

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	2373300652
法人名	社会福祉法人 寿宝会
事業所名	グループホーム 百楽苑
訪問調査日	平成 20 年 12 月 17 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 2 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	2373300652
法人名	社会福祉法人 寿宝会
事業所名	グループホーム百楽苑
所在地	蒲都市三谷町南寺戸12-1 (電話) 0533-66-6868

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	2008年12月17日	評価確定日	平成21年2月2日

【情報提供票より】(H20年 11月25日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 1 月 10 日	
ユニット数	2 ユニット	18 人
職員数	13 人	常勤 8 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 5.2 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	1 階建ての	全 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)	48,600 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)	有(300,000 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 1,100 円			

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	8 名	要介護2	7 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 82 歳	最低	68 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	福原医院 中村歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

緩やかな坂道を上り詰めた住宅街のはずれにあるホームで、そこから見る海や山、自然の眺望は素晴らしい。職員はホームの理念とする「共に思いやる心」をしっかりと共有し、施設内は家庭的で暖かい雰囲気に満ち、利用者の表情も穏やかに感じられる。明るいうらぶでは利用者は思い思いに時を過ごし、その様子をさりげなく見守るスタッフは利用者それぞれの気持ちを尊重した個別ケアを心がけている。そんな日々の生活の中での施設の人気者である愛犬”もも”も一役買って「癒し」効果を醸し出している。管理者の心遣いがいたるところに感じられ、住み心地の良さが伝わってくるホームである。

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)
	ホームの理念は管理者、職員ともにしっかりと共有しゆるぎないものとして確立されてきている。
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)
	管理者を中心に職員全員で取り組むことで、自己評価の目的および意義に対する理解を深めサービス改善に向けての意識がより高まってきている。
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)
	会議の構成メンバーは、利用者の家族、市役所職員、老人クラブ代表、民生委員、介護相談員およびホームの職員である。年2回の運営推進会議の定着と共に「地域との連携」への取り組みの姿勢が一層うかがえる。また、地域との協体制作りも少しずつではあるが着実に進められている。
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)
	家族にはホームや法人の新聞を定期的に届け、行事への参加の呼びかけなどを通して家族と話す機会を作り、意向や意見の十分な把握に努め、運営への反映を図っている。
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)
	地域とのかかわりをより深くし、協力や支えあいの体制作りに向けての地道な努力が実りつつある。地域との交流の機会を増やし、行事などへのお互いの参加を通して地域に根ざしたホーム作りを目指している。

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	「住み慣れた地域で安心して暮らせる」ホームを目指し、家庭的な雰囲気大切に「共に思いやる心」をホームの理念としている。		
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	交代時の申し送りや会議などでは日々の気付きなどについて積極的に話し合っており、よりよいサービスの提供に取り組み利用者主体のケアを心がけている。		
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	近所の保育園、小学校の行事や町内の祭りなどへの参加、またボランティアの受け入れを通して地域との交流に努めている。最近では運営推進会議のメンバーも利用者の話し相手に気軽に立ち寄ってくれ、良い方向に向かっている。		
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	今回は常勤・非常勤のスタッフ全員で評価を行った。結果としてホームが抱える問題や地域との関わり方についてみんなが関心を持つようになってきている。		
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	年2回の運営推進会議実施により、推進会議メンバーからの意見や助言をサービスの向上に役立てている。「何か困ったときには言ってくれ」など協力の申し出も聞かれるようになってきている。		

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	定期的に市の連絡協議会に参加している。また諸々の手続きをかねて市の長寿課へ出向き情報をもらうなどして連携を図るよう努めている。		
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	家族には面会時に近況報告や金銭管理についての報告を行っている。また定期的に発行する法人、ホームの新聞を通しても生活の様子を知らせたり行事への参加を呼びかけている。		
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、気軽に相談をしたり意見が言いやすい雰囲気作りを心がけている。また電話によりそれとなく意見を聞くこともある。		
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	日常的にユニット間の交流があり、利用者に顔と名前を覚えてもらうようにしている。異動や離職の際には、利用者が不安にならないように引継ぎを行ない、不穏になる利用者には少しの間研修と伝えている。個々の利用者の精神的ダメージを十分考慮したうえで対応している。		
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	職員は法人内の研修に参加している。また他事業所や外部研修などへの参加希望があれば、極力勤務時間の調整を行なっている。また、日々のケアの中で相応しくない言葉使いや対応等は、管理者やチーフが指導をしている。	○	職員が向上心をもって仕事に取り組めるように、段階に応じた育成計画をたて、職員の専門的能力の向上に努めることを期待する。
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	法人内のグループホームや他施設の職員とは、研修等を通して交流を図っている。また、全国GH協会に入会し、講習等に参加し情報交換を行ない、サービスの質の向上につなげている。		

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	施設の見学をしてゆっくり過ごしてもらったり、空室を利用して体験入居を行い、徐々に慣れてもらうようにしている。家族の協力も得ながら、不安な気持ちが少しでも和らぐようにその人が好むようなことを提供したり、他の利用者に馴染めるように会話を工夫しながら対応している。		
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	家族のように一人ひとりと接していきたいという職員の思いが、利用者の表情を穏やかにし利用者が職員に優しい言葉をかけてくれる。利用者同士も助け合う姿が見られ、微笑ましい光景に職員は喜びや楽しさを感じている。また、利用者の話を傾聴し寂しさや不安等も共感できるよう努めている。		
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、利用者に常に言葉をかけ、表情や行動等から思いや意向を把握できるように努めている。また、外出の機会を利用し個別に対応することで、利用者が普段言えない事も話してもらえるように取り組んでいる。		
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	日々の関わりの中で、本人や家族の思いや要望を聴き、ニーズの把握に努めている。また、カンファレンスでは、医師の指導を含め話し合い、利用者が安心して自分らしく暮らせるような介護計画の作成を心がけている。		
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	介護計画の実施状況や効果等を評価し、利用者の状態変化や状況に応じて本人や家族等と話し合い、臨機応変に見直しをしている。		

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	本人や家族の状況や要望に応じて、通院や買物、墓参り等柔軟に対応し、安心して生活できるように努めている。		
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	月に2回ホームの協力医による往診がある。また、入居前からのかかりつけ医への受診を希望する利用者には、家族と協力して支援している。その他に認知症の専門医による診断や治療方針等の指示を受け連携を図っている。		
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	契約時に本人や家族に、重度化・終末期の方針について十分説明を行い、意思確認書を作成している。職員は利用者や家族の思いを大切に、ホームで対応できる最大の支援方法を踏まえて、医師等と話し合い、方針を共有している。		
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	職員は定期的に言葉使いチェックを行い、自己の振り返りや見直しを行っている。日々のケアの中で、利用者のプライバシーや誇りを損ねることがないよう、さりげない誘導や言葉かけを心がけている。また、職員は個人情報保護と守秘義務について理解し、書類などの取り扱いにおいても徹底している。		
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	利用者一人ひとりの生活のリズムを把握して、体調に配慮しゆったりと過ごしてもらっている。職員は、利用者の話を傾聴し、利用者自身が主体であるという意識を持ち、その人らしく暮らせるように支援している。		

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	ご飯と汁物以外は、栄養管理がされている法人内サービスを利用している。利用者は、職員と一緒に食事の盛り付けや片付けを行い、楽しく食事をしている。訪問時はおやつクッキー作りでも笑顔が見られた。	○	利用者の好みの献立を取り入れる機会を増やし、更に楽しみな食事時間となるよう期待する。
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	入浴は毎日午前9:15分頃から午後5:45分頃とし、基本的には毎日入浴の声をかけ、利用者の希望に合わせてゆっくり入浴してもらっている。浴室・脱衣所とも暖房設備が整い、温度差に配慮し安全に入浴ができるよう支援している。		
(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	訪問時にお茶を出してもらった利用者は、歌が大好きでいつも皆を楽しませてくれ、手芸が得意な利用者の作品は玄関等に飾られている。日々のケアの中でその人の能力を引き出し、得意分野で力を発揮してもらえよう支援している。また、季節ごとの楽しみな行事も多く、利用者が生き生きと暮らせるように取り組んでいる。		
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	利用者の希望に応じて、散歩や買物・ドライブ等に出掛けている。自然に囲まれたホームなので、ベランダや駐車場でリフレッシュしてもらうこともある。また、利用者は喫茶店や外食に出かける事を楽しみにしており、1対1の個別対応も取り入れながら支援している。		
(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	玄関は夜間のみ施錠している。玄関は戸を開けるとチャイムが鳴り、日中は職員同士連携を図り、外出しそうな利用者へは声をかけ、一緒に外出するなどして、利用者の自由な暮らしを支えている。居室は利用者の意思に任せており、基本的には鍵をかけていない。		
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	災害時マニュアルに基づき、年2回、昼間と夜間を想定した避難訓練を実施している。消防署の協力を得て、消火器の使い方を含めた訓練を行い意識を高めている。また、運営推進会議にてホームへの理解と災害時の協力が得られるよう働きかけている。		

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)
(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	栄養士によるバランスの良い献立である。一日の栄養・水分摂取量は記録され、全職員が把握できるようにしている。また、利用者のその日の状態に応じておいしく食べてもらえるように工夫しており、台所のカウンターには給水ポットが用意され、好きな時に水分が取れるように配慮している。		
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	広々とした玄関には利用者の作品等が飾られ、温かい雰囲気です訪問者を迎えてくれる。明るいリビングは畳のスペースもあり、ユニットごと個性あふれる季節の飾りつけがされている。また、ベランダから眺める三河湾の景色は利用者の心を和ませてくれる。全体的にゆったりとした造りである。		
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	居室には洗面台・クローゼット・ベッドが設置され、使い慣れた家具や愛用していた物、テレビや仏壇が持ち込まれている。家族の写真や好みの小物等が飾られ、利用者にとってホッとできる居心地の良さを感じさせる部屋である。		