

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

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	2375601016
法人名	社会福祉法人 嘉祥福祉会
事業所名	グループホーム あま恵寿荘
訪問調査日	平成 19 年 4 月 27 日
評価確定日	平成 19 年 6 月 6 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 2007年5月31日

【評価実施概要】

事業所番号	2375601016		
法人名	社会福祉法人 嘉祥福祉会		
事業所名	グループホーム あま恵寿荘		
所在地 (電話番号)	海部郡美和町大字二ツ寺字西高須賀2番地 (電話) 052-445-0211		
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	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号 愛知労働文化センター3階		
訪問調査日	平成19年4月27日	評価確定日	平成19年6月6日

【情報提供票より】(平成19年4月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年9月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 7.075 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	4 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)	21,000 円	その他の経費(月額)(食費含む)	51,000 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	1,000 円	

(4) 利用者の概要(4月10日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	0 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	75 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	安藤病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

田園風景の中に大型施設があり、その一画がホームとなっている。管理者や職員は、隣接住宅がない環境で、利用者がその人らしく暮らし、社会との関係を継続できる支援を日々模索し、併設施設を最大限に活用し交流の場とする等、日々の暮らしを支える支援をしている。また、利用者本位のケアマネジメントや管理者の行動力、全職員の向上心は、利用者やその家族等から高い信頼と安心感を得ており、地域からも頼られる存在となっている。加えて医療面での支援体制も充実している。

【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)
	立地条件のハンデはあるが、前回調査で課題となった地域交流については改善が進んでいた。また、要改善指摘の種類によっては、法人全体の処遇制度の改定を伴うものもあったが、経営層の理解の下、対処は完了していた。
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)
	運営者(管理者)・職員は、一体となって自己評価や外部評価を活かし、利用者主体を第一に考えたケアサービスの質の向上に試行錯誤しながら取り組んでいる。
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)
	まだ開催回数が少なく、会議参加メンバーに対する「運営推進会議」の意義や目的の説明、ホームの紹介、認知症に対する正しい理解のための説明等が行われている状況である。次回開催時の議題としては、外部評価の結果報告と内容検討の他、ボランティア受入れ、運営推進会議のメンバー拡大等が予定されている。
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)
	家族会や行事には、ほぼ全家族が参加して交流を深めている。また家族アンケート(全員分回答あり)も、「話しやすい」「相談しやすい」「満足している」との回答で、家族の管理者や職員に対する安心感・信頼感の大きさを裏付けるものとなっている。管理者・職員は、苦情解決体制づくりや第三者も含めた苦情申し立て窓口を案内する等、家族が意見や要望を出しやすい環境づくりに努めている。
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)
重点項目	ホーム周辺に民家がなく、日々のご近所づきあいはされていないが、地域行事のゴミ拾い運動や、イベント等に出かけたり、併設施設と合同で開催される行事(夏祭り・体育祭等)に地域の方を招待したり、中学生の受け入れ等、地域との交流に向けた努力がされている。

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)
. 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	地域への密着性を明確にするため、理念を踏襲した職員目標「その人らしさに共感し、地域の中で普通の生活を送っていただけるように支援する」が策定されている。		
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	設立当初から地域への貢献を目的として運営されており、管理者の思いは職員に十分に浸透している。職員の交替(離職)も少なく、コミュニケーションも良好である。		
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	ホーム周辺に民家がなく、日々のご近所づきあいはされていないが、地域行事のゴミ拾い運動や、イベント等に出かけたり、併設施設と合同で開催される行事(夏祭り・体育祭等)に地域の方を招待する等、地域との交流に向けた努力がされている。		利用者のプライバシーに配慮しながら、地域認知症ケアの情報発信基地として、相談受付や研修生受け入れ、講師派遣等、ホーム側から地域に向けて、今後も積極的な働きかけや活動を期待したい。
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	これまでも自己評価や外部評価を通じて課題を明確にし、全体会議の中で職員全員の共有化を図っている。それらの課題は一つ一つ改善されており、利用者本位のケアサービスの質の向上に繋げる努力は認められる。		
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	運営推進会議の組織化が遅れたこともあって、会議の内容はホームの紹介や制度の説明に重点が置かれており、提供されるサービスの内容や外部評価に関する話し合いは、まだ行われていない。		運営推進会議を、外部評価及び自己評価で明確になった課題の検証の場としても活用し、サービスの質の向上につなげる仕組みの構築を望みたい。

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)
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	当ホームは、行政区域(町)内に存在する唯一のホームであり、町の担当者とは、常に話し合いや相談の場を持ち、地域の高齢者介護の協働に向け、交流を図っている。		
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	月1回の家族宛通信(個々の健康状態・暮らしぶり等)や、年2回情報誌「コスモス」(ホーム全体の暮らしぶりや行事の様子、職員紹介等)を発行し、年1回家族会を開催する等、家族等とのコミュニケーションを図っている。		
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	常に管理者・職員は、家族等が意見や要望を出しやすい環境づくりに努めており、家族会や行事には、ほぼ全家族が参加し、家族アンケート(全員分回答あり)も、管理者や職員に対する話しやすさや、安心感・信頼感が伝わる回答であった。		
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	法人内での人事異動はあるものの、退職者の数はきわめて少ない。運営者(管理者兼務)は利用者や職員の馴染みの関係の重要性を理解しており、職員の異動には引継ぎ期間等の配慮がされている。		
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	職員のケアサービスに対する質の向上心は高く、また資格取得も含めスキルアップに励んでいる。法人全体としても計画的な研修や報告会を実施している。		
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	近隣4市町村との情報交換や交流があり、また愛知県研修委員会(グループホーム)に参加し、地域や法人全体のサービス水準の向上に取り組んでいる。		

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)
.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	本人本位を第一にするために、職員間の話し合いや、家族等との相談を通して馴染みの関係構築を図っている。利用前に、ホームの雰囲気を体験してもらう等、個々の状態に即して安心して生活できる対応の工夫をしている。		
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	昼食時、利用者間での声かけや助け合いが行われ、同席の評価員にも、周りの利用者が笑顔で親切な声掛けをしていただいた。ほとんどの利用者が自らの意思で積極的に行動し、職員もゆったりと見守りながら、利用者から教えを請う姿勢が窺えた。		
.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	利用者個々の言葉や様子を職員全体で関心を払い、日々記録(ケース記録)しながら、希望や意向の把握に努めている。共同生活の中ででき得る本人の望む生活の支援について、担当者を中心に話し合い、家族等とも相談しながら利用者本位の生活に繋げている。		
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	利用者の日々の様子は、全職員が把握できるようになっている。担当者間で話し合いや、介護計画作成者と打ち合わせ、医師・看護師や本人・家族等との相談の内容が考慮され、利用者主体の介護計画が作成されている。		
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	利用者個々のケース記録や申し送り・ミーティング等で、利用者の状態に変化が確認された時には、必要に応じて随時に見直しが行われている。また、毎月1回は必ず定期的な介護計画の見直しを行っている。		

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)
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	併設施設の機械浴槽やリハビリ室を利用して健康面の支援をしている。		
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	本人や家族等に、希望のかかりつけ医受診の支援ができることを伝えている。法人としての協力体制も構築されており、系列の協力医療機関への受診が多い。		法人を通して、ホームの医療支援は充実しており、制度として求められている医療連携体制の適用も可能と思われる。速やかに、実施に向けての検討を希望したい。
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	ターミナルケアについては、現在のところ体制が整っておらず時期尚早との判断で、本人・家族等にも説明し理解を得ている。今後、方針や職員の教育等、十分な体制作りをどうしていくか、話し合いを行っている。		今後、利用者の重度化は避けられず、終末期の対応や方針・体制作りについて、チーム全体で協議していくことが重要であろう。引き続き、慎重かつ十分な話し合いをお願いしたい。
. 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	職員は利用者のペースを尊重し、ゆっくりとさりげない声かけや、目立たず見守る姿勢が窺えた。ホームからの外出を含め、利用者の自由度が高く、職員はプライバシーの保護に注意し徹底を図っている。		
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	利用者は、積極的に自由に行動しており、評価員に対して花壇等を案内したり、居室内の説明をする等、マイペースで過ごしていた。また、職員も温かく見守りながら、柔軟に対応していた。		

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	食材は併施設との一括購入で、管理栄養士が献立しているが、調理・盛り付け・配膳・下膳等、利用者と職員と一緒にやっている。また、職員も利用者と同じ物を一緒に食べながら、味付け具合や食べやすさ等、楽しくおしゃべりしながら食卓を囲んでいた。		
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	午前・午後・夕食後、その時々の利用者が希望する時間帯に入浴支援を行っている。入浴を拒む利用者には、無理強いせず、言葉かけやタイミングを工夫して、自主的に入浴できる支援をしている。		
(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	中庭の小枝に鳩が巣作りし、子育てを始めた。その様子を楽しみに見守る利用者のために、糞受けの設置や掃除の支援が行われている。職員との合作の貼り絵の大作は、その年の干支が描かれており、併施設内に12支全部を飾ることが利用者の目標となっている。		
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	近隣に民家や商店がない立地条件であるが、職員は外出の機会を増やそうとの意欲を持っている。一人ひとりの希望を満たす外出支援には至っていないが、近隣の公園等への散歩や、季節の花や野菜づくりで、季節を肌で感じる支援が行われている。		チーム全体やボランティアを巻き込んで、利用者個々の楽しみとなる日常的な外出支援に向けて、引き続きの取り組みをお願いしたい。
(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、玄関や門扉に施錠はなく、全ての居室から庭に直接出ることができ、自由に花壇の花や野菜を楽しんだり、周りの景色を眺めることができる支援がされている。		
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	併施設と合同で、定期的に防災訓練や避難訓練を実施している。避難訓練には利用者も参加している。		災害対策は併施設と合同で、夜間想定訓練等、しっかりした取り組みがされているが、地域の方々(住民・消防団等)の参加や協力を得られる呼びかけを、ホーム側から積極的に行われることを期待したい。

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	管理栄養士による献立をベースに、利用者個々の食事をチェック表に記録し、好みや嚥下・体調変化を見守り、個々の状態に合わせた食事の支援を行っている。水分量については把握が必要な利用者についてのみ記録している。		
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	玄関に作られた喫茶コーナーには、昔のミニチュアの道具が置かれ、台所兼食堂・娯楽室は、季節の花や利用者の方が作られた作品・行事の写真等が飾られている。中庭にも季節の花や木々が植えられ、中庭からの日差しが柔らかく差し込む、落ち着いた空間が演出されていた。		
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	居室には洗面台があり、ベッド・イス・テーブル等はホームの備え付けの物が利用されているが、テレビや写真・小箆笥等が置かれ、利用者個々で使い勝手を工夫している。		職員は家族等に利用者の馴染みの品を持ってきていただくように、働きかけを行っている。今後も居心地の良い居室づくりの支援の継続をお願いしたい。