

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	2172100774
法人名	社会福祉法人墨友会
事業所名	グループホーム サンヴェール大垣
訪問調査日	平成 20 年 7 月 23 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 6 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. 評価結果概要表

作成日 平成20年 8月12日

【評価実施概要】

事業所番号	2172100774
法人名	社会福祉法人 墨友会
事業所名	グループホーム サンヴェール大垣
所在地	岐阜県大垣市東町4-43-2 (電 話) 0584-81-2216

評価機関名	NPO法人 旅人となつた会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成20年7月23日	評価確定日	平成20年10月6日

【情報提供票より】(20 年6月23日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 1 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 2 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 6.3 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	5 階建ての 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	0 円
敷 金	有(円) ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) ○ 無	有りの場合 償却の有無	有 / ○ 無
食材料費	朝食 390 円 夕食 390 円 または1日当たり 1,380 円	昼食 600円(おやつ含む) おやつ 円	

(4) 利用者の概要(7月 23日現在)

利用者人数	9 名	男性 2 名	女性 7 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名
要介護3	1 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢 平均	87 歳	最低 77 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	朝日大学病院、大垣市民病院、岩田歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「特別養護老人ホーム」「ショートステイ」「デイサービス」が併設された五階建てビルの二階部分にある。ホーム内は明るく、生花や利用者が作った季節の作品が飾られ、季節感いっぱい家庭的な雰囲気である。家族の訪問も頻繁で、年2回開催する家族会は全家族が参加し、職員と気軽に意見を言い合える関係である。食事は併設の施設からの配食であるが、利用者は一人一人が自由に選択し、おやつや好きなものを作るなど食事を楽しんでいる。職員は利用者と触れ合う時間を大切に、一対一で外出することも多く、利用者の「ありのまま」を受入れながら個別ケアを行っている。隣接する小学校や自治会との交流も活発で地域に根ざしたホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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) 預かり金管理について、家族への確認を徹底するため、毎月郵送し、家族の訪問時にサインを得るように改善された。トイレの間仕切りについては、カーテンの取り付け方を変える工夫がされているが、扉や間仕切りをつけるという改善はない。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 外部評価は法人の全体会議で報告し、ホーム独自の会議においても全職員で話し合っている。自己評価についても実施する意義を理解し、日々のケアの振り返りの機会にしている。
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) 自治会長、民生委員、地域包括支援センター、利用者、家族、施設長、事務長、管理者が参加し、2ヶ月に1度定期的に行われている。近況報告や職員の研修など写真も活用した活発な会議となっているが、開催日時が平日の昼間のためか、参加者が固定化されがちである。市町村担当者と法人グループ担当者は密接に連携している。
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) 家族の訪問が頻繁にあり、訪問時に職員が意見や苦情に積極的に対応している。訪問の少ない家族は電話で連絡したり、職員が直接自宅を訪問し、家族と何でも言える関係・雰囲気作りに努めている。年2回開催する家族会は、殆どの家族が参加し、飲食を共にしながら気軽に意見を言える場となり、ホームの運営に反映されている。
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) 地域の人々とのつながりを大切に、小学校の運動会や蛸祭りに参加したり、ホームの七夕会に招待したり、自治会長が日常的に訪問されるなど地域の住民との交流は頻繁である。

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	今まで暮らしていた延長としてありのままのケアを家庭的な雰囲気の中で提供するという、ホーム独自の理念を作り上げ、カードにして職員一人一人が携帯し、事務所にも掲げている。しかしパンフレットや契約書などには書かれておらず、利用者や家族など職員以外には判らない。	○	パンフレットや契約書などに理念を掲載し、ホームがより一層理解されることを期待する。
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	毎日の申し送りや会議などで話し合うほか、折に触れ話し合いの場を設けて理念の実行に取り組んでいる。職員も常に理念が書かれたカードを携帯し、「楽しく過ごしていただくにはどうすればよいか」など具体的な実践に取り組んでいる。		
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	地域の人々とのつながりを大切にしている。小学校の運動会や蛸祭りに参加したり、ホームの七夕会に招待したり、自治会長が日常的に訪問し、季節の野菜の差し入れなど、地域の人々との交流は頻繁である。		
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	外部評価は法人の全体会議で報告し、ホーム独自の会議においても全職員で話し合い、改善点であるトイレは、カーテンの取り付け位置を工夫するなど具体的に改善し、自己評価についても実施する意義を理解している。		
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	自治会長、民生委員、地域包括支援センター、利用者、家族、施設長、事務長、管理者が参加し、2ヶ月に1度定期的に行われている。近況報告や職員の研修など写真も活用した活発な会議となっているが、開催日時が平日の昼間のためか、参加者が固定化されている。	○	日曜日や夜間など開催の日時を再考し、色々な家族が参加出来るよう工夫することを望む。

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	市町村担当者と法人グループの担当者との連携はあるが、ホームとして市町村の窓口や担当者まであまり出向いていない。	○	法人グループに任せきりにせず、市町村担当者に出向き、ホームの状況を伝えたりしながら、馴染みの関係を築くことを期待する。
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	家族の訪問が頻繁にあり、利用者の暮らしぶりや金銭管理・人事異動などその都度報告している。訪問の少ない家族や緊急時は電話で連絡したり、職員が直接自宅を訪問している。また、利用者に職員が付き添い、自宅に帰る支援を行っているが、その際にも報告している。		
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	職員は、家族と何でも言える関係・雰囲気作りに努めている。年2回開催する家族会は、殆どの家族が参加し、飲食を共にしながら気軽に意見を言える場となり、ホームの運営に反映されている。また、苦情窓口を明示し、入居時に説明もしている。		
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	職員の異動は殆どなく、利用者が馴染みの管理者・職員の支援を受けられるようにしている。管理者や職員間のコミュニケーションを密にし働き易くする事で離職を防いでいる。やむを得ない離職・異動の時は家族に十分説明をし、理解を得、利用者へのダメージを最小限に留める配慮をしている。		
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	法人内の新人研修や各種委員会が行う研修会があり、各段階に応じた研修を行っている。外部研修も希望も含め受講できる計画がある。受講後は会議で報告し、報告書も作成し回覧している。法人全体の会議で発表も行っている。		
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	グループホーム協議会と連携し、会議なども参加している。法人内に「東町グループホーム」があり、管理者や職員は相互訪問し交流している。しかしグループ内の交流に偏りがちである。	○	「東町グループホーム」など法人内だけでなく、地域内の他の同業者との交流の機会を持ち、地域全体でサービスの質を向上させていく取り組みを期待する。

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)
.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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用を開始する前に、利用者や家族に見学に来ていただき、安心してサービスが利用できるよう配慮している。管理者やケアプラン担当者が利用者・家族の希望を十分聞き、サービスの課題を設定し、会議で話し合い全職員で利用者が徐々に馴染めるよう配慮している。		
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	職員は上手な系の継ぎ方や、洗濯物のたたみ方など生活の知恵を学んだり、恋愛の相談に乗ってもらったり、職員の結婚式に利用者全員が披露宴会場を訪問し祝福、出席者の感動を得るなど、介護と言う枠にとらわれず、当たり前の話をし。利用者と一緒に過ごす時間を多くとり、支えあう関係を築いている。		
.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	職員は利用者に「何が食べたい」「今何がしたい」「何をしようか」など様々な事を積極的に聞き、利用者と職員が1対1で出かける機会を多く設け、スキンシップで意向の把握に努めている。		
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	利用者や家族の意向を基にアセスメントし、会議での話し合い、職員の意見を取り入れながら介護計画を作成している。		
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た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	3ヶ月に1度の見直しと、状態の変化など必要に即してとの都度見直しをしている。見直しに当たっては、利用者ごとに決めている担当職員が利用者・家族と十分に話し合い、ユニット会議でケアマネジャーや全職員が意見を出し合い、新たな計画を作成している。		

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					
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	利用者や家族の希望で家族に代わって受診や墓参り・自宅への送迎など柔軟な支援をしている。	○	グループホーム・ショートステイ・デイサービス・特別養護老人ホームが同じ建物内にあるメリットを利用し、今後更に事業所の多機能性を活かした支援に期待したい。
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	協力病院以外のかかりつけ医受診は家族同行での支援としている。受診結果は看護師が家族から報告を聞き、職員へ申し送りをし連携している。		
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	利用者・家族・医師・看護師・管理者が話し合い、方針を共有している。職員は終末期研修を受け、「最後までお世話したい」との思いがあるが、本人の苦痛やケアの限界などを考慮し、法人の入所判定会の結果を受けて併設施設への支援に切り替えている。転居先は同一建物内にあるため、転居後も継続して家族会に参加し、関係が保たれている。		
. 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「必ずノックしてお部屋に入ります」といい、優しい対応と言葉掛けをし、一人一人の尊厳・誇りを大切にしている。個人情報についても、書類は広げたままにしない・シュレッダーにかけて破棄するなど、取り扱いに注意を払っている。		
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	利用者にその日をどのように過ごしたいか、どんな事でも積極的に聞き、利用者の状態を考慮しながら、急な外出に応じるなど、利用者の希望に合わせた支援をしている。利用者一人一人に担当の職員を設け、細やかな対応をすることによって、意向の把握に努めている。		

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	併設の施設で調理・配食されているが、個別にパン食・麺類・刻み食など、利用者は自分の好みのものを選んでいる。ご飯だけはホーム内で炊き、施設内で取れた野菜を調理したり、月に1度はおやつなどを職員と一緒に手作りしている。好きなランチョンマットを敷いたり、時には外食したり、食事を楽しむ支援をしている。		
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	基本的には週3回昼間の入浴であるが、毎日沸かしているため希望があれば入浴可能である。ゆっくり入浴出来るよう、入浴剤や音楽などを利用者に合わせて、楽しめる工夫をしている。		
(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	計算ドリルに挑戦する方、新聞を定期購読される方、めだかの世話をされる方、裁縫をされていた方は裁縫の仕事を、行政の動きに興味のある方には市の広報を用意し、一人一人の生活歴を考慮した役割や楽しみごとを支援している。		
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	ホームの構造上、利用者一人での外出は難しいが、利用者と職員が1対1で外出する機会を多く持ち、スーパーやコンビニへ買い物に行ったり、飲食店や自宅に行くなど、一人一人に合わせた外出支援を行っている。		
(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	全職員は鍵を掛けないケアの大切さを理解し、日中鍵はかけていない。利用者が不穏な状態の時、一時的に部屋の扉を閉めることはあるが施錠することはない。		
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	消防署の指導の下、夜間想定を含み年2回の避難訓練を行っている。法人全体の訓練であり、ホーム独自の責任分担などのマニュアルはない。、災害を想定した備蓄はあるが、職員に保管場所の周知徹底されていない。	○	ホーム独自のマニュアルを作成し、責任分担を明確にし、全職員に備蓄品の保管場所を周知徹底すること、またビルの二階部分にあるホームとして、非常階段の整理を望む。

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	毎日の食事摂取量・水分摂取量を記録し、一人一人の健康状態や変化を把握に努めている。また、定期的に法人の看護師や栄養師の助言を貰っている。		
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	随所に、利用者と職員が共同作成した作品や生け花が飾られ、生活感や季節感に溢れている。また、ビルの二階であっても入り口に、ポストを掲げ下駄箱を置き、居間には仏壇や畳を置くなど、居心地良く過ごせる工夫がされている。しかし、トイレはカーテンのみである。	○	トイレも構造上の制約はあるものの、1つでも扉をつけるなど更なる工夫を期待する。
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	居室にはテレビ・冷蔵庫・たんす・鏡台・時計など一人一人が馴染みのものを持ち込み、入り口には利用者が選んだ布で手作りした暖簾が掛かっている。	○	現状にとどまらず、更に家族に働きかけ、利用者の思いでのものを持ち込み、更に個性的に居心地よく過ごせる工夫を期待する。