

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	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
II. 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
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	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
IV. 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	2172200343
法人名	医療法人社団 崇仁会
事業所名	グループホーム 天の花
訪問調査日	平成20年12月27日
評価確定日	平成21年3月9日
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会

○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2月16日

【評価実施概要】

事業所番号	2172200343		
法人名	医療法人社団 崇仁会		
事業所名	グループホーム 天の花		
所在地 (電話番号)	〒503-0311 岐阜県海津市平田町仏師川461 (電話) 0584-66-5055		
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴719-1はしま福祉サポートセンター内		
訪問調査日	平成20年12月27日	評価確定日	平成21年3月9日

【情報提供票より】(20年12月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 5 月 9 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15人
職員数	18人	常勤 8人, 非常勤 10人, 常勤換算	13.8人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建ての	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)	54,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 100,000 円 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり			円

(4) 利用者の概要(12月15日現在)

利用者人数	14名	男性	3名	女性	11名
要介護1	0名	要介護2	2名		
要介護3	2名	要介護4	4名		
要介護5	6名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.4歳	最低	75歳	最高	91歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	船戸クリニック 海津医師会病院 じょうき歯科医院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム天の花は、海津市平田町の田園地帯に位置し、周辺には公共機関として図書館、体育館、消防署等がある。建物は、日中、太陽がでていればどこか必ず日が差し込むような円形の連続した形で、広い空間があり木のぬくもりを感じる落ち着いた雰囲気のあるホームである。10月に管理者と職員の退職のため、利用者の安全を第一に考え1ユニットに変更し現在に至っている。職員には、「利用者本位にケアを」という基本方針が浸透しており、医療的ケアが必要な利用者も多いが職員間の連携を密にし計画に沿ってケアを実施している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の外部評価で指摘のあった9項目については、評価結果後、直ちに職員で話し合い改善シートにまとめると共に、出来るものから順に改善に取り組んでいる。広報の発行や暦・カレンダーの設置、伝達書類や申し送り事項等についての確認のサインをすること、食事を利用者と共に食すること、楽しみごとを増やす取り組みなど既に改善されていた。また、ケアプランの見直しについても改善がなされ、現在も継続されている。</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>今回、地域密着サービス制度になって初めての自己評価、外部評価で、施設長や管理者は、改めて職員全員に評価の意義や目的を説明し、職員も理解した上で、日々のサービス支援を省みて、自己評価に取り組んでいる。自分たちの自己評価で気付いたことは、職員全員で話し合い改善に向けた取り組みとなっている。</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>2ヶ月に1回、定期的に運営推進会議を開催している。意見も活発に交わされ、その会議の様子は会議録として残されている。家族も代表者だけでなく、全員に参加を呼びかけ、多くの家族が参加している。また、老人会長も参加しており、それぞれの立場で、ホーム運営についての協議がされている。カンファレンスの時に職員に報告し、話し合ったことを事業所の運営に反映させている。</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(関連項目:外部7, 8)</p> <p>前回までも、家族との交流が盛んだったが、今回施設長や管理者の交代により、今までより更に、家族との協力関係を大切にしている。運営推進会議に大勢の家族の参加があることや2階の広場を一家団欒の場にするなどがその表れである。家族の面会時には、湯茶の接待など和ませる環境を作り、家族からの意見を聞きだす取り組みをしている。また、行事等の機会を捉えて意見や苦情など聞くようにしている。出てきた意見は話し合いによりホームの運営に反映させている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>周辺には、公共の建物や施設があり、住居は遠く離れている。が、喫茶店や図書館、公民館等社会資源を活用し、そこに参加している住民との交流を図っている。図書館に中学生を見つけて、ボランティアの協力を呼びかけたりと、地域住民との関わりについてホーム側から積極的に働きかけている。また、併設するデイサービスに地域住人が多く来ており、日常的に、様々なレクリエーションを通じて、利用者との交流が自然な形で出来ている。</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 (すでに取り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	施設長や管理者は、交代してまだ日が浅く、またグループホームは初めての経験で、試行錯誤しながら日々の運営に当たっている。理念については、カンファレンスや毎朝の引継ぎを利用して、理念を唱和し周知している。事務所独自の理念の作成については検討を始めている。		
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	施設長や管理者は、日常的な支援も理念に沿って行わなければならないことを認識しており、理念の定着とともに理念に沿った支援の実践に向けた取り組みをしている。		
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	ホーム周辺に住居らしいものは1つも無いが、近くにある市の図書館や運動施設に出かけてくる住民にボランティアの協力を呼びかけたり、そこで行われる行事に参加したりと、ホーム側から地域住民へ交流を働きかけている。また、併設のデイサービスに多くの地域住民が来ており、日常的に利用者との交流が自然な形で行われている。		
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	施設長や管理者も今回の自己評価や外部評価が初めてで、職員とともに評価の意義や目的を勉強し、職員全員が理解したうえで自己評価を作成している。自分たちが行っている日々の支援を自己評価の各項目に照らし合わせることで、気づいたことを話し合い改善に向けた取り組みをしている。		
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、定期的開催され活発な意見が交わされている。会議の様子は会議録に記録され、カンファレンスなどで職員に報告されている。特徴は、家族が多く参加していることである。更に老人会長も参加しており、様々な立場からの意見が出て、ホーム運営に反映させている。	○	運営推進会議の参加メンバーに、地元民生委員の加入を望みたい。地域高齢者のことをよく知っていて、情報量も豊富で、様々な意見や提言・アドバイスを貰い、ホーム運営に反映させていただきたい。

グループホーム 天の花

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	施設長や管理者の交代等で、書類の変更等市役所へ出向くことが多く、ホーム運営に様々な面で相談に応じてもらい、助言を得ている。		
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合わせた報告をしている	利用者の生活ぶりや健康状態、金銭管理に関することや職員の異動等について、面会等の機会を捉えて必ず伝えている。また面会の少ない家族へは、毎月の利用料請求の際に手紙や写真等を同封し、利用者の状況を伝えている。		
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	新しい施設長や管理者は、特に家族とのふれあいを大切にしている。運営推進会議にも多くの家族の参加があり、意見も多く出されている。また、面会時には担当者が必ず応接し、意見等を聞いている。家族から出てきた意見や不満、苦情は記録すると共に、課題として職員全員で解決策などを検討し、改善に繋げている。		
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	数ヶ月前に、多くの離職者が出て、利用者や家族に大きなダメージを与えたが、新しい施設長や管理者、残った職員が、一丸となって利用者や家族に説明を行い、不安を取り除く努力をした結果、利用者・家族とホーム職員が以前より、太い絆で結ばれるようになった。施設長や管理者は、再び多くの離職者が出ないように職員との会話を大切にしている。		
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	新しい施設長や管理者は職員と話し合い、個人のレベルの把握に努めている。職員育成は実践を通じて行っており、それ以外にも外部研修への参加も行っている。職員育成はとでも大事に考えている。	○	サービスの質の向上を図るには、職員のレベルアップをすることが不可欠であり、少数の職員が秀でていてもサービスの質の向上には繋がらない。研修計画表を作成し、全ての職員が段階別の受講や資格を取るための研修等、内外の研修が受講できるようなシステムにされることを期待したい。
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	海津市には、4つのグループホームがある。施設長や管理者は、初めてのグループホームの運営で、他のグループホームに運営方法等指導を仰いできた。その後も、4つのぐるーぷほーむの交流は続いており、お互いのサービスの質の向上に向けて切磋琢磨している。		

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)
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	入居希望の利用者や家族に、ホームの体験見学を行っており、また、本人が来られない場合でも家族には必ず来て頂き、ホームの状況を感じて貰うことを最初のサービスと考えて実施している。利用者や家族が安心・安全を確かめ、納得したうえでの入居となっている。		
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	職員全員が、介護する側、される側の人間関係ではなく「人」として「あたたかな」関わりを大切にしている。今回の離職の経験が、新しい体制の絆を一層強くし、また、利用者や職員がお互いに認め合い、信頼関係が日々の生活を楽しいものにさせている。		
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	言語的コミュニケーションのみならず、非言語的コミュニケーションを大事に取り組んでいる。利用者の反応を大切に「安心」と「喜び」を感じてもらえるよう取り組んでいる。		
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	1ヶ月に1回定期的カンファレンスを行い、計画の見直しなどを行っている。処遇については、行うためにどうするか検討し、前向き姿勢で取り組んでいる。		
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1回の見直しには、本人や家族の意見や希望を取り入れ、主治医や職員と話し合いの上で作成している。特に家族にカンファレンスに参加してもらい意見を反映させている。		

グループホーム 天の花

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)
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	入院などで一時ホームを離れる場合に、定期的にお見舞いに行くなど利用者、ご家族との関わりを大切にしている。		
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	主治医との連携は密に行われ、24時間の支援体制が出来ている。また、利用者やご家族の希望されるかかりつけ医への受診等にも希望も希望に応じて対応している。		
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	ホーム利用開始時に、家族に終末期のあり方について、ホームの方針を説明している。利用者や家族等の意向を踏まえ、職員全員が方針の共有を図り、状態の変化がある毎に、関係者が話し合いを繰り返しながら対応している。		
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	利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねる事がないよう、日々職員全員が心がけている。利用者に対する話し方も、優しく丁寧である。また、個人記録の書類も、訪問者の目に付かないところに保管している。		
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	日々の暮らしにおいて、本人が主体となってその人らしい生活ができるよう、起床時間、食事時間、入浴時間等にも柔軟に対応している。		

グループホーム 天の花

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	初回のアセスメント時に食事の好みなどを聞き、随時嗜好の確認を行い、変更、配慮をしている。利用者の重度化により、一緒に食事を作ったり、食べたりは出来ていない。	○	利用者の重度化のため、すべての職員が利用者と一緒に食事を摂る事が困難であれば、一人ずつ交代で利用者と一緒に同じものを食べるなどの工夫を期待したい。
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	利用者一人ひとりの生活リズムに配慮し、週間の予定は立てているが、デイサービスを併設していることもあり、本人の気分、体調などにより、曜日や時間の変更にも常に対応できるようになっている。		
(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	利用者の生活歴や趣味などの把握をし、出来る限り生活の中に取り入れるよう努力している。また、加齢、認知症が進むため、一人ひとりの役割や楽しみごとの場面作りを提供できるよう支援している。		
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	利用者のほとんどが何らかの介助を要すること、また職員の急な異動などが重なったことから、利用者の全ての外出希望に対応する事は出来ていないため、外出に関しては計画を立てて行っている。	○	利用者一人ひとりの希望に応じた外出支援ができるよう、出来る限り早い、職員の体制作りが期待される。
(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	利用者自身が居室に鍵をかけることはあるが、ホームとしては日中鍵を掛けないケアに取り組んでいる。		
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	年1回の防災訓練を計画しているが、平成20年度はホームの都合により、実施されていない。	○	定期的な防災訓練など、地域の住民の参加を呼びかけながらの実施を期待したい。

グループホーム 天の花

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	給食業者と食材の契約をしており、利用者の身体状況に合ったカロリー計算で食事が作られている。また、食事の摂取量、水分の摂取は毎回記録している。		
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	ホーム内は木材をふんだんに使用し、天井が高く広々としたお洒落な建物である。各部屋の近くにトイレがあり、ゆったりと居心地の良いスペースが設けられており、面会の家族やデイサービスの利用者もくつろげる、交流の場となっている。居間や廊下の大きな窓からは、四季折々に変わる風景を眺める事ができ、季節感を感じることができる居住空間となっている。		
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	窓が大きく、洗面所が設置され、明るい居室になっている。緊急の場合は各居室から外へ搬送可能となっている。各部屋は利用者の馴染みのものが持ち込まれ、中にはパソコンを利用するなど、思い思いに居心地良く過ごしている。		