

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	2373001300
法人名	医療法人 明心会
事業所名	グループホーム ゆきあい
訪問調査日	平成 20 年 12 月 5 日
評価確定日	平成 20 年 12 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せん。
 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	2373001300
法人名	医療法人 明心会
事業所名	グループホーム ゆきあい
所在地	〒471-0065 愛知県豊田市平芝町2丁目2番5号 (電話) 0565-37-8500

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地COMBi本陣N203号		
訪問調査日	平成20年12月5日	評価確定日	平成20年12月24日

【情報提供票より】(20年11月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 15 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9人	常勤	7人, 非常勤 2人, 常勤換算 7.2人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2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)	48,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	有(10年)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,500 円			

(4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	3名	要介護2	3名		
要介護3	1名	要介護4	2名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 85.1 歳	最低	69 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	仁大病院 トヨタ記念病院 日高内科 木戸歯科医院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

愛知環状鉄道「新豊田」、名鉄三河線「豊田市」の両駅から、徒歩10分ほどの静かな住宅地に、当ホームは建っている。ホームは市内の医療法人が建っている。ホームの近隣には、すぐ向かいに小学校と公園があり、地域に溶け込んでいる。ホーム名である「ゆきあい」という名前は、「お互いここで出合って、仲間としてやっていきましょう」、という願いを込めてつけられたものである。ホーム前の門扉を開け玄関に入ると、暖かく、優しい感じの職員が出迎えてくれた。玄関には、利用者が書いた色紙が飾られ、明るいイメージである。利用者に話しかけると、皆、優しい笑顔で楽しく話してくれて、ここでの生活が満足のいくものであることを物語っているように思われる。

【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) 地域との交流の提言があり、その中から「こども110番」への登録は、早速実行に移されていた。しかし、管理者によると、地域に住む家族の心情を鑑み、利用者を積極的に外部との交流に連れ出したり、道行く人誰でもどうぞ、ということが難しいとのことであった。しかし、ホームで地域の老人介護の相談を受けるような場面もあり、少しずつ地域に根付いている様子は伺えた。
	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) 職員が、それぞれの役割りに合った項目を担当記入し、それを管理者と主任が纏め上げている。一本化した自己評価票をミーティングにおいて職員全員で検討することにより、自己評価の意義や気付きの重要性の理解を深めると共に、改善点の確認を行っている。
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) 運営推進会議のメンバーである平芝自治区区长、副区長、会計が参加して、6月に報告会が実施されている。それ以後は、地区行事への参加、ホームにおけるボランティアによる演奏会や芸能の会の開催を以って運営推進会議に代えている。今後、地区の民生委員、老人会関係者等にも声を掛け、グループホームに対する理解を広めていくための会議をもつことが、課題かと思われる。
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) 家族が来所した折に、意見、要望等を職員に伝えることができている。また、直接言えない家族や、来所できない家族のために、ホームの苦情窓口の電話が用意されている。さらに、外部窓口として、愛知県国民健康保険団体連合会と豊田市役所高齢福祉課の電話番号が重要事項説明書に明記されている。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 町内会に加入し、地区の盆踊り大会や文化祭に参加したり、他町会の同好会の訪問を受け入れている。今後、大きな行事以外の町内活動にも参加したり、散歩の途中で行き逢った人と軽い会話をこたわりなく交わっていくことで、ホームの利用者が、ホームの住人というだけでなく、地区の住人として溶け込んでいけるのではないかとと思われる。

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	運営理念として、「自分のことは自分で楽しく行える生活が継続できるように 意思の尊重、希望の実現 満足 納得 安心が出来る生活を提供する」を掲げ、ホームとして、利用者が自分のことを自分で行い、その人らしい生活を継続していくことが出来るような支援を目指している。		
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	理念を職員に浸透させるため、月1回のミーティングにおいて全員で確認している。また、新任の職員に対しては、理念を踏まえ、見守りや声掛けを重視したケアを行うよう指導している。		
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	町内会に加入し、地区の盆踊り、文化祭に参加したり、子供110番に登録して、地域との交流の努力をしている。しかし、利用者が近隣の方であるので、その家族の気持ちを斟酌すると誰にでも来てもらったり、どこへでも連れて行ったりということは難しい、と管理者は感じている。	○	町内会に加入している事実を踏まえ、これまでの取り組みから、引き続き、「回覧板をまわす」こと等も始めながら、地域の理解を得られるような試みを期待したい。
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	自己評価については、職員それぞれが担当項目を記入し、それを管理者と主任が一本に纏め上げ、ミーティングにかけて全体で共有を図っている。外部評価についても公表された時点で、ミーティングを持ち、改善点を全員で確認している。		
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	運営推進会議のメンバーとしては、平芝自治区長、副区長、民生委員、老人クラブ関係者、かも地域包括支援センター員、利用者家族、ゆきあい職員となっている。会議は年1回、6月頃に報告会を実施し、2か月に1回ほどは、ホームの行事や地区行事への参加をし、交流を深めることをもって推進会議に代えている。	○	ホーム内の行事の際、運営推進会議のメンバーに参加を広く呼びかけ、行事後、短時間でも話し合う場面を作り、ホームでの取組みを理解してもらったり、地域からの情報収集をしていくことを期待したい。

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)
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	ホーム運営について、事業所から市の高齢福祉課に相談し、連携して問題解決にあたっている。また、豊田市より介護相談員が毎月来訪し、利用者の相談にのっている。この際の記録は全て残されている。		
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合わせた報告をしている	生活の様子については、利用料請求時に通信欄を設け報告している。事務室の伝言版には、利用者から家族への要望、伝言は書き留められ、家族の来訪時に必ず伝えられている。行事関係の写真は、ホールに張り出し、一人で写っているものは、家族に郵送し身近に感じてもらえるよう配慮している。	○	現在、金銭は自己管理となっているが、様々な問題を話し合いながら、家族と協働して、お小遣いの管理支援をし、利用者の多くが買い物を楽しめるような試みにも期待したい。
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	重要事項説明書に相談苦情窓口の電話番号が明記されている。事業所の担当は管理者であり、外部窓口としては愛知県国民健康保険団体連合会と豊田市役所高齢福祉課である。しかし、現在のところ、ほとんどの家族は来訪時に職員に直接伝えることが出来ている。		
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	職員が退職する場合、原則3か月以上前には退職届けを提出することとしている。人事については、運営法人の明心会と連携し人材確保がなされ、引継ぎ期間が十分取れるよう配慮されている。		
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	内部研修はミーティングの中で行われていて、その際、外部研修に出た職員がいれば報告をし、情報の共有をしている。事業所が必要と認めた外部研修に出席する場合は出勤扱いである。その他の外部研習についても事務所に張り出し、出席希望者がいる場合にはシフト調整を行っている。		
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	豊田市サービス向上連絡会が年に2~3回あり、職員が必ず出席している。そこで同業者の特徴を知ることができ参考になっている。現状、管理者個人の交流はあるが、事業所、職員間の交流には至っていない。	○	連絡会に出席した時に交流できそうな他グループホームに働きかけ、お互いに情報交換したり、見学に行ったりすること等にも期待したい。

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	入所前には必ず利用者本人とその家族にホームに来てもらい面談を行っている。入居当初の不穏感を和らげるため、職員は手厚い付き添いを心がけている。体験入居の制度はないが、どうしても馴染めない場合は3か月以内ならば一時金は全額返金される。		
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、利用者から学ぶ機会が多くあり、調理の際の「おばあちゃんの知恵袋」は、職員にとって有意義な知識となっている。また、利用者の「ありがとう」の言葉を聞くと嬉しくて、新たな気持ちで、仕事にむかっている、とのことであった。		
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	利用者一人ひとりが安心して思いを伝えることができるよう、「寄り添う」ということに重点を置いたケアを心がけている。職員は、何気ない会話から敏感に希望や意向を引き出し、記録に残しカンファレンスで検討している。		
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	「できること、できないことシート」に利用者の能力が具体的に書き込まれ、誰が見てもよく分かるよう整理されている。さらに家族の要望、面会時のアセスメントを元にケアマネージャーがケアプラン作成を行っている。		
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	通常は6か月で見直しであるが、新たな利用者については1～3か月で見直されている。変化があった場合は、都度行なわれている。利用者一人ひとりに、毎月違う担当の職員がつき、「今月の様子、気付きシート」を作成している。見直しの時には、そのシートが数か月分あり、介護計画に反映されるようになっている。		

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)
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	事業法人が医療法人であるため、利用者の医療面での相談、支援についても受けられる環境にある。一方、近隣からの相談があった場合、できる限りの対応をし、施設等の紹介を行っている。		
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	利用者家族に利用者のかかりつけ医を必ず決めるようお願いしている。受診の送迎は、基本的に家族が行うことになっているが、利用者の状態についてのホームとかかりつけ医の連絡は、文書や電話等で行っている。		
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	利用者家族に、現在段階では、重度化、終末期の対応が難しいということを十分説明をしている。食事を経口で取れなくなった時点で相談の上、適切な医療機関へ移るための支援を行っている。		
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	個人情報載っているファイルについては、事務所で一括管理をしている。ファイルの背表紙には部屋番号を使い、記述の際の名前はイニシャルを使用している。生活の中での声掛けや、着替え等のときでも「お部屋に行きましょう」とさりげない言葉掛けを徹底している。		
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	入居前の生活スタイルを大切に、夜更かしや朝寝坊も容認している。職員の手が足りず、どうしても応えることができない場合には、テーブルの上に編み物や写真など、興味を引きそうなものを並べるなどの工夫しながら、利用者が楽しめるよう配慮している。タバコについては、喫煙所場所が決められている。		

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	朝食については、柔軟に対応できるように、7:30～10:00である。おやつは午前が甘い飲み物、午後はお菓子と甘さのない飲み物を用意するという心配りがなされている。献立会議は、利用者参加で行われ、食材には庭の畑で収穫された野菜が豊富に使われている。食事作り、後片付けにも利用者は自分のペースで参加している。		
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	毎日、午後に用意されていて、基本的には半数ずつ1日おきの利用となっているが、希望すれば毎日でも可能である。入浴を拒む利用者でも体調が許す限り、入浴を促し確保している。		
(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	畑の草取り、家事手伝いが主な役割であると同時に、大きな張り合いともなっている。2か月に1回、出張理美容院により、整髪と顔そりがなされるが、料金が日用品代の中に含まれている配慮がなされている。		
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	天気の良い日には、利用者の希望があれば、午前でも午後でも公園に散歩に出かけている。近くのコンビニに行きたい利用者には、職員と一緒に付き添っていき、買い物を楽しんでもらっている。		
(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	玄関は日中、開錠となっているが、センサーがついていて、事務所から出入りが分かるようになっている。利用者一人ひとりを見ながら、職員から「行ってらっしゃい」の声掛けだったり、一緒に連れ立って歩き始めたりして、一人ひとりのタイミングや性格を見極めた対応をしている。		
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2回、避難訓練が実施されている。来年度からは、消防署との連携による訓練もできるようになっている。自主点検表により、10日に1回ずつ非常持出袋やドアの具合、避難経路の確保などの日常点検もしている。現状、食品の備蓄はしていない。	○	災害時における、地域への理解と協力をお願いを伝えておくことを期待したい。

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	献立は、利用者と職員が「海の物、山の物、彩りよく」と考え作成し、事業法人の栄養士のチェックを受けている。食事量は、チェックシートで管理されている。水分については、1日5回200ccずつを必ず摂るよう促し、飲み終わるまではコップを下げないようにしている。		
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	共用空間のホールは床暖房で、冬にはソファの前に大きなコタツが置かれている。ホール内には、文化祭に出品した作品が飾られていて、利用者が「これを作るのは大変だったんだよ。」などと誇らしげに語ってくれた。		
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	各居室には、電灯、エアコン、物入れ、カーテンが標準装備されている。居室は、洋間が2間と和室が7間となっている。利用者は、仏壇、遺影、鏡台など馴染みの物を配置し、自分なりの部屋作りをしている。天皇陛下から下賜された褒賞を大切に持ってきている利用者もいる。		