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	3071600518
法人名	社会福祉法人 平成福祉会
事業所名	かぐのみ苑湯浅グループホーム
訪問調査日	平成21年9月11日
評価確定日	平成21年9月28日
評価機関名	社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会

○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9月28日

【評価実施概要】

事業所番号	3071600518
法人名	社会福祉法人 平成福祉会
事業所名	かぐのみ苑湯浅グループホーム
所在地	和歌山県有田郡湯浅町湯浅2032-1 (電話) 0737-65-3636

評価機関名	社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会		
所在地	和歌山県和歌山市手平二丁目1-2		
訪問調査日	平成21年9月11日	評価確定日	平成21年9月28日

【情報提供票より】(21年8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	11人, 非常勤 3人, 常勤換算 12.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3 階建て	3 階 ~	3 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 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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		900円

(4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.4 歳	最低	73 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小野田クリニック・医療法人清真会・井上病院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは国道に面した街中にあり、デイサービスセンター、ヘルパーステーション、在宅介護支援センターが併設し、家族が訪問しやすいところに立地している。職員の資質向上に工夫し、月毎の担当制の勉強会で障害の疑似体験を行い、自分に障害があれば、どのような介護を行ってほしいか生活面ごとに記載し、介護を受ける人の立場を理解し認知症ケアに活かすなどの研修を行っている。指定のかかりつけ医が隔週、歯科医が毎週ホームに来診し、また医療連携体制により利用者や家族が健康・医療面で安心できる配慮がなされている。職員は家族的な雰囲気の中で明るく真摯に利用者へ接している。

【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)
	前回外部評価での改善課題のうち、居室の掃除で不十分な箇所があるという指摘については改善されているが、災害時地域住民の応援が得られる協力体制の充実については努力されているが、改善されているとは言えない。
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)
	職員が自己評価票に記載したものを幹部職員2人で取りまとめた。
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)
	地区の出席者からは「介護教室を開いてはどうか」、消防署職員からは「夜間火災が発生した場合の地域の人々の協力」や、外部評価の指摘事項の家族宛の報告等について意見が出され、それらをサービス向上に活かしている。
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)
	家族等の意見等が出やすいようにポストを設置したり、苦情担当委員を記載したポスターを掲示している。なお家族会を開催し家族同士で話し合う機会をつくったり、外部評価の「家族等アンケート結果」をサービス向上の参考にしている。
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)
	地区の敬老会やぶどう狩り、神社の祭りなどに参加したり、小学校の音楽祭や運動会にも招待され参加している。また、かぐのみ苑湯浅の夏祭りを盛大に開催し、地域の人々が賑やかに参加し交流している。

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	職員が意見を出し合い、「地域の人々との関わりの中で、助け合い、ふれあいを大切にし、日常生活の中でその人らしい張り合いのもてる生活を送って頂けるよう支援する」という事業所独自の理念を新しくつくりあげている。		
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	理念をホームの壁面に掲示しており、管理者・職員は毎朝の申し送りのときに理念を唱和し、実践に向けて取り組んでいる。		
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	地区の敬老会やぶどう狩り、神社の祭りなどに参加したり、小学校の音楽会や運動会にも招待され参加している。またかぐのみ苑湯浅の夏祭りを盛大に開催し、地域の人々が賑やかに参加し交流している。		
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	職員全体が自己評価・外部評価を行う意義を理解しており、自己評価は職員が評価票に記載したものを幹部職員2人が取りまとめた。外部評価のうち居室の掃除で不十分な箇所があるという指摘については改善されているが、災害時地域住民の応援が得られる協力体制の充実については努力されているが、改善が行われているとは言えない。		
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	運営推進会議は2か月に1度開催されており、入退居の状況やホームの行事等について報告し、地区の出席者からは「介護教室を開いてはどうか」とか、消防署職員からは「夜間火災が発生したときの避難誘導の地域の人々の協力」や、また外部評価の指摘事項の改善目標シートの家族宛郵送などについて意見が出され、それら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	町の担当者とは、利用対象者の条件についての質問や入退居の報告、また文化祭などの町行事の情報を提供してもらうなど連絡を密にしており、ホームの運営やサービスの向上に役立っている。		
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	家族には面会に訪れたときに利用者の暮らしぶりや健康状態について話しており、面会のない家族には個人の健康状態や暮らしぶりを記載した便りを送付している。また年数回出している「かぐのみ便り」の中で利用者の行事への参加や新職員の紹介等を行っている。なお利用者には何か変化があったときは、その都度電話等で連絡している。金銭は預かっておらず、家族に毎月の請求書を送付し振り込んでもらっている。		
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	家族等の意見や苦情が出やすいように、2階玄関にポストを設置している。また苦情担当委員名を記載し意見・苦情等を表せる旨の掲示をしている。なお家族会を開催し家族同士で話し合うような機会をつくったり、外部評価の「家族等アンケート結果」をサービス向上の参考にしている。		
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	職員の異動は最小限にとどめ、また仕事に関し悩みがあれば管理者に相談する体制をつくるなど、離職が少なくなるよう配慮している。新しく入ってきた職員にはそれぞれの利用者の生活歴などの情報を話し、利用者へ自己紹介し、警戒心をなくし仲間となるように取り組んでもらっている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>職員の資質を向上させるため、毎月事業所内で担当制により、障害の疑似体験や感染症、脱水症などをテーマに勉強会を行っている。障害の疑似体験では、自分に障害があれば介護者にどうしてもらいたいかを生活面毎に記載して職員が発表し、それを取りまとめ、介護を受ける側の立場を理解する取り組みが行われている。また経験やテーマに応じ県グループホーム連絡会の研修会に参加しており、研修内容を会議で報告したり資料を回覧している。なお経験年数により認知症実務者研修などケアに必要な研修を受講し、資格取得の助成も行っている(受験料・受講料の支給、研修日の出勤扱いによる給与の支給等)。新任職員には認知症の資料を配布し、1か月後と3か月後にケアについてチェック表により見直しを行っている。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>県グループホーム連絡会に加入しており研修等を通じ職員の質の向上を図っている。またグループホーム間の相互実習にも参加しており、他の事業所での経験はケアの参考となり、刺激にもなっている。</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)
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	利用希望者にはホームを見学してもらったり、同一建物内のデイサービスを利用して入居以前から交流の機会をもつようになっている。なお入居後は馴染みのデイサービスの職員やホームヘルパーが訪れたり、家族とも相談しながら、徐々に他の利用者や場の雰囲気に馴染んでもらうようになっている。		
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	職員は本人を介護される一方の立場と考えず、利用者多彩な年中行事等を楽しんだり、また一緒に生活し食事の準備などをしながら調理の技を学んだりして互いに支えあう関係をつくっている。		
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	利用者本人との会話や表情、生活の様子から本人の思いや希望等を汲み取るように努めている。困難な場合は家族等から聞き取ったことなどを参考にしている。		
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	本人や家族の意向、主治医の意見等を聞いて職員間のカンファレンスにより介護計画を作成している。職員は本人の日々の状況をケース記録等に記載しており、それを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	介護計画は一定の期間に応じて見直しているが、利用者の状況に変化が生じたときは関係者間で話し合いその都度見直している。		

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	医療連携体制を活かして利用者の健康管理や医療活動の強化を図っている。また利用者の住家近くへの買物や病院への送迎、その他ドライブ、遠足などの外出支援を行っている。		
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	本人・家族が希望するかかりつけ医を選んでもらっている。協力医療機関の医師は隔週に往診に来ており、体調に変化があったときなど24時間対応してくれる。また歯科医も週一回往診に来ている。なお従来からのかかりつけ医には、利用者の状態に変化があったときに指示をもらえるようにしている。		
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	重度化した場合や終末期をどうするかについて入居契約時に話し合いを行っている。その後重度化したときは、かかりつけ医等と相談し、状態に応じて特養入所や入院などについて決めるようにしている。		
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	利用者の誇りやプライバシーを傷つける言葉かけや行ないがないよう職員は注意しており、勉強会等でも確認している。また個人情報も洩らさないよう管理者からも指示されており、利用者の記録等は外部の人々の目に付かないよう職員室のカウンターの下に保管している。		
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	職員の日々の業務の都合を優先させず、利用者一人ひとりのペースを把握し、希望にそってテレビを見たり外出等を支援するように努めている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事づくりは利用者の力を活かして、下準備や調理、配膳、食後の後片づけを職員と一緒にいき、一緒に楽しんで食べられるよう支援している。		
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	入浴は毎日できるが、時間帯は大体午後からになっている。その間に希望やタイミングに合わせて入浴してもらっている。		
(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	利用者の力に応じて、調理の手伝いや掃除、洗濯物たたみ、ベランダの野菜や花の水やり、布きん縫いなどの役割をもってもらい支援している。また趣味の楽しみごとや、ドライブや買い物などの外出による気晴らしを支援している。		
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	ドライブや外食、遠足、日常的な買い物などの外出を支援している。		
(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	鍵をかける弊害を理解し日中玄関には施錠していないが、事業所の前が国道で交通量が多いので家族の了承を得てエレベーターの使用を控えている。ユニット間は自由に行き来でき、居室には鍵をかけていない。		
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回消防署の立会いのもと、昼夜を想定して利用者の階下への避難訓練を実施している。しかし地域の人々の協力への働きかけは行われていない。	○	災害時に地域の人々の協力が得られるよう今後も働きかけが望まれる。

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)
(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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>献立表を毎日つくり食材の種類を多くし栄養が偏らないように配慮している。またケース記録に食事の摂取量を記録しており、水分は食事時以外は、午前、午後のおやつ時、夜間にも摂るようにし不足しないよう注意している。なお一人ひとりの状態に応じて別メニューを提供したり刻みやとろみ食にしている。利用者によっては食事について医師や看護師の助言を受けている。</p>		
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	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>共同空間は明るく、光はブラインドにより調節している。室内には不快な音もなく、食卓には季節の花を飾ったり、壁面にはコスモスの花を作り台紙に貼ったりして季節感を出している。また利用者の書や行事の写真などを貼り、ゆっくり落ち着いて過ごせるようよう配慮されている。</p>		
30	83	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室には使い慣れた家具や寝具などが持ち込まれたり、また好みの手芸品や鉢植えを置いたり、塗り絵や写真を飾ったりしている。また本人・家族の希望で畳を敷いたりして居心地よく過ごせるよう工夫されている。</p>		