

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2371301074
法人名	有限会社 ビッグストーン
事業所名	グループホーム ふれあい
訪問調査日	平成 20 年 2 月 14 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 13 日
評価機関名	特定非営利活動法人 『サークル・福寿草』

○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	2371301074
法人名	有限会社 ビッグストーン
事業所名	グループホーム ふれあい
所在地	愛知県名古屋市中村区日ノ後604番地 (電話) (052) 736-8620

評価機関名	特定非営利活動法人 『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町1丁目24番地COMBI本陣N203		
訪問調査日	平成20年2月14日	評価確定日	平成20年3月13日

【情報提供票より】(平成20年 1月 21日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤	5 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 7.5

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	管理費10,000円、水道光熱費15,000円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	266 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(3月7日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	8 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 78.0 歳	最低	59 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	愛知クリニック ・ 長塚歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設3年の当ホームは、のどかな新興住宅街の中に位置し、建物は町並みに溶け込んでいる。ホームのすぐ前には、公園まで続いている遊歩道があり、緑豊かで穏やかな環境に恵まれている。玄関周りには花が植えられ、敷地内には畑があり、収穫を楽しみながら利用者が育てている。近隣には、大型ショッピングセンターがあり、利用者は職員とともに気軽に外出を楽しんでいる。運営理念にある「利用者スタッフと共にふれあい楽しく笑顔で・・・」を合言葉に、職員は利用者の尊厳を守り、個性に合わせた優しさあふれる対応を行なっている。町内会に加入し、盆踊りに参加したり、ゴミ集積場の当番を職員と共に日々行なっており、また散歩時には、積極的に地域住民へ挨拶を行なうなど、地域との交流も深く、地域密着型サービスとしての役割が実践されている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	前回の評価では、ホームと地域や市町村との交流の不足と介護計画の作成・見直しなどが改善課題とされた。地域との交流については、利用者が職員と共に積極的に地域の行事などに参加しており、地域住民とのつながりは十分深まってきている。また、区役所に足を運び、情報の交換を行なうことで、行政との交流も密になるなどの改善がなされてきている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は、職員の意見を反映するように作成している。評価によって明らかになった課題には、優先順位をつけ、改善に向けての取り組みがなされている。
重点項目③	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)
	運営推進会議は、自治会長やホームの協力医などの参加により開催されている。会議では、運営推進会議の開催目的が伝えられ、地域密着型サービスとしての役割をホーム外に向けて発信している。
重点項目④	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)
	家族の来所時には、職員が積極的に声をかけて意見を吸い上げ、サービスに反映するよう努めている。家族からの要望や意見をホームに伝えやすいよう、窓口(意見箱や家族会)の設置への取り組みを期待したい。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会に加入しており、利用者は職員と共にゴミ集積場の当番に参加したり、町内会行事や小学校運動会に参加している。散歩や買物時には、積極的に近隣の人たちに挨拶や声かけを行ない、交流をはかっている。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 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	事業所独自の理念を掲げている。理念は事務所内に掲示されている。理念は開設当初作ったままで地域密着型サービスとしての理念に作り変えられていないが、既に地域密着型サービスとしての役割を目指した取り組みがなされている。	○	地域密着型サービスの意義を全職員で確認するため、また利用者が住みなれた地域で安心して暮らしていくための支援や事業所として地域との関係を築いていくことをうたった理念に見直され、またいつでも誰でも確認ができるように見やすい場所に掲示さ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	採用時には必ず理念について伝えられている。また、日々のサービス提供場面では、管理者・職員共に理念を意識した取り組みがなされている。		
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	地域の一員として町内会に加入しており、利用者は職員とともにゴミ集積場当番に参加したり、町内会の行事や小学校の運動会にも積極的に参加している。また子ども110番の設置も行なっており、地域住民との交流をはかっている。		
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、職員の意見を反映するようにしている。外部評価の結果明らかになった課題については、優先順位をつけて、改善に向けての具体策の検討や実践につなげるための努力をしている。		
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	運営推進会議では、地域関係者、ホームの協力医、社会福祉協議会の職員などに参加を呼びかけ、昨年8月に第1回目を開催している。会議では、ホームからの報告とともに、関係者からの意見、要望をもらうようにしている。	○	運営推進会議を定期的で開催するとともに、行政担当者や家族・地域住民などの幅広い立場の人が積極的に参加してもらえる会議となることが望ましい。また、ホームからの報告のみならず、地域との関係を深めるためにも、地域関係者からの意見・要望を吸い上げていく取り組みに期待したい。

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	区役所の介護保険課、生活保護課に足を運び、サービス等の相談や情報の交換を行なうなど、行政担当者と利用者の課題解決のための関係づくりを行なっている。		
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合わせた報告をしている	ホーム便りを通じて、利用者の生活の様子を知らせたり、家族の来訪時には健康状態や暮らしぶりを伝えている。金銭管理については、預り金より支払い、領収書を添えて家族に報告している。毎月の利用料金は、請求書を手渡したり、ファックスで知らせたり、事務所にて支払ってもらうようにしている。この時に利用者の状況を伝えている。急変時には直接電話で報告している。		
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	家族が来訪した時には、常に声かけをして、気軽に意見や苦情が言える関係作りに努めている。	○	ホーム便りに、要望や意見等を気軽に出してもらえるような一文を添えたり、意見箱の設置や家族会等家族同士が集まり、意見が出せる場を設けられるような取り組みに期待したい。
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	利用者の生活を第一に考え、職員の配置に配慮している。離職の際は、基本的には伝えていないが、個別に聞かれた時にはダメージを最小限にするように言葉を選んで説明するように配慮している。		
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	外部研修の案内等の情報提供を行なうとともに、費用を援助するなど、職員が参加しやすい体制を整えている。また、不定期ではあるが、内部での勉強会も行なっている。		
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	名古屋市認知症高齢者グループホーム協議会に加盟し、研修会などに参加し、他の事業者と交流を持ち、サービスの質の向上を目指している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
Ⅱ.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 本人が安心して、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	利用者が納得して生活できるよう、職員が自宅や病院に出向いて行き、面談や情報収集を行なっている。居室が空いている場合は、体験入居(1日5,000円)をしてもらう等、職員やホームの雰囲気に馴染めるよう工夫している。		
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	事業所の運営理念である「共に楽しく」をモットーに、ホーム内での畑仕事、料理、書道など、利用者が得意とすることを職員が教わりながら、共に支えあう関係づくりを行なっている。		
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					
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	日々の様子や本人・家族との会話から、利用者個々の思いや意向の把握をするように努めている。把握が難しい方には、家族から情報を得るように努めて、職員間で情報の共有を図り検討をしている。		
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、利用者個々のファイルが作成されており、職員はいつでも見ることができるよう保管されている。計画については職員間で話し合っている。		
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	利用者の状態に変化がある場合は、必要に応じて職員間で話し合いを行ない実践するように取り組んでいる。しかしながら、現状は、業務が多忙であることもあり、定期的にカンファレンスを行って、職員から意見を十分に吸い上げる段階までには至っていない面もある。	○	安定している利用者についても定期的に介護計画の遂行状況、効果などを評価するとともに、利用者の状態変化、家族・本人の要望に応じた見直しに期待したい。また介護計画は、利用者や家族との日頃の関わりの中で、思いや意見を聞き、職員の意見や提案を盛り込み、その人らしい個別の介護計画の作成が期待される。

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)
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	利用者・家族の状況に応じて、通院などの必要な支援には柔軟に対応し、個々の満足度を高めるよう努力している。帰宅願望のある利用者には、一時帰宅の支援も行なっている。		
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	提携医への定期的な受診のほかに、本人および家族が希望する病院への受診ができるよう支援し、柔軟に対応をはかっている。		
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	基本的には、終末期ケアは行なわない方針であるが、管理者は看取りの研修会に参加し、職員へフィードバックしている。		
IV. 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	利用者の誇りや尊厳を傷つけるような言葉かけをしないように、利用者個々に合わせた穏やかな声かけや対応を行っている。個人情報の取り扱いに関しては、利用申し込み時に説明し、同意を得るなどの配慮をしている。	○	現状では、個人ファイル等が、事務室の分かりやすい位置に保管されており、プライバシーの配慮についての取り組みに期待したい。具体的な取り組みとして、職員が介護記録を記入する場所の配慮や、利用者個々のファイル等の管理について、扉のある棚に保管することや棚にカーテン等をつけるなどの工夫が望まれる。
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	基本的なホームの生活の流れはあるが、その中で、その日1日何をして過ごしたいかを利用者一人ひとりに決めて頂き、本人の気持ちを尊重している。できる限り、個別性のある支援をと柔軟に対応している。		

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 (すでに取り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	できる限り、利用者が全員そろったところで食事をとるようにしている。利用者と一緒に畑で育てた野菜を食材に使って調理するなど、利用者と共に考えながら、調理・配膳・片付け等を行い、食事を生活の中での大きな楽しみの一つとして位置づけている。		
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	入浴の日は週3回(月・水・金の午前中)の固定ではあるが、希望があれば入浴日外でも対応できるようにしている。入浴を拒まれる利用者には、清拭や足浴などをして入浴できるタイミングをはかるようにしている。		
(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	畑で野菜などを育てる役割を担ったり、職員と一緒にスーパーに買物に行ったりしている。カラオケや書道など、個々の興味や関心に合わせた楽しみ事や気晴らしの支援に取り組んでいる。		
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	近くにある公園への散歩やスーパーへの買物だけではなく、利用者個々の要望に応じて、区外にも外食、花見、お弁当を持って催事に出かけるなどの外出支援を行っている。昨年、初めて一泊旅行も実施した。		
(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	玄関については基本的には鍵をかけない方針ではあるが、防犯上施錠している。煙草を吸う利用者は、必要に応じて解錠し外に出ることができている。居室の鍵については、利用者の気持ちを考えて職員が施錠することはしていない。		
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	利用者とともに、最近では月に1回以上の避難訓練を実施している。利用者とは、レクリエーションの一環として行っており。無理なく行えるように工夫している。緊急時の避難訓練用のマニュアルも整備されており、消防への直通電話の設置もされている。また災害時の備蓄についても整備され、職員の防災に対する意識は高い。		

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)
(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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>職員も利用者と共に食卓を囲み、下膳の際にさりげなく食事量および水分摂取量がチェック表に記録されている。また、毎食汁物が添えられ、脱水症にならないように配慮されている。摂取量の少ない利用者には、自分で好みの味付けをしてもらうこともある。ホームでの食事の雰囲気を変えるため、バイキング方式での盛り付けを利用者自身に行なってもらえるなどの工夫もされている。</p>		
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	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>居間兼食堂は、オープンキッチンから職員が利用者を見渡すことができるようになっている。居間のテレビの前には、ソファが設置されており、利用者がゆったりと寛げる空間となっている。共用の空間には、観葉植物や季節感に配慮した花を飾るなど、親しみやすい家庭的な雰囲気作りを心がけている。</p>		
30	83	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>ベッドと洋服かけ以外の家具は、利用者・家族が相談し、馴染みの物を持ち込んでいただいている。各居室の入口には、職員と共に作成した利用者の個性を生かしたネームプレートが表札の代わりにもなっている。</p>		