

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	2170500645
法人名	有限会社 飛翔会
事業所名	グループホーム ゆず
訪問調査日	平成 20 年 6 月 11 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 24 日
評価機関名	旅人とたいようの会

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20年 6月11日

【評価実施概要】

事業所番号	2170500645
法人名	(有) 飛翔会
事業所名	グループホーム ゆず
所在地	各務原市那加長塚町1丁目155番地 (電話) 058 - 375 - 3855

評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110		
訪問調査日	平成20年6月11日	評価確定日	平成20年7月24日

【情報提供票より】(20年4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	8 人
職員数	7 人	常勤 5 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 6, 1 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	10000~15000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(1ヶ月分利用料)	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 1000 円		

(4) 利用者の概要(6月11日現在)

利用者人数	8 名	男性 2 名	女性 6 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名
要介護3	3 名	要介護4	3 名
要介護5	0 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	酒井クリニック 坂井歯科医院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

古民家を改修したホームである。ガラスをアクリルに階段に手すりをと安全に配慮している。玄関・廊下・居間・食堂・風呂・トイレ等小規模でこじんまりとしており、職員の声や利用者の動きにも一般家庭の雰囲気がある。生活上狭かったり、段差があったりも毎日注意することで機能訓練に繋がっている。野菜を作り、花を育て、一人ひとりが出来ることを役割や生きがいにし暮らしている。職員の交代もなく、近距離で細やかな目が届き、利用者・職員の話し声や笑い声が耐えない馴染みの関係が深く、利用者も家族も安心して暮らせる家である。

【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>前回外部評価での「取り組んでいきたい項目」について「地域に密着したつきあい」から取り組もうと全職員で話し合い、地域包括支援センターと連携して「認知症サポート養成講座」を開催し認知症の理解・ホームの理解を深め、又職員の顔を知ってもらうことができた。同業者との交流、介護計画の見直しについても一定の改善に向けた取り組みをしている。今後は現状に沿った理念の構築や災害対策等について職員と作り上げていく計画に期待したい。</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>自己評価・外部評価の意義を説明し、先回の外部評価の結果を振り返り、取り組めなかった項目を会議で具体的に話し合い今回の自己評価に取り組んでいる。</p>
	<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>地域密着型サービスは地域と支え・支えられる関係にあり、会議では参加メンバーより事業所からの困難状況にも貴重な意見が得られサービスの向上・地域と連携や交流ができていたが、今年になって中断し開催していないが近日中に開催予定である。地域住民と密接な関係作りは双方にとって大切なことで、市町村とも連携し今回の外部評価の公表も踏まえて継続開催することを期待したい。</p>
重点項目	<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>日常の暮らしぶりや健康状態は訪問時や家族宅に訪問・電話・手紙等で知らせている。意見箱も設置したが意見が入らず廃止し、家族が気軽になんでも言える関係作りが心がけている。家族とホームの想いが隔離しないように些細な疑問にも丁寧に対応し、運営やサービスの向上に活かしている。</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>自治会に加入している。回覧板や日常の会話(散歩・公園)で声をかけたり、大家さんを通して交流が深まっている。地域包括支援センターと連携し「認知症サポート養成講座」を開き認知症の理解やホームの理解を深める役割を果たしている。その後職員の顔を覚えてもらい住民から声を掛けられることも多くなり良いきっかけとなっている。</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	「一人ひとりを大切にいつまでも普通に暮らせる」の理念をつくり、契約書等に明示しているが総て開設時のままで平成18年厚生労働省令の改正に基づく地域密着型サービスとしての理念の内容になっていない。		改正にあわせ運営者・全職員で地域密着型サービスとして地域・利用者・事業所等現状にあった理念を検討することを期待したい。
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	常に目につくところに掲示し、日常の言葉かけ、関わりの振り返り等職員間で気づきを話しながら日々取り組んでいる。		
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	自治会に加入している。回覧板や日常の会話(散歩・公園など)で声をかけたり、大家さんを通して交流が深まっている。地域包括支援センターと連携し「認知症サポート養成講座」を開き認知症の理解やホームの理解を深める役割を果たしている。その後職員の顔を覚えて住民から声を掛けられることも多くなり良いきっかけとなっている。		
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	運営者は自己評価・外部評価の意義を職員に説明し、先回の外部評価の結果を振り返り、取り組めなかった項目を会議で具体的に話し合い、今回の自己評価に取り組んでいる。		
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	以前は2~3ヶ月ごとに開催し、現況報告や意見交換しながら事業者の困難状況にも貴重な意見が得られ、サービスの向上・地域と連携交流をしていた。しかし今年になって中断し開催していない。近日中に開催する予定である。		地域密着型サービスは、地域と支え・支えられる関係にあり、事業所の実態や経験を地域に向けて発信しながら、地域の幅広い参加で意見や交流連携が望まれる。参加メンバーや形式に拘らず外部評価の公表も踏まえて開催す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	市町村担当者は気楽に立ち寄っている。事業所からも権利擁護利用者の状況(入院時、終末など)を相談し助言を受けている。またホームの実情・問題点も相談している。毎月、地域包括支援センター主催の会議の重要な役割を担い交流している。		
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	運営者は「なるべく家族に関わってもらいたい」との思いから、日常の暮らしぶりや健康状態は、訪問時や家族宅に訪問して詳細に知らせている。又必要にあわせ電話・手紙でも知らせている。金銭管理は出納帳で明確にし確認を取っている。		
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	意見箱を設置していたが意見が入らず廃止し、家族が気楽に意見が言える関係作りに心がけている。家族とホームの想いが乖離しないように些細な疑問(オムツの購入・食事など)にも丁寧に対応し、運営やサービスの向上に活かしている。		
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	開設以来異動はない。職員の幅広い年齢層が何でも言え教わる気楽な関係が出来ている。介護支援専門員の就任時も職員同士の配慮で混乱はなかった。		
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	地域包括支援センターでの研修には管理者が進行役など重要な役割で参加している。医療関係(感染予防)の研修にも職員が参加し、研修後は会議などで説明学習し共有している。業務の関係から社外研修は受講していない。災害対策として救急救命・終末期の対処法など研修受講させる計画がある。		職員各自に応じた学習は段階的に力をつけ、サービスの質の向上につながる。限られた職員体制の中で困難もあるが「働きながらの学び」の機会を職員とも話し合いながら創意工夫が望まれる。
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	県グループホーム協議会・各務原介護サービス組織に加入している。会議に参加し同業者と情報の交換やお互いの訪問交流から学び職員同士のサービス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	<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>入居決定するまでには、本人に適したホームが納得できるまで工夫している。職員は自宅や直前のサービス機関に訪問し、またホームに遊びに来てもらったり家族の協力も得ながら進めている。「私の家ではない」の言葉に、自宅での馴染みの道具(筆筒・布団・位牌・ラジオ・テレビ・食器など)を持参し落ち着ける空間作りで納得した入居としている。</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>利用者・職員の関係でなく家族として暮らし、時々夜勤者に「ちょっと話を聞いて」と酒を飲みながら、戦争・疎開・地元の歴史だったり、普段話せない一人ひとりの想いや多様な考え方を発見し、学んだり笑ったり怒ったり支えあう関係にある。</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>食事時・入浴時や就寝時個別に話し合える時間作りの工夫をしている。「夜食作ったで下りてこやあ〜」「お酒飲もうか」夜間の巡回時起きていれば「えらくない」「気分悪くない」等あらゆる場面で一言かけて意向の把握に努めている。入居前の地域の盆踊り・体育大会に参加したい意向や、知人がホームに訪ねる関係を絶ちきらない取り組みをしている。</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>自宅に訪問して本人・家族の希望を聞いたり、利用していたサービス機関や地域包括支援センターなど多方面からの情報等と関係職員の意見とあわせ、特に本人・家族の想いを尊重した介護計画を作成している。</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>入居時・退院時は月1回・基本は3ヶ月に1回、連絡ノート・個人記録・業務日誌等を基に、家族と利用者の状態などを話し合い、意見を取り入れ見直している。</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					
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	利用者や家族の要望に応じ、通院介助、入居前の地域の相互訪問(盆踊り等)に多機能性を活かし対応している。移送サービス利用もしている。		
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	利用者の身体状況の把握は馴染みの医師であり、利用者・家族の希望によりかかりつけ医の受診を継続している。土曜日曜も診察が可能で家族・医師・ホームと常に情報の共有に努めている。		
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	現在職員に看護師の配置はなく、重度化や終末期の対応については限界がある。利用者・家族の「どこまで置いてもらえるか」の不安も承知している。入居時には十分説明しているが今後事業所としての体制を整える意向がある。		利用者の重度化は避けられない事実として、看護師の確保を始め医療連携を視野に入れ、ホームの体制・職員の体制・その意義について検討することを期待する。
. 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	利用者は人生の先輩であり、会話や態度に誇りや羞恥心を損ねない配慮を日常心がけている。大切な書類は施錠した棚に保管している。		
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	リズムある生活を心がけているが、利用者の希望にあわせて「朝ゆっくり寝たい」「入浴は就寝前に」「今日は買い物に行きたい」飲酒・夜食などの希望に沿ってその人らしい暮らしを大切に支援している。		

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	偏らない・同じ物にならないよう、利用者の好みを取り入れ、職員が献立を立て利用者で準備・調理・片付けをしている。カレーライス・てんぷらに腕を振るう男性利用者もいる。職員も同じテーブルで楽しい会話をしながら進み具合を見守っている。咀嚼・嚥下など利用者に合わせて形態にし、カレーもルーとライスを別器するなど好みに合わせている。		
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	入浴日は週2～3回を目安に、湯温や時間は利用者本位で対応している。見守りであったり、介助だったり、就寝前でも利用者の希望や状態に合わせて対応している。拒否のある利用者には、一番風呂に誘ったり工夫して対応している。		
(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	入居前の経緯から「この利用者は何ができるか」を職員は会議で検討し、庭の掃除・草花の水遣り、買い物(毛染め剤・口紅)野菜作り・食事作り・友人と逢う・居るだけで場を和ませる等利用者一人ひとりの力を考慮して楽しみや役割・気晴らしの支援をしている。		
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	閉じこもらないことを原則とし、日常庭の散歩・喫茶・神社参拝・買い物(衣類・化粧品・レターセット)と希望に対応したり、時には声かけ誘い合って公園に出かけている。		
(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	施錠することの弊害を理解しており日中は開放している。夜間のみ二階階段口に柵をする時もある。玄関にセンサーチャイムがあるが一般家庭と同質の物である。		
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	避難マニュアル・職員連絡網・自治会消防組織図など整えている。歩行者対象に避難訓練をしている。又避難場所・当座の備蓄も準備しているが、自治会・地域住民との連携が得られる体制になっていない。		何時どのような時にも落ち着いた対応ができるよう訓練は必要である。警察署・消防署・地域の協力は欠かせず、運営推進会議に話題を提供して話合う場を事業所として検討することが望まれる。

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	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	水分・食事摂取量・月1回体重測定・ネットで献立のカロリーを調べて栄養バランスを確認している。利用者一人ひとりの咀嚼状態にあわせて食事の形態を変え、生活習慣によりパンやおにぎりにしている。常時居間にポット・夜間は枕もとに薬のみを用意して水分摂取に心がけている。		
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	道路から奥まった古民家で玄関・廊下・居間・食堂・風呂・トイレ等小規模でこじんまりとしており、職員の声や利用者の動きにも一般家庭の雰囲気がある。玄関前では利用者が花に水遣り、大家さんが柿の剪定を、畑に食べごろのナスが実り心地よい風が通り、季節を感じ暮らしやすい空間がある。ガラスをアクリルに階段に手すりをと安全に配慮している。段差もあるが機能訓練のひとつと考えている。		
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	居室にはテレビ・コタツ・掛け軸・位牌・家族の写真と馴染みのものを家族の協力で持ち込み、特に茶碗・箸・湯のみは馴染みの物を家族に頼んで持参し使用している。安心や落ち着ける工夫や配慮がある。		