

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2375700826
法人名	医療法人 聖会
事業所名	グループホーム 若宮
訪問調査日	平成 21 年 3 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 27 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

作成日 平成21年3月23日

【評価実施概要】

事業所番号	2375700826
法人名	医療法人 聖会
事業所名	グループホーム 若宮
所在地	〒470-2325 愛知県知多郡武豊町若宮 134番地 (電 話) 0569-74-1888

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18日	評価確定日	平成21年3月21日

【情報提供票より】(21年2月24日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 11 月 29 日			
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9	人
職員数	7 人	常勤	6人、 非常勤 1人、	常勤換算 3,25人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 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)	51,680 円	その他の経費(月額)	21,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(60,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(5年間で償却)
食材料費	朝食 300 円	昼食 500 円	
	夕食 500 円	おやつ	円
	または1日当たり	1,300 円	

(4)利用者の概要(2月24日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.0 歳	最低 72 歳	最高 96 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人聖会 石川病院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

名鉄上り駅から徒歩10分程の住宅地の一角にある「グループホーム若宮」は、広い敷地に恵まれた平屋のホームである。運営母体が病院であるため、医療面においても、利用者、家族、職員が安心して過ごせることが大きな利点である。近くには散歩コースのお寺や神社があり、田畑の残る自然が楽しめる環境にある。ホームは、認知症デイサービスも開設しており、デイサービスの利用者が日中ホームの利用者と一緒に過ごすことで、ホームに親しんでから利用を決める人もいる。地域のボランティアの受け入れも多く、特にセラピー犬による触れ合いは、利用者の楽しみになっている。前任の管理者が体調を悪くして、現管理者に変わったために、今後やりたいことやできることを、利用者にとってより良い生活を支援するために、職員全員と話し合いながら日々の生活をおくっている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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) 前回の外部評価から、理念については、地域との付き合いを含めて見直しの話し合い、理念を作り変えた。家族への報告では、今後ホームだよりの発行を予定している。職員を育てる取り組みについては、管理者が交代したことで、引き続き取り組みを期待したい。重度化におけるホームの方針については、「事前指定書」を作成した。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価においては、職員全員が100項目を検討して、理解できる範囲を記入して管理者がまとめあげた。外部評価の課題を見直して改善に取り組んだことで、前回見えた課題についても取り組むことにつながった。
重点項目	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、2～3か月に1回、定期的に開催されている。利用者・家族、町福祉課、区長、管理者、職員などが出席している。会議の内容は、現況報告、活動内容、行事の予定と報告、今後の課題、情報交換、質疑応答などである。参加者が双方向で意見交換できるように配慮している。町役場との関係で、町内の同一法人運営の3ホームでの合同会議で開催している。
②	
重点項目	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) 玄関に意見箱を設置している。家族の面会時に、声かけをして意見や要望などを言ってもらえるように配慮している。苦情相談窓口は、ホーム以外の第三者の窓口を重要事項説明書に記載しており、運営に反映するようにしている。
③	
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 町内会に加入して、回覧板やゴミ分別当番、草とりなどに参加している。地域の行事(春祭り、半田祭り、盆踊りなど)にもできる限り参加して、認知症のことを分かってもらいように取り組んでいる。地域のボランティアの受け入れを積極的に行っている。(セラピー犬、ハーモニカ、歌、踊り、わらじ作りなど)
④	

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	ホーム独自の理念は、「人生の先輩として尊厳の気持ちで接し、安心と信頼関係を築き、家庭的な環境と地域の人との交流を大切にして、その人らしい暮らしを援助します」を掲げている。理念については、地域との交流を考慮に入れ、昨年作り変えている。		
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、玄関に掲示している。最近までは毎朝の申し送り時に繰り返し読んでいたが、管理者の交代もあり、現在は掲示して意識づけを行い、日々の介護に活かしている。		
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	町内会に加入して回覧板、ゴミ分別当番を職員がつとめたり、草取りには利用者も共に参加している。地域の行事(春祭り、盆踊りなど)に参加をして認知症の理解を得る努力をしている。地域のボランティア(ハーモニカ、踊り、歌、セラピー犬、わらじ作りなど)の受け入れを行っている。		
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	自己評価票100項目を職員全員が目を通し、自らの関わる範囲を記入して管理者が1つにまとめあげた。前回の課題点についても前向きに考え改善につなげている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は定期的に2～3か月に1回開催してい		

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)
5	8	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	る。利用者、家族、町福祉課、区長、管理者、事務局職員等が出席している。会議の内容は、現況報告、活動内容、行事の予定と報告、今後の課題、質疑応答等で双方で意見交換ができるように配慮している。(平成20年12月より、町内の同一法人運営の3ホーム合同会議である。)		

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	毎月開催の地域包括支援センターの会議に、ケアマネジャーが出席して、町福祉課の担当者と情報交換を行っている。困難事例の検討会もその場で話し合っており、情報収集したり、町役場の窓口へ現況報告や代行申請等を出向いて連携を取っている。		
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	家族の来訪時に、健康状態、日々の暮らしなど報告している。預かり金は、金銭管理表を確認、サインをもらい領収書を渡している。遠方の家族には、写真などを添えて送付している。4月から「ホームだより」を隔月に発行して報告する予定である。		
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	玄関に意見箱を設置しているが、投函する人はいない。来訪時に意見などを言ってもらえるように声かけをしている。疑問に思うことを言ってくれる人もいる。また、家族会も組織されており、年2回の食事会には、家族も出席しお互いに交流する機会を作っている。		
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	職員の異動は最小限にする努力をしているが、やむを得ず異動がある時は、慣れた職員が新人職員をマンツーマンで指導を行い、利用者に影響がない配慮をしている。昨年は、常勤職員の退職はなかったが、法人内の異動が多かったためか、散歩・入浴の頻度や研修参加など少なからず影響はあった。		
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	年間の研修計画は立てていないが、運営法人の勉強会・ミーティング(各月1回)など、職員が参加できるように計画している。新人研修はベテラン職員に付いて、現場研修を1～2か月かけて行っている。研修会は、以前は参加する機会が多くあったが、職員の異動があったために現在はあまり参加していない。	○	職員の人材育成と業務教育は重要である。年間の研修計画を立て、研修・会議等の参加の機会を与えて、介護の質の向上につなげたい。また、研修参加者の報告する機会と他の職員が研修を共有することを望みたい。
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	町内の3ホームは、すべて当ホームの運営法人であるため、現状、同業者の交流は行っていない。同一法人のGHとの交流は月1～2回の会議があり、話し合いを行っている。県GH連絡協議会に加盟し参加している。	○	他のホームの現状を知ることは、自分たちの取り組みの見直しにもつながる。他ホームとの交流の機会をもつために、同業者で組織する連絡会の研修等に参加したり、他ホームとの交換研修を実施するなど、他ホームの良い部分や改善点について、互いに交流されたい。

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)
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	入居前に家庭や病院を訪問して、本人・家族の要望・状態を検討して入居を決めている。ホーム見学には必ず来てもらい、ホームに親しんでもらってから入居している。ホームが認知症対応型デイサービスを実施していることで、デイサービスを利用しながら入居をする人もいる。		
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	職員と利用者は、日々共に過ごす時間を大切にしており、利用者の思い出話を聞いたり、踊りや三味線を弾いてもらったこともある。毎朝のラジオ体操、散歩や買い物に出かけたり、TVを見たり、話したりして喜怒哀楽を共有している。		
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	本人の思いや意向は、日々の生活の中から声かけをしながら、一人ひとりの思いを把握して、アセスメントシートに記入している。現在は、言葉で話せない人はいないので、意思疎通は比較的できているが、困難な方でも普段の様子から把握す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	介護計画は、本人・家族の意向を取り入れ、利用者の状況(日々の生活から把握している)を職員が担当者会議やケアカンファレンスで話し合い、個人記録、業務記録、アセスメントシートなどから作成している。職員全員が計画を周知・サインをして介護を行っている。家族に説明してサインをもらっている。		
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	見直しは、短期3か月、長期6か月で定期的に行っている。ミーティング(月1回)や毎朝の申し送り時に話し合い、検討している。薬が変更になった時等は、1か月に1回見直している。大きな変化があった時には文書に記入して、その後に作成し直している。		

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(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	運営法人が病院であるため、医療連携がとれる体制にあり、利用者・家族に安心感がある。看護師との24時間連絡ができる体制や緊急時には当直の医師に相談できる後ろ盾がある。緊急時の救急車の受け入れ体制もある。訪問理美容は2か月に1回、近所の美容室の人が来てくれて、格安で利用できる。		
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	入居前のかかりつけ医は、家族が通院介助を行っている。ホームでは、運営法人の病院に1回通院してから入居し、提携医の往診(2週間に1回)を受診している。緊急時には、職員が通院介助を行っている。		
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	重度化・終末期の方針・指針は「事前指定書」を作成しており、本人・家族に説明している。職員全員の共有はできている。過去に看取りを行った(4例)経験はあるが、現状、看護師だった管理者が交代したことや、夜間1人の体制の不安もあり、ターミナルは運営母体に依頼している。		
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	個人情報、事務室の戸棚に保管している。日中は、キッチンで記入を行って、目立たないようにキッチン奥の場所にしまっている。個人情報の守秘義務は職員の入社時に説明し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	利用者一人ひとりのペースに合わせ、体調・気分などを見ながらレクリエーションや体操、散歩などの声かけをしている。マイペースが基本で、昼寝をする人、TVを見たり、会話を楽しむ人、一人ひとりに好きなことしてもらっており、職員は見守り支援をしている。		

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)
(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	食事のメニューは、職員が考えて作り、買い物から調理まで毎食をすべて手作りである。食事が美味しいと利用者に喜ばれている。調理の下ごしらえ(野菜や果物の皮むきなど)やテーブルを拭いたりする人もいる。職員は利用者の食事介護や声かけをしているが、デイサービスが始まってからはスペースの問題もあり、同じテーブルで一緒に食事を摂っていない。	○	生活を共にする基本は食事であるため、家庭的な環境のように利用者と一緒のテーブルで同じ食事を摂ることができるように、今後の工夫に期待したい。
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	デイサービスの利用者と一緒に、一人ひとり順番に入浴している。グループホームの利用者の入浴時間帯は午前中、1日おきの入浴である。入浴を拒む人には、時間を置いて声かけを行い、入浴してもらっている。入浴のない日には清拭をしている。		
(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	ホームの日課・スケジュールはあるが、強制はしないで好きなように過ごしてもらっている。天候の良い日には散歩をしたり、体操やゲーム、洗濯物を干したり・たたくことやテーブルを拭いたり、料理の下ごしらえなど役割を持つ人もいる。花を育てたりすることが好きな人もいる。		
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	季節や天候の良い日には、近くのお寺へ散歩へ行ったり、おやつの買い物に職員と行っている。車椅子の人の外出も交代で行っている。誕生会には外食する時もある。		
(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	帰宅願望が強い人がいるためと交通の多い道路があるのため、安全上施錠している。職員は鍵かけによるダメージを理解している。家族には、鍵かけの説明と了解をもらっている。リビングから庭の芝生には自由に出入りできるように鍵かけはしていない。	○	地域住民や家族が訪問しやすい雰囲気づくりのためにも施錠しない取り組みを期待したい。また、居室の窓の施錠についても、時間帯を工夫するなど、今後の検討に期待したい。
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	1年に一回、消防署の指導で夜間を想定した避難訓練を実施し、利用者も参加している。通報装置、サイレンを鳴らす訓練も行った。緊急連絡網も作成している。非常用食料・飲料水は多少備蓄しており、運営母体が病院であるため確保できている。		

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	栄養バランスを考えた献立を職員が交代で作っている。毎食味噌汁やスープ(水分確保)、朝食にバナナ、ヨーグルトなど(便秘予防)、昼食毎にフルーツ、和食を基本にお浸し、胡麻和え、煮物などを工夫して取り入れている。1日の食事・水分量、排泄状況を記入して、毎日チェックしている。		
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	玄関前には、季節の花が植えられて親しみが持てる工夫がされている。玄関・廊下の長椅子、バリアフリーの床、広い廊下、南向きの大きな掃き出し窓があり、芝生に出ることができる。リビングは広々としていて、風呂のスペースも広い。掃除も行き届き、リビングには、行事の写真や利用者の作品(折り紙など)や季節感のあるものが飾られている。		
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をを活かして、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、エアコン、クローゼット、カーテン(厚手・レース)、収納ケース、布団、ナースコール等がある。入口に引き戸があり、中に入るともう1つ引き戸があり、プライバシーに配慮している。使い慣れた時計、TV、カレンダー、写真、絵、花などを持ち込んでいる。職員が毎朝換気をして空気の入替えをしている。		