

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
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
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	2376600405
法人名	愛知県厚生農業協同組合連合会
事業所名	JA愛知厚生連 あつみの郷グループホーム
訪問調査日	平成21年2月25日
評価確定日	平成21年3月9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

作成日 平成21年2月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2376600405		
法人名	愛知県厚生農業協同組合連合会		
事業所名	JA愛知厚生連 あつみの郷グループホーム		
所在地 (電話番号)	田原市田原町築出35番地1 (電話) 0531-22-0283		
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	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年2月25日	評価確定日	平成21年3月9日

【情報提供票より】(平成21年1月19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年8月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 17人, 非常勤 2人, 常勤換算	17.6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建ての	階 ~	4 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	15,600 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円 (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
	日額	1,000 円		

(4) 利用者の概要(1月19日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	7 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.2 歳	最低	76 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	JA愛知厚生連 渥美病院、花井歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から7年余が経過し、グループホームとしての本来の役割や目的を正面から見据えた運営が行われている。利用者の状態(要介護度レベル)が違うことから、ユニット毎に目標(理念)を定め、一方は「在宅復帰」、他方は「現状維持」となっている。その目標の延長線上に利用者個々の「介護計画」を作成しており、ホーム全体としての方向性についても全くブレが感じられない。母体となる総合病院や老健は、もともと地域の大きな社会資源として認知されているが、グループホームも地域交流を積極的に推進し、それらに追随しようとしている。職員の安定雇用が続いており、ケアの内容に関しても利用者や家族からの評価は極めて高い。ISO9001(品質)の認証を取得しており、抜群の完成度を誇るホームである。

【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)
	<p>前回評価での3件の要改善・推奨事項のうち、地域との交流面ではさらに深い取り組みへのチャレンジが見られた。地域貢献(ホーム機能の地域還元)の一環として認知症サポーター養成講座が開かれ、利用者の家族や取引先の関係者が受講した。地域へのさらなる広がりが期待される。</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>職員全員参加型の自己評価が行われており、外部評価の意義や役割が十分に理解されている。管理者やホーム長をはじめ中堅職員に至るまで、それぞれがさらなる改善課題を見据えており、高いレベルでの改善意識がうかがえる。</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度の運営推進会議は実を伴っており、その機能をいかに発揮している。会議が形骸化しないよう、メンバー構成を流動的にしたり、ホームイベントと共催にするなど、様々な工夫を凝らしている。議事録も詳細に記録されており、活発な会議の様子が伝わってくる。</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>運営推進会議への出席、家族招待イベントの開催、ホーム訪問時の聞き取り等々、様々な機会を通じて家族の意見収集を試みている。ぶれのない方針、充実したケア、職員の細やかな配慮等々、家族からは感謝の言葉しか伝わってこない。</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>平成16年に始まった恒例の「焼き芋会」には、利用者や家族に加え、隣接の児童センターを利用する近隣住民(母親と児童)の参加もあった。「市民館まつり」には利用者の作品展示をしたり、地域の人たちに交じってサークル活動(手芸)にも参加している。市の直接担当(福祉課)以外の部署とも連携を持ったことで、障壁が取り除かれ、地域との交流は深みと広がりが顕著になっている。</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					
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	ホーム独自の理念を、ISOの品質目標と同一視して取り組んでいる。2つのユニットのうち、一方は「在宅復帰」を目標とし、もう一方は「現状維持」を目標としている。地域密着に関する考え方は、事業方針の中で述べられている。		
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	理念の実現度を判定できるような目標値に置き換えることは難しいが、それぞれのユニット毎に目的意識を持ってケアに当たっており、職員への浸透度も深い。		
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	平成16年に始まった恒例の「焼き芋会」には、利用者や家族に加え、隣接の児童センターを利用する近隣住民(母親と児童)の参加もあった。「市民館まつり」には利用者の作品展示をしたり、地域の人たちに交じってサークル活動(手芸)にも参加している。		ホームの持つ機能を地域へ還元し、社会資源としての役割を果たそうとの思いから、認知症サポーター養成講座を開いた。手始めとして、身近な利用者の家族や取引先を対象として実施されたが、今後は地域の様々な分野へと広がっていくことに期待したい。
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	職員全員参加型の自己評価が行われており、外部評価の意義や役割が十分に理解されている。管理者やホーム長をはじめ中堅職員に至るまで、それぞれがさらなる改善課題を見据えており、高いレベルでの改善意識がうかがえる。		
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度の運営推進会議は実を伴っており、その機能をいかんなく発揮している。会議が硬直化しないよう、メンバー構成を流動的にしたり、ホームイベントと共催にするなど、様々な工夫を凝らしている。		

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	市の福祉課の担当者に限らず、他の職員とも連携することによって、ホームの活動の領域が広がってきた。特に、児童センターとの交流には、双方に大きなメリットが期待されている。		
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	ユニットごとに作成される「たより」が毎月家族に送られており、加えて利用者毎の「生活の様子」も届けられる。「生活の様子」は、それぞれの担当職員が健康状態や日常の暮らしぶり伝えており、遠距離の家族からは特に高い評価を受けている。		
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	様々な機会を通じて家族の意見収集を試みている。ぶれない方針、充実したケア、職員の細やかな配慮等々、家族からは感謝の言葉しか伝わってこない。		
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	離職や人事の異動を最小限にとどめて、利用者のダメージにつながらないように配慮している。安定した雇用関係を継続するため、職員の意向をくみ取ることを目的とした面談も行われている。		
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	年間の教育・研修計画に従って教育が行われており、期の途中で履修が決定した研修も計画に追加してあった。ホーム内の勉強会が毎月実施されており、取り上げる題材も幅が広く適時性に富んでいる。		研修後には「実施報告書」が作成され、受講した職員の意見だけでなく、上司による評価も行われていた。しかし、受講直後の評価にとどまっており、教育効果の評価としての意味合いは薄い。一定期間をおいての評価を実施することにより、教育の必要性にまで言及することが可能となる。
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	さほど離れていない地に同業者があり、様々な交流が展開されている。運営推進会議への管理者の相互出席、ホームイベントへの利用者、職員の参加等、質の向上のためのシステム作りとして順調な進行を見せている。		

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)
.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家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>利用開始が円滑に進むように、利用前の見学を推奨している。また、利用開始直後の不穏や極度の帰宅願望に対処するため、気晴らしの外出をしたり、家族に来訪してもらうなどの対応も行っている。</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</p>	<p>昼食の後かたづけの最中に、利用者同士の些細な言い争いが起こったが、職員は「どこの家にもよくある事」としてすぐには仲裁に入らず成り行きを見守っていた。利用者の家族からは、このような「家族同然の対応」に対して高い評価を受けている。</p>		
.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>日々のケアの中から利用者の意向をくみ取ろうとするとどまらず、利用者一人ひとりをさらに深く理解することを目的として、それぞれの「人生物語」が製作されている。当然のことではあるが、家族の全面的な理解と協力があつてのことである。</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>あるユニットの目的は「在宅への復帰」であり、他方は「現状の維持」である。その目的の延長線上に利用者個々の介護計画を位置付けているが、日々のケアから得られた利用者の情報が介護計画表に反映されていない例が見られた。</p>		<p>利用者本位の計画とするためには、利用者の意向や思いをくみ取って計画に反映させることが必要となる。「外14」項目で把握された利用者の思いが、計画作成時に「計画書第1表」へとつながってくることを期待したい。</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>介護計画の見直しに際しては、関係する職員でカンファレンスを開き、「カンファレンス用紙」を使って評価を実施している。その結果を「カンファレンス記録表」にまとめて、次回計画の重要課題の洗い出しを行っている。課題の洗い出しでは、利用者の意向の変化も加味されていた。</p>		

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	ホームは大きな建物の4階に位置する。雨の日や、天候が不順な時でも、他のフロアに移動することで外出支援の代替効果が得られている。特に3階フロアに設置された熱帯魚の水槽が人気スポットとなっている。		
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	母体の病院を提携医として毎月1回の往診を受けており、通院は原則家族が付き添うこととしている。提携医以外をかかりつけ医としている利用者もいるが、受診時には必要な情報を提供して、万全の医療支援体制を組んでいる。		
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	グループホームが持つ本来の役割や目的に沿い、特養化することがないよう、強い意志を持った運営が行われている。しかし、利用者の高齢化、病状の重度化やレベルの低下等によって、「適切な受け入れ施設への円滑な移行支援が可能か否か」が、今後の大きな課題として認識されている。		
. 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	ホーム内や3階通路に設けられた常設ギャラリーへの利用者作品の展示では利用者の名前が公表されている。しかし、「市民館祭り」への出展時にはホーム名だけを記載し、利用者のプライバシーに配慮した対応をしている。		
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	「在宅への復帰」を目指すユニットでは、職員の上手な誘い(言葉掛け)に乗って、元気な利用者が昼食後の過ごし方について職員に意向を伝えていた。会話の内容から推測すると、カラオケが行われることになったと思われる。		

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	2ユニット18名中、1名を除いて残り全員が介助なしで食事を摂っていた。職員も全員が同じ食事を摂っており、家族的な雰囲気十分に感じられる。		
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	入浴前にバイタルをチェックし、健康管理を行っている。入浴時間帯を幅広くとっており、就寝前に入浴する利用者もいる。ほとんどの利用者の入浴機会は、1週間に2～3回程度である。		
(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	朝一番の床掃除は、職員に交じて利用者も掃除機やモップを使って手伝う。どの居室の入り口にも手芸作品の可愛い内裏雑が飾ってあったが、手芸教室の先生は利用者の娘さんである。		
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	ホームの敷地内の庭には春を告げる寒桜が咲いており、2月から花見気分が味わえる。寒くて外へ出られない時には、他のフロアーに移動して代替外出が行われ、1階にいる友人を訪ねる利用者もいれば、3階の熱帯魚を観察に行く利用者もいる。		
(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	エレベーターは暗証番号を入力しないと作動しないため、利用者単独のエレベーター使用は不可能である。しかし、食堂とホールが分かれていることや、二つのユニットがつながっていること等によって、広々とした開放感が感じられ閉塞感はない。		
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	消防署の立ち会いで、全館合同の防災訓練(避難訓練)を年間2回行っている。他のフロアーとの協力体制も作り上げている。		

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	毎日のメニューを記録しており、定期的に法人の管理栄養士がカロリーチェックを実施している。ADLの低下によって運動量が減ってきている利用者には、過剰なカロリー摂取とならないよう、栄養面での配慮も加えられている。		
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	間近に迫ったひな祭りに備えて、見事な7段の雛人形が飾っており、季節感とともに家庭的な雰囲気をも醸し出している。ホールや食堂は窓が広く取っており、冬ではあるが、暖かな日差しが差し込んでくる。		
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	使い慣れた鏡台やタンスが持ち込まれ、運動会の表彰状が壁に飾られている。居室について、利用者は自分の家の意識を持っており、秋の紅葉時期には、眺めの良い自室に他の利用者を誘い、赤や黄に染まる山の景色を楽しむこともある。		