

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

理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
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
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
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	2372101283
法人名	医療法人 翔友会
事業所名	グループホーム かぐや姫
訪問調査日	平成21年1月22日
評価確定日	平成21年2月24日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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	2372101283		
法人名	医療法人 翔友会		
事業所名	グループホーム かぐや姫		
所在地 (電話番号)	愛知県岡崎市上地6丁目1-18 (電話)0564-71-1116		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年1月22日	評価確定日	平成21年2月24日

【情報提供票より】(平成21年1月2日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成14年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 5 人, 非常勤 10 人, 常勤換算	10.4 人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	2 階建て	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)	63,000 円	その他の経費(月額)	運営管理費 840円/1日等
敷金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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		1785 円

(4)利用者の概要(1月2日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	7 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	77 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	永坂内科医院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>利用者の「何よりも自由で楽しい生活」「笑顔」の毎日を支える支援実践がある。管理者・職員共に、利用者本位のサービスに向けた高い向上意識があり、今後のサービス提供についてもなんら不安・問題は感じられない。利用者のつぶやきとも言える希望表出をキャッチし、小さな希望実現を実行することで、利用者との信頼関係を構築する日常支援は、利用者の喜びとともに、家族の喜びにもつながっている。</p> <p>職員とアライングで、「できる事は自分でやる。できない事・できなくなった事は少しでもできるように支援する」という言葉が印象的であった。その言葉を裏付ける適切な支援実践があることは言うまでもないが、重ねて、利用者の生き活きた笑顔・明るい歌声・弾けるような笑い声等を垣間見た身として、「いつまでも変わらずお元気で」と祈らずにはいられない。</p>

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>地域との関わり・家族意見の反映・介護計画作成のルール等、改善への取り組みとして提案があるが、どの項目も取り組みの進捗があり、「第一段階達成」が認められる。</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>全体会議での自己評価項目に対する意見等交換、個人毎の自己評価の取り組みを通じ、振り返り評価によるホーム課題の抽出とともに、自らの課題を見直すきっかけとなり、具体的改善につなげている。また同時に、管理者は職員意識の確認を行っている。</p>
重点項目	<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ヶ月に1回の定期的会議開催があり、利用者・家族・市職員・介護相談員・民生委員・地域住民等のメンバーが積極的に参加している。今期は、特に地域交流をテーマとし、小学生を通じた地域交流等を話し合い、交流を実現している。</p>
	<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>定期的に開催する家族会・総会への参加を呼びかけ、意見を述べる場・機会を整備すると共に、利用者の家族がホームへ来所した際には、職員が家族への声かけを行い、意見・要望を聴取している。また、聴取した内容には迅速に対応し、ホーム運営・方針・介護計画に反映させている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の祭り開催時には、ホームを休憩所として開放しており、祭り参加者と、利用者の交流に繋がっている。また、地域の小学生・地域ボランティアの積極的な受け入れに努めている。他に、公園への散歩時のゴミ拾い等、地域貢献として地域に喜ばれている。</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 (すでに取組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	ホーム理念「何よりも自由で、楽しい生活を！」を掲げ、ホームでの生活を自宅生活の延長として捉えた支援を目指している。		
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	利用者本位の生活支援実践のため、毎月の全体会議ケアカンファレンスを通じ、職員の意識の向上を図るとともに、共通意識での支援実践を目指し、具体的取り組みにつなげている。		
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	地域の祭り開催時には、ホームを休憩所として開放しており、祭り参加者と、利用者の交流に繋がっている。また、地域の小学生・地域ボランティアの積極的な受け入れに努めている。他に、公園への散歩時のゴミ拾い等、地域貢献として地域に喜ばれている。		
おみひ					
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	全体会議での自己評価項目に対する意見等交換、個人毎の自己評価の取り組みを通じ、振り返り評価によるホーム課題の抽出とともに、自らの課題を見直すきっかけとなり、具体的改善につなげている。また同時に、管理者は職員意識の確認を行っている。		
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	2ヶ月に1回の定期的な会議開催があり、利用者・家族・市職員・介護相談員・民生委員・地域住民等のメンバーが積極的に参加している。今期は、特に地域交流をテーマとし、小学生を通じた地域交流等を話し合い、交流を実現している。		

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)
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	岡崎市が主催するグループホーム協議会に加入・参加し、会議等の機会に市の担当者との話し合いの場を設けている。行政・事業者の連携も良好であり、共にサービスの質の向上を目指す意識・姿勢がある。また、介護相談員との交流も盛んであり、助言・意見をホーム運営に反映させている。		
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	家族来訪時の機会に、積極的に声かけ・報告に努め、緊急時には随時の電話連絡を行う等、家族の安心に配慮している。また、定期的な報告としては、毎月利用者毎にホームでの出来事・様子を手紙にしたため、金銭管理の報告とともに家族等に送付している。		
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	定期的に開催する家族会・総会への参加を呼びかけ、意見を述べる場・機会を整備すると共に、利用者の家族がホームへ来所した際には、職員が家族への声かけを行い、意見・要望を聴取している。また、聴取した内容には迅速に対応し、ホーム運営・方針・介護計画に反映させている。		
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	同法人内での定期的な異動が想定されるが、日ごろから、他のユニットや同法人の他ホームへ応援に行く等でコミュニケーションを図るように工夫しており、馴染みの幅を広げる事で異動によるダメージに配慮している。		
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	外部研修への参加及び、法人内部での研修・ホーム勉強会が必要に応じて行われている。現在、法人内で標準的なサービス提供に関わるマニュアルの作成に着手している。		現時点では作成中ではあるが、マニュアルが完成した際には、マニュアルを基にした教育プランの確立と、職員への周知徹底への取り組みが期待される。法人の理念・方針、ケアの内容・基準等を明確にし、それを基に段階的に教育を実施することで、職員の質の確保・向上に繋がる事が期待できる。
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	市内のグループホームが参加する小部会への参加をすることで、情報の交換・共有を図っている。収集した情報・意見はホームに持ちかえり、職員間で協議・検討し、サービスの質の向上への取り組みに活かしている。		

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)
.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	利用希望者の見学は随時受け入れ、必要に応じた説明を行う体制が確立されている。面談・説明を繰り返し行い、利用者・家族の不安が生じない受け入れができるように配慮している。利用開始後は職員が仲介し、他の利用者との関係作りを支援している。		
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	利用者は、自分でできることは自分で行い、職員は利用者ができない事・できなくなった事を、少しでもできるようにするように支援を工夫している。利用者・職員間の信頼は厚く、生活を支え合う関係がある。		
.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	利用者の何気ない一言に耳を傾け、内容の把握・共有に努めている。また、希望・要望の検討を行い、利用者一人ひとりの多様な希望・要望実現に努めている。		
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	職員ミーティングの中で利用者一人ひとりの状態や今後の方針等を話し合っている。関係職員の意見をを反映した介護計画は、目標が具体的に職員も理解しやすい内容となっている。日常の支援は、計画に基づいて実施している。		目標設定・期間・支援内容表記に何ら問題は感じられず、充実した支援がうかがえる。しかし、介護記録・支援記録について、介護計画通りに支援を実施・実践したことが判る表記方法の検討が望まれる。また、同時に、記録を意識した、具体的支援内容・方法のさらなる具体的明記が望まれる。
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	利用者の状態・状況観察を適切に実施し、変化が生じた場合、迅速な対応体制が整っている。家族・医師等、関係者の意見を仰ぎ、現状に沿った介護計画を立案・作成している。		

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	職員に看護師を配置し、医療連携を充実させ、利用者の健康管理・家族の安心に配慮している。また、併設のデイサービス利用者がホームの食堂に遊びに来る・デイサービスの行事に参加するなど、日常的に外部との交流が図れるようになっている。		
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	ホーム提携医の定期受診等、適切な医療受診を支援している。他に、ホーム入居以前からの馴染みのかかりつけ医受診も可能としており、原則として家族対応を依頼している。受診後連絡等、家族の協力もあり、円滑な受診が実施されている。		
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	利用者の状態・状況の変化を経過観察するとともに、医師を交えた話し合いで、家族に対し、事前指定書として「看取りについての同意書」をとり交わしている。ホームは、看取りを行う方針であり、利用者・家族の希望に沿った支援実践に関して、職員間で方針の共有を図っている。		
. 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	利用者の尊厳に配慮し、利用者がやろうとしている事に対して手を出すのではなく、静かに見守る方針がある。声かけ・対応に関しても、ていねい語・敬語を基本とし、利用者を敬う気持ち・意識を大切にしている。記録等の保管に関しては、個人情報保護を考慮し、スタッフルームでの一括管理を行っている。		
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	理念に掲げてあるとおり、共同生活としての基本的なルール以外は、利用者毎の「自由」を尊重し、「その人なり」の支援を実践している。また、コーヒー・たばこ・酒等の嗜好品も利用者の意志が優先となり、健康面の配慮のみを行っている。		

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)
(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	訪問調査の視察時、食事の時間が近付けば、利用者が食事に集まり始め、にぎやかに配膳の手伝いを行う姿があった。食事が終われば利用者自ら率先して後片付けを行う等、食事時間が利用者にとっての生活の一部であり、楽しみ・張り合いになっていることがうかがえた。		
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	入りたいときに職員に申し出をすれば、いつでも入浴が可能である。自立入浴の利用者が多く、職員は適切な見守り・介助を実践している。また、併設のデイサービスの露天風呂が利用可能であり、風呂好きの利用者の楽しみとなっている。		
(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	職員と利用者が一体となった共同生活の雰囲気がある。視察時の昼食後にも、自身の役割として食器を拭き、片付けを始める利用者・洗濯物をたたみ始める利用者の姿があり、適切なやりがい支援がうかがえた。		
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	ただ散歩をするのではなく、同時に近隣のごみ拾いを行い、社会貢献ともなっている継続的な取り組みがある。ごみ拾いの後に寄る喫茶店・自動販売機で買うジュースが利用者の楽しみの一つである。その他、ホーム行事としての外出・デイサービスの送迎参加・買い物等、利用者の希望に沿った支援に努めている。		
(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	日中は施錠を行わず、出入りを自由にしている。デイサービスの職員・利用者等の出入りが激しい時もあるが、1階フロアの利用者が動じる様子もなく、利用者にとって、人の出入りが日常化している様子がうかがえた。デイサービス職員との協働・連携で、利用者全員の見守りを実践している。		
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	防災訓練を年2回行い、職員への防災への意識を高めている。		起こり得る災害に備え、ホームは、緊急時に家族・地域を含めた対応の体制確立を課題としていることから、今後の進捗に大いに期待するところである。

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)
(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	食事は、朝食以外は併設のデイサービスの厨房で委託業者が一括して調理している。委託業者の管理栄養士が利用者の状態・状況に配慮し、栄養管理を行なっている。食事量は個人毎に記録し、利用者の健康管理に活かしている。		
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	廊下・リビング等、十分な広さがあり、とても開放的な空間である。デイサービスの利用者が尋ねてくることもあり、昼食後も居室に戻る利用者は少なく、共用空間で思い思いの時間を過ごしている。空調・照明等、利用者の生活空間として何ら問題は感じられない。		
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、家族の写真を飾り、利用者によっては、使い慣れた筆筒・鏡台等を持ち込み、と、利用者の個性を活かし、利用者にとって過ごしやすく居心地の良い空間作りへの配慮が感じられる。視察時に、率先して自室を案内し、部屋自慢をする利用者の姿もあった。		