

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	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
II. 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
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	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
IV. 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	2371501251
法人名	医療法人 香徳会
事業所名	医療法人香徳会 グループホームよつば
訪問調査日	平成 20 年 12 月 4 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 18 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	2371501251
法人名	医療法人 香徳会
事業所名	医療法人香徳会 グループホームよつば
所在地	愛知県名古屋市名東区上社3丁目2002番地 (電話) 052-701-3131

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル福寿草』		
所在地	名古屋市中村区松原町1丁目24番地CONBi本陣N203		
訪問調査日	平成20年12月4日	評価確定日	平成20年12月18日

【情報提供票より】平成20年10月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人
職員数	19 人	常勤 8人, 非常勤 11人, 常勤換算 16.3人	

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り 1階建て2棟
------	-------------------

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	105,000 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(500,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(期間5年)	
食材料費	朝食	350 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(10月31日現在)

利用者人数	18名	男性	8名	女性	10名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	4名	要介護4	5名		
要介護5	1名	要支援2			
年齢	平均 85歳	最低	73歳	最高	101歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人香徳会メイトウホスピタル 名東ほんまち内科
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

名古屋市のほぼ中央に位置する当ホームは、名古屋インターにつながる幹線東山通りの南にあり、地下鉄上社駅から徒歩5分ほどの便利な住宅街にある。建物は木の温もりを大切にしたい平屋建になっており、広々とした中庭は、日当たり良く木々の生長を楽しむことができ、天気の良い日は日向ぼっこをする利用者が見られる。母体組織が病院で全面的なバックアップ体制があり、医療面のケアが充実している。車いす利用者が多い中、できる限り利用者をトイレ誘導したり、食事の時にはテーブル椅子に移乗して頂くなど、職員は運営理念の「いつまでもその人らしさを大切に」を共有し、利用者の尊厳を大切にしたいという思いで取り組んでいる。

【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)
	前回評価ではいくつかの改善項目があげられたが、その中で家族等意見の反映については、家族が参加できる行事を毎月開催し、職員と気軽に話し合える関係づくりを行なっている。職員の異動等の影響に対しては、担当制を取り、利用者や顔なじみのある関係で支援を進めている。
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)
	自己評価作成時に職員の離職が重なり、今回は管理者、主任などの一部の職員の評価にとどまっている。職員の定着により、自己評価の意義がホームの日常のケアに活かされるよう、来年の自己評価の作成取り組みに期待したい。
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)
	運営推進会議には職員の他に家族会代表、民生委員、区政協力委員、地域女性の会会長などの出席が得られている。ホームの現状報告とともにサービスの改善、向上についての意見交換の場となっている。布オムツの使用(現段階では中断)、ホーム便り「よつば通信」の地域への配布の取り組みなどが検討されている。
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)
	年に1回、家族会を開催、月に1度は家族が参加できる行事を行なうなど、家族がホームを訪問する機会を多く作っている。家族の意見や苦情、不安を吸い上げるよう職員と家族が気軽に交流できるような関係づくりに取り組んでいる。家族アンケートの「散歩、外出が少ないのでは・・・」との意見には、職員で話し合いを持つものの、現段階では家族の思いをサービスに十分に反映させるまでには至っていない。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目⑥	町内会には加入できていないが、夏には町内の盆踊り大会に参加しており、日常では近隣の喫茶店や散髪屋にも出かけている。また、地域女性の会のボランティアが定期的に訪問したり、地元の中学生の施設見学の受け入れも行っている。ホーム発行の「よつば通信」を回覧配布する準備も進めており、地域との積極的な交流に取り組んでいる。

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	「いつまでもその人らしさを大切に」という事業所独自の理念を掲げ“より良い家庭環境を提供し、人の和を大切に、安全で安心できる医療体制で支援する”という基本方針を持っている。理念は開所当初より変わっていない。	○	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おり、今後に向け、地域との関係を盛り込んだ理念の作成についても期待したい。
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	理念は事務所内やホーム玄関に掲示され、職員は毎朝ミーティング時に唱和している。理念は職員が携帯する職員手帳にも盛り込まれており、日々の支援の中で活かすことを目指している。		
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	町内会には入会できていないが、地域の盆踊り大会などの行事に参加したり、地元の中学生の施設見学も受け入れている。ホーム発行の「よつば通信」を町内に回覧配布してもらい準備を進めており、気軽にホームに立ち寄ってもらえるよう呼びかけている。		
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	自己評価作成時期に職員の離職が重なり、今回は一部の職員の自己評価にとどまった。前回外部評価から得られた課題については、できる所から一つずつ改善の取り組みを行っており、日々のサービス向上に活かす努力がなされている。	○	自己評価および外部評価の意義を理解し、それらを活かした具体的な改善が行なわれるよう、次回の評価時には職員全員での取り組みを期待したい。
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議には、職員の他に家族会代表、民生委員、区政協力委員、地域女性の会会長などの出席も得られている。ホームの現状報告と意見交換を行ない、布オムツ使用の検討、「よつば通信」の町内回覧の依頼など、サービスの改善向上の取り組みを進めている。		

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	市町村との定期的な意見交換の場は設けられていないが、区役所で開かれる研修会(社会福祉協議会主催)に年に3回出席し、区の福祉担当者との情報交換は行なわれている。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪時には、職員は利用者の日頃の様子や体調について話し合うようにしている。毎月発行の「よつば通信」は、ホームの行事などの様子が掲載され、利用明細表などと一緒に家族に郵送している。		
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	年に1回、家族会を開催し、参加者から意見、不満などを吸い上げている。毎月のように家族も参加できる行事を行ない、職員と家族との交流の機会を作っている。意見、要望がある場合には、毎月開かれる「よつば会議」で採り上げ、検討している。		
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	新しい入職者には定期的に面談し、ヒアリングを行なっている。利用者の生活を第一に考え、担当制を取り、職員の配置に配慮している。離職の際は、利用者には基本的には伝えていないが、ダメージを最小限に抑えるよう全職員で支援している。		
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	研修の年間計画を立て、職員に情報提供し、研修費用の事業所負担を行なうなど、参加しやすい体制を整えている。研修会参加後にはミーティングでの報告や勉強会を開き、他の職員と共有しサービスに活かすよう取り組んでいる。		
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	名古屋市グループホーム連絡協議会に加盟しており、交流会があれば積極的に参加している。他の事業所からの見学の申し入れがあれば、いつでも受け入れ可能な体制をとっているが、実際は交流の機会は持たれていない。		

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)
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	利用者が安心して納得した生活ができるよう、入居前には本人、家族と面談を行ない、十分に話し合う機会を設けている。体験宿泊(1泊5,000円)の体制も整えている。		
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	介護度が高い利用者が多いため、食事の準備や片づけ、部屋の掃除などに参加する利用者は少ないが、新人の職員に「失敗は気にしないでいいよ」など、職員をいたわる言葉をかける場面がみられ、共に暮らすという姿勢が大切にされている。		
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に努めている。意思疎通の困難な利用者に対しては、本人の表情やしぐさ、家族などから情報を得て、日常生活に寄り添うようにしている。		
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	介護計画は本人、家族の意見を取り入れ、職員の申し送りノートの情報を把握したうえで、作成している。週に1回のカンファレンスで課題のある利用者について検討している。		
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	利用者に状態変化や問題が生じた場合には、そのつど職員で意見交換し見直しを行ない、介護計画の変更を行なっている。		

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)
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	利用者や家族の状況に応じて、通院介助など必要な支援に柔軟に対応している。また医療連携加算体制をとっており、緊急時の対応の確立に努めている。平成20年12月よりショートステイ(短期入所)の受け入れを行なっている。		
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	週1回内科往診、歯科往診、月1回の眼科往診が実施されている。ホームかかりつけ医に緊急時対応についていつでも相談でき、利用者が適切な医療を受けられるような体制が確立している。		
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	重度化や終末期の在り方については、ホーム入居時に本人や家族と話し合い、「事前指定書」を作成しており、年に1回見直しの機会を設けている。ホームかかりつけ医と職員が意識を共有できるように情報の提供を行っている。		
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	職員全員でプライバシーを損ねないような言葉かけを行ない、利用者の尊厳、尊重に努めている。個人情報に関する書類の記入は利用者の近くで行なうこともあるが、できる限り利用者の目につかないように配慮している。		
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	ホームの基本的な生活の流れはあるが、個人のペースを尊重し、食事や入浴の時間については柔軟な対応を行なっている。職員の負担は大きいですが、転倒防止を考え、睡眠導入剤は極力控えるようしている。そのため利用者の就寝時間はまちまちであり、夜遅くまで起きている人もある。		

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	ホーム全体で同じメニューの食事を作るのではなく、ユニットごとに献立が作成されている。車椅子の利用者が多いこともあり、食事の準備や後片付けなどは職員中心に行なっている。朝昼夜の毎食ごとに職員の担当を決め、心温まる手作りの食事を提供している。	○	食事について、一連の流れを職員中心で進めるだけでなく、利用者の意志や気持ちを大切にし残存能力が活かされるような工夫が望まれる。
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(男女1日交替)、車椅子利用者の機械浴は週2回行なっている。入浴を拒否される利用者には希望やタイミングを合わせて声かけし、入浴できるよう支援している。		
(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	ボランティアの訪問が定期的であり、一緒にレクリエーションを楽しんだり、歌や合奏、リズム体操などを楽しんでいる。6月には家族とともに遠足を実施したり、8月には近隣の公園に盆踊り大会に参加したりと、利用者の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	希望があれば近くの喫茶店に出かけたり、散髪は日にちを決めずに本人の希望がある時に地域の床屋に向いている。歩行困難な方にも外出できる機会を作るよう声かけをおこなっているが、現状は一部の利用者にとどまっている。	○	介護度の高い利用者が多い中、オムツをさせないケアを実践しており、外出支援については難しい状況にある。そうした状況を運営推進会議に採り上げたり、区の福祉課に相談を持ちかけるなど改善の取り組みに期待したい。
(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	交通量の多い幹線道路が近くにあることから、ホームでは「鍵をかけないケア」を念頭に置きながらも安全を重視し、現在玄関には鍵をかけている。職員には「鍵をかけないケア」の意義について話し合いをもつようにしている。	○	現実優先の「安全」と「鍵をかけないケアの方針の実践」について、管理者、職員、家族と話し合いを持ち、具体的な打開策を打ち出せるような取り組みを期待したい。
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	消防署の指導のもとで、5月には洗濯室の火災を想定した訓練をしている。10月には職員と利用者で火災警報器の点検、消火訓練を行なっている。ホーム内に食料と水の2日分の備蓄が整備されている。	○	職員の不安を軽減するためにも、介護度の高い利用者を考慮した訓練を行ない、地域住民の協力が得られるように日頃から町内会、消防署などとの連携を図る取り組みを期待したい。

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	食事量と水分量のチェック表を作成している。嚥下困難な利用者には、きざみ食やミキサー食に形態を変え、一人ひとりの能力に応じた支援を行っている。職員は、NST(栄養サポートチーム)の研修会に参加しており、日頃のケアに活かす取り組みを行なっている。		
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	食堂兼リビングからは、中庭の緑や季節折々の風景が楽しめ、利用者は自由に出入りすることができる。食堂の天井には、採光を考えた出窓がいくつかあり、利用者がゆったりと寛げる広々とした空間を作り出している。		
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	居室にはベッド、エアコン、空気清浄機を除いて、利用者の馴染みの物を持ち込むなど、利用者と家族に任せるようにしている。小型冷蔵庫を置き、居室内で飲食をする人もいる。		