

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	2372101192
法人名	有限会社 グループホーム縁
事業所名	グループホーム縁
訪問調査日	平成20年10月10日
評価確定日	平成20年11月26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 2008年11月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2372101192		
法人名	有限会社 グループホーム縁		
事業所名	グループホーム縁		
所在地 (電話番号)	岡崎市十王町1-54 (電話) 0564-21-2122		
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10月10日	評価確定日	平成20年11月26日

【情報提供票より】(平成20年9月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年7月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤	10 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 10.8 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	実費	
敷金	有(円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	150 円
	月額			

(4) 利用者の概要(9月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.5 歳	最低	78 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	長谷川医院、内田歯科医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

徳川家康ゆかりの城下町の一角に、病院を改築したホームがある。常に玄関の扉は開放されており、ホーム内外の植栽や活け花が訪問者をやさしく迎えてくれる。ホームのたたずまいは1年前となんら変わってはいないが、利用者の雰囲気の違いに驚かされた。看取りの2名を含め、この1年間に3名の利用者が入れ替わった。新しく加わった利用者の活動的な立ち振る舞いに、これまで動きが消極的だった利用者が影響を受けて活発になっている。外出支援は、以前とは比較できないほど多くなっている。経営面や採算性を度外視した手厚い人員配置がとられていることも、ケアの充実の大きな要因である。地域との交流も十分であり、代表(管理者)の思惑どおり、次代を担う人材も順調に育っている。

【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)
	<p>前回の評価では多くの要改善指摘・推奨事項をあげたが、その一つひとつに真面目な対応が取られていた。改善にはホームの職員全員が意識を統一して臨んでおり、その取り組みの姿勢がすばらしい。</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>前回評価での反省を活かし、毎週開催されるミーティングや会議を利用し、職員を含めて少しずつ自己評価票を完成させた。職員の意見が十分に反映された自己評価となっている。</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>運営推進会議は2ヶ月に1度、定期的に行われている。幅広い分野からの意見を集めようと、行政担当者に加えて市議員、地区総代に加えて近隣の住民、とメンバー構成も多彩である。会議の議事録に目を通すと、地域を上げてホームを盛りたてようとする気持ちが伝わってくる。</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>家族の質問や意見に対し、専門的な立場から分かりやすくフィードバックしている。家族とのコミュニケーションを重視し、利用料金はホームでの現金集金を原則としているが、この際の管理者や職員との会話を楽しみにしている家族もいる。家族全員がアンケートを提出し、家族の意識の高さもうかがえる。</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>地域との交流は、あえて意識するわけでもなく、自然な形で最高レベルに達している。ホームそのものが地域の社会資源として認識されており、相談に訪れたりイベントのために訪れたり、地域の住民の往来が頻繁である。誰でも気軽に入れるよう、ホームの玄関は常に開放されている。</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 (すでに取り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	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	「縁でつながる、みんなの出会い。」が、パンフレットの表紙に大きく書いてある。スローガンとして掲げるだけでなく、日々の取り組みの全てがここから始まっている。		
	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(法人代表)の思いは、職員だけでなく地域の人々にも受け入れられている。ホームが主催する様々なイベントや会合(法話会等)への参加も多い。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域との交流は、あえて意識するわけでもなく、自然な形で最高レベルに達している。ホームそのものが地域の社会資源として認識されており、相談に訪れたりイベントのために訪れたり、地域の住民の往来が頻繁である。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	前回評価での反省を活かし、毎週開催されるミーティングや会議を利用し、職員を含めて少しずつ完成させた。職員の意見が十分に反映された自己評価となった。		
	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ヶ月に1度、定期的に行われている。幅広い分野からの意見を集めようと、行政担当者に加えて市議員、地区総代に加えて隣の住民、とメンバー構成も多彩である。		

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	管理者は、市が主催する介護事業者連絡会の「グループホーム小部会」の役員に任じられている。この会議には、市の担当職員も出席することから、顔馴染みの関係であり、いつでも相談できる態勢ができ上がっている。		
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	家族の訪問が頻繁にあることから、その面会時に時間を割いて必要な情報を伝えている。親身になっての説明に対し、家族アンケートでは多くの称賛の言葉が寄せられた。		
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	家族の質問や意見に対し、専門的な立場から分かりやすくフィードバックしている。家族とのコミュニケーションを重視し、利用料金はホームでの現金集金を原則としているが、この際の管理者や職員との会話を楽しみにしている家族もいる。		
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	ホーム開設から6年、職員の異動はほとんどない。利用者と職員との息の合った生活が繰り広げられており、家族をも含め信頼関係は厚い。		
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	外部研修への参加も多いが、全ての職員への意識向上を目的としてのホーム内勉強会も盛んである。大学から講師を招聘しての勉強会も開催された。各種資格試験にも積極的に取り組んでおり、職員の介護のプロとしての意識は非常に高い。		
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、市のグループホーム小部会の役員を務めているが、活動はやや形骸化の傾向が見える。県グループホーム連絡協議会の役員を務めていたこともあり、幅広い人脈を持っていることから、他のグループホームの経営者や管理者が、運営についての相談に訪れることもある。		グループホーム小部会の中心メンバー(事務局長)として、他のホームをまとめていただきたい。将来を担う若い後継者の育成のためにも、まだ大きな仕事が残っているように思われる。

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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>時間的な余裕があれば、昼間に何回も遊びに来てもらい、スタッフと顔馴染みになってもらうようにしている。利用開始から日数が経っていない利用者が数名いたが、どの利用者も落ち着いた生活振りであった。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>1年間に利用者2名の看取りを行った。本人・家族ともにホームで一生を終えることを望んでいたこともあり、職員の側には「できる限りのことはやった」との充実感が残った。「自分が夜勤の時に当たってもいいと思っていた」と、打ち明けてくれた職員がいた。</p>		
.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	<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>「認知症介護実践者研修」の受講者で、利用者のための“食”をテーマとして取り組んでいる職員がいた。利用者を単なる介護の対象と考えず、「何が食べたいのか」、「何をしたいのか」等の、利用者を中心に据えた介護の本質に迫る探究が行われている。</p>		<p>介護福祉士資格の取得や「認知症介護実践者研修」の受講の成果であろうか、職員の意識の変革が大きい。ホーム内勉強会等を通じて、その意識の輪をさらに広げていただきたい。</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					
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>家族の訪問時に利用者の状態を説明し、介護計画に関する家族の意見を聞いて介護計画に反映させている。しかし、家族アンケートの中には、計画の内容をあらためて見たことはないという意見があった。</p>		<p>家族との信頼関係が裏目に出て、“全てホームにお任せ”の状態になってしまえば意味がない。時には、家族の応援や協力がなければ達成できないような目標設定も必要となろう。計画作成担当者の腕の見せ所である。</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>定期的な見直しだけでなく、利用者の状態が変化した時には直ちに見直しをかけている。また、前回計画で達成できなかった目標については、掘り下げた検討が行われている。</p>		

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	利用者や家族の希望を最大限受け入れるため、職員配置を厚くしている。(1ユニットであるが、常勤換算は10人を超える) 利用者の実家をホーム全員で訪ねたり、法要や結婚式に参列させたり、墓参りに付き添ったりと職員の活動範囲は広い。		
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	認知症に対する知識や理解が深い医師と提携しており、月1回の定期検診を受けている。この提携医の看護師とも顔見知りの関係であり、利用者のための円滑な健康管理体制となっている。		
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	利用開始時に本人・家族と話し合い、終末期ケアについての基本的な合意ができています。ほとんどの家族が「看取り」を希望しており、実際にこの1年間でも2件の実施があった。実施後には、反省会を兼ねて大学から講師を呼んでの研修会を行った。		
. 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	記録類は事務室内のロッカーに保管されており、人の目の届かない状態で管理されている。利用者や職員とは家族同然の関係を構築しているが、言葉や態度には馴れ馴れしさは感じられない。		
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	利用者にとってその人らしい暮らしをしてもらうために、その人の考え方やペース、リズム等を知ることが重要であると職員は理解している。利用者に対する新たな気づきがあった場合には、日報に記入して職員全員に伝わる仕組みを作っている。		

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)
(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	食事を職員の介助なしで摂っている利用者が多い。一年前、ほとんどの利用者が職員から介助を受けていたことを思うと、その変り様は著しい。新しい利用者の自力による食事摂取に触発されての変容である。		認知症の人が、周りの環境によってこれほどまでに影響を受けるものか、と驚きを隠せなかった。職員は自慢一つしなかったが、食事自立に向けた綿密なプランやケアがあったのと思われる。職員の陰の努力に敬意を表すとともに、さらに他の分野への展開を期待したい。
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	おおよそではあるが、利用者の入浴は予定が組んである。ただ、利用者が外出する(家族と同伴で)ことが決まった場合には、家族が迎えに来る前に、随時風呂に入ってもらっている。いつも身ざれいにしていってもらおうとの職員の心配りである。		
(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	複数名の介護度の高い利用者が亡くなられたこともあり、利用者個々への対応が手厚くなっている。ドライブも頻繁に行われるようになり、弁当を持って利用者の実家を訪ねて行ったこともある。その時の様子を楽しそうに話してくれた利用者がいた。		利用者が若かった頃は、大衆的なモーターレーゼーションの波が訪れる前であり、ドライブなどは一大イベントであったはずである。住み慣れた家を、思い出の地を、あるいは墓参りにと、利用者の心に響く取り組みが、今後も継続するよう心より願いたい。
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	家族のアンケートでは高い評価は出ていないが、外出頻度の増加は歴然である。利用者が外出の意向を口にしなくても、何気ない仕草や雰囲気をつかんで、臨機に散歩に連れ出している。利用者の意識の膠着化を防ぐため、その都度散歩のコースを変える配慮もある。		
(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	職員は鍵を掛けないケアの重要性を認識しており、1階の玄関入口は常時開放されている。安全のため、階段の降り口にだけは木製の簡易な柵を置いている。		
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	地域の消防団とも協力体制ができており、災害時に応援に駆け付ける人も決めてある。直前には、この地域で豪雨による大きな被害が出たが、ホームでは落ち着いた対応がとられた。		

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)
(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	食の安全を重視し、新潟の契約農家から無農薬米を調達しており、野菜の多くも県内の契約農家から仕入れている。食事の前には、入念な嚥下体操が行われていた。		
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	グループホームへの改装前は産院であったため、冷たい感じの残る部分があってもおかしくないが、まったくそれを感じさせない。いたるところに季節の花が飾ってあり、訪れる者の心を癒してくれる。		
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	どの部屋も掃除が行き届いており、窓から差し込む陽光や風が心地よい。居室に案内してくれた利用者は、調査員を部屋に入れることを恥ずかしがってはいたが、整理整頓された居室には花も活けられており、女学生の部屋のような趣があった。		