

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

I. 理念に基づく運営	項目数	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
II. 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
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		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
IV. 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	2570500369
法人名	株式会社 ナガオカ
事業所名	グループホーム 悠愛
訪問調査日	平成 20 年 11 月 18 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 01 日
評価機関名	ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査セン

○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12月2日

【評価実施概要】

事業所番号	2570500369
法人名	株式会社 ナガオカ
事業所名	グループホーム 悠愛
所在地	滋賀県東近江市五箇荘竜田町528-4 (電 話) 0748-48-4787
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2階
訪問調査日	平成20年11月18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 17 年 3 月 3 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	7 人 常勤 7 人, 非常勤 人, 常勤換算 7 人

(2)建物概要

建物構造	木造り
	1 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)	60,000～65,000 円	その他の経費(月額)	30,000+実費 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	200 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,300 円		

(4)利用者の概要(11月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名
要介護3	5 名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 85 歳	最低 76 歳	最高 93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	神崎中央病院 ・ 小串医院 ・ 旭が丘クリニック(歯科)
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな新しい住宅街の中にあるこのグループホームは、その住宅街の開発と同時に建設されており周囲の雰囲気によく溶け込んで落ち着いたたたずまいをみせている。施設は豪華さはないものの明るく自分の家という感じがする。近隣の子供たちも自由に遊びにきて利用者と交流しており、住民も利用者の行動を温かく見守っている。近隣の小学校の生徒も施設の見学に訪れるなど地域とともに歩んでいる姿が見て取れる。職員も待ちと見守りの姿勢に徹しており、落ち着いた雰囲気の中で利用者の明るい笑顔があふれている。

【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)
	前回の調査で指摘のあった改善項目のうち理念に関する項、運営推進会議の活かし方、重度化や終末期に向けた取り組みには、改善の跡がみられる。また災害対策に関しても、地域の消防団と協力して改善しようと協賛中である。その他の項目についても前回と比べ改善されているのがうかがえる。
重点項目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)
	今回の自己評価は、パートごとに職員同士が作成しそれを管理者がまとめて作成した。職員は文章にすることにより問題点をより深く認識し、その解決への姿勢が高まっており外部評価の指摘も含め問題の解決に取り組んでいる。
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)
	自治会長、近隣住民、民生委員、行政役員、家族代表、利用者の7名で構成されている運営推進会議は2か月に1回開催している。最近では施設の状況報告にとどまらずボランティアの確保あるいは地元の自治会、老人会への加入の橋渡し、また災害時の避難マニュアルづくりなどにこの会議の力を利用している。
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)
	今年度に立ち上げた家族会を、施設主導から利用者家族主導へ移管し、より家族の意見が反映されるよう図っている。また個人別の月報を発行し、家族が利用者の様子が一目でわかるよう工夫している。家族の訪問も比較的多く、その中で十分話し合いがなされている。
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)
	自由に入れる施設へは、近隣の子供たちが遊びにきて利用者と交流している。近隣住民も温かい目で利用者を見守っているなど、地域との交流は発展していつている。

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)
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	前回の外部評価で指摘された理念は作りかえられ「外に開かれた生活の場」という文言が加えられより地域を意識したものになっている。		簡潔に纏められた理念4か条の前文が長く、さらに簡素な表現に変えようとする姿勢があり大いに期待したい。
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	今回の理念の見直しは、職員全体の話し合いによって行われている。それゆえ職員の理念に対する理解度は高く、全員が共有しているのが、管理者、職員との対話から“ゆったりと待つこと”（理念の一つ）と発言していたことでよく理解できた。理念は玄関に掲示している。		理念の掲示にについてはもう少し大きく見易くまた掲示場所も工夫されることを望む。
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	近所の子供たちとの交流や小学生の訪問など地域との交流は深まっているが自治会、老人会との交流はまだ行われていない。先方の受け入れ態勢の問題もあるようで現在調整中である。		災害対策の上からも協力関係を作る必要があるので、あせらず良い関係を作ることを期待したい。自治会、老人会との交流については、運営推進会議の協力を得て実現を目指して欲しい。
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	自己評価を全員で作成したことにより職員はその意義を充分理解している。また前回の外部評価の内容も理解しており具体的に改善に向けて取り組んでいる。		
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	施設側の報告のみに終わらずボランティアの確保、自治会老人会への接近など利用者のサービスにつながる項目について運営推進会議の力を借りようとしているのがうかがえる。2か月に1度開催されており議事録も整備されている。		

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	東近江市支所の福祉課とは密な関係を持っているが、地域的な問題もあり包括支援センターとのかかわりは、現在のところ入所希望者の紹介ぐらいにとどまっている。		地域的な問題もあろうかと思われるが更なる接点を見つけて行政との関係を密にすることを期待する。
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	家族への報告は毎月個人別の”悠愛便り”に各利用者の健康状態、日々の暮らしぶり、行事参加時の様子をその利用者の写真を添えて簡潔ではあるがわかりやすく報告している。その中には金銭関係の報告も併記している。		
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	施設主導で立ち上げた家族会は、交流会形式のものも含めすでに4回開催されている。その家族会を、今後は家族側に運営を委ね来春にも初会合を開こうとしている。		家族主導の運営に変えることで、家族の意見や苦情も、より明確に施設側伝わるものと期待される。施設の側から家族への要望なども大いに伝え双方協力してより良い施設づくりに発展するよう期待する。
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	利用者と職員との馴染みの関係を重視し、離職のない様管理者や運営者は、コミュニケーションを密に努力をしている。1名の退職者が出たが、万やむをえない理由と認め、利用者を含めて全員で送別会を開いて送り出した。これ以外の退職者はなく、それ以降も努力は継続されている。		
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	研修会等には参加しているが年間の研修計画はない。しかしながら職員間において介護に対するいろいろな意見が取り交わされ心のつながりによる介護の向上に取り組んでいる。	○	個人別段階別の年間研修計画を作成し職員の介護技術向上をはかるよう期待する。
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	能登川町のグループホームとの交流や近々デイ・サービスセンターとの交流もしようとするなど同業者との交流によって介護技術の向上を目指している。		

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)
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、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	体験入所により現在の利用者との関係作りを大切に新しい入居希望者になじんでもらうよう努めているが、それが困難な場合はお茶や食事の席に招いて馴染んでもらうことに努めている。また、利用者の中にいるムードメーカーの人に協力してもらって、入居者の不安の解消に努めている。		
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	職員は人生の先輩の利用者からいろいろ有意義な知識、例えば料理、裁縫の仕方などを教えてもらうことに感謝しており尊敬の念を以て接しているのがうかがえる。		
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	このホームで編み出した待ちと見守りの介護によって、利用者の希望も十分捉える事が出来るようになり、利用者、職員双方に心の余裕ができ、落ち着いた明るい雰囲気が見て取れる。それによって意思表示の困難な利用者の希望や意向の把握も十分に行っている。		
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	介護計画の作成には、医師、利用者家族、利用者本人の意見を取り入れ担当職員を交えて作成している。作成した介護計画は家族に説明し同意を得ている。		
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	3か月の介護計画の途中であっても利用者の状態に変化があれば家族に連絡を取り医療機関、家族、本人、担当職員が協議をし即刻計画の変更を行い家族の承認を得て柔軟に対応している。		

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(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	地域に訪問看護ステーションや医療連携加算制度に参画してもらえる医療機関がないため現在医療連携加算制度は導入していない。しかしながら利用者の通院支援や一時帰宅時の支援または家族の都合で行えない薬の受け取りなど柔軟に対応している。		重度化や終末期における利用者の安心とケアの維持を可能にするためにも、態勢を整えば医療連携加算制度の導入を期待したい。
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	入所以前のかかりつけ医の受診を第一に考えている。利用者の医療に関する情報を共有する上からも、診察・介助は家族に行ってもらっているが、家族の都合がある場合は、施設側で対応している。施設の協力医との関係を構築し、利用者の医療に支障のないようにしている。		
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	高齢の利用者が多いため、入所以来の利用者の変化を目のあたりにしている。看取り看護への取り組みの重要性は、職員の共通の課題となっている。出来るなら終末までという思いは、日々のふれあいの中から自然発生的に職員の意識の中に芽生えている。家族会でもこれらの件について説明がなされ、これから個別の方針について話し合いが行われるところである。		利用者が一時帰宅しても、夜中に施設へ帰りたいと言って家族に連れられて戻ってくるのを考えると、利用者の意識の中では施設が、終の住処になりつつある。ターミナルケアは避けて通れない課題と考えられ、取り組みの基本となるマニュアルづくりや家族会との話し合いから、本格的に取り組むことを期待する。
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	利用者個人の尊厳を尊重し、プライバシーを守るという認識を職員全員が持っている。また職員間で“言葉の虐待”をなくそうという取り組みも始まり言葉かけをゆつくり、はっきり、にっこり、やさしくをモットーに行われている。個人の記録、文書類も事務所に保管され職員間でのみ共有されている。		職員間で発生したこの“言葉の虐待をなくそう”運動は職員間で話し合い共に研鑽していこうということなので今後さらに発展することを期待する。
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	個室の前の共有スペースには、小型のソファがさりげなく置かれ利用者はそこで井戸端会議を楽しんだり、ある人は個室で好きなCDを日がな1日聞いていたり、利用者は自分の好きなことをして暮らしている。職員はその人らしい過ごし方を見守っている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	前回の外部評価で指摘されたカロリー計算と栄養価の確保の観点から、現在は老人食専門の給食会社から調理済みの食材を購入し、再加熱及び盛り付けを利用者と職員共同で行い、共に食事を楽しんでいる。後かたずけも利用者と職員が助け合いながら行っている。		
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	原則としては本人の希望に沿うようにしている。基本的には2日毎としているが利用者の体調の思わしくないときは職員が本人と話し合いで決めている。風呂の温度も本人の好みに設定し心地よく入浴できるよう職員は見守っている。なお脱衣場所に便所が設置されているのは利用者にとって安心感につながっている。		
(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	センター方式を取り入れ個々の生活歴や趣味など職員は把握している。役割は利用者個々の能力や特技に応じて、カレンダーめくり、洗濯物たたみ、個室の暖簾の制作などを利用者のその日の体調に応じて行っている。また趣味の編み物や絵を描いたり音楽を楽しんだり全員で合唱したり風船バレーを楽しんだりしている。		
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	周辺の環境はよく、桜や紅葉など季節の移り変わりを目や耳や肌で感じられるように行事として取り組んでいる。外出時には職員が付き添い行動を見守っている。		
(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	玄関はチャイムで出入りを知らせる自動ドアで自由に出入りができる。また居間の戸外へ通じる扉も施錠していない。しかし最近入居者が外出をして鍵のついた自動車を運転し国道を走行し警察に保護されたという事件があったので玄関のドアはスイッチを操作しなければ室内側からは開かないようになっていた。		
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	現在、地区の消防隊、行政ぐるみで災害対策に取り組む話し合いが近く設けられることになっている。	○	災害対策は、職員が折に触れ万一の時の行動が、スムーズに手順どおり取れるよう訓練することから、具体的に始めてもらいたい。

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	利用者のその日の状態は個々のサマリーに逐次記入されバイタルチェック、食事、水分摂取量などその場で把握し、記録をとっている。水分は一日最低1000ccは摂るようにしている。食事も摂取に個人差はあるが栄養的に偏りのないよう配慮している。		
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	居間は非常に明るく家庭的な温かさに包まれている。施設内の色々な行事(運動会、誕生会、フラダンス)などの写真が壁に飾られている。また廊下部分2ヶ所にある採光用の天窓は、開閉式で涼しい風を取り入れたり室内の換気もできる。温水便座付きの便所にはシンクが設けられている。		
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	個室には使いなれた物や家具が持ち込まれ家族の手でレイアウトされている。それぞれの部屋の戸口には手作りの個性的な暖簾がかけられ自分の居場所というぬくもりのある雰囲気が感じられる。		