

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	2375700669
法人名	社会福祉法人 瑞祥
事業所名	グループホーム オレンジ
訪問調査日	平成 20 年 12 月 2 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 21 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 2009年1月6日

【評価実施概要】

事業所番号	2375700669
法人名	社会福祉法人 瑞祥
事業所名	グループホーム オレンジ
所在地	愛知県知多郡美浜町大字野間字新前田212-1番地 (電話)0569-87-3200

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市中種区内山一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年12月2日	評価確定日	平成21年1月21日

【情報提供票より】平成20年1月28日事業所記入

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 12 月 15 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	7人	常勤	6 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 6.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	1 階建ての	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)	15,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷 金	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	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 1,400 円			

(4) 利用者の概要(11 月10 日現在)

利用者人数	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4			
要介護5		要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	71 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 瑞心会 渡辺病院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

温暖で豊かな自然とみかんの里で有名な美浜町にある複合施設の一角のグループホームである。「地域とのつながりを大切に共存していくこと」をホーム独自の理念とした心のこもったケアは接し方や言葉遣いにも自然に現れている。利用者の出来る事を奪わないよう、得意分野では役割を考え利用者自身を尊重した支援を心掛けている。平成20年5月にはISO1400を取得して環境に優しくまた利用者により満足してもらえるよう職員は日々努力している。職員研修も法人内外の勉強会と学ぶ機会は多く万遍なく参加している。敷地内に同法人の協力医があり24時間対応できる医療体制が整い、家族からは安心できるとの声もある。いろいろな行事が多く楽しく過ごすことが出来るホームである。

【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)
	前回の改善課題は、鍵をかけないケアの実践についてであった。現在、日中玄関は鍵をかけていない。利用者が外出希望の時には職員と一緒にでかけたり、外出したそうな雰囲気を感じたらさりげなく声をかけて、一緒に出かけるなど、利用者の自由な暮らしを支援している。
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)
	自己評価は全職員で取り組んでいる。職員の異動が少なく馴染みの関係となりスピーチロックしていないかなどケアサービスの再確認ができた。
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2ヶ月毎の開催をしている。利用者代表、ホーム職員のほか外部から家族、地区の民生委員、地域包括支援センターの職員である利用者の状況や活動報告を行い、地域の人々にホームで暮らす利用者の理解を深めてもらうよう努めている。また、話し合いがされている。
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)
	毎月手紙を送付し利用者の健康状態や日々の様子の報告をしている。家族の来訪時には個々に話を聴くように心掛けており、意見箱も設置され、家族が意見を言えるような雰囲気や関係作りを努めている。また家族にアンケートの協力を願い、要望や意見をもらえる様努めている。要望や意見は法人の苦情対策委員会で取り上げ改善策を検討して運営に反映している。
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)
	地域との関りは多く近隣以外でも法人が主催するオレンジ夏祭りや餅つき等は美浜町全体に広がっている。また地域の園児や小学生、中学生、近隣の大学生との交流もある。大正琴、和太鼓等ボランティアの受け入れもあり地域に根ざしたホームである。

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	ホームの理念は「人間としての尊厳を大切にし、その人らしさを活かす」「地域とのつながりを大切に共存していくこと」である。職員は地域や人と人とのつながりを大切にし、心が通った生活を目指し支援する理念をつくりあげている。		
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	理念は、玄関を入り見やすい位置に掲示され、職員は周知しており、具体的なケアに活かせるようにミーティング時には話し合い日々取り組んでいる。		
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	園児や近隣の大学生の訪問や和太鼓等のボランティアにより交流が図られている。11月には美浜町文化祭に、利用者と職員が一緒に作った作品を出品している。夏祭り、餅つき等は法人行事として行うが地域住民との交流は深く、楽しみにしている人が多い。		
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	自己評価を全職員で行いリーダーがまとめている。今年5月にISO1400を取得しており業務改善に取り組んでいる。その中の一つの利用者家族のアンケートで、入浴時間についての要望があり職員会議で話し合い検討中である。前回の外部評価の改善事項である玄関の施錠については検討の結果、現在施錠していない。		
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2ヶ月毎に実施されている。出席者は利用者代表、利用者家族、地区の民生委員、地域包括支援センターの職員である。利用者の状況や法人が主催するオレンジ夏まつりなど毎月のいろいろな活動報告や反省などを行ない、地域の人々にホームで暮らす利用者の理解を深めてもらうように努めている。また会議での要望や意見は、職員会議を開き検討して改善に向け取り組みサービスの質の向上に努めている。		

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	美浜町の地域ケア会議に出席し情報を得ている。また、困ったことや分からないことは、市町村へ問い合わせたり、出向いたりして連携を図り、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の来訪は2日置きから月に1度と様々である。家族の来訪時に、日々の様子を話したり、必要に応じて電話で連絡をとっている。他に、家族に手紙や法人の「オレンジ通信」を送付し利用者の健康状態や日々の様子を伝え、また、金銭出納の報告をしている。		
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	家族の来訪時には個々に話を聴くように心掛けており、家族から直接意見を言ってもらえるような雰囲気や関係作りに努めている。苦情や要望は職員で話し合い、検討して運営に反映させている。玄関には意見箱も設置されている。		
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	利用者や職員は全員が良い関係作りに努めている。異動は最小限に抑える努力はしているがやむ終えない場合もある。しかし法人の行事などで各施設間の交流が多く、利用者のダメージは少ない。利用者が職員の異動先に会いに行く時もある。新人職員は利用者にも早く馴染んでもらえるよう関り方の指導をもらっている。		
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	全職員が経験年数や力量に応じて、法人内外の研修に参加出来るようにしている。月1回勉強会を実施しており、権利擁護や身体拘束などについても取り上げて、サービスの質の向上に努めている。		
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	職員は愛知県知多支部グループホーム連絡協議会の研修に参加し、情報交換を行い交流を図っている。活発な意見交換を行いサービスの質の向上に努めている。		

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	本人や家族にホームを見学してもらい、職員は本人の出来る能力を尊重する支援について話し合い、納得してもらうように努めている。当法人は医療体制のバックアップも万全で多彩な施設を設けてあらゆる面からサポートできることなども伝えている。入居後は、利用者が不穏な時は、寄り添いじっくりと話を聴き安心してもらえるように努めている。		
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	日々の生活の中でお互いに冗談を言い合い、明るく元気をもらいながら生活している。調理、野菜作り、洗濯等それぞれの得意分野については、互いに教えあいながら生活している。また、今回クリスマスリースを利用者と職員で一緒に作り上げて美浜町の文化祭に出品するなど共に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	本人の生活リズムを大切にし、出来ることを把握し、尊重するケアを心掛けている。毎日の会話や昔話から想いや気持ちを引き出すようにしている。また家族や知人の訪問時にも利用者の理解に繋がることを聞き、把握に努めている。利用者の視点に立った支援が行えるようにケアプラン会議を開き本人の希望に沿えるよう取り組んでいる。		
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	本人や家族の要望を聴き、日頃の様子を考慮して、職員で話し合い、それらを基に介護計画書を作成している。		
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	3ヶ月毎にモニタリングをして評価をしている。協力医のアドバイスと、利用者や家族の要望を取り入れ見直しを行っている。心身や状態変化に応じては、その都度見直し新たに介護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	利用者の状態や家族の希望に応じ、入居前からのかかりつけ医への通院の支援を行っている。また併設の介護施設と一緒にリクレーションを行ったり、墓参り、理美容院への同行、買物等の外出支援を行い、出来る限り利用者の希望に沿った柔軟な対応を心掛けている。		
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	当法人の病院が協力医となっており、敷地内にあり、家族からは安心できるとの声を頂いている。日頃の健康管理や緊急時対応もできる。また利用者や家族の希望があれば、入居前からのかかりつけ医に、状況に応じて職員も付き添い日頃の状態を説明している。協力医との連携はとれており適切な治療が受けられるように支援している。		
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	入居時に利用者や家族に重度化や終末期についての意思確認をしており、ホームで対応できるケアについて説明している。当ホームは敷地内に病院、特別養護老人ホーム、老人保健施設があることでターミナルケアは現在行わない。医療が必要になった時点で、どう過ごしたいかを再度確認して本人や家族、協力医と話し合いケアサービスを移行する時期を検討している。		
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	ホームは接遇がゆきとどいており職員は礼儀正しい。日々のかかわりの中で、利用者の誇りやプライバシーを損なわないような意識や理解は十分で、利用者にあたたかい言葉をかけている。個人情報の保護については利用者本人や家族、また、職員同意のもとにサインをもらっている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、利用者ごとの生活のリズムを把握して、利用者の気持ちを尊重し、その人なりの時間の流れに添った支援を心掛けている。また利用者同士の共同生活がされており楽しく暮らしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員は調理や盛り付け等で、利用者が出来ることを見極めて、一緒に行い支援している。また、時にはホームで収穫した野菜を利用してメニューを考えることもある。職員は利用者と一緒にテーブルを囲み、介助しながら楽しい雰囲気を作っている。		
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	ほぼ毎日入浴している。入浴時間は利用者へ聞きそれから湯張りしている。午前の希望があれば対応している。しかし夜間の希望は少ないが対応できていない。仲の良い利用者は一緒に入浴を楽しんでいる。脱衣所は浴室との温度差に配慮している。	○	家族アンケートに夜間の入浴希望があり、現在検討中との事である。職員の都合ではなく、利用者一人ひとりの希望に沿い、清潔保持に考慮し、楽しい入浴となるような支援を望む。
(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	利用者と職員と一緒にクリスマスのリースを作ったり、利用者へ習字のお手本を書いてもらうなど日々の生活で得意分野で、教えることの張り合いや喜びを感じてもらえるように支援している。毎日法要をするのが日課の人もいる。外出が好きなのも多く10月には栗拾いを楽しんでいる。		
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	利用者の希望があれば、散歩がてら近隣の神社や買物に出かけたり、ドライブを楽しむこともある。1日1回は外出するように心がけている。また月1回ほど外食をして気分転換を図っている。		
(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	玄関は自動ドアで日中は鍵をかけていない。職員は利用者の日々の様子を把握し、外出しそうな時はさりげなく声をかけたり、一緒に外出して見守りを心掛けるなど、自由な暮らしを支えるようにしている。		
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	防災マニュアルを作成して、年2回法人内の他施設と合同で消防署の協力を得て、避難訓練や避難経路の確認、消火器の使いかたなど利用者を交えて行っている。	○	地域の人に避難訓練に参加してもらえるよう呼びかけ、夜間の防災避難訓練の計画等にも取り組み万一の災害時、地域連携が円滑に運ぶ土台作りを期待する。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	食事摂取量は記録している。水分摂取量については、病状により必要な利用者のみ記入されており、他の利用者についてはおおまかな把握がされていた。個々の状態を把握し、気になることは看護師に相談しアドバイスを得て、利用者の健康状態が維持できるよう支援している。		
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	玄関は広く開放感があり、リビングには利用者の写真や書などが飾られ、ソファが置かれた家庭的な雰囲気の中で、利用者が思いおもいにくつろげる工夫がされている。毎日定期的に2回換気して不快な臭いがないよう心掛けている。		
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	居室の名札の横には利用者の作品や写真などが飾られ、自分の部屋とわかるような工夫がされている。居室にはトイレの設備もされている。それぞれ使い慣れたタンス、仏壇、冷蔵庫などが持ち込まれ、家族等の写真も飾られていた。ベランダから外にでることもできる。本人は居心地よく過している。		