

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	2373100912
法人名	有限会社 ウェルケア
事業所名	グループホーム でんばあく
訪問調査日	平成 20 年 12 月 15 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 9 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

【評価実施概要】

事業所番号	2373100912
法人名	有限会社 ウェルケア
事業所名	グループホーム でんぱあく
所在地	愛知県安城市横山町石ナ曾根175 (電話)0566-73-0566

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15日	評価確定日	平成21年2月9日

【情報提供票より】(20 年 11月 28 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	27 人	常勤 4 人, 非常勤 23 人, 常勤換算 6 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋	造り
	3 階建ての	2 階 ~ 3 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)	22,050 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(130,000 円)	有りの場合 償却の有無	有	
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	950 円		

(4) 利用者の概要(11月 28 日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 83.8 歳	最低	75 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	安城更生病院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな佇まいの住宅地の中にあり、居間が広く日光がよく当たり、心癒される空間のあるホームである。日々の生活を大切にその人その人のリズムに合わせた本人本位のケアを行っており、ホームの中は時間の流れがゆったりと感じられた。地域との関わりも運営推進会議のおかげで年々深まってきており、本年、小規模多機能型事業所が開設されるとのことで、ますます地域に根ざした事業の展開が期待される。今後は職員の研修が計画的に行なわれることを望む。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の改善課題の一つである自己評価の職員での取り組みであるが、今回は全職員で自己評価に取り組んでいる。他の改善課題も、徐々に改善できる点は取り組みを行なっている。</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>今回の自己評価はシートを全職員に配り記入してもらい、それを管理者がまとめた。自己評価をしたことの気付きとして、職員から研修や講習に参加したいとの要望があった。</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>2ヶ月毎に行なわれる運営推進会議には町内会長や市職員、民生委員などが出席し、グループホーム運営状況の報告や現在取り組んでいる課題が提示され、ホームの現状を地域の人に知ってもらっている。運営推進会議によって町内会長がホームをより理解して、協力してもらえるようになった。</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>家族の訪問時に利用者の健康状態、日常の様子などを報告し、家族からも気軽に意見や要望を言いやすい雰囲気作りを心がけている。訪問の少ない家族には電話や手紙で常に報告している。今後は工夫された「たより」の発行を期待したい。</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>自治会に加入しており、七夕祭りや運動会など地域の行事には参加している。散歩時や買物時に出会えば積極的に挨拶を交わしている。ボランティアとして、習字や日本舞踊などが月に2回程来てくれている。また、中学生の体験学習の受け入れも行なっている。</p>

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	ホームの理念は「現代社会を支えてこられた高齢者への謝意を込めて支援します」である。利用者が能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるようにすることを目指している。		
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	理念の掲示はされていない。理念の共有、実践は行なわれていない。	○	職員は利用者に対して温かく接しているが、理念を十分意識し共有しているとは言い難い。職員全員で理念を共有し、理念の実践に向けての取り組みを望む。
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	町内会の催しや行事の七夕祭りや盆踊り、運動会、清掃活動などには参加している。地域の人によるボランティアの習字や日本舞踊などが月2回程来てくれる。また、中学生の体験学習の受け入れも行なっている。		
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	今回の自己評価はシートを全職員に配り、記入してもらいそれを管理者がまとめた。自己評価を行なって、職員から研修や講習に参加したいとの要望があった。		
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ヶ月毎に開催している。主な出席者は町内会長、市職員、民生委員、利用者家族、ホーム側などである。様々なテーマを取り上げサービスの質の向上に活かしている。運営推進会議によって町内会長がホームをより理解して、協力してもらえるようになった。		

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)
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	運営推進会議に市役所職員も出席しているので、連携は取れている。他には市の主催で、市内のグループホーム部会があり情報交換をしている。虐待や感染症についての勉強会も行なった。また、介護相談員の受け入れも行なっている。		
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	家族の訪問時に利用者の健康状態、日常の様子などを報告している。訪問の少ない家族には電話や手紙で報告している。請求書送付時に生活状況のコメントも加えている。	○	利用者のホームでの様子を季節ごとの行事の写真を交えたり、日々の記録から得た利用者の言葉を添えるなど、工夫された「たより」の発行を期待したい。
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	家族の訪問時には利用者の様子について話が出来るように常に状況を把握し、信頼関係を築くことに努めながら話しやすい雰囲気作りを心がけている。意見や要望は日誌で回覧して、会議などで話し合っている。	○	ある家族が家族間のノートとして居室に置き、何でも気がついたことを書いてもらっており、今後各部屋にノートを設置したらどうかとの意見が職員から出ているので、是非実現されたい。
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	職員の異動はほとんどなく、馴染みの関係ができていく。新しい職員の場合は、先輩職員と一緒に行動し、色々と教えてもらいながらその間に利用者とも馴染みになるような体制を取っている。		
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	研修は実践者研修やリーダー研修などに参加している。しかし、全職員が外部研修を受けるまでには至っていない。	○	全職員が研修を受ける体制ができることを望む。また、職員から実技の研修を受けたいとの要望も聞かれた。
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	管理者は市主催のグループホーム部会に年3回ほど出席し、情報交換をしている。その結果デイサービスの人が見学に来たり、ケアマネージャーが見に来たりして交流を図っている。		

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)
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	家族からの問い合わせも多く、本人と家族によるホームの見学を実施している。おためしも1泊～3泊で利用でき、入居前には職員二人で面談を行い意向を確認、納得の上入居している。入居後は早く馴染めるよう対話に心がけ、慣れた利用者が話しかけたりと環境づくりに努めている。		
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	職員は利用者を人生の先輩として敬意を持って接している。職員が落ち込んでいる時になぐさめられることもあり、共に過ごし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					
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	一人ひとりの表情やひとことを聞きとるように心掛けており、利用者のペースを崩さないように本人本位で支援している。		
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	ホームを家庭と考え利用者のこれまでの生活歴や思いから、その人らしく生活できるよう意向の把握に努め、家族、必要な関係者と話し合い、介護計画を作成している。		
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	計画期間に応じて見直しをしている。急な状況変化については連携をとっているが、計画の変更作成までには至っていない。	○	計画期間による見直しだけでなく、利用者の状況変化には出来るだけ早い段階で家族や関係者と話し合い介護計画に反映することを望む。

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)
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	1階が併設施設のデイサービスになっており、行事やレクリエーションに参加したり、交流を図っており柔軟に支援している。	○	小規模多機能型居宅サービスが本年、開設される予定でありこれからの地域の中での取り組みに期待したい。
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	主治医の往診は二週間に一回あり、かかりつけ医への通院については、入居時に確認し、基本的には家族にお願いしているが、できない場合は状況に応じて職員が対応している。		
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	重度化に際しては早い段階で本人・家族・主治医と繰り返し話し合いをに対応している。これまでも家族の希望で終末期をホームで迎えた事例があり、連携しながら取り組んでいる。	○	重度化した場合のマニュアルや方針を定め、本人や家族、医師、職員、関係者で話し合い、今後も全員で方針を共有していくことを望む。
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	利用者に対して誇りやプライバシーを損ねるような対応はしていない。個人情報保護については家族に説明し、入居時に同意を得ている。		
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、個人のペースを大切にしている。朝ゆっくり起床の人もおり、それぞれの体調や希望に添って支援している。		

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	食材は業者より届けてもらい、食事の準備・片付け等、それぞれが出来ることを職員と一緒にやっている。職員は一緒に食べないが、介助の必要な利用者を見守り、支援している。		
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	入浴を拒む利用者もいるが、週三回以上は入れるようにしており、声をかける時間や職員を変えるなどして支援している。時間は13:00～16:00となっている。	○	決められた時間以外でも希望があれば入浴できるような体制を検討されたい。
koba					
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	習字やカラオケ・鉢植えの水やり等の楽しみごとや、米どぎ、調理、洗濯など日々の役割も声をかけ一緒にやっている。	○	ボランティアから一緒にお菓子作りをとの申し出もあり、今後の楽しみごととして検討を望む。
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	天気の良い日は庭で日向ぼっこをしたり、近所を散歩している。利用者のものを生協と一緒に買いに行くなどの外出支援をしている。		
(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	日中は居間の鍵はかけていないが、エレベーターはロックしている。鍵かけの弊害は充分理解しており、エレベーターロックは、ドア挟み込み防止で行なっている。	○	エレベーターロックは、今後の検討課題として取り組まれない。
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	消防計画を提出し、施設デイサービスと一緒に、年に2回、5月、10月に訓練を実施している。	○	民生委員や、運営推進会議等で協力を呼びかけ、地域と連携しながら、昼、夜の災害を想定した訓練への働きかけを期待する。

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	摂取量・水分量・調理法(ミキサー食)等、チェック表に記入している。ミキサー食の人は2階、3階に一人ずついる。水分摂取が少ない人や取りにくい人には水分ゼリーを取り入れている。		
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	各ユニット毎にゆったりしたリビングでソファが置かれ、一人一人気に入った場所があり、落ち着けるスペースになっている。行事の写真はアルバムになっており、家族訪問時も見ることができるようにしている。	○	検討中である畳スペースも居心地よく過ごす場所となるよう期待します。
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	居室は仏壇や写真など、これまで馴染んだ物が置かれ、全体的にシンプルではあるが、その人らしさを大切にした居室作りがされている。		