

1. 評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	570107664
法人名	社会福祉法人 成光会
事業所名	認知症高齢者グループホーム ひふみ
所在地	秋田市上北手百崎字ニタ子沢1番地6 (電話)018-889-6294
評価機関名	社会福祉法人 秋田県社会福祉事業団
所在地	秋田市御所野下堤5丁目1番地の1
訪問調査日	平成 21年 2月 19日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成20年12月に、品質マネジメントシステムの「ISO9001」の認証を取得し、これまで以上にサービスの品質向上に努め、顧客満足の達成のためにスタッフ一丸となって取り組んでいる。サービスの品質向上と併せて、これを担うスタッフの育成にも力を注ぎ、外部研修への派遣やスタッフがテーマを決めて行う内部研修を実施するなど、スタッフの教育訓練に力を入れている。また、自己評価やスタッフからの提案等によって明確になった課題について、管理者がアドバイスやコメントを寄せる等、チームとして業務の改善に取り組んでいる。利用者支援の場面では、調理の下ごしらえや編み物等、利用者個々に合った役割を設定したり、外出・ドライブ等の気分転換も行われ、とても穏やかな時間の流れが感じられた。

【情報提供票より】(H21年2月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 11月 6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 8 人, 非常勤 0人, 常勤換算7.3

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	18,600 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	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 1,470 円			

(4) 利用者の概要(2月1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	1名		
要介護3	5名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 83歳	最低	78歳	最高	93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	秋田赤十字病院 海塩歯科医院
---------	----------------

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価での改善課題は特になし。その後、平成20年12月に「ISO9001」の認証を取得し、これまで以上にサービスの品質向上に努めている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	事業計画に、年4回自己評価を実施することを明記している。スタッフ一人ひとりの意見が集約されており、日常業務の振り返りと更なる向上に余念がない。自己評価や外部評価の内容については、スタッフや家族に伝えている。
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ヶ月に1回開催されている。利用者の家族を中心に地域住民からも参加を得て、外部評価や日常生活の報告を行ったり、要望・意見をくみとって業務に活かしている。特に利用者の家族の参加が多く、個別の質問や要望を聞く良い機会となっている。また、疑問点等を市の担当者へ聞き連携を計っている。
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)
	家族とは、2ヶ月に1回の運営推進会議や定期通院の際に、利用者の近況報告や意見要望の交換が行われている。意見等を直接言いにくい場合も想定して、公的窓口を紹介するパンフレットを置いている。
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)
	地区社協の人達がボランティアで花を植えに来たり、近くにある福祉施設の行事に参加したりと、利用者の様子を見ながら交流に努めている。今後は、グループホームの日常生活を含め情報を発信し、より地域に馴染んだ存在となるよう、更なる取り組みが期待される。

2 . 評 価 報 告 書

外部評価	自己評価	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項目)	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)
.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	「ゆとり・いたわり・思いやり」という法人理念の下、より具体的な言葉でISO9001に基づいた「品質方針」を策定し、日常業務に反映させている。		
2	2	理念の共有と日々の取り組み 運営者と管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	「品質方針」を年度毎の事業計画で具体化し、スタッフの業務分担の中に明記し、取り組んでいる。		
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	地区社協の人達がボランティアで花を植えに来たり、近くにある福祉施設の行事に参加したりと、利用者の様子を見ながら交流に努めている。		グループホームの日常の様子を含めた情報を発信し、より地域に馴染んだ存在となるよう、更なる取り組みが期待される。
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	事業計画に、年4回自己評価を実施することを明記している。スタッフ一人ひとりの意見を集約して、日常の業務を振り返るなど、更なる向上に努めている。またスタッフの提案による業務改善が行われ、周知徹底されている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>会議は2ヶ月に1回開催されている。利用者の家族を中心に地域住民からも参加を得て、外部評価・自己評価の結果や日常生活の様子について報告し、要望や意見をくみとって業務に活かしている。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>介護保険に係る申請の代行業務を行っている。また、家族からの意見や疑問について市の担当職員へ問い合わせるなど、連携を図っている。</p> <p>生活保護受給中の利用者に関しては、生活保護課との連携も図っている。</p>		
<p>4.理念を实践するための体制</p>					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>基本的に通院は家族が担っており、その際にお小遣いの使用状況やホームでの出来事を報告している。また、家族にお便りを出す際には、入居者の画像を添付するなどの工夫をしている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議にはほとんどの家族が参加しており、その際に意見や要望を集約している。その他に、家族等が直接意見等を言いにくい場合のために、秋田県社会福祉協議会の相談窓口等を、重要事項説明書に掲載している。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>法人内で時折あるスタッフの異動の際には、トレーニング期間を設けて、異動してくるスタッフが事前にホームの日常業務に携わる機会を作っている。</p>		

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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.人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>運営者は、運営者自身や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</p>	<p>スタッフが持ち回りで題材を提供する内部研修が月1～2回開催されている。その他、法人独自の様式を用いてスタッフ個々の課題等を把握し、適切な研修や管理職等からのフォローアップが実践されている。また、「目標設定シート」を用いて各スタッフが目標を定め、取り組むためのシステムがある。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>運営者は、運営者自身や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</p>	<p>全国と秋田県グループホーム連絡協議会に加盟し、各スタッフの状況に合わせて研修を受講している。また、その後の報告会も随時行われ、スタッフへの周知が図られている。</p>		
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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本人又は家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>サービスの利用は、入居に至るまでの業務フロー図の手順に沿って行われている。契約内容の説明やホーム見学時等の際に、なるべく本人にも訪問してもらい、環境や雰囲気を肌で感じてもらうよう努めている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>日常生活において、強制することなく利用者個々の趣味を楽しんでもらったり、家事等への参加が自然に行われている。また、スタッフは利用者の気持ちの状態に関心を寄せながら、利用者の活動や会話にさりげなく加わり、一緒に過ごすことを心がけている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>入居の際には、家族から本人の生活歴を記入してもらい、利用者の背景を把握している。また、言葉や表情から心の内を推し測るなどして、さりげなく気持ちを確認するよう努力している。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>最新の日常生活動作の評価法を用いて、利用者を客観的に捉え、本人に必要なサービス計画を作成している。また、カンファレンスの際は、スタッフ間の発言も活発で、チームで支える仕組みができています。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>3ヶ月に一度の定期的な見直しを実施している。また利用者や家族の要望や変化に応じて追加立案も行っている。立案したプランの妥当性についてもスタッフ間で話し合われている。</p>		
3.多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>初詣等の季節を感じることでできる外出支援を、本人の状況や天候に応じて取り組んでいる。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等の利用支援 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、かかりつけ歯科医、かかりつけ薬局等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	利用者それぞれにかかりつけ医を確保している。また、基本的に通院付き添いは家族にお願いしているが、このことは重要事項の説明時や契約の際に、充分説明し同意を得ている。		
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	看取りについては実施しない旨を重要事項説明書に記載している。入居に際しては、本人や家族へ充分に説明し同意を得ている。スタッフにもこの考え方が浸透している。		
.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	スタッフの日常の接し方を管理者が点検し、利用者の誇りやプライバシーを大切にすることの徹底を図っている。また個人情報の取り扱いについても、注意を払っている。		
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、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	大まかな一日の流れはあるが、利用者それぞれの気持ちに沿いながら過ごしている姿勢がうかがえ、とても穏やかな雰囲気を感じ取ることが出来た。		

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の希望を献立に反映させたり、食材の買出しや調理の下ごしらえ等の準備、後片付けを手伝ってもらうなど、食事に関する一連の流れに利用者が関わることで、食事を楽しめる工夫をしている。</p>		
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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や健康状態に合わせて、入浴を楽しめるように支援している</p>	<p>利用者の希望に応じつつ、平均して週2～3回の入浴状況が確認できた。入浴を促す際には、個々の利用者への声掛けを工夫し、スムーズな支援が行われている。</p>		
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>掃除や洗濯物たたみ等の手伝いの他、編物や塗り絵、計算ドリル等、利用者一人ひとりの能力や希望に合わせて、潤いのある生活に向けた支援をしている。</p>		
25	61	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>利用者それぞれの気分や希望に応じて、ドライブに行ったり、スーパーへ食材の買出しに行ったりしている。</p>		
(4)安心と安全を支える支援					
26	66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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努めている</p>	<p>日中は施錠することなく、スタッフ同士で利用者の行動の把握に努めている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
27	71	<p>災害対策</p> <p>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</p>	<p>法人としての消防計画が整備され、日中はもちろん夜間時等の役割や連絡体制が明確にされていた。また、消防署の協力を得て、年2回の避難訓練の実施や救急救命法の講習を行っている。</p>		
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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状況を把握し、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている</p>	<p>毎食の摂取量をチェックし、一覧表及び個別記録に記載している。また、同一法人の介護保健施設の栄養士と、献立について話し合う機会を設けて助言を得ている。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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臭い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</p>	<p>建物の要所には手すりが設置され、安全に配慮されている。空気清浄機や加湿器等で温度・湿度を管理しており、不快な音や臭いは感じられない。採光も良く、全体が明るく感じられた。リビングには、畳敷きの小上がりやソファなどを設けて、利用者が過ごしやすいように工夫されている。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>ホーム側でベッドとタンスを準備しているが、その他は利用者の使い慣れた物が持ち込まれている。居室の壁にも、写真やきれいなカレンダー等が飾られていたり、利用者の好みも反映されている。</p>		

は、重点項目。