく、地震等の災害の場合には、ホームを一時的な避難場所として提供したいとの管理者の考えもあることから、今後、運営推進会議等の機会を通じて、避難所としての役割を提示されることを期待したい。

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)
(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	食事量は、毎回チェック表に記載し、必要な食事量を確保している。水分量は、特にチェック表を使わず、いつも湯飲みをテーブルに置いて、いつでも飲める体制を作り、声かけも忘れていない。就寝前にお茶を自室に持っていく利用者に対しても、十分な水分補給ができるように支援をしている。		
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	開設後5年が経過したが、特に臭いも感じることなく、しっかりと掃除が行き届いている様子が伺える。窓から季節の野菜や四季折々の花々が、移ろう景色は五感に働きかける良い空間となっている。室内は、障子をうまく活用し、日差しの調整をするなど、昔ながらの工夫を取り入れている。庭の物干し台も利用者の身長を考えて、地中に埋め込む等の工夫をしている。		
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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	自宅での生活の延長との考えの中で、使い慣れた家具や調度品、仏壇まで居室に持ち込まれている。更に日々使用しているお茶碗、湯飲み、箸に至るまで、それぞれの思いのある物を使用して、居心地の良い自分の空間作りを支援している。		