

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	2372101440
法人名	東洋ウェルフェア株式会社
事業所名	グループホーム燦ふくおか
訪問調査日	平成20年7月24日
評価確定日	平成20年9月25日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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9月13日

【評価実施概要】

事業所番号	2372101440		
法人名	東洋ウェルフェア株式会社		
事業所名	グループホーム燦ふくおか		
所在地 (電話番号)	愛知県岡崎市福岡町字通長36-1 (電話) 0564-59-5159		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年7月24日	評価確定日	平成20年9月25日

【情報提供票より】(平成20年6月15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	6 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 8.48 人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1階建て一部2階建ての	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	28,500 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 300,000 円 無	有りの場合 償却の有無	有(無)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	日額	1,680 円		

(4) 利用者の概要(6月15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	4 名		
要介護3	3 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.77 歳	最低	81 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊藤医院、あおばクリニック、藤原歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地から離れた田園地帯の中にホームは立っている。ホームの周辺には田や畑が広がり、人家はまばらである。しかし、地域密着を目指す理念の下、地域交流の様々な取り組みが展開されている。地域向けの広報誌「グループホーム燦(さん)だより」が創刊され、地域に対して情報を発信し始めた。今は、ホームの紹介記事が主体となっているが、内容を充実して地域情報誌(タウン誌)的な存在に進化していくことが期待される。職員の異動が少なく、利用者との馴染みの関係構築も万全で、デイサービス利用者も含めて一体感が感じられた。家族アンケートからは、情報の不足によって家族の誤解が生じている面(外出支援等)がみられたが、適切な情報伝達のルールが確立すれば、改善は容易であろう。

【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)
	<p>前回評価では要改善指摘・推奨事項が9項目あったが、それぞれに改善計画を立てて取り組みが行われた。ほとんどの項目に改善の効果が確認され、まじめな取り組みは評価に値する。</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>管理者が日頃から職員の意見を聴きとっているため、自己評価票は管理者がまとめた。外部評価制度の意義や目的が理解されており、前回評価での要改善項目はほとんど対処されていた。</p>
重点項目	<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>2ヶ月に1度、定期的に運営推進会議を開催している。家族の参加を増やすため、会議の後に家族会を設定するなど、さまざまな工夫がみられる。家族からの意見も多く、前回会議ではボランティアの有効利用や地域との交流のあり方などが話し合われている。今後、さらに会議を有効に運営していくためにも、会議メンバーを固定せずに、より広い範囲から意見を収集できる体制を作り上げることが望ましい。</p>
	<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>運営推進会議への家族の出席が多く、6~7割の家族が参加している。その後で家族会が開かれ、職員との意見交換が行われている。回を重ねるごとに、家族からの本音が伝わってくるようになった。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の祭りや運動会等、利用者が興味を持つ地域イベントには積極的に参加している。地域へ向けた「グループホーム燦(さん)だより」を発行し、地域との融合を図っている。また、理念を実現させるためにボランティアの受け入れによる地域密着を考えており、ほうもんするボランティアの種類は多い。マジック、日舞、三味線、ハーモニカ、折り紙、シャンソンなどの慰問系他、週に2日の生活ボランティアの受け入れもある。</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	利用者が住み慣れた街で安心した生活を送れるよう、「一人ひとりを大切に いつまでも普通に暮らせる」とのホームの理念を掲げている。		
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	職員は理念を十分に理解しており、理念の実現のために積極的なボランティアの受け入れによる地域密着を考えている。ボランティアの種類は、マジック、日舞、三味線、ハーモニカ、折り紙、シャンソンなどの慰問系その他、週に2日の生活ボランティアの受け入れもある。		
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	地域の祭りや運動会等、利用者が興味を持つ地域イベントには積極的に参加している。地域へ向けた「グループホーム燦(さん)だより」を発行し、地域との融合を図っている。		個人情報の保護やプライバシー尊重の考え方から、利用者(家族)から写真掲載やVTR使用についての同意書を取られることが望ましい。
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	管理者が日頃から職員の意見を聴きとっているため、自己評価票は管理者がまとめた。外部評価制度の意義や目的が理解されており、前回評価での要改善項目はほとんど対処されていた。		
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	2ヶ月に1度、定期的に運営推進会議を開催している。家族の参加を増やすため、会議の後に家族会を設定するなど、さまざまな工夫がみられる。		ホームの課題解決のためには、様々な分野からの意見が必要となる。会議メンバーを固定せず、より広い範囲から意見を収集できる体制を作り上げることが望ましい。近隣住民やボランティアグループ等にも呼びかけ、都合のついた時には参加願うことで、会議はより有効度を増すものと思われる。

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)
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	これまでも、問題が発生した時にはすぐに連絡し、適切なアドバイスをもらっていた。この度、市の担当者が交替したため、また新たな関係作りが進められている。		
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	家族への主要な連絡手段は電話が使われている。家族アンケートから、家族の誤解や思い違いなどが浮き彫りとなり、ホームのケアが適正に評価されていないことがわかってきた。		家族の誤解や思い違いは、「疎外感」や「不満」、「苦情」へとつながることが多い。「不満」や「苦情」が多いところでは、大きな事故が起きることも懸念される。情報伝達のツールと内容を再考されることを望みたい。訪問時に「ケア記録」を見てもらうのも一策であろう。
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	運営推進会議への家族の出席が多く、6～7割の家族が参加している。この席上でも家族から積極的に意見が出されており、ボランティアの有効利用や地域との交流のあり方などが話し合われている。		
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	法人内の異動がある程度で、職員の退職は少ない。この1年間での離職者はなく、安定した雇用関係が構築され、利用者との馴染みの関係は揺るぎがない。		
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	管理者は教育・研修の必要性を認識しており、外部研修への参加を推奨している。法人による支援体制も厚く、資格取得者への助成制度もある。		
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	市の同業者で組織する「小部会」に入っており、意見交換や人事交流がある。合同研修も行われており、成果につなげている。		

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)
.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	利用開始前にデイサービスの利用をしてもらい、ホームの雰囲気に慣れてもらっている。訪問調査当日も、デイサービスの女性利用者がみえたが、他の利用者とも和気あいあいの雰囲気で過ごしていた。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	間近に迫った法人主催の合同「夏祭り」の出し物の練習が始まっていた。練習では実力を発揮するものの、本番に弱い女性利用者には、職員がプレッシャーを与えないように気を配っていた。職員も、我がことのように熱が入っている。		
.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	職員の異動が少ないことから、利用者の意向や希望をくみ取ることはさして困難ではない。しかし、日々のケアの中で新たにつかんだ利用者の情報は、記録に残していくルールを作っている。		
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	モニタリングを中心として介護計画が作成されており、利用者本人の気持ちや家族の意見、意向も聞きとられている。		
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	介護計画に沿って介護記録が作成されているが、その量が膨大となっている。それらの記録を生かして、見直しのためのモニタリングが綿密に行われている。		記録は必要ではあるが、どの事業所でも増加傾向に歯止めがかからない状況である。不要なものを廃し、職員の事務負担を軽くすることで、ケアに専念できるシステム作りが課題であろう。

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	利用者の希望や要望、家族の意向には可能な限り対応しようとしている。利用者のそれぞれが「個別ケア」の必要性を有していることを職員は理解しており、多機能性を発揮する素地はできている。		
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	提携医の往診は2週に1回あり、医療連携の看護師が職員であることから、常時の対応が可能で安心感が高い。バイタルのチェックも、看護師の指導により必要な利用者のみとなっており、職員の業務軽減につながっている。		
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	終末期の医療については、できるだけ早い時期から関係者が意識や方針を確認(統一)しておくことが重要と考えている。看取りについては、ホームとしての意見を優先せず、医療機関と調整しつつ家族の意向を最重要視する方針である。		
. 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	職員は個人情報の取り扱いの難しさを理解しており、利用者との馴染みの関係がなれ合いの関係にならないように気を配っている。プライバシーや個人情報についての話し合い(勉強会)も行われた。		
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	利用者との間には馴染みの関係ができていることから、どの職員も利用者のペースを理解しており、それに合わせた支援が可能となっている。当日が「土用の丑」の日であり、利用者のほとんどが理解していた。少しづつではあるが、昼食には鰻が乗っていた。		

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	利用者から徴収する「食材費」は高いが、利用者に満足する食事を摂ってもらおうとする意識は高い。「土用丑」の日には鰻が出る。		
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	利用者本人の希望を優先し、毎日の入浴が可能となっている。時間に制限はあるものの、利用者の満足度は高い。		
(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	徒歩で移動可能な距離に同法人が経営する特養がある。その1階のフロアーで毎週1日だけオープンする「なのはな喫茶」へ行くことが、利用者の大きな楽しみになっている。		
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	散歩やドライブで外出支援が行われている。ドライブの途中で喫茶店に立ち寄ることも多く、そこでの1番の人気メニューは「クリームソーダ」である。職員の外出支援への意欲に反し、家族アンケートでの評価は厳しかった。		外出は利用者の体調に配慮し、朝夕の涼しい時間帯に設定されていたり、職員の買い物に同行する場合もある。家族のホーム訪問が昼間帯に行われることが多く、外出支援の現場を目にしにくいことが原因であろう。訪問時に記録を見てもらうことも必要と思われる。
(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	ホームの前を広い道路が走っており交通量も多い。しかし、ホームの玄関や居室には鍵をかけないケアが実践されている。無用な施錠は、利用者の自由の束縛につながるという意識が職員に徹底されている。		
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回の災害訓練を行っており、緊急事態に対応するためのマニュアルも揃っている。夜間の災害発生時には、地域住民の協力が不可欠であることが理解されており、運営推進会議で地域の協力を依頼している。		

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	職員がおおよそのカロリー計算をすることができ、毎食摂取カロリーが計算されて記録されている。基本摂取量を1,600Kcalとし、水分摂取とともに綿密な管理が行われている。		
お					
(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	ホームは、天井が吹き抜けとなっており解放感がある。広いホールは、リビングルームとダイニングルーム共用となっている。デイサービス利用の女性が連れてきた室内犬が、利用者や職員の人気者になっており、アニマルセラピーの効果も期待できる。		
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	居室への家具・調度の持ち込み量の多い利用者とは少ない利用者との差はあるが、どの居室にも生活感が感じられた。ホームの余暇で作った手芸の小作品が飾ってあったり、仏壇が持ち込まれた部屋もあった。		