

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	2570500369
法人名	株式会社 ナガオカ
事業所名	グループホーム 悠愛
訪問調査日	平成 21 年 11 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 2 日
評価機関名	ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査セン

○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 2009年11月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2570500369
法人名	株式会社 ナガオカ
事業所名	グループホーム 悠愛
所在地	滋賀県東近江市五個荘竜田町528-4 (電 話) 0748-48-4787
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2F
訪問調査日	平成 21 年 11 月 20 日

【情報提供票より】(21 年 11月 1 日事業所計)

(1)組織概要

開設年月日	平成17年3月3日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 7 人, 非常勤 0 人, 常勤換算	7 人

(2)建物概要

建物構造	木造 造り
	1 階建ての 階 ～ 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)	60,000～65,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○ 有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食 200 円 夕食 500 円 または1日当たり 1,300 円	昼食 500 円 おやつ 100 円	

(4)利用者の概要(11 月 1 日現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4			
要介護5		要支援2			
年齢	平均 86.4 歳	最低 77 歳	最高 95 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	神崎中央病院 小串医院 旭ヶ丘クリニック(歯科)
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新しい住宅街にある当グループホームは住宅街の開発と同時に建設されたので、近隣の住宅と違和感なく良く溶け込んでおり、周囲には畑や果樹園もあって落ち着いた静かなたたずまいをみせている。近隣に小学校もあり生徒が施設見学に訪れ、門扉がないので近隣の子供達も自由に遊びに来て利用者と交流しているなど地域とともに歩んでいる姿が見て取れる。施設の前庭には芝生があり畑地での野菜作りもして、明るい自分の家という感じがする。管理者、職員ともに利用者とともに過ごすことに努めるとともに待ちと見守りに徹し、落ち着いた雰囲気の中で利用者の明るい笑顔があふれている。

【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) 前回の調査での改善項目のうち災害対策では避難訓練を今年度既に2回実施し、改善されている。しかし、職員を育てる取り組みについては人的な余裕もない為いまだ年間研修計画が作成されていないが、目下運営母体の法人与協議中である。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は職員全員が記入し、スタッフ会議で検討後管理者がまとめている。自己評価結果に基づきサービスの質の向上に向けて優先順位を付け真剣に取り組んで、更により良い事業所を目指すべく日々サービスの向上に全員が努めている。
重点項目②	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) 運営推進会議はほぼ2ヶ月に1度開催されている。出席対象者も五個荘の福祉課、区長、近隣の知見者、家族代表、利用者で構成している。討議内容も報告だけでなく、ボランティアの確保についてや地元老人会とのかかわり方等多岐に亘り、議事録も作成している。
重点項目③	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) 昨年度立ち上げた家族会であるが、今年度は家族間の都合で1度も開催されなかったため、家族会としての意見、苦情は聴取出来なかった。今回の家族アンケートでは満足度は極めて高く、改善してほしい指摘はなく、運営に満足されている事が解る。重要事項説明書には、苦情受付窓口としてホーム以外に第三者窓口を明記し説明をしている。
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) 門扉もなく自由に敷地内に入れるので、近隣の子供達がメダカのエサやり等で遊びに来ている他、近隣のボランティアによるオカリナ演奏や地域行事のふれあいサロンに参加し地域との交流を深めている。近隣住民も暖かい目で利用者を見守っている。

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	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	重要事項説明書及び運営規定には「家庭的な環境と地域住民との交流下で協同生活を送る」との記載があり、理念4か条の4番目に「外に開かれた生活の場」と地域密着を意識した内容になっている。		
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	職員の理念に対する理解度は高く、全員参加の月1度のスタッフ会議において意識の共有化を図っている。理念等も玄関に掲示している。		理念等の掲示はもう少し大きな字で見やすい工夫が望まれる。
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	老人会には利用者の家族の反対で、自治会には年会費の高さと不参加時のペナルティの高さにより、それぞれ入会していない。しかし、地域行事のふれあいサロンや歌声喫茶に参加すると共に、近隣の子供達とは玄関に飼っているメダカの餌やりや前の畑で一緒に芋ほりをしたりして交流を深めている。		真に地域密着を目指そうとすると、自治会との関係が不可欠であるので、認知症ケアのプロとして地域に還元する一方、地域からの理解と協力を得られるよう、自然な関係作りを求めてもらいたい。
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	自己評価は職員1人1人が記入し、管理者がまとめている。外部評価結果は職員に回覧し、周知徹底している。また運営推進会議でも報告している。		
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	運営推進会議ではボランティアの確保、利用者のサービスにつながる項目も討議し、ほぼ2ヶ月に1度開催し、サービス向上に努めているし議事録も整備している。		運営推進会議でも、地域老人会との関係が論議されているが参加メンバーの協力も得ながら、自治会・老人会との関係作りに向けて、前進を期待したい。緊急の理由発生があった為の会議中止は止むを得ないが、繰り返し越さない運営を行っていただきたい。

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	五個荘町内のグループホームは当事業所だけであり、五個荘町福祉課とは事故防止や各種相談で密に連携を持っている。利用者1名分の空きがあるので、地域包括支援センターに入居希望者の紹介依頼している。		
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	利用者毎の担当制を取っており、職員が担当する利用者ごとに月1度「悠愛だより」を発行している。悠愛だよりでは体調の状況、日常生活や行事参加の様子、金銭収支も詳細に報告している。		
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	この1年、家族会開催を事業所から強く働きかけたが家族の都合で1度も開催されなかった。運営推進会議には家族代表が参加しているが苦情は無く、今回の家族アンケートでも苦情は認められなかった。		来訪家族からの意見聴取だけでは、来訪されない家族の意見反映が困難と思われるので、家族代表を通じ、半年に1度は交流のためにも家族会を開催するよう、事業所から働きかけて頂きたい。
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	この1年、主に賃金の面で男性職員1名と通勤の面で女性職員1名の退職があったので2名の採用を行った。利用者のダメージを防ぐ為2週間を限度に重複期間を設け、異動による影響を少なくする配慮をしている。利用者の担当者交代があれば都度悠愛だよりで家族には報告している。		
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	昨年度の外部評価で年間研修計画を作成し、介護の向上をはかるよう指摘されたが未だ作成していない。運営規定にも年1回継続研修と記載されているが、実施した記録はない。	○	法人とも協議し、個人別長期育成計画を作成して職員の能力の向上を是非図っていただきたい。
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	グループホーム部会が有るが、人的余裕が無いのでなかなか参加出来ていないが、2～3のGHの管理者とは個人的に情報交換等交流している。	○	インターネットに接続して同業者の情報の入手に努めると共に、管理者及び職員も同業者との交流を図り、サービスの向上に努めてもらいたい。

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	利用前に住宅訪問して利用者の居室や生活環境を拝見すると共に1週間の体験入居していただいている。体験入居を通じて他の利用者との交流をし、馴染んでもらうよう努めている。		
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	各種家事を利用者は職員と一緒にやっている。調査当日は食後の後片付け、食器拭き、洗濯物のたたみを楽しそうに行っていた。職員は人生の先輩である利用者から料理、裁縫、漬物作り等についてアドバイスしてもらっている。		
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	センター方式のフェースシートを使用して、利用者の家族から思いや意向を充分調査している。そのフェースシートに基いて家族と相談しつつ本人本位の介護計画に反映している。		
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	職員全員のスタッフ会議で利用者本位の介護計画を作成し、家族の同意印を得ている。		
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	介護計画の見直しは、月1度以上のスタッフ会議で利用者毎に行っている。短期目標については、1週間から1ヶ月の間、個人の状況に応じて行っている。その間異常がなければ、3ヶ月毎に現状に即した新たな介護計画を作成すると共に家族の同意印を得ている。		

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	年1回の定期健診時に医者のコメントが書かれた受診記録をファイルしている。バイタルチェックは日に2回実施している。体調不良等の突発時は職員と家族が同伴して病院に行っている。散髪等の自主サービスも実施している。		
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	協力医療機関は記載通りだが、かかりつけ医及びそこからの支給薬は登録し管理を行っている。薬は3度の食事毎、個人別にケースに準備し、飲み忘れ等間違いが無いよう整理している。認知症関連については豊郷病院にて受診している。		
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	昨年度の外部評価で、「重度化や終末期に向けた方針の共有化のための取り組みを期待する」と指摘されたが、家族会や運営推進会議に投げかけているが進んでいない。	○	現在の利用者は要介護3以下の人であるが、いつ急変するかも解らないので、方針の共有であるだけに法人、家族とも相談して文章家と確認印取得に、早急に取り組んで頂きたい。
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	個人記録は鍵のかかるキャビネットに保管している。利用者個人の尊厳を尊重し、プライバシーを守るという認識を職員全員がもっている。研修については新入職員研修の第1に行うと共に、カンファレンスの都度、本件について話し合い確認を行っている。		日々及び次々記入するファイルであっても、利用者の家族の目に触れない所に保管する事が望まれる。研修については、法人として年1回全体集会などを利用して、取り上げていただく事を期待したい。
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	日々のスケジュールは特段決めていないが、臨機応変に実施している。それ以外、利用者は自分の好きな事をして暮らしている。職員は見守りはしっかりしつつ、その人らしい過ごし方を暖かく見守っている。		

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)
(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	老人食専門の給食会社から調理済みの食材を購入し、再加熱、盛り付けを利用者と協同で行っている。調査当日のメニューは4品であったが、利用者は完食を含め半分以上美味しそうに摂取していた。また、おやつも利用者が喜びそうな内容で、全員完食していた。職員も共に食事を摂っている。		
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	毎日入浴を希望している利用者は2名おられ、対応している。他の利用者は隔日に入浴している。入浴時の体調や入浴温度、時間にも配慮している。		
(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	食後の後片付け、食器拭き、洗濯物のたたみ等張り合いをもって喜んで協力している。利用者の特技、趣味も把握している。ボランティアグループによるオカリナ演奏やお楽しみ会等の毎月の行事も年度計画があり、スタッフ会議で詳細を詰めている。		
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	季節毎の外出支援や日々の散歩も行っている。更に充実すべく、近隣のボランティアグループに協力を求めると共に、運営推進会議でも諮っている。		
(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	玄関は人の出入りをチャイムで知らせる位で鍵を掛けないケアになっている。事業所に入る時は自動だが、夜間のみ施錠している。居室は特段の事が無い限り施錠はしていない。		
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	今年度は6月20日と11月10日の2回、火災を想定した昼間の避難訓練を実施した。防災計画と緊急時の連絡網は作成済みであるがマニュアルは出来ていない。		近隣の協力を得て夜間(冬季なら5時過ぎ頃)避難訓練を1度実施しておく事が必要と思われる。運営規定に記載されてある”各種緊急時のマニュアル”を作成する事が望まれる。

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	栄養バランスは1日1,800kcalの老人専門食で、バランスよく管理している。食事、水分摂取量もその場で把握し、記録している。摂取量には個人差があるが、栄養的に偏りが無いようおやつ時に臨機応変に対応している。		
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	廊下、壁、ホールには行事写真や習字を掲示して心が和むよう気配りしている。また廊下2箇所には採光用天窓が設けてあり、ホールの室内の換気が出来ている。トイレには汚物洗い用のシンクが設けてありプライバシーを尊重する心配りがしてある。		
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	6畳相当と、もう少し大き目の居室の2種類があり、居室には入居前の慣れ親しんだ家具や持ち物が持ち込まれ、家族の手でレイアウトされている。居室入口には名札の他に個性的な手作りの暖簾がかけられ、自分の居場所というぬくもりを醸し出している。		