

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	2372002200
法人名	株式会社 シミズ
事業所名	グループホームジョイア・ミュキ
訪問調査日	平成 20 年 9 月 29 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 24 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	2372002200
法人名	株式会社 シミズ
事業所名	グループホームジョイア・ミュキ
所在地	愛知県豊橋市東幸町長山8-1 (電話) 0532-63-3339

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中区松原町1丁目24番地 COMBi 本陣 N203		
訪問調査日	平成20年9月29日	評価確定日	平成20年10月24日

【情報提供票より】(20年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 8 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17人	常勤 14 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 11.2人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 円)	有りの場合 償却の有無	有/2年	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,500 円	

(4) 利用者の概要(9月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 84 歳	最低	62 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	塩之谷整形外科、佐野病院、大石3丁目クリニック、大須賀歯科医院
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、広いゆったりとした約600坪の敷地に、延床面積約118坪の平屋建ての2ユニット(東ユニット・西ユニット)が建てられている。豊橋市東部の住宅街の一角に位置し、近くをJRと新幹線が通っている。ホームの周囲や施設の中には、花や緑が多く配置されている。事業所は、グループホームだけの単独型ホームである。ホーム内に足を踏み入れると、ホームの生活に溶け込んだ利用者の方たちの穏やかな笑顔と楽しげな会話が印象的である。医療面は、「かかりつけ医」との関係を保ち大切に支援しているが、今後は緊急時の対応等に配慮した態勢作りも課題となってくる。地域の自治会に加入し、地域行事にも積極的に参加している。地域ボランティアの受け入れなど、地域との協力関係も深めている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	<p>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> <p>前回評価では、①理念の共有と取組、②自己評価を全職員とする、③家族の本音を聞き出す、④職員を育てる取り組み、⑤同業者との交流、⑥重度化と終末期への対応、⑦鍵かけ、⑧災害対策の項目が課題となっていた。そのうち①、③、⑤、⑦の項目については、大幅な改善が認められる。その他の項目についても、改善への努力が進められており、今後の成果が期待される。</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>昨年に、施設長が変わり、今回の自己評価は前回と同様、2人のユニット長と施設長との話し合いでまとめられた。異業種からこの仕事に就いた施設長の新しい視点や実直な人柄が出ており、一生懸命に介護サービスの向上に努力している様子が伺えた。次回からの自己評価は、準備段階から全職員が参加し評価することが期待され</p>
重点項目 ②	<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>会議は、2か月に1回開催され、出席者は地域の代表、家族の代表、包括支援センター、施設側等となっている。議題等は、「お出かけやイベントの報告」、「地域にホームを理解してもらうために、どのようなことをしたらよいか」など、幅広いテーマが取り上げられている。会議で提案のあった「職員の外出用のユニホームの制作」、「地域の人にホームの認識を深めてもらう取り組み」などは、ホームの会議でも具体的対応が検討されている。今後は、家族も含めての対応が期待される。</p>
重点項目 ③	<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>よく頻繁に来訪する家族、2か月に1回程度の来訪の家族など、それぞれの状況により、ホームに対しての認識に差は出ているが、概して、家族アンケート等からは、ホームが介護サービスの充実へ一生懸命なのが家族にもよく理解されていることが読み取れる。「家族会」の開催、「ご意見箱」の設置、「施設からの通信の充実」など、一層の利用者家族とのコミュニケーションを深めて行く方法を工夫されることを期待したい。</p>
重点項目 ④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会への加入、地域行事への参加、近隣散歩時の挨拶の励行、地域・学生ボランティアの受け入れ、近隣店舗でのモーニングサービスや外食の利用、近接公民館を活用しての行事など、各種の取り組みを幅広く行っている。今後とも、こうした行事等を増やすとともに定着させ、地元との結びつきをさらに深めるよう期待したい。</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	「地域の中で」、「家庭での生活時間を変えないで」、「一人ひとりのペースでゆっくりと」、「自由にのんびりと」、「人としての尊厳を大切に」、「残された能力を發揮して」を事業所のケア理念として掲げ、前向きに取り組んでいる。		
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、毎日の介護を「利用者の安心と尊厳を大切に」取り組んでいる。また、全職員の会議やユニットごとのスタッフ会議、管理者クラスの会議、運営推進会議などの場で、「理念の実践に向けての思い」をそれぞれの立場で話し合い、「理念の共有」が出来るよう努めている。		
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	自治会への加入、地域行事への参加、地域ボランティアの受け入れ、地域店舗の利用、散歩時の挨拶など、地域との係わりを大切にしながら、まだ開所後3年であり、ホームの地域での認知度等は、充分とはいえないようである。	○	これまで進めて来た「地域との交流方法」は、有効であり引き続き継続・定着が望ましい。その他に、「広い敷地の有効活用」、「近接公民館の利用」、「広報誌の活用」、「介護セミナーの開催」など、ホームで出来ることを併せて検討されたい。
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	前年と同様に、今回の「自己評価」は、ユニット長2人と管理者で作成している。前回の「外部評価」については、指摘された課題についての検討が進められ、その多くが改善されている。	○	自己評価の準備段階から、全職員が関わりを持ち、問題点等を話し合うことにより、「評価の意義」を各職員がより深く理解し、介護サービス充実に役立てられたい。
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、2か月1回、地域の東幸公民館で開催され、東幸町相談役、区長、民生委員、地域包括センター職員、利用者家族、施設代表者等が出席している。ホーム運営の実態や問題点等について話し合い、介護サービスの充実や外部認識の向上に役立っている。		

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)
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	介護行政等についての問い合わせは、出来る限り直接市役所へ出向き、担当者とは会い相談し交流を深めている。また、介護相談員が定期的にホームを訪問している。		
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合わせた報告をしている	家族が来訪した時に、利用者の生活の様子、健康状態などを伝えている。また、請求書に添えた「家族への手紙」や、毎月発行の「のほほん通信」で、イベントや外食、季節を楽しむ行事などを伝えている。金銭については、出納帳のコピーに領収書を添え送付している。		
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	家族からの苦情等は、相談窓口を設けて対応している。家族来訪時には、出来る限り面談の機会を持ち、家族意見を聴取し、相互理解を深める努力をしている。	○	今後への取り組みについて、より家族との信頼関係の構築のために、家族会の開催、ご意見箱の設置、施設便りの充実などについても検討を進められたい。
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	利用者毎に、担当の職員を定めて対応をしている。職員の異動時には、事前に交代要員を定めるなど、馴染の関係の維持に努めている。		
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	これまでは、利用者介護度が比較的低く、職員配置にもゆとりがあったため、毎日の介護の中で実践指導し育成する方法が行われてきている。開設して3年となり、今後は利用者の介護度の重度化も予測されるため、内外の研修を計画的に取り入れ対応するよう計画之中である。	○	人を育てるうえで現場での学習は大切であるが、今後は積極的に内外の研修に参加するなどの育成計画の実施が望まれる。
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	地域にあるグループホームとの交流、勉強会や情報の交換を行い、サービスの質の向上のための努力をしている。また、愛知県認知症グループホーム連絡協議会にも加入したところである。		

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	ホーム見学を積極的にすすめ、それにより施設や職員に親しんでもらうよう努めている。面接時に利用者や家族等から、本人の望むことや、出来ること、出来ない事、不安などを聴取するなど、情報収集にも工夫をし、早期に馴染の関係が出来るよう目指している。		
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	利用者毎に担当者を定めていることで、各人の性格や能力などの把握に努め、利用者本人の思いを大切にしている。職員は、介護者であると同時に、家族と同様な支えあう関係の維持を目指している。		
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	利用者の会話の中から、思いや、望みを汲み取り、連絡ノートに記載している。連絡ノートは、職員全員で閲覧し情報の共有に努め、日々の支援に活かしている。		
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	定期的な介護計画見直し会議を行い、担当職員等が記録した「連絡ノートや利用者の個別記録等」を参考にして情報交換を行い、意見やアイデアを出し合って介護計画を検討し、利用者や家族の意向も介護計画に反映するよう努めている。		
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	ホーム入居時に、利用者の生活歴や価値観・希望、身体状況などを把握し、それに基づき介護計画を作成している。その後は、原則3か月に1度の見直しを行っている。状況急変時には、家族とも連絡を取り、かかりつけ医の指示等を参考にして介護計画を変更している。		

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	家族等の要望に応え、職員による病院への付き添いがなされている。また、広い敷地の有効利用を目指し、現在、中庭の見直しが検討されている。花壇や野菜畑の整備、芝生庭の育成など職員や利用者がアイデアを出し合い、徐々に改装が進められている。		
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	原則として、本人や家族が希望する「かかりつけ医」の受診を支援している。但し、今後の利用者の介護度の重度化を考慮し、緊急時に搬送や入院等の対応が出来る提携医等の受診も併せて検討している。		
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	開所から3年になるが、ターミナルケアを受けた利用者はいない。今後重度化や終末期のケアを開始するについては、24時間対応の医療機関との提携や家族の協力が欠かせないと考えており、そうした態勢整備を検討中である。	○	重度化等への態勢整備についてのスケジュール策定やマニュアル整備等を早めに検討されたい。出来る範囲を明確にすること、出来ない事を明らかにすることが緊急のテーマと思われる。
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	個人情報等については、事務室で管理しており、関係者以外には触れることはない。プライバシーにかかわる声かけは、常に職員間で話し合い、尊厳を冒すことのないように気配りしている。		
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	利用者のリズムで暮らすことが出来るよう、気配りしている。また、居室も以前に和室の生活の利用者には、畳を用意してグループホームが家であると思って過ごしてもらえよう努めている。		

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	食事は、買い物、献立、調理、配膳、片付け、洗い物など、利用者が出来ることは職員と一緒にする。食事中は静かに食べることに集中しているが、食べ終わればテーブルは楽しい団らんの場所となる。みんなでテーブルを囲んで楽しい会話に花が咲いていた。		
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	原則として、一日おきの入浴となっている。利用者の状態に留意しながら、一人ひとりに十分な時間を使って対応出来るよう職員の体制を整えている。入浴後の整容の時間もゆったり取れるよう対応している。		
(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	月一回は外食に出かけたり、モーニングを利用したりして食べることの変化を楽しんでいる。レクリエーションや教養活動として、「習字」、「ぬり絵」、「貼り絵」、「いけばな」などを定例的に実施している。また、「踊り」や「楽器演奏」などのボランティアの来訪も多い。		
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	グループホームの前には、地区公民館があり、近くにミユキ公園もある。格好の散歩コースとして活用している。公園は、面積も広く景色もよいので一般の人も多く散歩にみえている。また、天候や利用者の体調を配慮しながら、スーパーなどへも共に買い物に出かけている。		
(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	鍵かけの弊害は管理者も職員も認識しており、「鍵をかけないケア」の実践に取り組んでいる。玄関や各ユニットにも鍵はかけていない。		
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	ホームにおける火災については、消防署の指導で避難訓練を年2回しており、職員は緊急時における対応を確認するようにしている。職員は、日頃から防災意識は高い。	○	災害対策として、「家具転倒防止の施工」、「ガラス飛散防止フィルム」の貼付、「非常食の配置」などを検討するとともに、地域住民とも交流を図りながら、必要なこと、出来ることから順次対応を進められたい。

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	食事の記録と水分の摂取量は、食事記録表に記入して、一人ひとりの状態の把握に努めている。食の安全性とバランスには、気をつけている。随時の水分補給は、ポットにお茶が用意されていて、いつでも、各自で飲むことができる。		
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	利用者がなるべく居間など、共用フロアで過ごしてもらいたいと考え、歌謡ショウなどをDVDで見ることが出来る工夫をしている。居間には、名前が書かれたテーブルセット、テレビやソファがあり、窓側には畳のスペースもある。洗濯物をたたみながら、この畳での会話が楽しいと利用者の一人が嬉しそうに話してくれた。		
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	居室は、大きな窓があり中庭や外の景色がよく見える。ベッドを使っている利用者が大半であるが、畳での生活を希望される方もみえる。馴染みの調度品も持ち込みされている。部屋のドアには、表札と顔写真が貼ってあり、分かりやすい工夫がされていた。		