

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	0970101960
法人名	グループホームうつのみやファミリー
事業所名	栃木県宇都宮市岩曾町441-2
訪問調査日	平成 21 年 3 月 1 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 24 日
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター

○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3月24日

【評価実施概要】

事業所番号	0970101960		
法人名	鹿野建設株式会社		
事業所名	グループホームうつのみやファミリー		
所在地	栃木県宇都宮市岩曾町441-2 (電話)028-689-3021		
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	栃木県宇都宮市大和2-12-27 小牧ビル3階		
訪問調査日	平成21年3月1日	評価確定日	平成21年3月24日

【情報提供票より】(平成21年1月30日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成14年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 8 人, 非常勤 5人, 常勤換算	10.2 人

(2)建物概要

建物構造	枠組壁工法造り 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)	光熱水費 20,000 円	
敷金	100,000 円			
保証金の有無 (入居一時金含む)	100,000 円	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	500 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,500 円			

(4)利用者の概要(1月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	7 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	71 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	柴病院	高橋歯科
---------	-----	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業者は宇都宮市の郊外に位置し、のどかな田園に囲まれた見通しの良い場所にある。鹿野建設(株)を母体とした2階建て、2ユニットをもつ事業所である。地域の一員として自治会に加入し地区の体育祭、公民館祭りなどに積極的に参加している。また季節の行事は、ドライブを兼ねたぶどう狩り、さくらんぼ狩り、花見や日帰りのバス旅行など外に出かける機会を多く持っている。職員が各分野に積極的に働きかけ、さまざまなボランティアも多く受け入れている。近隣の学校(小、中、高)との交流があるのも特徴である。運営推進会議は行事に合わせて開催し、理解を深める機会として行事に参加するなど地域に密着した取り組みをしている。利用者が事業所の中で、家庭的な雰囲気の中で楽しく穏やかな生活がおくれるよう、地域密着型サービスとしての役割を着実に積み上げているアットホームな事業所である。

【重点項目への取り組み状況】

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)
	半年に1回発行していた広報紙を、家族との連携を密にするために今年度から月1回発行し定期的に家族へ配布している。運営推進会議は参加者を検討し、自治会長の参加や地域包括支援センターから複数の参加があり、行事(納涼祭・避難訓練)に合わせて開催するなど工夫した会議にしている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	月1回の職員会議で自己評価票を配布し、評価の意義を伝え全職員で話し合っ作成している。評価で見出された課題(施錠など)については運営者と協議し解決の方向に向けた努力をしている。
重点項目③	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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回開催している。民生委員、地域包括支援センター、自治会長、家族代表、経営者、職員が参加している。会議は家族も参加する納涼祭や避難訓練などの行事に合わせて開催し一緒に参加して理解を深める機会としている。食料品高騰による経費値上げの問題、喫煙者の火の管理など意見や話し合いが持たれている。
重点項目④	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)
	いつでも気軽に面会ができ家族の意見や要望が出せるよう信頼関係に努めている。面会時や電話で報告を密にしている。月1回職員手作りで発行している広報紙はカラー写真入りで事業所の生活がよく分かり家族に好評を得ている。玄関に「よろず相談・苦情箱」を設置、契約書に行政の苦情窓口連絡先を掲載している。家族会の設立も検討されているが実現に至っていない。実現に向けた取り組みを期待します。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入し地域の一員として地区のお祭りや体育祭、公民館活動、近隣の学校の運動会、文化祭、地域の施設(乳児院、老人施設など)の行事に積極的に参加している。また事業所主催の七夕祭りに高校生が参加するなど地域のひととの交流が活発である。散歩のおり近所の人と挨拶を交わしたり、作った野菜を持ってきてくれるなど地域の理解が深まっている。

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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	地域において家庭的な楽しい雰囲気の中で生き生きとした生活が送れることを表現した「家庭的なホーム」を理念として玄関に掲示してある。実践に向けて作成した「生活上での大事なこと」10項目を具体的な取り組み事項としている。		
	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	新人の研修や朝夕のミーティング、毎月開催される職員会議で理念の意義を再確認し、日々の行事の中でどう活かすべきかを考え、実践に向けて日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会に加入し地域の一員として地区の祭りや体育祭、公民館活動、近隣の学校の運動会、文化祭、老人施設の行事に積極的に参加している。事業所主催の七夕祭に高校生が参加するなど地域との交流が活発である。散歩で近所の方と挨拶を交わしたり、野菜を差し入れてくれるなど地域の理解が深まっている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回は月1回の職員会議で自己評価票を配布し、評価の意義を伝え全職員で話し合っって作成した。評価で見出された課題(施錠など)は運営者と協議し改善に向けて努力している。		
	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	会議は2ヶ月に1回開催し、民生委員、地域包括支援センター、自治会長、家族代表が参加している。家族も参加する納涼祭や避難訓練などの行事に合わせて開催するよう配慮し、一緒に参加して理解と交流を深めている。また課題として取り上げたこと(喫煙者の火の管理など)が改善に繋がるような会議となっている。		

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)
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	市町担当者にサービスのうえで不明な点、困難な点については随時連絡をとり解決に向けて取り組んでいる。地域包括支援センターと協力して地域高齢者の相談に応じている。また、ボランティアの提供は市の協力を得ている。		
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あわせた報告をしている	小遣いの補充、納涼祭などで家族の訪問の機会を設け、面会時に報告をしているが、必要な時は随時電話で報告している。職員手作りの広報紙「ぐうふあ」には事業所の行事、職員の動向、衣替え時には衣類持参のお願いなどカラー写真入りで作成し月1回家族に配布している。		事業所での暮らしぶりがよく分かる内容で家族からも好評を得ていますので今後も継続を期待します。
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	面会時に家族の意見や要望が出せるような信頼関係に努めている。玄関に「よろず相談・苦情箱」を設置している。契約書に行政の苦情窓口の連絡先を知らせているが利用されたことはない。家族会設立の意向は持っているが実現には至っていない。	○	運営推進会議の支援を得て家族会設立に向けた取り組みを期待します。
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	単独事業所のため職員の異動はない。家族の事情や結婚などで離職する職員が数名いた。利用者の精神的なダメージを最小限に抑えるために、勤務最後の日の夕方にお別れ会を事業所で催し利用者から職員に花束を贈っている。職員の動向は広報紙で家族にも報告している。		
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			
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	グループホーム協議会主催の勉強会や交流会に積極的に参加し、他の事業所を見学したり情報交換などを行い情報源として活用しサービス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 (すでに取り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	本人や家族が事業所に馴染んでいただくように、事業所の見学時に食事や事業所の行事に参加している。また、職員が自宅に出向いたりして、本人が納得し安心してサービスが受けられるように努めている。		
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	生活の中で利用者の誕生会には共に喜び、職員の離職の時には共に悲しむなどして喜怒哀楽を共にしている。人生の先輩として郷土料理やさまざまな分野のことを教えていただくことが多い。食事時の会話でジャガイモの種芋の扱い方について職員に教えている風景が見られ利用者の活き活きとした表情が印象的だった。		
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	日常生活の中でコミュニケーションを大切にし、顔の表情や動作などからも把握するように努めている。入浴は出来るだけ職員も一緒に入るようにしており、湯船の中での会話は日常聴けないものもあり、信頼感が増し利用者の思いや希望、意向の把握のいい機会となっている。		
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	利用者や家族の思いなどを聴き介護計画の中に反映させて本人本位の計画となるように努めている。月1回行われる職員会議で職員の意見や工夫を取り入れた介護計画の作成に努めている。		
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	介護計画の期間に応じて見直しをしている。家族の要望や変化の兆候を把握するシート(ヒヤリハット)を活用し、臨機応変に見直している。必要に応じて家族・かかりつけ医と話し合い見直しをしている。介護計画の見直しがあった場合は家族には必ず報告している。		

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)
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	短期入所や通所入所は部屋の空きがないため利用されていない。通院は原則的には家族同伴をお願いしているが、家族の都合に柔軟に対応し職員が同行している。洋服などを買いにデパートに出かけたり、希望により美容院にも同行している。系列の老人マンションからの移動など柔軟に対応している。		
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	かかりつけ医は利用者、家族の希望に対応している。内科医が2週間毎に看護師と共に往診、夜間の緊急時の対応、病院紹介や連絡などを行っている。歯科医も定期的に往診して歯の講話や磨き方の実技指導も行っている。利用者や職員とも馴染みになっており利用者の楽しみの一つになっている。		
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	利用者の重度化やターミナル期の対応はしていない。早い時点で家族とかかりつけ医との話し合いを持ち変更に備えての方針を共有している。	○	重度化した場合や終末期のあり方について家族、かかりつけ医と連携を取り柔軟な支援のマニアル化の検討を期待します。
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	利用者一人ひとりを尊重して声かけや対応に配慮している。家族や利用者のプライバシーに関することは居室や相談室を使用している。記録類は指定の場所で保管している。		
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	個人の生活様式を大切にして利用者の希望に添った支援をする。リビングルームで飼っている2羽の兎は利用者の癒しになっており好んで世話をしている。希望者は毎日の食材を職員と一緒にスーパーに買物に行ったりしている。経験してきた掃除、洗濯物たたみなどは率先して喜んでやっている様子がうかがえた。		

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	献立は若い職員とベテラン職員が一週間ごとに作成し、利用者の嗜好や希望を取り入れたものとしている。職員と一緒に料理、配膳、後片付けなどを行っている。役割は決められたものでなく自分の好みの分野を担当している。		
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	入浴は毎日午後の時間帯に実施しているが、入浴時間は利用者の希望に対応している。入浴の前にバイタルサインをチェックし健康状態を確認している。職員と一緒に湯船に入りながらの会話は信頼関係を築く絶好の機会でもある。		
(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	利用者の生活歴、趣味、習慣などを把握し支援している。事業所のミニ菜園で利用者が作った季節の野菜が食卓に出されることもある。月1回行われる体操教室やフラダンス、そば打ち、碁、調理師学校の生徒のケーキ作りなど多くのボランティアが訪れ利用者の楽しみになっている。		
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	事業所周辺の散歩を支援している。とよさと祭り、梵天祭りなど地域の行事やお花見、さくらんぼやぶどう狩り、コスモス祭り、菊花展など年間10回以上外出の機会を作っている。新緑の季節には塩原方面に日帰りのバス旅行をしている。お弁当は利用者が作ったものを持参している。		
(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	事業所の敷地面積などの立地条件から利用者の安全が保たれない恐れがあるため、やむを得ず玄関に施錠している。運営推進会議にもかけており運営者と協議し解決の方向に進むように働きかけているが実現に至っていない。利用者の外出希望に合わせて職員と一緒に行くようにしている。	○	利用者の安全を確保しつつ、諸般の実情をクリアして早期解決するよう更なる働きかけを期待します。
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2回避難訓練を実施。11月には運営推進会議に合わせて消防本部の立会いで2階から出火を想定し実施した。近所付き合いに心がけ災害時協力が得られるよう努めている。災害マニュアル、連絡手順も明記されている。スプリンクラーは設置に向けて検討中である。夜間を想定した訓練はしていない。	○	職員の少ない夜間の災害を想定した訓練(滑り台の体験・チェック)を近隣の方々の協力も得て実施されることを期待します。早期にスプリンクラーを設置されることを期待します。防災グッズ(非常食・飲料水・頭巾など)の常備を期待します。

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)
(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	利用者と一緒に食事をしながら一人ひとりの食事、水分の摂取状況や個別の残食量を把握している。記録された情報を朝夕のミーティングで職員は共有している。栄養の専門的な観点からのチェックは受けていないが今後受けたい意向を持っている。	○	定期的に管理栄養士の専門的な観点からアドバイスを受けることを期待します。
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	1階には床暖房が入り24時間換気システムも取り入れられており温度、湿度も適切に管理されている。玄関にベンチがあったり、リビングにソファがあり一人になれたり利用者同士で談話をする場所もある。リビングには利用者が飾り付けた大きなひな壇、桃の花も添えられ季節感あふれた雰囲気をつくっている。		
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	希望で畳や家庭で使用したベットなどを持ち込み家庭での生活と遊離しないよう馴染みのものは持参するようにしている。洗面台や窓側には小物が置けるように設計されており、家族の写真や孫からのプレゼント、ご主人の位牌に花を供えたりしている。その人らしい家庭的な雰囲気を持った居室になっている。		