

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

| | |
|--------------------------------|----|
| 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 | 2392100042 |
| 法人名 | 医療法人 翔友会 |
| 事業所名 | グループホーム 千姫 |
| 訪問調査日 | 平成20年11月26日 |
| 評価確定日 | 平成21年1月20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 2008/12/28

【評価実施概要】

| | | | |
|---------------|----------------------------------|-------|------------|
| 事業所番号 | 2392100042 | | |
| 法人名 | 医療法人 翔友会 | | |
| 事業所名 | グループホーム 千姫 | | |
| 所在地 (電話番号) | 岡崎市百々西町15-9 (電話) 0564-28-6200 | | |
| 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11月26日 | 評価確定日 | 平成21年1月20日 |

【情報提供票より】(平成20年10月24日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|-----------|----------------------|-------|
| 開設年月日 | 平成20年2月1日 | | |
| ユニット数 | 2 ユニット | 利用定員数計 | 18 人 |
| 職員数 | 16 人 | 常勤 5人, 非常勤 11人, 常勤換算 | 13.0人 |

(2) 建物概要

| | | | |
|------|-------|------|------|
| 建物構造 | 鉄骨 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) | 73,500 円 | その他の経費(月額) | 円 |
| 敷金 | 有(円) | (無) | |
| 保証金の有無 (入居一時金含む) | 有(円) | 有りの場合 償却の有無 | 有/無 |
| 食材料費 | 朝食 | 円 | 昼食 円 |
| | 夕食 | 円 | おやつ 円 |
| | 又は1日 | 1,700 円 | |

(4) 利用者の概要(10月24日現在)

| | | | | | |
|-------|----------|------|-----|----|-----|
| 利用者人数 | 18名 | 男性 | 6名 | 女性 | 12名 |
| 要介護1 | 10名 | 要介護2 | 6名 | | |
| 要介護3 | 1名 | 要介護4 | 1名 | | |
| 要介護5 | 0名 | 要支援2 | 0名 | | |
| 年齢 | 平均 82.7歳 | 最低 | 70歳 | 最高 | 90歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|-----------|
| 協力医療機関名 | 加藤医院、永坂歯科 |
|---------|-----------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から1年目の若々しいホームであるが、法人として3か所目のホームだけあって、これまでの運営のノウハウが随所に活かされている。ホールを広く取って、イベントやレクの会場としての使用が可能となっている。通路も幅が3メートルと極めて広く、多目的に利用できる。要介護度が1と2の利用者が大半であり、自立度の高さに加えて生活面の自由度も高い。ほとんどの利用者が自由意思で生活を楽しんでおり、食事の後片付けは利用者だけで行っている。利用者の自由外出や夕食時の飲酒も認められている。ボランティアの訪問が頻繁にあり、イベントやレクを楽しみにしている利用者も多い。管理者が若く活動的であることから、ホーム全体が生きいきとしており、家族アンケートでも職員の元気の良さが高く評価されている。

【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) |
| | 今回が初めての外部評価受審である。 |
| 重点項目 | 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) |
| | 自己評価票を職員一人ひとりが記入し、それを管理者と計画作成担当者、ユニットリーダーでまとめた。初回の外部評価(自己評価)であるが、職員にも外部評価の目的や意義は伝わっている。 |
| 重点項目 | 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) |
| | 運営推進会議ではイベントの報告等、ホーム側からの報告が主体となっているが、出席した家族からの意見も多い。ボランティアを活用してホームイベントやレクを活発に実施しており、推進会議メンバーからも高い評価を得ている。今回の外部評価実施後は、評価の結果を検討する場として運営推進会議を活用していただきたい。ホームが実施する改善活動のモニターとしての役割が定着することを期待したい。 |
| 重点項目 | 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) |
| | 家族の意見を引き出すとの取り組みは手厚く、1年間に家族会が2回、家族交流会(イベント)が3回開催された。運営推進会議でも家族の発言は多く、居室の掃除の方法は、家族の意見を聞き入れて改善した。不定期ではあるが、「千姫新聞」が発行されており、家族に利用者の折々の生活状態を知らせている。 |
| 重点項目 | 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) |
| | ボランティアの訪問が頻繁にあり、それが地域との懸け橋となっている。職員も地域に居住する者が多く、廃品回収やお祭りに参加したりするなど、地域への取り組みは順調に推移している。祭礼時には、子供みこしがホームの玄関先まで入ってきて利用者を喜ばせた。 |

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) |
|-----------------------|----|--|---|-----|--|
| . 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 | 「何よりも自由で、楽しい生活を！」との法人としての理念があるが、ホーム独自の理念は作成されていない。 | | 法人の理念と整合するホーム独自の理念を作成し、地域密着に関する方針を盛り込むことが望まれる。 |
| 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 | 理念そのものの周知度はやや低いが、理念に根差した取り組みは行われている。職員はネームカードを付けており、その裏側に法人の理念が記載されている。 | | |
| 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 | ボランティアの訪問が頻繁にあり、それが地域との懸け橋となっている。職員も地域に居住する者が多く、廃品回収やお祭りに参加したりするなど、地域への取り組みは順調に推移している。 | | |
| 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 | 自己評価票を職員一人ひとりが記入し、それを管理者と計画作成担当者、ユニットリーダーでまとめた。初回の外部評価(自己評価)であるが、職員にも外部評価の目的や意義は伝わっている。 | | |
| 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 | 運営推進会議ではイベントの報告等、ホーム側からの報告が主体となっているが、出席した家族からの意見も多い。居室の掃除の方法は、家族の意見を聞き入れて改善した。 | | 外部評価実施後は、評価の結果を検討する場として運営推進会議を活用していただきたい。ホームが実施する改善活動のモニターとしての役割が定着することを期待したい。 |

| 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 | 大きな問題も発生していないため、市の担当者を訪問する機会は少ない。ホームの情報は、毎月訪れる介護相談員2名によって市に伝えられている。 | | |
| 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 | 毎月請求書の発送時に、金銭面の報告と合わせ、職員が近況報告を送っている。不定期ではあるが、「干姫新聞」が発行されており、家族に利用者の折々の生活状態を知らせている。 | | |
| 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 | 家族の意見を引き出そうとの取り組みは手厚く、1年間に家族会が2回、家族交流会(イベント)が3回開催された。運営推進会議でも家族の発言は多い。 | | |
| 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 | 職員の離職が続いた時期があったが、現在は安定した雇用状態となっている。職員の離職が利用者へのダメージとならないよう、利用者には知らせないこととしている。 | | 職員の離職が特定の利用者に起因するものであったら、ホーム(法人)としての対応を決断することも必要であろう。職員を守るのは、管理者の役割である。 |
| 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 | 市のグループホーム小部会が実施する研修を含め、外部研修への参加は職員一人当たり年間1回程度である。それを補うために、ホーム内勉強会が実施されている。 | | |
| 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 | 市内のグループホーム事業者によるネットワークが構築されており、オーナーがその会長を務めることから、管理職クラスでは他のホームとの連携は堅い。スポーツサークルの活動を通じて他のホームと接点を持つ職員もいる。 | | |

| 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) |
|----------------------------------|----|--|--|-----|---|
| .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 | 利用者の介護度は低く、毎日様々な活動(イベント)が行われている。利用希望者には、本人と家族にその様子を見てもらい、利用決定の見極めとしてもらっている。 | | |
| 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 | 利用者の食事が済むと、広いホール(食堂兼居間)から職員の姿が消えてしまった。利用者は自発的に食器洗い、片付け、テーブル拭きを行い、職員は何ら手を出す必要はない状態である。利用者の自立度の高さには、目をみはるばかりである。 | | |
| .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 | 役割を持って自立した生活を送りたいとの利用者の思いをかなえるため、職員は余分な手を出さないよう配慮している。利用者同士の仲間意識も生まれている。 | | |
| 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 | 利用者本位の介護計画とするため、本人や家族からの意向の聞き取りが綿密に行われている。家族アンケートからも、介護計画の充実度が見て取れる。 | | |
| 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 | 介護計画の見直しのために様々な介護の記録が作成されているが、一部に作成日や記入者の欄が空白のものが散見された。 | | 記録は後日の追跡や調査の際の貴重な情報提供源となる。証拠能力を有するものとするためにも、必要事項の記入を慣例化することが望ましい。 |

| 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 | 利用者の認知度が低いことから、ボランティアによるレクが盛んに行われている。調査日当日は午後から「音楽療法」が行われ、利用者の大きな歌声がホーム内にあふれていた。 | | |
| 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 | ほとんどの利用者がホームの提携医をかかりつけ医としており、月2回の往診を受けている。それ以外の利用者は、家族による通院付き添いが行われている。歯科検診も月に2回行われている。 | | |
| 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 | 現在、重度化や終末期の医療体制を必要とする利用者はいないが、家族や医療機関との調整によっては看取りを実施することも考慮に入れている。経験の少ない職員には不安も付きまとうが、管理者(ホーム)の終末期医療に対する考え方は伝わっている。 | | |
| . 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 | トイレの扉の外側に、さらに1枚のカーテンが付けられていた。職員に扉を閉める余裕がなく、手が離せない事態に陥っても、利用者のプライバシーを最大限守ろうとの姿勢が感じ取れた。 | | |
| 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 | 利用者の自立度の高さとともに、自由度もかなり高く、食事(夕食)時にお酒を飲むことが許されている。もちつき大会やバーベキューの折に、おいしそうにビールを飲む利用者の写真が飾ってあった。 | | |

| 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 | ほとんどの入居者は、職員の介助なしで食事を摂っている。厨房から出来上がった食事が届けられるため、調理することはないが、配膳、下膳、食器洗いから片付け、テーブルの掃除に至るまで、利用者だけで楽しんで行っていた。 | | 職員は休憩時間に利用者とは別な食事を摂っていた。利用者の自立度が高いだけに、職員も同じテーブルで同じ食事を取れば、家庭的な雰囲気はさらに増すこととなる。 |
| 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 | 入浴を嫌う利用者があるが、最低週2回はお風呂に入ってもらっている。毎日入りたい利用者や夕方の利用希望にも柔軟に対応している。 | | |
| (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 | 利用者は自分の意思で、思い思いの生活を楽んでいる。「訪問喫茶」、「訪問理美容」、「茶道」、「華道」に「音楽療法」等々、ボランティアによるレクを楽しみにしている利用者は多い。午後から行われる「音楽療法」を、朝から待ち焦がれている利用者がいた。 | | |
| 25 | 61 | 日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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 | 職員の付き添いなしに、気の合った利用者同士で散歩や買い物に出かけることもあり、金銭を自分で管理している利用者は、外出時に買い物も済ませてくる。天気の良い日には、職員とともに散歩することが日課となっている。 | | |
| (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 | 原則的には、玄関には鍵が掛けられていない。自身で帰ってこられる利用者は自由に出入りしており、心配な利用者には職員が後をつけていく。常習的に自宅に帰ってしまう利用者は、その都度家族がホームに送ってくる。 | | |
| 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 | 消防署の指導によって、避難訓練や消火訓練が行われている。夜間を想定した避難訓練も実施しており、近隣住民2名が緊急応援者としてリストアップしてある。 | | |

| 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) |
|----------------------------|----|--|---|-----|---|
| (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 | 毎月、法人本部で献立表を作成しており、栄養バランスや栄養価も計算されている。塩分、糖分の制限食も、別に作られている。食事量や水分摂取量は日々の記録に残されており、健康管理上の必要情報となっている。 | | |
| 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 | ホールは広く、レクの会場にはうってつけである。廊下は幅が3メートルもあり、開放感にあふれている。いたるところにオーナーやその母親の趣味の作品が飾られており、加湿器を思わせる装置からは、それぞれのフロア別々のアロマの香が漂っていた。 | | |
| 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 | ある女性利用者の居室の整理箒笥の上に、20歳代と思われる孫の写真が飾られていた。1周忌を済ませたとのことであったが、写真を見ることで、楽しかった過去の家族団らんの生活を思い出しているようであった。 | | 中には持ち込んだ家具や調度が極端に少ない利用者もいる。馴染みの品々は、利用者がホーム入居後もこれまでの生活を継続していくための必需品ともいえる。家族に意図を理解していただき、一つひとつ増やしていけることを望みたい。 |