

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	2370401461
法人名	愛の郷 有限会社
事業所名	グループホームえがお
訪問調査日	平成 20 年 5 月 24 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 23 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

作成日 平成20年 5月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2370401461
法人名	愛の郷 有限会社
事業所名	グループホームえがお
所在地	名古屋市西区貴生町107番5 (電話)052-505-3790

評価機関名	福祉総合研究所㈱		
所在地	名古屋市千種区内山一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年5月24日	評価確定日	平成20年8月23日

【情報提供票より】(20年 5月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	8 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5.5 人

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り
	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)	49,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(1年)	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	600 円	おやつ	200 円
	または1日当たり	1,500 円		

(4)利用者の概要(5月 1日現在)

利用者人数	16 名	男性	3 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83歳	最低	70 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	まじま医院 済衆館病院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄鶴舞線または名鉄犬山線上小田井駅からすぐのところであり、周囲の住宅とは違和感がなく、「大きな家」を思わせる外観のホームである。内部は明るく清潔感があり、家庭的な雰囲気である。利用者それぞれのペースを尊重した対応に配慮され、穏やかにゆったりと過ごされている様子がうかがえる。利用者と職員は一つの大家族であるとの認識を持ち、和を保ち、助け合い、一日一日を楽しく大切に生活していくことを目標としている。そのためにも、地域との共存は欠くことができないものであり、その努力が今後に向けて積極的に図られている。

【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)
	入居者のペースの尊重や鍵を掛けない工夫等改善された項目もあるが、介護計画の見直しなど改善されていないものもある。
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)
	全職員で自己評価に取り組み、意見を出し合い改善について話し合っている。鍵かけは改善されている。
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)
	2, 3ヵ月に1回実施している。出席者は町内会長、学区自治会長、区政協力委員、区民生委員協議会会長、学区民生委員協議会会長、利用者と家族である。会議では、利用者の暮らしぶりや行事についての報告や地域の情報等を得ている。話し合いを通して、率直な意見やアドバイス等をもらい、サービスの向上に活かそうとしている。
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)
	月に1回のホームだよりを発行している。また、電話連絡や面会時にホームでの様子、健康状態、今後に向けた取り組みなどを報告し、意見・要望・苦情・不満を聞き出すように努めている。出された意見等は、職員会議で検討し、運営に活かす努力をしている。
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)
	自治会に加入し、地域行事に参加している。地域の児童館に通う子どもたちと交流を持ち、和太鼓や手品、落語のボランティアを受け入れ、地域交流に努めている。グループホーム主催の音楽会を6月に開催予定であり、地域交流に活かそうとしている。

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	「個人の尊重」「深い信頼関係」「自立支援」を基本理念としている。	○	現在の理念を更に、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容とする独自理念を検討して欲しい。
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	理念を玄関に掲示し、日々確認することで意識向上に努めている。また、毎月の全体会議等で理念に沿ったケアが行われているか確認、毎朝の申し送り時にも利用者ごとに確認し、理念の共有・実践に努めている。		
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、祭りなどの地域行事に参加している。また、散歩時には近隣の人々と挨拶を交わし、児童館の子どもたちの訪問やレクリエーションに和太鼓や手品などのボランティア受け入れをし、交流に努めている。	○	現在、月に一回以上のボランティアを受け入れているが、日報などに記録するだけになっている。今後は、ボランティア受け入れ記録を作成し、継続的な受け入れを期待する。また、6月に音楽会を計画中であり、地域との交流の機会を積極的に考えており、今後の取り組みに期待する。
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・外部評価実施の意義を理解し、職員会議で外部評価について話し合っている。職員会議を複数回開催し、パート職員も参加できる様に調整し、全員で取り組んだ。しかし、前回の改善点に関して話し合われておらず、評価結果が活かされていない。	○	前回の評価結果を掲示するなどし、職員が日々改善に取り組めるようにして欲しい。今後は評価結果を具体的な改善に活かしていくことを期待する。
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	推進会議は2~3カ月ごとに実施している。利用者の暮らしぶりや行事等についての報告や地域の情報を得たり、話し合いを通じて意見・助言をもらいサービス向上に活かそうと努力している。初詣や運動会への参加などの意見をもらい、利用者の意見を聞き、実現している。	○	行事予定・活動報告等に留まらず、例えば地域交流に向けた取り組みについて意見をもらうなど、会議内容についての検討をして欲しい。その上で、更なるサービスの質向上に活かすことを期待する。

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	ホームから情報提供・相談をしており、積極的に連携を取っている。区役所の担当者から助言を受けることにより、問題の解決やサービスの質向上につなげている。		
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	ホームの様子を表すいろいろな写真、利用者の日々の様子・健康状態、今後の改善に向けた取り組みを記載した「えがお」便りとかつかい表・領収書を毎月郵送している。電話連絡や面会時での報告もしている。面会にあまり来ない家族等に対しては、特に積極的に連絡を取るよう心掛けている。		
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	ホーム行事への家族参加時や面会時に直接話しをしたり、管理者が積極的に連絡を取り、意見や要望、不満を聞き出すよう心掛けている。職員会議で、希望に沿うような対応を検討したり、運営に活かす努力をしている。		
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	随時話し合い、職員の異動や離職を最小限に留めるよう努力している。職員の異動・離職時には利用者が不穏な状況にならない様にそれまでに徐々に話を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	採用時研修、その他社員とパート職員の区別無く研修受講の機会があり、研修費の補助制度もある。受講後は、レポートの作成、ミーティングでの報告をしている。運営者・管理者は、ケアの質を高めるためには人材が大事であると考え、職員を育てることを重要視している。	○	習熟度別の研修計画と受講に関する規定の作成を望む。また、今後は受講者による伝達講習がされることを期待する。
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	春と秋の名古屋市知症協議会の研修や交流会のうち1回は参加し、他ホームとの交流や情報交換をしている。		

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)
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、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、場の雰囲気に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	事前訪問や体験入所を設けている。また、事前面接も行って。家族等と話し合い、1日でも早く安心して過ごすことができるように職員が利用者に1対1対応で関わり、帰宅願望や不安の解消に努め、心の安定を図っている。		
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	職員は利用者のできない部分を支援し、喜怒哀楽を共有し、家族として互いに支え合う関係を築くことができるように努めている。		
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	利用者一人一人の生活歴の把握、希望や思いを傾聴する努力をしている。傾聴困難な場合には、本人の立場になり考え、希望を汲み取るようにしている。出された希望等は職員間で話し合いをしている。		
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	職員は利用者の状態の観察、意向や希望の把握に努め、職員会議で意見交換やアセスメント・モニタリング等を行い、利用者・家族等と納得のいくまで話し合い、かかりつけ医の意見を取り入れて、より良い介護計画を作成することを期待している。	○	職員会議で意見交換やアセスメント・モニタリング等を行い、より良い介護計画を作成して欲しい。また、利用者・家族等と納得のいくまで話し合い、かかりつけ医の意見を取り入れて作成していくことを望む。今後を期待する。
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	状態の変化があれば随時見直しはされているが、見直し期間の記載がない。また、評価の欄に何も記入がない。	○	今後は見直し期間の記載と、状態の変化の有無に関わらず評価欄の記入をしていき、評価を活かした介護計画の見直しを望む。

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)
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	本人や家族の状況・要望に応じて、通院や特別な外出の支援(昔入っていたサークルの会合や映画鑑賞など)を行い、柔軟に対応している。		
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	協力医の週一回の定期往診、状態の変化に応じて必要時の往診がある。また、入所前からのかかりつけ医の受診支援も行っている。歯科医は随時往診、歯科衛生士による口腔ケアは毎週行なっている。		
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	入居時に本人や家族に、重度化に伴う終末期の意思を確認し、対応についての同意書を得ている。現在、重度の利用者に対しては、本人と家族の意思のもと、かかりつけ医と話し合い、終末期に対する方針を共有している。	○	終末期に伴う個別的、具体的な対応について話し合い、共有することを望んでいる。
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	職員は利用者を人生の先輩として一人ひとりの誇りを尊重し、プライバシーを損なわない個々に合わせた対応を心掛けている。個人情報の保護についても徹底を図っている。		
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	職員は出来る限り利用者それぞれの生活リズムに合わせて、過ごすことができるように支援している。たとえば、寝つきの悪い利用者には、お茶を出すなどして傍らで眠るまで見守りをしている。		

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	利用者にとって食事が楽しみとなるように、配膳・下膳、片付け等できる事を職員と一緒にやっている。満足感・達成感を感じることができるよう心掛けている。		
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	利用者の希望に合わせた支援をしている。入浴拒否がある利用者に対しては、散歩などの外出で汗をかいた後に声を掛け、入浴してもらっている。仲の良い者同士が入浴を楽しむことができる支援も行っている。		
(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	利用者と十分に接し、話し合うことでその人のそれぞれにできることや楽しみ事等を知り、喜びや生きがいを感じられるように個別対応を心掛けている。(映画館や水族館へ連れていったりしている。) 季節の行事や誕生会、外出の予定等を掲示し、楽しみを共有できるよう心掛けている。		
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	天気の良い日はほとんど毎日、散歩に出かけている。また、喫茶店に出かけることもある。時には電車を利用し、緑地公園まで出かけることもある。できるだけ利用者の外出の希望に沿うよう支援をしている。		
(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	全職員が鍵をかけないケアを理解し、実践している。		
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の協力を得られるよう働きかけている	春・秋の年二回、消防署協力のもと、利用者・家族参加で避難訓練を実施しているがマニュアルと実施記録はない。現在、ホーム内禁煙としている。防災セットの用意があり、食糧等の備蓄もされている。	○	マニュアルと実施記録の作成を望む。地域の協力を運営推進会議でお願いするなどし、地域住民と一緒に訓練することを検討して欲しい。今後も継続的な訓練実施を望む。

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)
(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	朝食は職員が献立を考え、昼食は業者食、夕食は業者からの食材納入でホーム内で調理しており、栄養のバランスはとれている。食事・水分摂取量を利用者ごとに記録しており、おおよその摂取カロリーの把握や栄養状態に関しても記録している。刻み食やミキサー食対応で利用者はきちんと摂取できている。		
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	明るく広々としたリビングにはソファが置かれ、くつろぎの空間となっている。壁には行事の写真などが飾られ、その時々季節を感じる事ができる。浴室やトイレも十分な広さがあり、玄関には靴の脱ぎ履きの際に座ることのできるベンチがおいてある。清潔を心掛け、利用者が気持ち良く暮らすことができるようにしている。		
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	使い慣れた家具等が持ち込まれ、生活感があり、居心地の良い居室である。仏壇や家族の写真を飾ってある居室もある。隣家に面する窓のガラスには目隠しシールを貼り、お互いのプライバシーを保つことができるよう配慮されている。		