

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	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
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	2170500389
法人名	有限会社やすらぎ赤座
事業所名	グループホーム やすらぎ
訪問調査日	平成 21 年 2 月 6 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 13 日
評価機関名	旅人とたいようの会

○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 5日

【評価実施概要】

事業所番号	2170500389
法人名	有限会社 やすらぎ赤座
事業所名	グループホーム やすらぎ
所在地	〒504-0824 各務原市蘇原旭町1 - 89 (電 話) 058 - 382 - 5822

評価機関名	NPO法人 旅人といよの会		
所在地	〒503-0897 岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成21年2月6日	評価確定日	平成21年3月13日

【情報提供票より】 (平成20年12月19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 8月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	13 人	常勤 13 人, 非常勤	人, 常勤換算 4.9

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨一部木造 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)	30,000～51,000 円	その他の経費(月額)	10,500 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
	または1日当たり 1,500 円		

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	15 名	男性 6 名	女性 9 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名
要介護3	4 名	要介護4	2 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢	平均 85 歳	最低 64 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	そはら赤座医院 あかざ歯科
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR高山線、名鉄各務原線の駅近くの住宅地にホームはあり、法人代表が経営する医院が隣接している。開設後8年、母体法人とともにボランティアなど地域住民との交流がすすみ、利用者が自由に散歩できる地域の人々の見守りが生まれ、地域にとけ込んでいる。利用者はそれぞれ役割や楽しみを持って穏やかな表情で過ごし、職員も和気あいあいと笑顔で対応している。今年は庭に花壇を作り花でいっぱいになりたいと計画を立て、日々のケアに意欲的である。また、医療面においても利用者・家族・職員にとって安心なところとなっている。

【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) 「地域とのつきあい」については、利用者の朝夕の散歩での馴染みの関係づくりから地域の人との交流が深まり、見守りが構築された。「日常的な外出支援」についても、地域の見守り協力を得て、各利用者の散歩が日課となるまでの支援をしている。「理念の見直し」「家族等への報告」「役割、楽しみごと、気晴らしの支援」「災害対策」についても検討し、改善に向けた取り組みが行われている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) ケアを振り返り、職員の意見を参考に作成されている。
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) 行事や問題点について話し合いがされている。散歩中の利用者が自由に花を摘めるよう、自宅花壇開放の申し出が会議においてあった。散歩コースの検討、地域の人々の見守りなど、利用者が普通に外出できる環境づくりのきっかけとなった。そしてその花をホーム内で生ける際、花好きな職員との交流でますます利用者の楽しみとなり、それが職員の喜びにつながったなど、会議をサービス向上に活かし取り組んでいる。
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) 家族等の訪問時に声をかけ、様子や状況を報告し、意見や不満、要望を言ってもらえる関係作り、雰囲気づくりに努めている。玄関に『ふれあい箱』を設置して家族等の意見を聞く取り組みを行っている。重要事項説明書の相談・苦情窓口にはホームのみ明示している。
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) 自治会に加入し祭りなどの行事に参加している。地域の一員として積極的に溝そうじ活動も行っている。地域友の会、婦人会のボランティアと行き来し交流している。また利用者の朝夕の散歩時に馴染みの関係となりお茶を一緒に飲むなど、地域の見守り・連携があり交流を実践している。

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	前回の評価を活かして、近所の人と挨拶をするなど、地域の人々との交流を大切にしようという理念を新たに加えた。職員は地域密着型サービスの意義を理解し実践している。新たな理念は玄関に掲げられているが、契約書や運営規程などには記載されていない。	○	地域住民との交流を謳った理念を、玄関だけでなく契約書や運営規程、パンフレットなどに記載し広く知らせて欲しい。
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	毎朝のミーティングで、実践目標の「笑顔、言葉かけ、親切な態度、丁寧な説明」について話し合い、具体的に実践できるようにしている。また、月2回の会議で日々の取り組みについて確認している。		
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	自治会に加入し祭りなどの行事に参加している。地域の一員として積極的に溝そうじ活動も行っている。地域友の会、婦人会のボランティアと行き来し交流している。また利用者の朝夕の散歩に馴染みの関係となりお茶を一緒に飲むなど交流が深まり、地域の見守りが構築されている。		
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	前回の評価からケアの振り返りが行われ、質の確保に活かしている。自己評価は職員の意見を参考に作成されているが、職員全員で評価の意義等を話し合い、項目のねらいをより掘り下げた活動がされていない。	○	全職員で評価のねらいや活用方法を理解し、職員の意識あわせ、ケアの振り返りや見直し等計画的・継続的に取り組み、質の確保に最大限に活かしていくことを望みたい。
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	定期的開催し、行事や問題点について話し合いがされている。散歩中の利用者が自由に花を摘めるよう、自宅花壇開放の申し出が会議であった。散歩コースの検討、地域の人々の見守りなど、利用者が普通に外出できる環境づくりのきっかけとなるなど、会議をサービス向上に活かしている。		

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)
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	市から入居依頼の問い合わせがあるなど行き来することが多い。また権利擁護の活用などについて相談、要望し、指導を受けるなど課題解決を図っている。		
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	家族等の訪問時に声をかけ、様子や状況を報告している。訪問のない家族には手紙や写真で個々にあわせ伝えている。金銭管理については、個別に対応をしている。ホームの予定や家族参加の行事案内など定期的報告を検討している。		
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	家族等の訪問時に、意見や不満、要望を言ってもらえる関係作り、雰囲気づくりに努めている。また玄関に『ふれあい箱』を設置して家族等の意見を聞く取り組みを行っているが、活発に活用されていない。	○	苦情相談窓口がホームのみの明示となっている。事業所以外の第三者や市の相談窓口にも、家族等が安心して意見・苦情を表せる機会や場があることを繰り返し説明し、家族等から得られた意見等をサービスに反映させていく取り組みを期待したい。
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	職員がチームケアということを自覚していて、ユニットを一つと考え助け合ってケアにあたっているため、近年離職者はほとんど無い。異動の場合には利用者にダメージを与えないよう工夫している。		
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	法人内で定期的に研修が行われている。外部講習の案内もあり、勤務内で受講の機会があり、研修費用の補助や資格取得に向けた支援がある。毎日のミーティングで働きながらの学びを進めている。		
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	管理者は他グループホームを訪問するなどの交流があるが、職員は地域の同業者と交流が無く、勉強会やネットワークづくりの機会が無い。	○	職員が同業者と交流することで、情報収集や研修の情報交換など、一層のサービス質向上につながる活動を期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用前に本人・家族等の見学機会を設けている。また利用開始前に情報を収集し、生活の変化によるダメージの軽減に努めているが、取り組みが十分とは言えない。	○	利用開始前に職員が会いに行ったり、ホームに来てもらい短時間でも過ごすなど、本人が職員やサービスの場に徐々に馴染みながら本格的な利用に移っていけるような工夫を望みたい。
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	職員は、利用者を人生の先輩ととらえスキップを大切にケアで親近感を感じ、共に暮らすことを楽しみとしている。また利用者の仕事や戦争体験、苦労話を聞き学ぶことも多い。		
. 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	食事中や夜勤時の会話から利用者の思い・暮らし方の希望、意向の把握に努めている。不安げな様子が見受けられる時は声を掛け寄り添うケアを心がけている。		
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	本人の意向や家族の要望を聞きながら、全職員が気づきや意見を出して、介護計画に反映させている。		
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	3～6ヶ月に1回の定期見直しをしている。状況変化が生じた場合は主治医に相談・指導を受け、現状に即した新たな計画を全職員で作成している。		

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					
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	利用者や家族の要望に応じ、理美容院や生涯学習センターの送迎を地域ボランティア等の協力を得て支援している。		
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	法人代表がホーム協力医であるが、本人・家族の希望があれば以前のかかりつけ医など受診している。その際は家族が対応している。受診前後の情報は共有出来ている。		
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	重度化及び終末期の場合、法人が経営する医院が隣接しており、本人・家族・医師・職員がその都度話し合い、全員で方針を確認し共有している。		
. 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	職員は利用者の誇りやプライバシーを損なわないよう、笑顔・言葉かけ・親切・丁寧な説明を心がけて対応している。個人情報ファイルは事務所に保管し取り扱いに注意している。		
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	朝寝の場合の居室での朝食や、眠れない利用者と夜遅くまで一緒に過ごすなど個々に合わせ対応している。利用者の言葉や笑顔・うなずきなどの表情から、その日をどのように暮らしたいのか希望にそって支援している。たばこは個人管理や、時間本と数を決めての見守りで日常的に楽しめるよう支援している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の希望でメニューを決めたり、庭のプランターで育て収穫した食材を使用するなど食事が楽しみなものになるよう工夫している。下膳や食器拭きは利用者と職員が一緒に行っている。		
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	基本は週2回であるが、希望があればシャワー浴は毎日可能である。重度の利用者には職員2～3人対応している。寒い時は足浴を取り入れ楽しめるよう支援している。		
(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	靴下の洗濯・とりこみ・食器拭き・居室掃除など力を活かした役割で活動している。また野菜づくり・収穫・犬の散歩世話・花活け・折り紙や手編みマフラーを人にもらってもらうなど、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。今後は花壇づくり・水やり・草取りなどを計画している。		
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	地域の見守り協力を得て、コースをきめ毎日朝夕参拝・花を楽しむ人たちや、健康のため毎日散歩を続ける人、かわいがっているホームの犬と歩く人など、日課となるまでの支援をしている。また外出の難しい人には様子を見ながら庭や公園での外気浴、屋内での日光浴などを取り入れている。		
(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	居室に鍵は無く、玄関に鍵をかけないケアに取り組んでいる。利用者のくせや傾向をつかんで見守りに対応している。近所の人にも理解をいただける働きかけをし、見守りや声かけをしてもらっている。		

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)
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	ホーム内の避難訓練は年2回実施し、確実な避難誘導が出来るよう訓練している。地域の人や消防署と連携を図り、連絡体制がある。非常用飲料水・食料を準備している。		
(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	おかゆ・きざみ食・とろみ剤・自助具を利用して飲食量の低下を防ぐ支援を、姿勢に注意しながら行っている。外出や入浴後の水分摂取も重要と考え取り組んでいる。食事量・水分量を記録し職員全員が意識しながら関わっている。		
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	共用の空間は清潔で不快な臭気はなく、音(テレビ)も気にならないような配慮がある。廊下や居間に折り紙・絵画等利用者の作品を飾り、季節感や生活感が感じられる工夫をしている。居間、食堂から食事作りしている職員と会話が楽しめ、調理の音やにおいがながれるなどアットホームな雰囲気づくりがある。		
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	居室には馴染みのタンスや思い出の品があり、それぞれ個別に工夫している。また自作の絵画、ぬり絵、はこ庭、家族写真、位置に配慮した壁掛け時計などその人らしく居心地よく過ごせるよう支援している。		