

# 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
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
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
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2371400801
法人名	有限会社 マインズ
事業所名	グループホーム 池上台
訪問調査日	平成 19 年 8 月 8 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 3 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

**○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2371400801		
法人名	有限会社 マインズ		
事業所名	グループホーム池上台		
所在地	名古屋市緑区池上台三丁目66番地 (電話)052-891-5516		
評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年8月8日	評価確定日	

## 【情報提供票より】(19年8月3日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 11 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 7.1	

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	階建ての 2 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)	(日額)2500 円	月額	30,000 円
敷金	有(100,000 円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(600,000円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	300 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

### (4)利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名
要介護3	6 名	要介護4	3 名
要介護5	4 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.5 歳	最低 69 歳	最高 98 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	緑市民病院 宮下歯科医院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地の住宅街にある2階建てのホームで、1階にはデイサービスセンターが併設されている。利用者・家族の希望によっては、長期間にわたりサービスの提供が受けられるよう、介護や医療との連携や特殊浴槽などの設備も整備されるなど、重度化や終末期に向けての援助体制が整えられている。利用者には意志疎通の出来ない人や食事介助の必要な人がいるなかで、職員は観察や非言語的なコミュニケーションにより本人の要望を受け止めながら支援に努めている。事業所は地域の中学校へ認知症への対応の仕方について講演する職員を派遣したり、地域の小・中学校児童・生徒の体験学習の受け入れを行なうなど、地域との関係が大切に考えられている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の要改善は、入居者のペースの尊重、他3点である。買い物、散歩など利用者の希望に可能な限り対応している。又入浴も本人の体調や意思により個々に異なった対応となっていて、食事も利用者のペースに合わせている。</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>自己評価は各項目全職員で目を通し取り組んだ。それを施設長がまとめている。職員は自己評価の意義を理解している。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議はおおむね2ヶ月毎に開催している。内容はグループホームの現状報告、今後の取り組み、その他意見交換や提案等である。5月の会議では外部評価について説明をしている。当ホームへの意見や提案は職員間で話し合い運営に活かしている。</p>
重点項目③	<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>家族の面会時に職員は話しやすい関係を作るよう心がけている。玄関入り口にご意見箱を設置して意見や苦情を書いてもらえるよう工夫されているが、ご意見箱の利用より、直接ご家族と問題解決に当たる関係が構築されている。又家族から得られた意見や要望、苦情は職員会議で話し合い、検討している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内の清掃、地域の夏祭りへの参加、小・中学校の体験学習を受け入れている、又施設長は近隣の中学校において認知症への理解をすすめる為の講演をするなど、地域との交流に努めている。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	事業所の理念は「利用者や家族の視点での介護の実現に努めます。…」である。職員は理念の基に、利用者や家族と良好な関係を築くよう日々努力している。	○	地域密着型サービスへの移行が行なわれたこともあり、理念の表記に地域との交流や啓蒙活動を盛り込まれ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	理念は玄関入口に掲示しており、職員採用時に伝えている。又、会議などで代表取締役社長や施設長が理念に触れている。それを日常の支援に活かしている。		
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	町内の掃除、地域の夏祭りの参加、買い物や散歩などで顔馴染みとなりつつある。又、地域の小・中学校の体験学習の受け入れもしている。		
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	自己評価は全職員で取り組み、それを施設長がまとめてきた。職員は自己評価の意義を理解している。		
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	運営推進会議はおおむね2ヶ月毎に開催している。出席者は、利用者の家族・自治会長・他グループホーム管理者・学識者などである。内容はグループホームの現状と今後の計画に関する報告及び意見交換、提案などである。その意見や提案は職員間で話し合い、運営に活かしている。		

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)
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	施設長は緑区役所の主催する地域包括ケア推進会議の委員をしており区役所の担当者とホームの現状その他を話し合う機会をもっている。それは共にサービスの質の向上に反映されている。		
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	家族の面会は毎日の人や月1回の人などの違いはあるが、どちらも面会時には利用者の暮らしぶりを報告している。ホームだよりは発行されていないが、利用料の請求書と共に毎月利用者の様子が分る写真を付けた送付書が同封され、おこずかいの使用額や翌月の行事予定等が記載されている。		
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	家族の面会時には職員は声をかけ、意見や不満、苦情等を聞いている。ホームの入口にご意見箱を設置して意見を出してもらえよう工夫しているが、直接面会や電話等で話し合える関係が構築されており、家族から得られた意見、要望、苦情は職員会議を開いて検討し、それを運営に反映している。又回答を要する事は早急に家族に伝えている。		
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	職員の異動は少なく、2ユニットのホームであるが職員はどちらの利用者についても把握しており、馴染みの関係ができています。退職や異動がある場合は引継ぎの時間を十分に取って、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしています。		
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立て、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	グループホームの連絡協議会が開催する研修や認知症に関する研修、他の日常業務にかかわる研修など積極的に参加出来る様、勤務の調整をしたりして配慮している。介護福祉士など資格の保有率は高い。		
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	職員は、なごや南東部GH交流会に参加して勉強会やリーダー研修を行い、他施設との意見交換をしてサービスの質の向上を図っている。経営者についても、交流会で「経営者の集い」を開催するなど、交流を図っている。		

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)
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	職員は利用者の状態や家族の要望を聞き介護保険制度上で出来る事、出来ない事を具体的に説明している。ホームに馴染んでもらえるように、入居前にお試しで1週間ほどの体験もできるような配慮もある。入居後も家族の宿泊や本人の外出・外泊など、より安心してホームに馴染めるように対応している。		
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	重度で意思疎通が出来ない人や車椅子使用の利用者が多いが、職員は利用者の自助力にまず着目し日常生活の中で共に支え合う関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	職員は、日常生活の中で本人の表情や態度でどのように日々を過ごしたいのか希望や意向の把握に努め、それをミーティングで話し合い全職員が利用者の思いを個別的に把握出来る様に努力している。		
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	介護計画は、日常業務に追われて介護計画書の作成が遅れている。家族の意見や要望の把握は出来ているので遅れずに文書化に努められたい。	○	家族から得られた情報やケア会議での決定内容を、できるだけ速やかに文書化して介護計画書を作成されたい。
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	ケース会議やケア会議は行っているが、介護計画書の変更など文書としての変更に不十分な面が見られた。	○	ケース会議やケア会議の内容を、期間を明示して見落としの無い様に対応されたい。

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)
<b>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)</b>					
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制を活かし胃瘻造設や経管栄養が必要となった場合の体制もあり、又本人・家族の特別の買い物や通院などの依頼にも対応できる。入浴に特殊浴槽があり利用者の重度化にも対応できる。		
<b>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</b>					
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	協力医の月2回の往診があり、利用者のかかりつけ医の通院にも家族が対応できない時は職員が対応している。		
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	入居時に重度化や終末期のあり方について家族には説明して、それらの対応方法は家族や主治医と連携しながら職員で話し合い、方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は個人情報保護については雇用契約時から退職後も含めて周知している。書類も鍵付きの保管となっている。利用者に対する対応はやさしく、ゆったりと接していた。誇りやプライバシーを損ねるような話し方はしていない。		
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	買い物、散歩など利用者が希望をする時には可能な限り対応している。意思の疎通が困難な利用者は日常の関わりの中で感じ取り、出来るだけ本人の希望に添うように努めている。		

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)
<b>(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</b>					
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	食事は厨房から出来た物を運んでもらい、職員は其中で盛り付けなど利用者の出来る事を選んで極力手伝ってもらうように配慮している。料理は、刻み食、ミキサー食、など個々に合わせている。又食事時間も本人のペースに合わせている。職員は利用者と同じ物は食べていないが、食べこぼしなどのサポートや、食事介助を支援している。		
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	入浴は午後からである。基本的には毎日の入浴となっているが、本人の体調や意思によって個々に対応している。入浴を拒否をされた時は、少し時間をおきタイミングを見計らって、再度声を掛けするなど、出来るだけ入浴してもらるように工夫している。又、座位が取れない人には特殊浴槽での入浴対応をしている。		
<b>(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</b>					
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	利用者で新聞を取っている人が数名いる。読書、洗濯物たたみ、編み物など個々に合った支援を心がけている。		
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	買い物、散歩、時には外食もする。町内の盆踊りにもでかけており、できるだけ利用者の希望にそって外出している。又、1階のデイサービスにもエレベーターで自由に往き来しており、行事やレクリエーションなど協同して交流している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	1階にはデイサービスが併設され2階にグループホームがある。日中は玄関の鍵はかけず、エレベーターは施錠されていない。職員は見守りをして、利用者がエレベーターに乗る時は一緒に乗るようにしている。		
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との協力を得られるよう働きかけている	避難訓練は年数回利用者と共にしている。防火管理者をおき、耐火構造の建物で自動火災報知器や消防署への自動通報設備が設置されている。防災カーテンやクロスとなっている為安全性は高い。そうした特性を活かし、火災時は夜間を含め、消化活動より屋外への退去を優先し、地震発生時は館内待機を優先した訓練を行っている。		

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)
(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	栄養士の献立の為、栄養バランスは概ね取れている。食事摂取量は把握され、水分摂取一覧表が掲示しており、1日の摂取量が分かるようになっている。	○	利用者にも、職員にも分かり易い、水分摂取一覧表が掲示してある。今後もいままでのように継続される事を望んでいる。
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	ソファが居間やエレベーター前などに数箇所あり、又畳スペースもあって利用者はそこで洗濯物をたたんだりしている。利用者のくつろげる場所となっている。		
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	居室には、家族の写真や使い慣れた椅子、又畳が引いてある所もある。利用者は電話を引いている人や、携帯電話を持っている人もいる。居室で家族が泊まる時もある。		