

1.外部評価結果報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2972000364
法人名	有限会社 とらい・あんぐる
事業所名	グループホーム 葵
所在地	奈良県磯城郡田原本町千代839-16 (電話)0744-33-3222
評価機関名	NPO法人なら高齢者・障害者権利擁護ネットワーク
所在地	奈良市内侍原町18番地 ソメカワビル202号
訪問調査日	平成20年12月20日

【情報提供票より】(20年12月 6日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 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	8 人	常勤 4 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 3.4 人	

(2)建物概要

建物構造	木造 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷金	有() 円 ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(500,000円) (一時金低額コースもあり)	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
または1日当たり 1,000円			

(4)利用者の概要(12月 6日現在)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名
要介護3	1 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	1 名
年齢	平均 84・8 歳	最低 71 歳	最高 95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	小阪内科クリニック 国保中央病院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム 葵は、近鉄笠縫駅から徒歩約10分、国道24号線の近くにあるが、気になるほどの騒音もなく、近隣住民とのコミュニケーションもよくとれている。「レクリエーションを中心に五感を刺激する。楽しく笑顔で暮らす」との理念が実践されていて、事業所内には利用者や職員の歌声やおしゃべりが響いている。玄関扉に「外出のお知らせ」を貼り出しておくほど外出の機会を多く作り、歩行困難な方も車や車椅子での外出支援が行われている。介護経験豊富な職員の適切な対応、支援で利用者の笑顔のたえないグループホームである。

重点項目①	<p>前回評価での主な改善課題とその後取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>契約書の文字が見づらいこと。重要事項説明書に内外の相談苦情の受付窓口の記載がないことが指摘されているが改善に至っていない。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価票は職員の意見も取り入れ作成されている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議開催が年間1回に留まっている。自治会役員や民生委員への参加を要請されたが、結果的に参加していただけなかった。事業所の理念、活動状況、問題点などが報告されたが、今後の取り組みについてまでの話し合いには至っていない。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>家族の訪問が多く、意見が言いやすい雰囲気作りを心がけ、対応もされている。事業所便りには運営者の携帯電話番号を明記し、直接意見が述べられる体制を作っているが、重要事項説明書に内外の相談苦情担当窓口、電話番号を記載されることが求められる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>近隣住民やボランティアの方々とは良い関係が構築されている。自治会には加入しているが、地域行事に参加するところまでは交流ができていない。運営推進会議や災害時等に協力を得るためにも、事業所からの積極的な働きかけが求められる。</p>

2. 外部評価結果報告書

(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 (すでに取り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	「レクリエーションを中心に五感を刺激する。楽しく笑顔で暮らす」の理念をつくっている。		運営方針には「地域との結びつきを重視し、地域活動にも積極的に参加する」とうたわれているので、理念に追加されるとよいのではないかな。
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	管理者と職員は、ミーティング等で話し合い確認しあっている。		
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	近隣の人々との付き合いに努め、良い関係ができています。また社交ダンス、大正琴、カラオケ等の地域のボランティアを受け入れている。自治会に加入しているものの、今のところ学校や地域行事への参加はない。		近隣住民やボランティアとの交流は密にあるので、自治会や老人会への交流もこちらから働きかけていくこと(地域行事への参加、日ごろ楽しんでおられるカラオケや踊りの披露、認知症・高齢者の介護相談等)が望まれる。
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	自己評価票は職員の意見も取り入れ作成されているが、前回の評価が活かされていない。	○	契約書の文字の差し替えや内外の相談窓口の表示は事業所本部にて出来ると思われる。自己評価票作成時にはぜひ前回評価を検討されることが望まれる。
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	11月28日、今年度の第1回運営推進会議が行われ、地域住民、役場職員、地域包括支援センター、利用者家族の参加があったが、自治会役員や民生委員の協力は得られなかった。事業所の理念、活動状況、問題点等について話合われた。	○	運営推進会議で自己評価の内容や外部評価の結果についても報告することで、ホームの課題がより具体化されると思われる。地域住民との積極的な交流を通じて、事業所を理解して頂く働きかけを続けることにより、自治会役員や老人会、民生委員の方たちにも理解され、運営推進会議への参加を得て、会議の開催回数も増やせ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 (すでに取り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	役場にホームのパンフレットを置いてもらい、認知症利用者の受け入れ相談や、生活保護者の受け入れ相談を行なっている。役場主催の苦情処理研修にも参加している。		
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	訪問される家族は多く、その都度利用者の状態を報告している。請求書と共に、利用者の写真を載せた事業所便り「花言葉」を毎月送付し、電話連絡もしている。家族から預かった金銭の管理も個々に行い報告している。		
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	管理者や職員は、訪問時に家族等が遠慮なく意見が言える雰囲気作りを心がけ、事業所便りには運営者直通の携帯電話番号が明記されている。		苦情、相談について運営規定や重要事項説明書に文章として記入されているが、電話番号及び公的苦情相談窓口、電話番号を明記されることが求められる。
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	職員の離職率は低いが、離職時には1ヶ月をかけて利用者への影響の配慮をしている。		
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	内部の研修計画は作成されていないが、経験豊富な職員による研修がされている。外部での認知症やレクリエーション研修に参加し、受講後は他の職員に伝達されている。研修は勤務として認め、事業所が費用負担している。		研修記録や資料を他の職員が何時でも見られるように、事業所内に保管されることが望ましい。
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	デイサービス事業所の研修生を受け入れ、意見交換を行なっている。デイ、ショート事業所の見学にでかけ、近隣のグループホームとの交流も計画されている。		

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)
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	可能な限り本人と面談し、体験入所を実施している。		
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	職員が聞き手にまわり、利用者より昔の生活や経験されたことを聞かせていただくようにしている。		
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	一人ひとりの希望を言葉や表情等から把握し、家族やアセスメントシートからも情報を得て、その人らしい暮らし方が出来るように努めている。		
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	介護支援専門員が中心となり管理者や職員の意見を聴き、作成されている。時には家族の参加を要請している。介護計画は家族に説明し承諾を得ている。		
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	見直し期間は概ね6ヶ月毎である。見直し以前に変化のある時は状況に応じて見直している。		利用者へのケアについては、よく話し合いがされているが、見直し後の介護計画書の作成が少し遅れている。

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 (すでに取り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	家族の要望に応じて、金銭を預かりオムツや衣類の購入を代行している。		
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	月に2度かかりつけ医に往診してもらっている。緊急時や夜間にも対応してもらえ、必要時には病院紹介も行なってもらえる。入所以前のかかりつけ医の受診も可能である。		重要事項説明書に協力医院、歯科医院の記載が求められる。
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	今までのところ事業所で看取った方はなく、職員体制もターミナルケアの出来る体制にはなっていない。	○	事業所としての方針を定め、それに沿った体制作りをされることが望まれる。
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	常に「尊厳」を大切に、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている。トイレ誘導には特に注意し、さりげない対応を心がけている。個人情報の保護について研修されている。		
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	おおまかな一日の流れはあるものの、利用者の希望やペースに合わせて自由に過してもらっている。		

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	調理師免許を持つ職員がいて栄養バランスやカロリーの把握がされており、利用者と職員と一緒に準備や食事をとる和やかな関係ができています。2ヶ月に1度は外食に出掛けている。		
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	基本的には週2回の入浴であるが、ほとんど毎日入浴される方もいる。一人ひとりが入浴を楽しんでいただけるように支援している。		
(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	レクリエーションに力をいれており「行事チェック表」を作成して、一泊旅行はじめ楽しみごと、気晴らしの支援をしている。日常的にカラオケを行い、花の好きな人には花植えを、習字の得意な人には垂れ幕を書いてもらう等、本人の力を発揮していただくよう心がけている。		
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	事業所前の道路は先が行き止まりになっていて、車の進入も少なく、近隣住民や子供ともお話のできる散歩コースである。花見や紅葉狩りなど機会あるごとにドライブに出掛け、歩行困難な方も車や車椅子を使って積極的に外出を支援している。		
(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	居間から玄関や居室が見渡せる構造になっていて職員は鍵をかけることなく利用者を見守っている。夜間はベッド横にセンサーを設置して、事故防止に努めている。		
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	今年度は避難訓練は実施されていない。事務室の壁に警戒体制や緊急時の関係機関一覧表が貼られている。	○	職員と利用者が一緒に訓練を繰り返すことは重要で、地域住民の協力を得るためにも必要と思われる。日頃より警察署、消防署等との協力体制を構築されることが求められる。

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)
(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	栄養バランスは調理師資格保有の職員が管理している。食事量、水分摂取は記載されている。特に水分に関しては食事時以外にも時間を決めて摂取を促している。		具体的に水分摂取量がわかる工夫をされることが望ましい。
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	玄関にはプランターに季節の花が植えられ、廊下や居間には利用者の書いた絵や、職員撮影の花の写真が飾られている。浴室やトイレも掃除が行き届いている。国道から近い場所にあるが、気になるような騒音はなく、カーテン越しに柔らかい光が差し込んでいる。		
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	木製の幅の広いベッドが置かれ、自作のカレンダーや家族の写真を飾るなど、それぞれの部屋作りがされている。お位牌を置かれている部屋もある。		