

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	2372900585
法人名	株式会社 東海ケアグループ
事業所名	グループホーム なごみや
訪問調査日	平成21年4月1日
評価確定日	平成21年6月10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5月15日

【評価実施概要】

事業所番号	2372900585		
法人名	株式会社 東海ケアグループ		
事業所名	グループホーム なごみや		
所在地 (電話番号)	愛知県刈谷市井ヶ谷町久伝原41番地 (電話)0566-62-7537		
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4月1日	評価確定日	平成21年6月10日

【情報提供票より】(平成20年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年3月15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 8 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 14.5 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	54,900 円	その他の経費(月額)	15,000 円(光熱費)	
敷金	有() 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 220,000 円)	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	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,200 円	

(4) 利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 83.8 歳	最低	67 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	杉浦医院・辻村外科病院・青島歯科
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設後5年を経過し、地域の中で安定した運営が行われている。市街地から離れた農地の点在する住宅地に立地し、近在の公園には徒歩での散歩も可能であり、恵まれた環境にある。利用者の平均年齢は82歳で、運営スタッフとは孫ほどの隔りがあるが、スタッフの献身的な介護の姿が、利用者の安心・快適につながっている様子が見て取れる。
ホームの顕著な特色である「利用者の自立支援」は成果を上げ、利用開始時の状態維持はもちろんのこと、入居してから可能になった「自立」を利用者が自慢するほどである。それに伴う職員の力量アップ、更には人材育成等、ホームとして抱える課題は明確化してきており、今後の方針化に期待が持てる。また、重度化・終末期の課題についても、今後さらなる検討が期待される。
今回評価では、ホーム内の案内を利用者自らが買って出て、終始ホーム自慢をいただけたこと。さらには我々を入居者として勧誘してもらった事を特記事項として記録したい。

【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)
	職員研修の充実策と、終末期に対する対応策についてがホームの継続的検討課題となっている。その他の項目については大きな改善努力があり、ショートステイ実現・地域や行政との協働等、着実な前進が確認できる。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	運営推進会議において外部評価の実施について説明するとともに、自己評価に取り組む旨の案内をし、職員の意識付けを行っている。自己評価は各階のユニットリーダーが中心となってスタッフの意見を集約し、施設長が目を通して完成させている。評価を行う中での気付きや反省点を率直に表現しており、取り組みの意識の高さがうかがえる。
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)
	「地域運営推進会議」は、ホーム(利用者・職員・その他)の活動報告を主に、利用者の状況説明、今後の行事予定、質疑応答が議題として取り上げられている。会でも出された意見要望は可能な限り対応しており、夜間体制の充実、子ども110番の家・車登録、ショートステイの実現などはこれによる成果と言える。
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)
	意見箱を設置しているほか、家族来所時等の機会をとらえて意見・不満・苦情等の聴き取りを行っており、内容をクレームノートに記載して協議し、職員周知を図っている。原因究明・改善等には迅速に対応し、運営に反映させている。
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)
	地域の一員として自治会に加入しており、自治会からの案内の下に積極的に地域行事に参加している。隣接する農地所有者の好意で無償で休耕田の提供を受けており、入居者とともに家庭菜園に挑戦している。ホームからの働きかけが実を結び、地域との関係に不安は感じられない。

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	「いそがず ゆっくりと その人らしく」をホームの理念に掲げてホーム独自の行動規範としている。また、「地域の中で共に歩み、共に生きる」をホーム支援の指針としている。		
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	玄関の見やすい場所に色紙に記載して掲示があり、自然に職員や訪問者の目に入るように配慮している。また、理念の「真意」共有のため、全体会議等で意識確認を行い、理念実践につなげている。		ホームの目指す「ホーム像」を全職員で周知・共有し、さらに、日々の業務全てが理念に帰結する取り組みである事を理解できれば、職員個人毎のやりがいにつながる事が期待できるので、人材育成を含めた具体的取り組みが期待される。
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	地域の一員として自治会に加入しており、自治会からの案内の下に積極的に地域行事に参加している。隣接する農地所有者の好意で無償で休耕田の提供を受けており、入居者とともに家庭菜園に挑戦している。ホームからの働きかけが実を結び、地域との関係に不安は感じられない。		
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	自己評価の実施に当たっては、よりハードルの高い目標を見据えて取り組んでいる。外部評価における改善提案をホーム全体で受け止めており、改善に取り組む意識は高い。		
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	概ね2か月に1度を目安に会議を開催し、入居者の状況及びホーム活動状況の報告と今後の予定を説明している。また、この中で外部評価受審に向けた取組状況の説明を加え、外部への意識付けを行っている。その他、今年度は子ども110番の家・車として地域ニーズの実現を図っている。		地域からの意見・要望、ホームから地域への依頼・要望等を「運営推進会議の議題」として位置付け、さらには取り組みの進捗・結果の報告等を議事録の記録として留めることなく、会議メンバー以外(地域住民・利用者・家族・職員等)への会議内容の周知方法に一考が望まれる。

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 (すでに取り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	管理者は、刈谷市との協働で認知症サポーター養成講座の講師を務めており、20年度も2回の開講実績がある。また、市の担当課とは常に連携を取り、情報・意見交換を図ると共に、意見等をサービスの質の向上に活かす意識が高い。		
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	利用者ごとに担当者が決めてあり、毎月担当者から家族あてに利用者の暮らしぶりや健康状態などを書面で報告している。毎月発行の新聞(なごみや新聞)にも写真を掲載してホームでの様子・状況を知らせている。また、緊急の場合は随時に電話連絡を行い、家族の安心に配慮している。		
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	意見箱を設置しているほか、家族来所時等の機会をとらえて意見・不満・苦情等の聴き取りを行っており、内容をクレームノートに記載して協議し、職員周知を図っている。原因究明・改善等には迅速に対応し、運営に反映させている。		
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	職員の異動は比較的少なく、特に利用者の生活環境変化への影響は感じられない。異動があった場合でも、担当者間の引き継ぎを十分に行い、利用者へのダメージがないように配慮している。		
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	社外研修への参加、社内研修の実施により職員のスキルアップは行っているが、系統立てた研修計画の策定には至っていない。新任職員は研修記録作成が義務付けられており、先輩職員からアドバイスを受ける体制になっている。		経験年数別・職能別等のレベルに応じた研修計画を策定し、職員の能力・意欲の向上を図られたい。また、ホームの理念に基づく方向性の統一に関しても、人材育成の一環としての一考が望まれる。
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	市内のグループホームとの交流会を持っており、他の施設の会合に出席したり、会合に招いたりして相互訪問を実施し、サービスの向上に役立てている。また、愛知県グループホーム協会の会合には積極的に参加し、情報の交換・共有を図っている。		

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)
.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>入居希望者には、体験利用を勧めており、本人・家族の納得の上で入居できるように配慮している。また、希望に応じてショートステイ利用から馴染む工夫も取り入れている。利用者がホームに馴染む工夫ばかりではなく、利用者の生活の継続を考えた個別支援への意識が高い。</p>		<p>『意識』の職員周知・共有がホームの質の担保であり、向上へのつながりである事から、意識 方針 実践 実現という、全職員の意識統一が期待される。</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>ホームが、利用者と職員がともに暮らす生活の場である事を意識付け、共同生活を基本とした支援がある。中には孫に近い年齢の職員もあり、世話を焼き、せわを焼かれる光景もほほえましい。日々の何げない出来事を取り上げて利用者の興味を引き、活気を出させている姿がうかがえる。</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>普段の会話や行動から本人の意向を汲み取り、職員間の情報として持ち上げ共有している。意思表示が困難な利用者の場合は他の担当職員や家族などから情報を収集し、本人本位のサービスに活かせるように配慮している。利用者の思いや意向の把握には情報収集シートを活用している。</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>管理者・利用者ごとの担当者・ユニットリーダー・計画作成担当者が協議し、介護計画を作成している。家族をはじめ、利用者に関係する人達の意見を聴き取り、利用者の要望と併せて介護計画に反映させている。</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>モニタリングを定期的に行うことによって状況変化に対応している。また、急変の場合は随時に見直しを行っている。スタッフ会議・申し送り時等で、利用者の状況・状態変化、介護計画変更の情報等、職員間での適切な周知・共有に努めている。</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(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	利用者・家族に対する柔軟な支援はもちろんのこと、ショートステイ(短期利用共同生活介護)事業所の指定を受け、ますますの地域貢献に向けた支援実践に取り組んでいる。今後に向け、事業所の多機能性を活かす気持ちは強い。		
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	本人・家族の希望により、協力医の往診利用・家族付き添いによるかかりつけ医の受診の選択が可能である。それぞれの希望を尊重し、利用者の適切な医療受診を支援している。		
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	継続的な検討課題となっており、方針確立に向けた検討の取り組みがある。現在は、急変の場合は病院搬送、ホームでの共同生活が叶わなくなる前の他施設移行等、利用者・家族と話し合いながら適切に対応している。		『共同生活』を基本とする支援を、ホームの『方針』とするのであれば、利用契約時にその旨を説明し、契約締結でなんら問題はない。しかし、利用期間が長くなれば相互に「馴染み」が現れるのは必定であることから、早期に方針の確立が望まれる。重度化させない支援をホームのカラーとするのも有効であると思われる。
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	利用者と接する様子は、親しみの中にも個々の尊厳を尊重した姿勢が見られ、プライバシーを損ねる言動・対応は見受けられない。		
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	日々の共同生活としての日課は大まかに決めてあるが、利用者のペースを尊重し、無理強いはしていない。意思表示をしない利用者には誘いかけてみて反応を見ながら対応している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立作成時において利用者の意見を取り入れており、調理に参加できる利用者には参加をしてもらっている。訪問調査日の視察でも、利用者が力を発揮して準備・片付けを行い、楽しい食事風景があった。		
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	昼食後から夕食前迄の間に入浴できる。気のあった者同士の入浴や、一番風呂・入浴剤使用などの希望も受け入れている。その他、利用者のその日の体調・気分にも配慮し、あくまでも「楽しみ」となる支援に努めている。		
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	絵画愛好家、人形作家、片付け上手等々利用者それぞれの趣味、暮らしぶりを尊重し、本人の思うように行動できるよう配慮している。隣接する休耕田を利用者とともに家庭菜園に作り上げる計画があり、利用者の活性効果を期待している。		
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	ほぼ日常的に、利用者の希望に沿って散歩・買い物・図書館利用等の外出を行っており、個別支援にも対応している。また、随時小旅行とも言える外出行事も実施している。(花見・外食・史跡散策等)		
(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	日中の玄関扉(自動ドア)は施錠はしない方針で、夜間以外は解放している。1階・2階の行き来も自由であり、利用者が自由に出入りしている。また逆に、利用者から居室施錠の希望(プライバシー確保)がある場合は、施錠用の鍵を渡し、個人管理をしてもらっている。		
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	事務室には消防署とのホットラインが設置しており、年間2回避難訓練・通報訓練を実施し、災害発生に備えている。備蓄に関しては、非常時に備えた防災倉庫を設置している。		夜間想定避難訓練や、地域住民への声かけにより協力体制を確保されることを願いたい。また、家族への働きかけをより具体的にするためにも、家族を交えた避難訓練実施等も有効であり、災害時・非常時にホームがどのような状態になるかの、シミュレーションとしての避難訓練の有効活用を提案したい。

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	食事・水分摂取状況の観察・記録、排尿チェック表を活用し、利用者個々の状態の把握を図っている。また、月一回の体重測定を実施し、体重の増減でも利用者個々の栄養摂取状況を把握し、改善につなげている。さらに、糖尿病・高血圧症等に対応する食事管理・嗜好対応等、できる限りの適切な対応がある。		
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	共有スペースには季節ごとに趣向を凝らした飾り付けが施され、行事の写真をいたるところに掲示して利用者の様子を紹介するとともに、利用者の「居場所作り」に配慮している。また、ホームの立地は交通量の少ない住宅・田園地帯の中にあり、採光はよく、不快な騒音も聞こえず、生活環境として何ら問題は感じられない。		
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	居室には、本人が使い込んだタンスや衣類、家族の写真、孫からの贈り物等思い思いの品が置かれ、生活の潤いになっていることがうかがえる。仏壇を持ち込んでいる利用者もあり、各自工夫をしてホーム生活を送っている様子がある。		