

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 10 月 16 日

【評価実施概要】

事業所番号	2191100011		
法人名	株式会社 マル若商店		
事業所名	グループホーム「ホープ」		
所在地	多治見市希望が丘2丁目1番地 (電話) 0572-25-3936		
評価機関名	NPO法人ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと		
所在地	各務原市三井北町3丁目7番地 尾関ビル		
訪問調査日	平成20年9月24日	評価確定日	平成20年11月4日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは緩やかな傾斜にある住宅街の一角にある。隣接するグラウンドは広く、市民の憩いの場であり、利用者が毎日出かける場所になっている。開設2年目を迎え、ユニット数が1から2になった。2世帯住宅として作られた民家を改修したホームはトイレや家庭用浴槽が3つあり、利用者によって使い分けている。地域や家庭との結びつきを重視するという運営方針のもと、利用者の力や希望にそった暮らしが保てるよう本人を支える支援を目指している。非常勤ではあるが、看護師が4名おり、健康管理も日常的に行っている。非常勤職員が多いため、毎月のケア会議は勤務扱いとし、全利用者の報告検討、研修、業務の確認等を行い、情報の共有を図っている。地域その他ホームと合同で外出したり、勉強会も行っている。

【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） 前回の改善課題については検討し、出来ることから改善し、取り組んできた。リビングの明かりは変えたとしているが、居室に囲まれているためか雰囲気はやや暗い。
	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） 自己評価票は、職員から聞き取り、管理者が記載した。開設2年目のホームであり、多くの人から意見を求め運営に反映したいとし、今回の外部評価を含め、提供するサービスの質の向上のための取り組みに取り入れていくとしている。
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） 利用者の代表、家族の代表、自治会役員、民生委員、市の職員、包括支援センター職員と管理者がメンバーとなり、3ヶ月に1回開催している。開設年はホーム紹介に努め、地域からの理解を得るよう取り組んできた。2年目に入り、地域との係わりを深め、ホーム内の出来事を報告し、参加者からの意見を広く求めていく取り組みを継続していくとしている。
	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） 在宅時は色々な環境にあった利用者も、ホーム入居後は家族関係も安定してきており、面会も比較的多くなった。家族とは面会時に十分時間をとって話をするよう取り組んでおり、面会が少なかった場合や緊急時の連絡は電話で報告し、できるだけ早い対応を目指している。
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） 開設時には地域住民への説明のためホームを見てもらい、防災訓練時に運営推進会議のメンバーにも参加してもらった。地域活動として、利用者と共に、地域のごみだしステーションの清掃活動やリサイクル運動に参加してきた。ホームのごみが業務扱いとなり地域に出せなくなったことで、地域との新しい係わり方を課題としている。

【情報提供票より】 (平成 20 年 8 月 11 日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 11 月 17 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	14 人
職員数	20 人	常勤	5 人, 非常勤 15 人, 常勤換算 11.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建ての	1 ~	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	24,000~ 円	
敷金	無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(100,000円)	有りの場合償却の有無	有(期間:1ヶ月)	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	円
	または1日当たり		1,200 円	

(4) 利用者の概要 (平成 20 年 8 月 11 日 現在)

利用者人数	14 名	男性	3 名	女性	11 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.3 歳	最低	71 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人仁寿会タジミ第一病院、おなだ歯科
---------	----------------------

2. 評価結果 (詳細)

外部評価	自己評価	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項目)	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	住み慣れた場所で共同生活をするることによって地域の一員として安心して暮らせるよう、地域や家庭との結びつきを重視した運営を理念とし、利用者の日々の暮らしが地域の人々にも支えられて送れることを大切にしたい理念を作った。		
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	管理者と職員は、理念が具体的に表現された運営方針を毎月のケア会議で検討し、提供したサービスにおいてできているか話し合っている。		
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	地域行事へ利用者と共に参加したり、ホーム行事の案内をしている。自治会の清掃活動やリサイクル運動、ごみ当番に、参加できる利用者と共にやってきた。ホームのごみが業務扱いとなり地域に出せなくなったことで、地域との新しい係わり方を課題としている。		
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	前回の評価後、改善課題を検討し、出来ることから改善してきている。今回の自己評価は職員から聞き取り、管理者が記載した。評価結果を運営推進会議に開示し、改善課題に取り組んでいく方針である。		

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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	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	利用者代表、家族代表、民生委員、自治会役員、包括支援センター職員、市職員、管理者をメンバーとし3ヶ月に1回開催している。昨年末より2階のユニットを開設し、ホームの報告や利用状況の報告等を行っている。		
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	利用者の身寄りが亡くなったことで経済的環境の変化がおきており、市と相談し、生活保護の手続き等を支援している。		
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あわせた報告をしている	利用者の暮らしぶりは、外出ノート、行事ノート、日誌や医療看護の報告シートの別々に記載されたものを個人ノートにまとめ、家族への報告に活用している。ホームからの報告・連絡等と共に本人の家族宛の手紙なども書く支援を行い家族に毎月送っている。		
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	昨年、家族の会を開催し、広く意見を求めたが、その後は開催されていない。家族の面会は、一部を除き、比較的あるので、来訪時に話を聞くようにしている。運営推進会議でも家族代表からの意見を出しやすいよう配慮している。		
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	職員の離職は少ないものの、週に2~3日や1日の勤務時間が短い非常勤職員が多いため、1人の利用者によく多くの職員が係わることから、家族からは職員がよく替わると映っている。	○	運営基準による職員数は満たしているが、認知症の利用者にとっては、いつもの顔がある、安心がある環境の提供が大切である。職員の雇用に社会的な課題が多いこともあるが、長時間勤務のできる職員の確保に努められたい。

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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、職員がホームの機能を果たすことや安全にサービスを提供できるようになるための研修を職員に積極的に勧めている。記録のルールや感染症対策、個人情報の扱い、交通安全等テーマを見つけ、研修受講を勤務扱いとして出席をうながしている。	○	管理者は職員の人材育成に対する認識があるが、さらに、職員の介護技術や知識の研修の積み重ねに期待したい。
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	管理者は知己の福祉関係者との人脈を活かし、利用者や職員と共に他の福祉施設利用者との合同での行楽や行事開催を行い、交流を図っている。		
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	家族の事情からホームの利用となる場合もあり、利用者の家庭環境が不安定だったことから、入居することで利用者の生活と家族の生活が安心のものになる現状がある。本人の人生の中で大きな出来事、ずっと頑張ってきたこと等情報収集し、その人らしく生活できる場となるよう取り組んでいる。		
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	本人の好みや馴染みを大切にされた支援に心がけている。入居前の習慣や仕事、趣味の中からホーム内でできる事を導き出し、頼んだり、共に行うことで支えあっている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<p>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</p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>					
14	33	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>入居時の家族からの聴き取りや入居後の職員との会話のやり取りから、本人の現在の興味や好みを把握することに努めている。現在は比較的自分の意見を述べたり意思表示ができる方が多い。</p>		
<p>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</p>					
15	36	<p>○チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>毎月2時間の全体会議を開催し、合わせて全利用者のケース会議も開催している。利用者の状態を把握し、個別の様子が申し送られ、個人の計画に活かしている。記録の書式が充実している。家族の面会は比較的あるものの、面会が少ない場合や必要なときは電話で報告・確認し、情報を得るようにしている。</p>		
16	37	<p>○現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>3ヶ月ごとの見直しや状態が変化した場合は、医師や関係機関に連絡を取り、状態に応じた介護計画に変更している。行事ノート、外出ノートに個人記録があり、介護計画の短期目標の達成についてもサービス内容や達成度を記載するシートと、多くの情報を集めるシステムを作って活用している。</p>		
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
17	39	<p>○事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	<p>利用者がホームを自分の暮らす場所と感じて生活できるよう、地域との係わりや他ホーム利用者との合同での行楽等を行っている。人脈を活かした情報収集や柔軟なサービス提供や対応を行っている。</p>		

外部 評価	自己 評価	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項目)	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)
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	協力病院から月2回の往診があり、透析をしている利用者や糖尿病の管理をしながら暮らす利用者の生活を支援している。眼科や耳鼻科等は、家族に受診の支援を依頼している。		
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	看護師が4名おり、糖尿病等慢性疾患のある利用者の生活も支援している。現在までホームでの看取りは経験していないが、「重度化した場合の医療体制指針」が作成されており、重要事項説明時に提示し、説明している。		
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	利用者が日常的に居室にこもらない支援を心がけており、食堂やリビングに居る人が多いが、声掛けは側に行き行っている。記録物は担当者が記載し、他の職員がいつでも見られるよう所定の場所に保管されている。個人情報も多く含む書類は管理者が管理している。		
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	おおよその生活の日課は作られているが、様子を見て本人の生活時間に合わなければ短期生活目標を見直したり、随時の変更を行い、暮らしやすいリズムを見つけ支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	食事は、食材を配食サービスに依頼し、調理は専門の担当職員が行っている。野菜の下ごしらえや配膳は利用者も共に行っている。気の合うもの同士が座れるよう配慮し、会話も多く、楽しい雰囲気がある。利用者は、自立や少しの見守りで食事ができており、職員も同じテーブルで食事をしている。		
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ず、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	曜日は定めていないが、週2回を基本とし、必要や希望にあわせて増やしたり、3ヶ所ある家庭風呂の中から身体にあった浴槽で入浴している。入浴の順番やこだわりを把握し、利用者に合わせている。		
(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	生活歴や得意なことから、ホーム内で利用者の役割を見つけ、積極的に参加してもらったり、仕事を依頼する形で誘導し、参加してもらっている。		
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	隣接した広いグラウンドには、学生や近隣者の姿もある。その日の職員の数にもよるが、グラウンドへの散歩は日に1~2度出かけている。喫茶店や日用雑貨店への買い物も、同じ人が続かないようにノートに記録し、できるだけ皆が出かけられるよう支援している。		
(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	玄関の鍵は、家庭と同じように昼間はかけていない。2階の通用口は、普段は施錠しているが、火災等非常時には自動解放となるシステムになっており、平素は職員部屋を通っている。1人で外出する人の対策として、家族の了解を取り、首から名札を下げている。	○	利用者の名札や窓の柵、通用扉の施錠等の安全管理面の配慮が、利用者の心理的弊害になっていないか検討されたい。

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	消防署と避難訓練を行っている。居室の窓には、転落防止策として外側に丈の長い柵がつけてあり、消防からの指導で、1室は柵が取り付けしていない。2階の通用扉は施錠し、職員部屋の出入り口を通路にしている。	○	運営推進会議の参加者に防災訓練に1回参加してもらったが、その後は依頼していない。利用者の数や状態に変化が起こる可能性もあることからホーム内の様子を知ってもらう機会とし、地域住民の支援が得られるよう働きかけることも期待される。
(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	食材は配食サービスから購入している。摂取量は担当職員が把握し、記録している。水分摂取は自由に飲めるように常時お茶が用意されている。	○	利用者の状態によって、自分で水分をとる行動が困難になる場合がある。一日の目安を作ったり、飲んだ量の記録や能力の確認等があると良い。
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	各3ヶ所ある風呂やトイレは、利用者に合わせて使い分けている。前回の改善課題であったリビングの明るさは検討されたが、居室に囲まれているせいかやや暗い。テレビは居室に置かずリビングのみとし、居室にこもらないよう配慮している。2階にあるリビングのソファは壁に向かって配置され、夜勤者の居場所としているが、不自然に感じられる。		
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	色々な環境の利用者があり、生活用品の持ち込みも個々に特徴がある。ほとんど搬入の無い部屋や、収納家具が無く物を積み上げている部屋もある。寄付された多くの福祉用具が置かれている部屋もある。	○	使い慣れた品の搬入にも家族の意向が特色を見せているようであるが、ばらつきがあり、殺風景な場合には家族への働きかけが期待される。福祉用具を多く持ち込まれている部屋では、動線に配慮した配置が期待される。

※ は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。