

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	2590200040
法人名	鈴木ヘルスケアサービス株式会社
事業所名	グループホーム 鈴の家
訪問調査日	平成 20 年 11 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 8 日
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

○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	2590200040
法人名	鈴木ヘルスケアサービス株式会社
事業所名	グループホーム 鈴の家
所在地	滋賀県彦根市田原町87-2 (電話) 0749-43-7662

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	評価確定日

【情報提供票より】(H20年 11月 10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 19年 12月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11人	常勤	7人, 非常勤 4人, 常勤換算 7.1人

(2)建物概要

建物構造	木造 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)	55,000~60,000 円	その他の経費(月額)	22,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	165,000~180,000円	有りの場合 償却の有無	無	
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	1,200	円	

(4)利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名	
要介護1	0 名	要介護2	4 名			
要介護3	1 名	要介護4	2 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	83, 4 歳	最低	64 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	徳田医院 ・ たきい歯科医院 ・ パストラールとよさと
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

比良山系を望む、視界の広がる田園風景の中に瀟洒な木造の建物にグループホーム鈴の家がデイサービスセンターと同居する形で存在する。平成19年12月に設立された当事業所は運営者が『終の棲家が地元で、住む場所が変わっただけの我が家』として、いつでも顔の見える接し方で支えたい。そんな想いで利用者に我が家(安心、安全、安穩な居場所)での暮らしをお手伝いする事で誕生した。建物、屋内、調度品はあくまで利用者に優しい配慮を施している。設立に先立ち地元説明会では理解を得るのが容易ではなかったが運営者の熱意が設立に至った。今日では祭事の神輿が立ち寄り利用者を楽しませる迄に至った。町内のボランティアが大勢で訪問し清掃活動をする等、地域に確実に根付いている。

【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)
	平成19年12月1日開設で今回が最初の外部評価の為、該当は無し。
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)
	職員全員が自己評価に取組み業務改善会議で討議を繰り返してホームとしての自己評価を作り上げた。その結果、質の向上に向けての取り組むべき課題を改善シートにまとめ具体的な行動計画に基づき取り組んでいる。
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)
	会議の構成は行政の職員、地区自治会長、民生委員、利用者、利用者家族とグループホーム関係者からなり、議題は事業計画の説明やホームの活動報告に地域代表の出席者から行事案内等、議事は質問、要望、提案が多岐に亘り活発に議論されている。その内容は全職員に共有化し運営に反映している。
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)
	家族会は結成されていないが運営推進会議に家族がほぼ全員出席してその都度、ホームに対し質疑を提起して(契約医の往診回数是非、医療連携体制契約、利用者同士の揉め事の解決等)討議がなされ問題を解決している。家族意見箱を設置し更に、広く意見聴取をする事を期待する。家族交流食事を開催し相互の親睦を図っている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域自治会に加入している。グループホームに対する地域の理解が設立当時から比較してかなり深まってきた。町内ボランティア(10数名)が訪問し、利用者と一緒に清掃活動をしたり、祭事に神輿が立ち寄るまでに地域と関係が深まってきている。利用者の散歩時の挨拶のやり取りに親密さが増えてきている。更に、老人会への参加希望を運営推進会議で提起する事を期待する。

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	『地域の人々が住み慣れた我が家でいつまでも安心して暮らせるよう……地域交流を促進し、地域に密着した運営を…』と事業所独自の理念を作成している。		
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	理念を業務改善会議で唱和し理念の共有を図りケアプランに反映している。年度スローガンを掲げ理念の浸透に務めている。2008年度スローガンは“小さな気付きから 確かな信頼へ”に取り組んでいる。		
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	自治会に入会しており、地域の祭り(春・秋)、地藏盆にも参加をしている。散髪は近くの理容院を利用し、地域のボランティアの受け入れもし、一緒に建物内外の掃除等を行っている。広報誌は自治会の回覧板でも回覧し、学校・駐在所・消防署にも配布している。		運営推進会議で地域代表者に老人会加入や認知症をもっと知ろう会(仮称)等、提起し更なる交流を期待する。
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	職員全員が自己評価に取組み業務改善会議において課題を共有して討議を経て評価を纏め上げている。質の向上に向けての改善策は会議で決定して改善シートに記載して実行に移し運営に反映している。		
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	2ヶ月毎に運営推進会議を開催している。議題は事業所からの活動報告や地域からの報告、質疑応答等、活発に討議を繰り広げている。医療連携加算について家族からの疑問、終末期迄のケアの継続について、利用者同士のいさかい等に対し、利用者と家族のほぼ全員が参加して意見を述べ、それを運営に反映している。		

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)
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	市の介護福祉課、地域包括支援センター職員が運営推進会議に出席している関係上、連携が密となり報告や相談に対し指導を受けている。毎月事業所の広報誌を配布して更に理解を得る活動をしている。		介護相談員の受け入れを検討する事を期待する。
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	運営推進会議で諸報告をしている。月1回広報誌を発行している。また、ブログを立ち上げ日々の暮らし振りを乗せている。顔写真の公表等、個人情報については個人情報保護規定に沿って、本人及び家族の承諾書を交わしている。職員の異動や事故発生時等、重要事項は家族に直接連絡を入れている。	○	個々に利用者の暮らし振り、近況を家族へ連絡する事を期待する。
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	運営推進会議に家族、利用者の大半が出席している。席上、意見、不満、要望を聴取し、それを運営に反映している。重要事項説明書に外部機関へ相談、苦情の窓口を掲示し説明をしている。		意見箱の設置を検討する事を期待する。
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	法人内での異動は行なわない様になっている。開設以来、管理者1名(体調不良)の退職に留まっている。離職、退職者に備え利用者に充分説明して職員間で利用者の言動に注意と見守りでダメージを防ぐ努力をしている。退職者が出ない様に職員のフォローに運営者は細やかな配慮(食事会等)をしている。		
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	事業計画に年間教育計画を策定し段階に応じた育成に取り組んでいる。法人としての合同研修(入浴介助等の座学、実習)に参加し、業務改善会議や伝達講習で横展開を図っている。資格取得研修等に事業所は勤務シフトの配慮等、全面的にバックアップしている。		
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	地域(彦愛犬)グループホーム部会所属の11ホーム間での交換体験研修に毎月、参加し運営に反映している。部会合同の行事『集まってみよう会』に利用者、家族、職員全員が集合し交歓会で情報交換を行い質の向上に繋げている。		

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	申し込み時に家族・本人で見学に来て貰い、納得が行くまで繰り返し通って貰っている。事前調査の段階で詳しく本人の情報を得て、職員との馴染みの関係を作るようにしている。体験入居制は無い。		
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	編み物、縫い物、畑仕事などを通じ、それぞれの得意分野で行動をして貰い、その中で職員も学ぶ事が沢山ある。畑で収穫したものは食材に、縫い物で雑巾を縫い使用している。らっきょう漬け、梅干作り等、専門分野では職員が教えられる事が多い。		
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	家族への思い、家への思いを持ち続けている利用者の気持ちや感情を大切に支援をしている。日々の生活の中の見守りから気付きを積み上げ利用者の意向把握に努めて職員の共有化を図っている。		
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	カンファレンスは全員で行い、本人・家族・関係者との話し合いの中で各々の意見を出し、介護計画を立てている。問題があれば管理者も含め、必要に応じてカンファレンスを行っている。		
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	定期的(3ヶ月毎)に介護計画は見直しをしているが、必要があれば其の都度、関係者・本人・家族の要望を含め必要に応じた介護計画の見直しを行っている。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	かかりつけ医への受診移送や美容院への送迎、帰宅願望、外出願望の強い利用者のドライブを家族に代わって支援している。医療連携体制を活かした健康安心を提供している。		
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	かかりつけ医受診者は2名。他は契約医の医療を受けている。「医療連携体制活用で週2回看護師が訪問し、月2回の往診がある。基本的に本人及び家族の希望するかかりつけ医に受診している。		
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	終末期ケア体制を敷いている。重度化対応や終末期ケアについて説明をしている。介護計画見直し時にも家族と話し合っている。重度化対応のケアや終末期ケアに付いては終末対応指針(文書化)を定め職員にケアの在り方を共有化している。医療連携体制加算の規定に従って文書化し、確認印の取得を実施している。		
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	個人情報研修を社内で全員が受けている。外から講師を招いたり、外部研修を受けた職員はカンファレンスの中で報告をしている。職員一人ひとりがプライバシーの保護に努めている。個人情報の記録類は事務室で全て保管し秘密保持に努めている。		
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	本人の意思に従い、決して無理強いせず、その人のペースを大切に過せる様、毎日の入浴希望者や仏花の買い物希望者の意向に副える支援をしている。		

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)
(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、昼、夕食時の準備は可能な限り利用者と共に行っている。切る人、盛り付ける人、配膳する人、それぞれの分野での共同作業を行っている。買い物は職員とドライブを兼ね行なっている。職員もオリジナルの6角テーブルで利用者と食事を楽しんでいる。外食も取り入れ、食べる楽しみを作っている。		
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	入浴はほぼ全員が毎日行っている。入浴剤を使用して気分を変えて楽しんでいる。浴槽の縁の幅を細くし、壁から浴槽を離して設置する事で手摺りの様に握れる工夫をしている異性介助には心を配っている。入浴時間は本人の意思を尊重し、夕食の前後に分けている。		
(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	菜園での畑仕事、食事作り、和裁等、毎日の生活の中で役割を担える事柄を利用者に依頼して感謝の意を伝えている。特に針仕事で縫い上げられた雑巾は好評でホーム内で使用している。更に小学校へ差し入れを計画している。		
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	季節に応じて、桜見、紅葉見などの散策に行く。近くの寺に30分程度本人の状態を見てほぼ毎日散策に出かけている。利用者の家の近くへドライブがてら行くこともある。買い物はドライブを兼ね交互に利用者で行っている。外食にも可能な限り行く様にするなど外出支援を多くしている。		
(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	夜間以外は鍵を掛けない。徘徊等、注意の必要な利用者には事務職員や担当者が常に見守って注意をしている。他の利用者についてもそれぞれの担当者が見守りに注意を向けている。		
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1回、防災訓練を消防署の指導の下、実施している。本年度は11月に避難訓練、消化訓練、通報訓練を実施した。防災マニュアルは完備している。AEDも備えている。全職員は救急救命、AED研修を受講し訓練をしている。		地域の防災訓練に参加して協力し合う関係作りを期待する。

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)
(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	一人ひとりの食事記録表が作られており、きちんと管理されている。1ヶ月に1度、管理栄養士の指導を受けている。水分摂取量は食事記録表で把握し、果物やお茶の時間を設けたりして水分の補給に努めている。いつでもお茶が飲めるようにしている。		
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	居間、食堂、台所が一つになった共用空間は吹き抜けでゆったりとした寛ぎ感を覚える。段差の無い畳の間があり、掘り炬燵が設えられ、一方にはちょっと独りになりたいコーナーがあり利用者は各々の場所で楽しんでいる。広いトイレは安全で楽に移乗したり衣類の着脱が出来る様、レストテーブルを設置する工夫をしている。		
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	居室は充分広く、畳の部屋、フローリングの部屋と配慮をしている。仏壇や裁縫箱・たんす等、馴染みの物が持ち込まれ、編み物や、ジグソーパズル等、趣味の為に机を配置する等、細かい配慮をしている。部屋が分からない人の為に其の人に分かる鉢植や飾り物をさりげなく配置して混乱しないように工夫している。		