

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	2372600730
法人名	有限会社高良
事業所名	グループホームゆたか
訪問調査日	平成 21 年 3 月 16 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 28 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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	2372600730
法人名	有限会社高良
事業所名	グループホームゆたか
所在地	愛知県豊川市新豊町2丁目130番地 (電話) 0533-83-6076

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成21年3月16日	評価確定日	平成21年3月28日

【情報提供票より】(21年3月6日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 11 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 7.4 人	

(2)建物概要

建物構造	木造り		
	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)	52,000 円	その他の経費(月額)	16,000 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	有(2年)	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(3月6日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	名		
年齢	平均 88 歳	最低	79 歳	最高	102 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	豊川市民病院、ユタカ医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

豊川稲荷から北東のJR飯田線に沿った住宅地の中に、あたたかい印象を受ける色をしたホームが建っている。ホーム管理者は、グループホームが「地域密着型サービス」に移行する以前から、「地域に開かれた、地域に愛される」ホームを運営理念に掲げて、ホームを運営している。ホームでは、日頃から地域の方へのあいさつを欠かさず、町内の清掃活動や行事にも参加して、地域住民との交流を大切にしている。ホーム内は、9人の利用者が寄り添いながら共同生活をおくることができるように、階段の設計や部屋の配置にも生活しやすいような配慮が為されている。さらに、ホーム西隣に、デイサービスを併設しており、一人ひとりの状況にあった柔軟な支援ができるように努めている。また、管理者が栄養士であることで、食事のあり方に気をつけている。そのため、一人ひとりの健康面での配慮が行き届いており、安心して暮らすことができるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>前回の外部評価では、市町村との関係について指摘があったが、関係が濃密になっている。職員を育てる取り組みについては、県外のGHとの交換研修の構想があり、今後の実現に期待したい。また、災害対策については、近隣住民との協力関係を築く取り組みを続けている段階である。</p>
	<p>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)</p> <p>今回の自己評価は、管理者が、非常勤を含めた全職員に自己評価票を配布して記入を求めたが、十分な時間を取れなかったことや、評価項目の理解が難しいこともあり、結果的に、ホーム勤務の看護師と常勤職員の2名の提出にとどまった。最終的に管理が取りまとめているが、次年度は、全員で取り組んでいきたいと考えている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は2か月(偶数月)に1回行なわれている。会議の出席者は、地域の代表(区長、ブロック長)、民生委員、地域包括支援センター職員、不定期ではあるが、豊川市の介護相談員が出席している。主な会議の内容は、ホームの行事の報告や認知症高齢者の理解の学習や地域の方の意見収集などである。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>家族の意見については、現状、深刻な問題等の意見は出されておらず、満足度の高いホームであることがうかがえる。以前、提携している医療機関との関係で意見が出されたことがあったが、管理者は、出された意見に対して真摯に取り組み、改善につなげている。管理者は、自分たちのやり方が最善と思わないように、家族との意見交換を重視している。</p>
重点項目	<p>⑤ 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>開設当初から、「地域に開かれた」ホームを目指しており、日頃の交流から、地域の行事への参加など、積極的に地域との関わりを持つようになっている。町内のごみ拾いへの参加や、ホームの近所にある権現神社(通称:権現様)の草取りに参加している。権現様の草取りには、職員の他、利用者も可能な方は参加している。</p>

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	ホームでは、「地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される、安全で明るくゆたかな家づくりを目指します。」という理念を掲げている。地域に開かれたホームを目指したいという管理者の思いは、開設する前から持っており、理念は開設当初から変わっていない。		
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、事務室の壁に掲げられている。管理者は、地域に開かれたホームを目指し、地域との交流を抜きにしたホームはありえない、ということを職員に伝えている。職員も管理者の考えを理解しており、この地で利用者一人ひとりが穏やかに明るく笑顔で生活できるホームを目指している。		
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	ホームは、町内会に加入しており、回覧板をまわしたり、町内のゴミ拾い、権現様の草取り、防災訓練、祭り等に積極的に参加している。散歩途中の挨拶、フェンス越しの地域住民との会話もごく自然になされている。ホーム行事にも地域住民を招待しており、双方向の関係構築している。		
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	今回の自己評価は、管理者が、非常勤の職員を含めた全職員に自己評価票を配布し、記入を求めたが、取り組む時間が限られていたことや、項目によっては理解が難しいこともあり、最終的に提出のあった職員は2名であった。管理者は出された自己評価票をもとに、最終的な取りまとめを行った。	○	管理者は、自己評価に多くの職員が関わることを求めたが、結果的に充分でなかった。今後、数名の職員で分担して記入することや、各項目の理解を深めることに努めながら、次回の外部評価では、多くの職員が自己評価票を記入、提出することを期待したい。
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	会議は、2か月毎(偶数月)の最終土曜日が開催日であり、今年度も6回開かれている。会議内容は、ホームからの報告と地域住民からの意見収集である。外部からの意見を職員全員に伝達しているため、広い視野を持って仕事にあたることができている。		

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	管轄する豊川市とは、濃密になってきている。管理者は、ホームの現状と課題、地域を取りまく問題等を意見を出しながら、今後の進展につなげたいと考えている。		
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合わせた報告をしている	家族への報告は、毎月の請求書の送付時に、利用者一人ひとりの家族に対し、各利用者の健康状態やホーム内での生活ぶりをまとめた手紙を一人ひとり作成し、その手紙に写真も載せて報告している。金銭報告については、小遣帳に領収書を添付して、先の請求書と一緒に報告している。	○	家族への金銭報告について、現状は報告して終わっているが、家族が訪問したときなどの機会を捉え、金銭報告のサインをもらう等、情報が確実に伝わる取り組みにも期待したい。
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	管理者は、家族から出された意見に対しては、真摯に受け止め、今後の改善につなげたいと考えている。以前、提携している医療機関について意見が出されたが、その際も、柔軟に対応し改善につなげた。家族からは満足度の高さが伺えるが、どのように意見を聞きだすか、模索しているところである。		
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	ホームでは、常勤職員の入れ替わりはないが、非常勤職員の入れ替わりがある。日中の時間の職員配置を手厚くすることで、職員が離職しても利用者には不安を与えないように配慮している。		
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立て、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	管理者は、外部で行なわれる研修については、常勤、非常勤問わず職員が参加してもらうように案内している。外部研修に参加した職員は、一部勤務扱いについて、後日内部研修にて報告している。現状、年間を通じた研修計画の作成については引き続き課題となっている。	○	年間を通じた研修計画を立て、職員の力量向上を目指されたい。管理者は、ホーム経営者との兼務であるため、管理者と職員の間に入るような職員(スタッフリーダー)の育成を考えており、そのためにも、計画的な職員の育成を期待したい。
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	愛知県グループホーム連絡協議会に加盟しており、研修会には職員も参加している。管理者は、他ホームとの職員の交流については、近隣ホームではなく、県外のGHとの交流を考えている。職員が、他ホームでの取り組みを学ぶことで、現状のやり方が良いのか見直す良い機会であると考えている。		

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)
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	管理者は、入居希望者の生活環境を変えないように、家庭訪問や面接等で、過去の細かな情報を聞き出す努力をしている。併設のデイサービスがGHと同じようなつくりをしていることで、デイサービスを利用しながらの入居や、静養室に宿泊をすることで、ホームの雰囲気に親しんでから入居ができるように配慮している。		
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	ホームでは、共に暮らすという思いを大切に、一人ひとりができることをやってもらうように働きかけている。食後の下膳や食器洗い、洗濯物を干すこと、掃除など、無理強いすることなく、前向きに参加されるように取り組んでいる。		
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、利用者から昔のことを聞いたり、その人が住んでいた地域の話やきいたりして、一人ひとりの思いに寄り添うように努めている。把握したことは、職員会議の席等で、情報の共有を図っている。また、帰宅願望がある人について、今後、一時帰宅することが良いかどうか、管理者、職員、家族とで検討もしている。		
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	介護計画の作成では、アセスメントを重視し、家族が記入した詳細なバックグラウンドシートと利用者の「できること・時々できること・できないこと」の記録や連絡ノートの情報を活用している。その情報から、本人、家族、職員、看護師、ケアプラン作成担当者が検討、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	介護計画の見直しは、6か月に1回であるが、変化があれば、その都度、見直している。ケアカンファレンスを月1回開いており、その際に、見直しが必要な人と必要ない人を分けて検討している。会議は夕方から深夜に及ぶこともあるが、職員は会議の必要性を認識しており、情報の共有に努めている。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	ホームは、デイサービスが併設され、地域の様々なニーズに対応している。さらに、ホーム前にあるマンションの部屋を確保し、地域での生活を支援している。また、管理者がキャラバンメイトの研修を受けたことで、今後、地域に向けた認知症サポート講座の構想もある。		
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し、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	通院には、管理者や看護師等が同行することになっている。家族による同行であると、普段の生活に接していないことで、医師に対し日常の様子を伝えることが難しいのではという考えから、職員が行っている。提携している医療機関とは、意思疎通が容易である。		
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	重度化への対応については、管理者が看護職でないこともあり、ホームで看取することに限界を感じている。重度化したときは、医療機関に協力を求めている。家族に対しては、話し合いの場を設けて、互いの意思確認を欠かさないように努めている。		
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	個人記録は、台所の食器棚の引き出しを利用してしまっている。日常記入する記録書類は、食器棚の上に箱を置き、箱の中にファイルを立て掛けることで、職員はすぐに取り出せるが、利用者には目立たないようにしている。職員の言葉かけは、管理者をはじめ、職員が普段から気をつけるように務めている。		
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し、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	ホームでは、利用者が、日中は居室ではなく、リビングで過ごしてもらうようにしている。レクリエーションを一緒に行ったり、洗濯や掃除などを職員と一緒にしたり、思い思いに過ごせるように配慮している。また、利用者の精神状態が不安定なときは、一人の職員が関わるようにするようにして、不安を取り除くようにしている。		

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	食事作りは、栄養士の資格を持った専門の職員が行っている。利用者の中には、配下膳や食器洗いや片付けを職員と一緒にしている。利用者同士で協力し合う場面もあり、職員はそれを見守りながら、できない部分を補うなどの支援をしている。		
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	入浴は2日に1回であるが、汚れたときなど、必要時はその都度行っている。入浴を拒むときは、無理強いせず、夕食の関わり方を工夫することで、その流れの中で、入浴に促したり、親しくなった職員が声かけをするなど、気分良く入浴してもらうように努めている。		
(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	洗濯物を干したり、畳んだり、アイロンをかけたり、モップをかけたりの、様々な生活場面において、利用者は職員に見守られながら、自分の能力を一杯に発揮している。必要時、出張美容もあり髪飾り等を選んでお洒落を楽しんでいる。		
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	管理者は、一人ひとりが行きたいところへ行くことができるように、家族と話し合いながら、外出の機会をつくるようにしている。日常的な散歩の他にも、買い物、ゴミ出し、行事への参加、権現様の草取りなど、外出する機会は多い。		
(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	ホーム玄関は施錠をしていない。玄関先にセンサーがありチャイムが鳴るが、管理者は、職員にセンサーに依存しないように指導している。玄関から出たり、戸外に出たい雰囲気を感じたときは、職員がさりげなく寄りそうにして、安全の確保を図っている。		
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	避難訓練は、デイサービスと合同の訓練を行った。避難方法、避難経路、避難場所の確認をし、消火器の使い方も学んだ。夜間緊急時は、ホーム隣の方の協力が得られるようにし、管理者もすぐにつけかけができる体制である。非常災害時の食料、水も充実しており、近隣住民との協力関係も築いている。		

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)
(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	ホームでの食事は、1日1,300キロカロリー、野菜300～400グラムを目安とし、管理者が健康に留意しながら食事の計画を立てている。食事量は、チェック表で管理されている。水分は食事時と、10時、15時の飲み物で摂取しているが、不足気味が疑われる利用者がある場合は、水分摂取量を細かくチェックして、摂取状況を把握している。		
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	ホームのカギは、吹き抜けの構造になっており、明るい雰囲気をつくっている。2階へ上る階段（直線階段）は、利用者が一人で上がることができるように、幅、踊り場、角度等、設計段階から管理者の経験が活かされている。そのため、現状エレベーターを設置していない。トイレについても間違えることないように、トイレの場所が分かるように倉庫扉に紙を貼って案内をしている。		
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、エアコン、電灯、カーテン、クローゼットが標準仕様でフローリング床であるが、希望であれば畳を入れることもでき、実際に畳を敷いて、ふとんで寝起きをしている方もいる。居室には、女性週刊誌があったり、曾孫さんの写真が貼ってあったりで、一人ひとりの個性ある部屋となっている。		