

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	2392200073
法人名	株式会社 ゆずりは
事業所名	グループホーム 奥町
訪問調査日	平成 20 年 12 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 10 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○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 21年 1 月 4 日

【評価実施概要】

事業所番号	2392200073
法人名	株式会社 ゆずりは
事業所名	グループホーム 奥町
所在地	愛知県一宮市奥町字前沼33-1 (電話)0586-64-3444

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1-11-16		
訪問調査日	平成20年12月24日	評価確定日	平成21年1月10日

【情報提供票より】(20 年12 月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 19 年 5 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	11 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 7.5 人

(2)建物概要

建物構造	木造	造り
	2 階建ての	1 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(12月 1 日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85 歳	最低	73 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	上林記念病院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅地に建てられたグループホーム奥町は大きな民家を思わせる建物で、玄関も大きな家庭の雰囲気が漂っている。利用者本位のケアを心がけており、職員が利用者をよく観察して、状態の把握ができています。朝、夕の起床時間は利用者中心の生活をしている。又、介護度の高い人でもおむつを使用している人は少ない。家族との関係も良好で、行事があるときにはよく手伝いに来てもらっている。アンケートより家族からの信頼も厚いことが伺えた。地域との関わりはリサイクルの回収場所にホーム前を提供していることによって、グループホームが近隣に知られるようになり立ち寄り来る人もいます。内部研修として、管理者が職員に認知症に関する研修を行なっているが、今後の課題として、外部研修も増やしていきたいと考えている。

【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)
	今回が初めての外部評価である。
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)
	フロア主任を主体にして、他の職員も加わり行なった。今回の自己評価によって、反省すべき点を見直していこうとする姿勢が伺えた。
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)
	運営推進会議は3月に1度行なわれた。主な出席者は、自治会役員、市役所職員、家族、ホーム職員である。会議内容は、ホームを立ち上げたいきさつや基本方針、運営、今後の課題についてなどである。特に近隣の人との関わりを増やしていきたいとホーム側では考えている。今後は定期的に運営推進会議が行なわれることを望む。
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)
	家族へは職員が年4回手書きの手紙を出している。家族の来訪時には積極的に声をかけて、利用者の日頃の暮らしぶりや体調などについて報告を行なっている。又、家族からの苦情や意見、要望が出しやすいような雰囲気作りを心がけている。家族からの意見は多く、職員は意識して運営に反映させている。
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)
	月1回のリサイクルの回収場所としてホームの前を提供している。それによってホームが地域の人に知られてきており、リサイクルのついでに立ち寄り人もいます。日々の散歩のときには、挨拶を積極的に行い、喫茶店も行きつけの場所ができ、顔見知りの関係ができています。

2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(部分は重点項目です)

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	ホームの理念として「毎日の楽しみを話せる生活を大切にします」と掲げている。この生活の中には、普段の生活の中での地域との関わりのことも入っている。		
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	職員はケア指針を名札の裏に書いて、携帯しており折にふれてそれを見ながら理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	月1回のリサイクルの回収場所として、ホームの前を提供している。それによってホームが地域に知られてきており、立ち寄り人もいる。	○	今後は小中学生の体験学習の受け入れや地域の人ボランティアなどの受け入れを行い、交流の活性化を図ることを望む。
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	今回の自己評価はフロア主任を主体にして、他の職員も加わり行なった。その結果の気付きとして、ホームとしての勉強不足を感じて反省している。	○	今後は自己評価をパート職員を含む全職員で、行なわれることを期待する。
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	運営推進会議は、3月に1度行なっている。そのときに基本方針や運営について、また、今後の課題などについて話し合った。そこでの意見や要望は全職員と共有し、サービスの向上に活かしている。	○	定期的に運営推進会議を開催されることを望む。

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	地域の事業所部会で、外部から講師を招いての勉強会が年2回行なわれており、管理者やケアマネが参加している。感染症や身体拘束などについての勉強会を行なった。	○	今後は職員が交替で参加されることを望む。
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	家族の訪問は多い人で週1回、少ない人で3ヶ月に1回ほどである。来訪の少ない家族には電話で状況を報告している。又、家族へは職員が年4回手書きの手紙を出している。	○	広報誌としてホームの便りを作る予定があるとのことなので、実現されることを期待する。
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族の来訪時には、意見や要望が言いやすい雰囲気を作るよう心がけている。家族からの意見が多く、職員と共有して運営に反映させている。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	ユニットごとの固定が出来ており、職員の異動は最小限に留めている。馴染んでいる人との信頼関係を大切にしたい生活ができるように日々取り組んでいる。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	オープン時に外部より講師を呼んで、3日間研修を行なった。現在は半年に1度、管理者が職員に認知症や感染症のことなど細部にわたって指導している。	○	職員の研修計画を立て、外部の研修への参加も行なっていられることを望む。
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	地域のケアマネ会議に参加し、同業者との情報交換を行ないサービスの質の向上に取り組んでいる。近隣の小規模多機能事業所とはよく情報交換をしており、利用者の紹介などもある。		

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)
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	入居前に本人や家族にホームを見学してもらい、その時に当ホーム以外の施設も見学を進めている。その上で納得の行く入居をしてもらっている。入居後は職員や他の利用者と馴染むまで、家族にホームに顔を出してもらい安心してもらえるように配慮している。		
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	掃除や草むしりなど利用者に関わり合いながら、生活の知恵を教えてもらうことが多い。また日常生活の会話の中で昔話を聞いていると教えられることもある。共同生活者として支え合う関係を築いている。		
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	職員は利用者とのコミュニケーションを取りながら思いや意向の把握に努めている。意思疎通の難しい人には、日常生活の中で表情を見たり何が食べたいのか、何がしたいのか等、家族に相談して出来るだけ希望に添うようにしている。外出したい人には職員と一緒に買い物に出かけたり、その人に見合う支援をしている。		
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	介護計画は利用者本人や家族の意見要望や業務日誌、申し送りノートを下に職員の気付きなどを踏まえ職員会議を開きわかり易く作成している。		
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	利用者の様子がよく分かるように介護記録は日中、夜間とも1時間30分ほど毎に記入している。介護計画は3ヶ月毎に支援経過記録及びモニタリングしており、本人及び家族に評価をもらっている。利用者の現状にあった計画書を作成している。		

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	家族が利用者の居室で宿泊することも可能である。また通院で家族対応が困難な場合職員が付き添いをしている。空室があれば体験入居もできる。またデイサービスを自費で受け入れたこともある。		
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	入居時にかかりつけ医を協力医に変更することをお願いしているが、ホームから疾病の関係で入居前のかかりつけ医をお願いしている人もいる。かかりつけ医の通院は家族の対応となっており、また家族の対応が困難な場合は職員が付き添い、薬や医師からの伝言は家族に連絡している。協力医は2週間毎に往診してもらい適切な医療が受けられるように配慮されている。また、職員で看護師が数名おり、日常的に健康管理は行なわれている。		
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	重度化や終末期については入居時に家族に説明している。ホームの方針はできているが、開設してからまだ経験がなく、これからおこりうることなので家族の考えや医師の指示を受け記録に残しており、職員が共有出来る様にしている。		
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	個人情報の保護に関しては家族に説明して同意を得ている。また、職員にも入社時に契約書の中にもりこんでありサインをもらっている。職員は人生の先輩である利用者を尊敬しており、プライバシーを損ねるような対応はしていない。特に言葉使いには気を付けている。		
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	利用者の1日の生活パターンはできているが、日によって様子を見ながら根気良く待つて対応している。		

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)
(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	調理は利用者にてできる範囲の配膳、盛り付け、後片付けなど職員と共に進めている。職員は食事は利用者と同じものは食べていない人もいるが、同じテーブルで食事介助しながら食べこぼしなどのサポートをして、楽しい雰囲気作りに配慮している。		
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	入浴時間は15時ごろからとなっており、本人の好みの湯加減にしてゆっくり入ってもらう。毎日入浴する人もいる。入浴を拒否する人の場合は、声をかける時間をずらしたりスタッフをかえたり工夫している。週2回は必ず入浴してもらえるようにしている。		
(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	掃除、洗濯物たたみ、草むしりなど利用者は自由に自然体で行動している。また、歌を唄ったり、職員と手遊びをしたりゆっくりテレビをみることも楽しみのひとつである。職員は利用者の状況を把握して、その人に合う支援を心がけている。		
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	買い物や喫茶店に行ったり、近隣の公園まで散歩に出かけたりしている。月1回、回転すしなどの外食や季節を感じる花見などもあり利用者の気晴らしの支援をしている。		
(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	鍵は日中は基本的にはかけていない。職員は利用者が外出をしたいような様子を察したら一緒にでかけている。		
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	避難訓練は4月に行っている。利用者を避難させるにはどれだけの時間が必要か体験してみた。来年1月には消防署職員の指導の下に避難訓練を予定している。地域の協力はこれからの課題となっている。	○	近隣へは日頃から協力が得られるように働きかけることを望む。

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	利用者の栄養バランスは概ねとれている。食事摂取量は記載されてわかり易いものとなっている。水分摂取量の測定は定期的に行なっている。また職員は利用者の皮膚の状態や顔色など観察しており、利用者に応じて対応はできている。		
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	窓が大きく日当たりのよいリビングには畳スペースがある。そこにテレビが設置してあり、利用者がテレビを観てのんびり過したり、ごろ寝をしている人もいて寛げる場所となっている。廊下にはクリスマスツリーが置いてあり季節を感じることができる。浴室はヒノキで家庭的な雰囲気である。トイレの手すりや、洗面台の高さなど利用者が使いやすいような工夫がみられる。		
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	居室はスッキリしているが、タンス、写真や衣類など利用者の馴染みの物がある。また利用者によりベッドの人や、畳で、そこに布団を敷いている人もいて各人の居心地の良い場所となっている。		