

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
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
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
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	2372200154
法人名	社会福祉法人 来光会
事業所名	グループホーム瀬部
訪問調査日	平成 21 年 1月 31 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 18 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○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3日

【評価実施概要】

事業所番号	2372200154
法人名	社会福祉法人 来光会
事業所名	グループホーム 瀬部
所在地	愛知県一宮市瀬部字地蔵55番地1

評価機関名	福祉総合研究所株式会社	
所在地	愛知県名古屋市千種区内山1丁目11番16号	
訪問調査日	平成21年1月31日	平成21年3月18日

【情報提供票より】(21 年 1 月 20 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成16年4月1日		
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8名	常勤 7名	非常勤 1名

(2)建物概要

建物構造	鉄筋 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)	35000円	その他の経費	10500円
敷 金	無し		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無し	有の場合 償却の有無	無し
食材料費	朝食		昼食
	夕食		おやつ
	または1日 1000円		

(4)利用者の概要(1 月 20 日現在)

利用者人数	8名	男性	0名	女性	8名
要介護1	2名	要介護2	1名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5	0	要支援2	0		
年齢	平均 83歳	最低 73歳	最高96歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	尾洲病院、大雄会総合病院、森歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅地にあるホームである。職員は離職率が少なく利用者と擬似家族のように日々楽しく生活している。毎食後の口腔ケアと外出後の手洗いと、うがいの励行を行うことで病気になる人が減っている。また利用者の受け持ちを担当制にしている。各利用者情報は全職員共有している。介護計画書に添ったサービスが行き届いている。家族とも馴染みの関係ができて話し易いとの声もある。個人情報についても誠実な対応をしており良好な関係となっている。職員は職務遂行目標を6ヶ月毎に設定して自己啓発にも努めたり、QC活動ではリスクマネジメントに取り組みスキルアップに多に役立っている。玄関前の黒板にホームのお知らせやちょっとしたコラムを書いて、それが地域の人の楽しみの一つとなり毎日見に来る人がいるなど地域に根づいてきているホームである。

重点項目①	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>前回評価の改善点は地域との関係であったが、運営推進会議開催や散歩時に近隣の人から声をかけられるようになったり、玄関の黒板の日替わりメッセージが好評で楽しみの一つとなり必ず見に来る人もいた。また学校行事に参加するなど地域との交流は昨年よりいい関係が築けている。</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>自己評価は職員のミーティングや勉強会などで触れ全職員で取り組んでいる。それにより日々の業務の見直しすることで意識の向上を図ることができた。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。ホームの行事報告、QC活動報告、など他に意見交換が開かれいろいろなアドバイスを頂いている。今回QC活動でリスクマネジメントを取り上げたことは好評で意見交換が活発に行われ、ホームのサービスの質の向上に反映している。</p>
重点項目③	<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映</p> <p>職員の離職率が少なく、利用者や家族と馴染みの関係ができており良好である。家族アンケートにも話し易く相談しやすいとの声もある。また玄関に、第三者機関の案内もしており、広く意見が言えるよう工夫している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携</p> <p>利用者が一人で散歩していると近隣の人がホームに連絡してくれたり、散歩していると声をかけてくれるようになってきている。落語などのボランティアの方にも協力を頂いている。また町内の行事に参加したり、一宮七夕祭りに出展して賞をもらうなど地域との交流は少しずつ広がっている。</p>

2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(部分は重点項目です)

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)
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	法人の理念は人と人の助け合い心と心のふれあいを大切に「信愛」としている。ホームの理念は「笑顔があつてにぎやかで家庭的なホームを目指します」である。職員は地域に根ざしたホームになるように地域交流に努めている。		
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	職員は日常生活の中で利用者の尊厳を大切に笑顔顔を絶やさずゆったりとした態度で接している。また、理念は玄関の見やすい所に掲示しており家族の人にも理解してもらっている。		
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	ホーム玄関にある日替わりのメッセージやホームのお知らせなどを書いた黒板が近隣の人の楽しみの一つとなっている。また、散歩時に近隣の人から声をかけられることが増えてきた。地域の盆踊りなどの行事や一宮七夕祭りに出展するなど地域交流に努めている。		
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	今回の自己評価はミーティングや勉強会を開きながら全職員で取り組んでいる。日々の業務の見直しすることで意識の向上に役立っている。前回の外部評価での改善で地域との関係が昨年より玄関の黒板が楽しみの声もあり地域の人との関係がよくなっている。		
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	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。利用者代表、家族地域住民、民生委員、市役所職員である。内容は行事報告、QC活動報告や意見や要望であり、地域の学校校長から「危険認知トレーニングをグループホームでも行ってはどうか」などの提案も受けるなど、意見交換は活発に出され、サービスの質の向上に努めている。		

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	利用者と一緒に市役所に出向き必要に応じて相談して密接な関係作りをしている。また、市役所主催の市内のグループホームとの事業所部会での勉強会に参加している。		
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	グループホームの新聞「こんにちは、グループホーム瀬部」を月1回定期的に配布している。家族には来訪時に1日の様子と健康状態など記録した連絡帳を見てもらっている。利用者の状態変化がある時には管理者が家族に電話などで報告している。職員の異動が少なく顔馴染みのため家族との関係も良好である。		
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	職員の異動が少なく家族と顔馴染みとなっており、なんでも話してもらえる雰囲気はできている。また運営推進会議や、第三者機関の案内も玄関のわかり易いところに掲示したり、広く要望や意見が表せる機会を設けている。家族アンケートでも、職員は話し易く相談しやすいとの声がある。		
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	職員の異動が2年以上なく利用者や家族との関係も良好である。ホーム職員は明るく穏やかで利用者の安心した生活がうかがえる。今後の新人職員採用の場合研修期間を定め、ベテラン職員は新人職員が馴染めるまでサポートして利用者へのダメージを最小限に控える計画である。		
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	職員は認知症に関する講習やバリデーションなど外部研修に参加している。毎月1回15分ほど外部研修報告をかねホーム内共有のため勉強会を開いたり、法人内の研修やQC活動など活発で職員のスキルアップに繋げている。		
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	近隣のグループホームを当ホームのバザーに招待して入居者同士の交流を図っている。リーダー研修会や市の施設部会に参加して意見交換や情報交換などを図りサービスの質の向上に努めている。		

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)
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	利用者や家族に入所までに見学をしてもらい安心し、納得してサービスが利用できるようにしている。体験入所も可能で要望に応じている。入院等で来訪が困難な場合は、管理者が病院を訪問、面会を行なうことで安心感を持ってサービス利用へ繋げるよう心がけている。本人の納得は家族を通じて確認している。今後、本人へ直接聞くことで意思確認を行うことを課題としている。		
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	職員は利用者の意思を尊重し選択、意思決定を日常的に行なえるよう支援している。日々生活する中で家事や散歩、畑仕事、季節の行事等なんでも一緒に行い、互いにできない部分をカバーしながら利用者と共に家族のように過ごすことを大切にしている。		
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	担当職員が付き、密な関係作りに努めている。そこから利用者の希望などを把握している。困難な利用者に関しては日常生活ぶり、趣味、会話や行動からまた、家族からの情報等で意向の把握に努めている。職員は勉強会を通じて自立支援、尊厳を基本とすることの理解を深め、利用者本意の対応でその人らしい生活支援に努めている。		
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	利用者一人に対し月一回のアセスメント会議を行ない話し合った結果を介護計画に反映させている。ケアマネージャーは介護計画作成時には必ず担当スタッフと話し合い、利用者の意思や家族等の意思が反映した無理のない介護計画を作成している。介護計画は長期目標・短期目標期間が明記された具体的な計画内容になっている。		
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	3ヶ月に一度は見直しを行なっている。モニタリングは職員全員で行ない、その結果を反映した新たな介護計画書が作成されている。また、状況に合わせ期間内であってもその都度アセスメントを行ない介護計画が作成され、それに基づいたケアが実施されている。		

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	喫茶店に行く等、毎日における外出支援、通院等は可能な限り柔軟に対応し利用者及び家族への支援を行っている。普段の会話から個々の要望を拾い上げ、明治村への外出等、その方の望む個別対応が継続できている。ホーム入り口に置いてある大きな黒板に毎日職員が書く一言も継続され今では、楽しみにしている地域の方もいる。		
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	通院介助は基本的には家族対応として利用者、家族が希望する病院等に受診している。利用時点で利用者、家族へかかりつけ医の継続、協力医への変更について説明を行い選択してもらっている。月2回協力医の往診による健康管理や必要な情報は書面にして医師に伝え適切な医療が受けられるよう支援が継続されている。		
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	入所時にできないことをはっきり伝え、家族の意向及び重度化した場合の確認を行い確認書で同意を得ている。終末期のあり方や対応について今後、定期的に話し合っていくことを目指している。ターミナルケア実現に向け職員全員で検討を行なったが現状、実施は困難としている。	○	今後、早い段階から本人、家族、かかりつけ医等と共に定期的に話し合いが行なわれ意向に沿ったケアが提供されることに期待する。
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	個人情報外部にでないよう、事務所からの持ち出しを禁止している。メモ書きはイニシャルを活用するよう職員へ徹底している。利用者への言葉かけや接し方において管理者は定期的に促し、利用者の自尊心・誇りやプライバシーを損ねない対応を心がけて日々継続されている。		
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	時間の枠にとらわれず、何をするのも本人に確認を行って対応するよう心がけている。業務内容を見直し、ゆとりを持って業務が進むようになっている。その日の個々の状況を把握し、希望を確認しながら個別援助、ゆとりあるケアの継続に努めている。		

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	メニューは職員が一週間毎に立てているが、言葉かけをしながら常に一緒に食事作りを行なっている。一人ひとりの能力に合わせて一緒に準備や片づけをしている。時には食べたい物を献立に入れ作り方を教わりながら行なっている。あせらずゆっくり食事を摂ることができるよう、ゆとりある対応を行なっている。		
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	基本的には毎日、午後3時から7時の間で利用者の意志を確認し入浴している。入浴が嫌いな方には声かけを工夫し、3日に一度は気分よく入浴している。最低でも週2回の入浴は実現できている。ゆっくり入浴できるよう努めている。		
(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	担当職員が一人ひとりの得意なこと、できることを話し合い課題を作り、その中に役割や楽しみ(趣味)を盛り込んでいる。来客者にお茶を出したり、食後の片付け、床拭き等、個々に役割を持ち自然に行なっている。一日何もしない利用者には活気ある時間を提供しようと努めている。今年もホーム全員で七夕祭りに作品を出展し優勝することを楽しみにしている。		
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	毎日のように買い物・ドライブ・散歩があり日常的に外出支援をしている。月に1~2回の個別支援や月に4回の外出行事、年1回の旅行があり、全員で出かけている。昨年は岐阜へ出かけ入居者が本当に元気になったと聞く。家族の同意を取り、今年からは自由参加として支援を継続。チェック表を利用し外出する方が偏らないように心がけている。		
(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	玄関の鍵は8:30~17:00までの間は開錠しているので、いつでも自由に入りができる。居室は施錠することは殆どなく利用者の訴えがある場合のみ行なっている。地域の人々には何かあった場合、連絡してもらえ関係作りが出来てきている。しかし、どれだけ意識を持ってもらっているか確認はできていない。	○	地域の中でどれだけ理解され、意識を持ってもらっているか等、運営委員会の中で確認を行うことや、そこで更なる働きかけを行ない地域の人々の協力を確かなものにされることを期待する。
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	災害時マニュアルや緊急連絡網一覧表を作成し、年2回火災(昼間と夜間)を想定した避難訓練を利用者と一緒に行なっている。日常生活の中、折に触れ避難場所の確認や食料・飲料水、備品等を常備し災害に備えている。事業所を避難場所として提供すること等、回覧板や運営推進会議でも働きかけはしている。	○	運営推進会議だけでなく地域の人々に避難訓練参加や協力を直接呼びかける等、積極的な働きかけに期待したい。

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	定期的に栄養士に献立や栄養について確認や助言を受けながら、一人ひとりに合った量を把握し栄養摂取や水分確保の支援が継続されている。食事や水分摂取量は、生活記録に記入し一日量を把握し対応している。水分が不足がちな利用者にはゼリーを利用するなどの工夫で対応を図っている。		
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	共用の空間は明るく清潔で季節に合った利用者の手作り作品・飾りが壁や室内に飾ってある。テーブルをあえて2つに分けてあるので、気の合った者同士で過ごすことができる。ソファで横になったり、テレビを見たり、とお気に入りの場所で思い思いに過ごしている。ホーム入り口から室内はバリアフリーである。ほうき等、掃除道具がいつでも使用できるように台所付近に置いてある。	○	利用者と職員で掃除道具の置き場所について話し合いを行ない、面会者・来訪者の方たちの目に触れない所へ移されることを期待する。
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	馴染みの家具は本人と家族が相談し配置している。居室には家族の写真や使い慣れた日用品等を持ってきており、一人ひとり個性ある居室で居心地よく過ごすことができている。また、日課表など一人ひとりの状態に応じた対応が工夫されている。		