

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 19 年 4 月 16 日
評価確定日	平成 19 年 5 月 28 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19年 5月 1日

【評価実施概要】

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
所在地	岐阜県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	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成19年 4月 16日	評価確定日	平成19年5月28日

【情報提供票より】19年 3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)	13,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(一ヶ月分の利用料)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,000 円			

(4) 利用者の概要(3月 1日現在)

利用者人数	7名	男性	2名	女性	5名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	名		要介護4	1名	
要介護5	1名	要支援2	名		
年齢	平均 80歳	最低	72歳	最高	90歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	酒井クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

築70年の民家を改修したホームである。来訪者が皆「懐かしいねえ」と言われるように、庭先から納屋、玄関、ホーム内のいたる所で、当たり前にある生活の匂いを感じることが出来る。それは、「生活変化を極力抑え自宅にいるように過ごしてもらいたい」という管理者の熱い思いの表れであり、その思いを全職員が共有し、利用者の支援にあたっている。平成15年の開設以来離職者は無く、利用者と職員の間信頼関係ができています。日々の暮らしでは、利用者一人ひとりが、掃除、洗濯干し、調理、畑仕事、修繕などの役割や、手紙や韓流映画、カラオケなどの楽しみごとを持って生き生きと過ごしている。特に食事については、献立決めから買い物、調理、配膳、後片付けにいたる作業を、利用者が職員と一緒にやっている。また運営推進会議を通して、ホームの問題を共に取り組んでもらうよう、地域や行政への働きかけを常に行っている。利用者そして職員の笑顔があふれる穏やかなホームである。

【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>前回の評価で出された改善課題について、全職員で検討を重ね改善に向けた取り組みを行った。アセスメントは新たにセンター方式を導入し、以前は記録として残されていなかった利用者の生活歴を全職員が一見できるシステムを作りあげた。</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>管理者、職員は、自己評価および外部評価のねらいや活用方法を理解している。しかし、自己評価を行う際に部分的に職員の意見を取り入れているものの、すべての項目について全職員で取り組むまでには至っていない。</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>会議には家族、自治会長、行政職員、管理者、ケアマネージャーが参加し、ホームからの現状報告、改善すべき課題の提案に沿って討議が行われている。その後会議議事録をメンバーおよび関係者に配り、モニター役としてホームを支えてもらっている。最近の議題は「終末期」についてであり、本人および家族の希望によりホームで最期を迎えた利用者のケースから発生している。討議の結果、現在は整っていない終末期のケア方針を早急に定め、チーム全体の方針の統一を図る必要があるとまとめられた。</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>管理者は毎月請求書を持って家族宅を訪問し、ホームの現状や利用者の日頃の様子を報告するとともに、意見や要望を聞いている。家族の訪問時にも職員が利用者の近況を伝えながら意見を聞いている。また入居時に、ホームおよび外部の苦情相談窓口や、その利用方法を説明している。</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>自治会に加入しており、その集まりに出かけている。また近くの神社の祭りでは、利用者がちょうちんに絵を描いて奉納し、それを見に出かけたり、町内をまわるみこしがホームに立ち寄りなど、行ったり来たりの関係ができています。またホームの前の公園では時々ゲートボールが行われており、散歩に外に出る利用者は、地域の高齢者と顔なじみである。</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 (すでに取り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	ホームの理念は重要事項説明書および玄関に明示してあるが、開設時に作り上げられたものであり、地域密着型サービスとしての見直しが行われていない。		グループホームが地域密着型サービスの一つとして位置づけられたことに伴い、その意義を職員全員で確認し、このホーム独自の理念を作り上げることが求められる。
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	職員会議を、1,2ヶ月に一度行い、管理者は職員に向け理念を掘り下げて話している。また職員同志、日々のケアの中で折に触れ具体的に話し合っている。		
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	自治会に加入しており、その集まりに出かけている。また近くの神社の祭りでは、利用者がちょうちんに絵を描いて奉納し、それを見に出かけたり、町内をまわるみこしがホームに立ち寄るなど、行ったり来たりの関係が出来ている。またホームの前の公園では時々ゲートボールが行われており、散歩に外に出る利用者は、地域の高齢者と顔なじみである。		地域向けのたよりでホームを紹介するなど、より多くの人にホームを知ってもらおう工夫を期待したい。気軽にホームに来てもらえる関係をめざしてほしい。
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	管理者、職員は、自己評価および外部評価のねらいや活用方法を理解している。前回の評価結果は全職員に報告され、改善に向けて検討を重ね実践につなげている。しかし自己評価を行う際に部分的に職員の意見を取り入れているものの、すべての項目について全職員で取り組むまでには至っていない。		自己評価の一項目一項目について全職員で取り組むことにより、職員の意識合わせおよび日々のケアの振り返りを行うことができる。次回からは全職員での評価を期待したい。
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、そこで意見をサービス向上に活かしている	家族、自治会長、行政職員、管理者、ケアマネジャーが参加し、2ヶ月に一度開催している。会議では、ホーム側から現状報告、改善すべき課題の提案をし、参加メンバーによる話し合いが持たれている。その後、議事録をまとめ、メンバーおよび関係者に配り、モニター役としてホームを支えてもらっている。		会議において、自己評価および外部評価の意義を説明するとともに、外部評価の結果を公表し、現時点でのホームの取り組みや具体的な改善課題について話し合う機会となることを期待する。

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)
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	市の高齢福祉課や地域包括支援センターに出向いたり、逆にホームに来てもらうなど継続的な関係ができています。権利擁護事業を受けている利用者に関して、社会福祉協議会および高齢福祉課と協議を重ね、入院先にも一緒に出向くなど共に取り組んでいる。		
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	管理者は毎月請求書を持って家族宅を訪問しており、ホームの現状や利用者の日頃の様子について報告している。家族の訪問時にも職員が近況を伝えている。またケアプランや金銭出納帳は定期的に家族に明示し、確認の上、印鑑、サインをもらっている。		
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	家族の訪問時には”ホームの家族”を受け入れるような温かさがあり、家族が気兼ねなく意見を言える雰囲気がある。管理者が毎月家族宅を訪れる際にも、意見や要望を聞いている。また入居時に、ホームおよび外部の苦情相談窓口や、その利用方法を説明している。		
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	平成15年の開設以来、離職者はいない。管理者は職員一人ひとりの心身の状態や家庭状況を考慮し、職員がストレスを抱え込まないよう注意を払っている。利用者や職員は馴染みの関係にあり、お互いを支え合う家族のような間柄である。		
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	管理者は外部の研修に積極的に参加し、内容については報告書を全職員にまわし共有している。しかし、職員が外部研修や講習会に参加する機会は位置づけられていない。		職員が各自の段階に応じた研修を受講できるよう計画をたて、その実施に向けた取り組みを期待したい。また受講した研修内容については報告書を職員に回覧するだけでなく、会議などで発表することも検討してほしい。
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	県グループホーム協議会に加盟しからの情報を得ている。ホームからの積極的な参加は行っていない。		サービスの質、強いてはホームの質を向上させるためには、同業者との交流や連携が必要となる。ネットワークを通じた勉強会や見学など、具体的な取り組みが望まれる。

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)
.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>体験入居は行わず、ケアマネージャーからの事前情報や、本人、家族と管理者との面接をもってサービスを開始している。一週間から一ヶ月入居した上で本人が馴染めない時には、他の支援を提案している。</p>		<p>管理者は、体験入居を行うことにより現在の利用者が不穏になることを予想し、実施していない。サービス開始前にホームに遊びに来てもらうことから始め、その時間を少しずつ増やすなど、他の利用者やホームに徐々に馴染めるよう、段階的な支援が望まれる。</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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>利用者と職員は、台所で一緒に調理したり、古いドアノブの修理について話し合ったりと、支援する側される側の意識を持たず、協働しながら和やかな生活を送れるよう、場面づくりや声かけをしている。</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>職員全員が利用者一人ひとりの思いや意向について関心を払い、日々の関わりの中で声をかけ把握に努めている。人との接触を拒む利用者には、あえて部屋から出ることを強要せず、静かに過ごしてもらっている。</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>”自分らしく暮らす”ために、本人、家族や地域包括支援センターと話し合い、それを基に職員会議で課題を検討し、介護計画の作成に活かしている。</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>定期的な見直しを行うとともに、状態の変化など計画の変更が必要と判断した時には、家族に連絡し見直しを行い、新たな計画を作成している。</p>		<p>見直し、評価の結果は記録として残されているが、その後のサービスへのつながりが書面上で見えてこない。見直しをくり返す中で、利用者一人ひとりに提供されるサービスがどのように変わったか、職員が一目でわかるような記録の工夫を検討されたい。</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	介護保険サービスの他に、家族が受診に同行できない場合の代行や、ホーム内での理美容、個人的な買い物の付き添いなど、利用者や家族の要望に応じた支援を行っている。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医となっており、家族と相談しながら医師とも情報のやり取りを行い、関係を築いている。		
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	ホームにて看取りの経験があり、その際、家族を交えての話し合いは行っている。しかし、ターミナルケアに対する指針などは書面化しておらず、ホームが対応できる支援についての話し合いも行われていない。		終末ケアに関しては運営推進会議の議題に取り上げ、地域で考えていくような取り組みを行っている。更に、医療関係者も交えて、重度者やターミナルケアの対応方針について共有していくことを期待する。
. 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	管理者は会議などで職員の意識向上を図るとともに、利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応を確認している。日常的に、尊厳を支えるケアや言葉かけの配慮をしている。また、個人の記録は、利用者や外部者からは見えにくい場所で保管している。		
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	利用者のその日の過ごし方をホーム側で決めるのではなく、韓流映画を観たり、手紙を書いたり、週刊誌を見るなど、それぞれがやりたいことを自分のペースで行えるよう、見守りながら支援している。		

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	利用者は、献立決め、買い物、調理、盛り付け、片付けを職員と一緒にやり、同じテーブルで楽しく食事している。庭の畑で収穫した野菜が食卓に上がることもある。職員の茶碗を、まるで自分の家族の茶碗を片付けるように振舞う微笑ましい姿も見受けられた。		
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	個浴の希望者や、介助の必要な利用者もいるが、入浴時間を特に決めず、一人ひとりの要望やタイミングに合わせた支援をしている。		
(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	調理や洗濯物干し・たたみ、修繕、畑仕事など、暮らしの中から一人ひとりに合った役割を見つけ支援している。また、カラオケや庭での食事、縁側での日向ぼっこや、部屋でぼんやり過ごすなど、楽しみごとや気晴らしの支援もしている。		
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	アセスメントを基にして、一人で散歩に出かける人、少し離れて見守りながらの散歩をする人など、本人の気分や希望に応じた支援を行っている。買い物に出かける利用者もいる。		
(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	日常的に玄関の鍵はかけていない。二階廊下の一部に、階段での落下防止のため柵を取り付けているが、取り付けには、家族、管理者、職員で検討を重ね、一時的なものだと判断した上でおこなった。		
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	ホームにおいて、定期的に災害時をシュミレーション話し合っているが、訓練は行っていない。また、災害時の地域の連絡体制は整備されているが、協力体制については具体的に要請していない。		自治会や運営推進会議を通じて、地域住民や警察、消防と連携を図り、協力体制を築いていく必要があると思われる。同時にホームにおいても、災害時のマニュアルを作成し、定期的な実施訓練も行ってほしい。また、災害に備えた備品の確認をお願いしたい。

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	職員は、食事や水分の摂取量を毎日チェック表に記録し、大まかに把握している。個食の希望者には、居室での食事を支援している。		
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	共用空間は清潔に保たれ、気になるにおいも全くない。玄関には季節の花が飾られ、居間には神棚があり利用者は毎日お参りしている。トイレは古民家のものがそのまま使われ、手作りの台を置くなど、利用者の使い勝手に合わせ工夫している。玄関や居間には貼り絵などの利用者の作品が飾られ、訪れる家族とともに楽しんでいる。		
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	テレビやコタツ、鏡など使い慣れた日用品や写真を持ち込んでもらったり、手紙を書くことが趣味の人には、レターセットを持ってきてもらっている。馴染みの物を活かして、その人らしく過ごせる居室となっている。		