

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	2170600437
法人名	特定非営利活動法人 福祉サポートセンター さわやか岐阜みのじ
事業所名	グループホーム ガーデン柳津
訪問調査日	平成 19 年 5 月 16 日
評価確定日	平成 19 年 6 月 8 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19年6月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2170600437		
法人名	特定非営利活動法人 福祉サポートセンター さわやか岐阜みのじ		
事業所名	グループホーム ガーデン柳津		
所在地 (電話番号)	岐阜市柳津町本郷2-7-3 (電話) 058-388-0609		
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		
訪問調査日	平成19年5月16日	評価確定日	平成19年6月8日

【情報提供票より】(平成19年5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	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 5 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 7.25 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	食費含め 57,000 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 100,000 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		1,400 円	

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.4 歳	最低	72 歳	最高	87 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小笠原内科、松波総合病院、おおくま歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から4年が経過し、管理者の目指す方向性を職員が十分に理解して充実したケアが行われている。法人の理念にある「困ったときはお互い様」の精神がホーム全体に浸透し、地域社会との関係や、利用者と職員との関係の精神的なバックボーンとなっている。管理者は、行政(市)やグループホームを統括する団体の役員を務めており、自ホームだけでなく、同業事業者をも含めたサービスの質の向上に取り組む牽引車的な存在でもある。職員の異動が少なく、管理者への信頼感やチームワークのよさが感じられる安定度の高いホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>前回評価では、自己評価を含めレベルをかなり高く設定しての要改善指摘であったと推測される。それゆえ、全ての課題が改善されているわけではないが、日々のケアと並行して、ゆっくりではあるが確実に改善への取り組みが進んでいた。地域との交流支援は、引き続き取り組むべき課題であろう。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>ホームとしての自己評価を作成するに当たり、全職員それぞれに自己評価の実施を依頼し、職員自らに改善の気づきを導き出させようとしている。自己評価や外部評価の仕組みを有効に利用して、サービスの質を向上させようとの管理者の思いが、職員にも十分に伝わっている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>過去4回実施された運営推進会議は、管理者の綿密な工程管理により十分な効果をもたらしている。初回は、介護制度やグループホームの正しい理解のために、会議メンバーに対するレクチャーが行われた。2回目は、VTRやスライドを使って理解の浸透を図っている。3回目は、外部評価の仕組みや意義・目的が詳細に説明され、前回の4回目では、災害時の対応を含めた地域との連携が討議されている。</p>
	<p>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)</p> <p>家族の訪問頻度が高く、その折々に様々な情報の伝達が行われている。小旅行やイベント等の非日常を伝えるだけでなく、「生活記録」や撮り溜めたホームでの生活写真を利用して、ホームのありのままの日常を伝えようとしている。家族会の開催案内の送付時には、家族の意見を収集するための用紙も同封されている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>利用者の精神的な負担を考慮して、際限なく部外者(地域の住民)がホームを訪れることのないよう、適切な制限や配慮が見られる。災害時における地域との連携の必要性は、前回の運営推進会議でも討議され、重要課題として捉えられている。また、ホームに備蓄された食料品や飲料水については、災害時には地域への供出が考えられている。</p>

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	地域との共生、互助の精神が「さわやか岐阜みのじの理念」として策定されている。その理念の内容は「困ったときはお互い様」である。		
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	職員の異動(離職)は少なく、管理者の思いは職員に良く伝わっている。また、日々のケアや取り組みの一つひとつにも、理念に根ざしていこうとの意識がうかがえる。		
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	利用者の精神的な負担を考慮して、ホームの中に積極的に地域の住民を招聘することは躊躇している。しかし、地域との交流の重要性は認識されており、地域のコミュニティの鍵を管理したり、地域イベントに積極的に参加するなど、様々な取り組みが見られる。		さらに、「地域の住民に認知症を理解して頂く機会を設けたい」という管理者の想いが実現されることを期待する。
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	自己評価には全員で取り組んでおり、その中から新たな改善の気づきを見出そうとの思いがうかがえる。前回評価での要改善指摘にも前向きに取り組まれていた。		
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	過去4回の運営推進会議は、この会議を有効に機能させるため、会議メンバーに対する説明会方式で実施されてきた。ビデオやスライドを使用し、制度の説明、グループホームの紹介、外部評価の意義、地域密着と災害時の課題等々、盛りだくさんの内容である。		今回の外部評価の確定の後、次回の運営推進会議では、その評価の内容について多方面から意見の収集をし、取り組むべき課題についての活発な討議を期待したい。

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)
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	管理者は行政(岐阜市)の委員会の委員を務めていることもあり、担当者との接点は多くコミュニケーションも良好である。		
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	家族の訪問時に、様々な情報伝達が行われている。イベント等の非日常を伝えるだけでなく、「生活記録」を提示しての説明も行われている。折々に撮り溜めた利用者の写真も有効に利用されていた。		
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	家族の訪問頻度が高く、意見交換は頻繁に行われている。家族会開催時の案内状送付にあわせ、家族の意見を収集するための用紙も配布されている。		
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	職員の異動が、利用者になんらかのダメージを与えることが理解されており、特別な場合以外には、原則異動なしの人事政策が採られている。実際に退職者の数は極めて少ない。		
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	内部での勉強会と外部研修とに積極的に参加させ、職員の力量のアップをねらっている。資格の取得に対しても支援体制がとられており、多くの職員が目的を持ってチャレンジしている。		
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	管理者は、市やグループホーム協議会等の複数の組織、団体の委員をしており、同業者の中にあってもネットワークの中核を担う存在である。行動力もあり、同業者からの信頼も厚い。		

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)
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>新規の利用者が、早くホームに馴染めるように様々な取り組みが行われている。利用前に家族とともにホームを訪問してもらったり、同一法人が運営する訪問介護を利用してもらったりと、入居前から対応は始まっている。</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>「困ったときはお互い様」の理念は、支え合いの精神として、場を替え品を替えて実践されている。公私共に多忙な管理者の事務スペースは、常に散らかり気味ではあるが、いつともなく職員によって片付けられていた。支え合いの精神は見事に根付いている。</p>		
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>日々の会話、表情、行動から利用者の思いや意向の真意の把握に努めている。意思疎通の困難な人の場合、家族、関係者からの情報を得ている。</p>		
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>介護計画は、職員全員参加のカンファレンスを開いて作成されている。家族の来訪時には、日々のケアの記録を提示して、十分な説明を加えた後に意見や要望を聞き取っている。</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>利用者それぞれに、介護計画と連動する形の「日課表」が作成されており、「日課表」と相違するケアが必要となった場合には、即座に介護計画の見直しが実施される。</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	グループホーム共用型通所介護事業を開始し、利用者のニーズに応えようとしている。また、緊急災害時には、ホームのストックに備蓄してある食料品や飲料水を、ホームの利用者だけでなく、近隣の住民にも役立ててもらおう考えである。		
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	制度上の医療連携加算は取っていないが、実際には全ての利用者がホームの提携医をかかりつけ医として、万全の医療連携体制を敷いている。提携医との契約では、週2回の訪問検診に加え、24時間365日の対応が可能となっている。		基本的には、現行の医療連携システムを崩すことなく、制度として認められた形の「医療連携体制」へ移行されることが望ましい。
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	管理者及び職員は、ターミナルケアはホームとしても避けては通れない問題であることや、その重さを十分に理解しており、慎重な取り組みが行われている。現在、実施する場合の具体的な指針作りが始まっている。		利用者本人の状態と、家族、医師、ホーム(職員)の方針や意見が合意をみて、これらの条件が整った場合には実施に移されるものと思われるが、時流に流されることのないよう、慎重な対応をお願いしたい。
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	管理者の性格からか、職員と利用者との関係はいたってフランクであるが、利用者の尊厳を大切にしようとの思いは根付いている。日々の生活やイベントの一場面が多く写真として撮り溜められているが、この使用についても万全の配慮が施されている。		
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	起床は、利用者の自由意思に任される部分が大きく、結果として朝食はバラバラで食べることが多い。時として不穏になりがちな利用者もいることから、利用者間での気配りや目配りも行われているが、利用者の自由度はかなり高い。		

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)
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	利用者は、その能力に応じて食事作りや片付けに参加している。食材費に余裕の出た時には、利用者の希望を聞いてかなり高級な献立も用意される。食事時間帯も幅広く設けられている。		
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	曜日・時間帯は決めてあるが、利用者の希望で随時入浴できる。浴室も2カ所設置され、ゆったり入浴できる体制になっている。		
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	犬のえさやりから散歩まで、その面倒を一手に引き受けている利用者がいる。調理やおかずの取り分けを役割と感じている利用者がいる。それぞれが生き生きと生活していた。		
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	利用者の外出機会はかなり多く、散歩や買い物その他、毎週喫茶店にも出かけている。ホームから外へ出て、おやつを食べることもしばしばである。		
(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	日中は鍵を掛けず、自由な暮らしを支援し、見守りをしている。夜間施錠される玄関の鍵の開閉は利用者の役割となっており、自由度は極めて高い。		
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	火災対策として、火報や自動通報装置を設置し、災害時のために3日分の食料も備蓄してある。さらに、非常時用の発電装置も購入されている。		ハード面の充実に比較すると、ソフト面での対応に遅れが感じられる。近隣住民を巻き込んだ災害対策の検討や、実地訓練が急がれる。

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	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	食事摂取量は、毎日記録され利用者個々の状態が維持されるよう支援している。体重測定や血液検査の結果により、利用者個々の健康管理を行っている。		
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	外観も内装も、天然木材を使用したログハウス調となっている。共用部分の天井は吹き抜きとなっており、解放感にあふれている。居室と廊下の間には、欄間が設置され換気にも役立っている。		
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	家具類以外にも、本人の趣味の物が持ち込まれ、利用者個人の部屋と言う雰囲気である。		