

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	2391300031
法人名	株式会社アキズファイブ
事業所名	グループホーム憩
訪問調査日	平成 21 年 2 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 21 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	2391300031
法人名	株式会社アキズファイブ
事業所名	グループホーム憩
所在地	愛知県名古屋市守山区小幡中三丁目4番2号 (電話)052-791-8859

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一丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成21年2月12日	評価確定日	平成21年2月21日

【情報提供票より】(21年1月25日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 20 年 3 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 3 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	5.6 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)	35,800 円	その他の経費(月額)	26,500 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	250 円	昼食 350 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(1月25日現在)

利用者人数	7 名	男性	1 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 84.6 歳	最低	78 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	千種さんクリニック、岩田歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな古い町並みの一角にあるグループホーム憩は、平成20年3月1日、事業譲渡を受け、新しい経営者のもとに再スタートしたばかりである。近隣にある稲荷神社は、お正月ともなると地元の人々で賑わう昔からの古い神社で、利用者好みの散歩コースとなっている。周辺には小幡緑地をはじめコンビニやスーパーなどがあり生活に便利な環境を呈している。ホームの概観はこじんまりとした現代的なアパートを思わせ、周囲に溶け込んでおり違和感のない様である。玄関を入ると日の光があふれるくつろぎの居間が広がりゆったりとした時間が流れている。住宅街の中で余分なスペースがないながらも、屋上を有効活用し、野菜や花をプランターで作り小さな収穫の喜びも共に味わっている。新しい管理者は口腔ケアに力を注ぎ、食事がおいしく食べられるという喜びを皆で分かち合っている。

【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>平成20年3月に事業譲渡を受け新しい経営者の下で再スタートしたグループホーム憩は、日々多くの課題を抱えながらも少しずつ良い方向に向かうよう歩みだしている。</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>今回の自己評価は管理者、常勤職員にて作成されたが、評価結果を基に全職員に周知し全員が共通認識のもとサービスに組み込み、質の向上に努めていくことが望まれる。</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>定期的に運営推進会議は開催されているが、行事案内、事後報告等が中心で、検討することにまで発展していない。報告の他、地域とのかかわり方などホームとしてどのように対応してよいかわからない事項等を参加者に相談するなど、互いに支えあう関係作りを期待したい。</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>ホームに入居している利用者の何人かが生活保護制度を受けていることで、家族がいない方が多く、現に連絡が取れる家族が少ない。しかしながら、その少数の方の意見についても汲み取る取り組みについても期待したい。</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>地域の町内会に加入しているが老人会には参加していない。地域住民との関わりは外出時にあいさつを交わす程度である。今後、ホームの行事に地域の方々を招くなど、双方向の関係作りが望まれる。</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)
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	利用者一人ひとりがその人らしい暮らしができるよう、相互に人格を尊重し、精神的安定と自信回復が得られるお手伝いをさせていただくという内容の理念は、経営者が変わる前からの理念でもあり、職員も理解している。しかし利用者、スタッフが共通して理解できる理念も必要なかもしれないとの考えも持ち始めてい	○	立派な理念を掲げ職員にも浸透しているが、利用者、スタッフが共有して理解できるような理念を全員で検討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	事務所の中の見やすい場所に理念を掲げ、職員は勤務に就く前に理念を確認して業務に携わっている。職員全員はカンファレンスで話し合いを重ね、全員の意思統一を図るようにしている。		
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	町内会に加入している。地域のボランティアや落語研究会等の受け入れはしているが、地域の行事などへの参加はしていない。	○	地域の人に気軽に立ち寄ってもらえるよう、事業所からの「お知らせ」、「案内」を作成配布する等、地域住民へ働きかけ、まずは地域の方々を招き、交流ができた段階で地域行事等に参加されることを期待したい。
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	自己評価は管理者及び常勤職員がひとり記入し、その結果を管理者がまとめた。事前と作成後にはカンファレンスにて全スタッフに説明をしている。		
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	運営推進会議は、2か月に1回開催し、地域住民の代表、メディカル・コーディネーター、歯科医師、福祉事業関係者、利用者家族が出席している。現在の会議では、説明、報告、お知らせ、行事案内が中心となっている。		

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)
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	民生こども課職員との連携はあるが、それ以外の交流がなく市町村からの連絡事項などの把握は難しい状況である。		
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	定期的な報告はできていないが、家族等が来訪したときに、利用者の暮らしぶりや健康状態等を報告している。遠方でなかなか面会に来られない家族には、季節の挨拶状や電話で利用者の様子を知らせている。		
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	重要事項説明書に苦情受付を記載し、苦情、意見等を出してもらえるようにしている。利用者の中には身寄りのない方も多く、家族の意見を聞き取る仕組みはどこまで必要なか考えている最中である。身寄りのない利用者に対しては、職員が家族がわりとなって検討している。		
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	職員の異動がほとんどない状況であり、たとえ職員が離職する場合でも利用者には知らせないのが方針である。職員は担当制ではなく、どの利用者とも馴染みの関係を作っているため離職による影響はないと考えている。		
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	職員は自己研鑽に努め、自ら進んで研修に個人参加している。事業所では職員の研修参加のために、勤務調整をしている。職員の中には介護保険制度や認知症について十分に理解したほうが良いと前向きな意見を持っている。		
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	近隣のグループホームの夏祭りに、利用者と職員が参加したことはあるが、ホームに招くまでには至っていない。相互に行き来できる関係作りをしていきたいとの考えを持っている。	○	同業者との相互交流の機会を増やすとともに、勉強会、交換研修等、サービスの質向上を目指す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)
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	現状、職員同様利用者の退去もほとんどない。入居の際には、利用開始前に見学をしてもらっている。さらに、保険外での体験入居にも対応しているが、現段階では希望者はいない。また、入居前に利用者の自宅に赴き日常生活の様子を状況把握している。		
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	その人の残存能力に合わせ、できる方が下膳、洗濯等の家事を職員と共にやっている。掃除に関しては、ほぼ全員自室を自分で清潔にするという役割を担っている。		
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	このホームには意思疎通の難しい方が少ないため、各利用者の日々の会話から、その人の意向、気持ちを把握することはできている。職員は、利用者の希望や要求をその会話から受けとめ、利用者の決定を重んじた対応をしている。		
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	現状では、家族のいない方が多いことで話し合える家族が少ないため、職員が利用者一人ひとりの希望や意見を汲み取り、カンファレンスで意見を集約し、利用者本位の介護計画を作成している。		
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	介護計画は、3か月毎に定期的に見直している。利用者の状態変化がある場合には、その都度見直し、計画変更している。変化がない場合にもカンファレンスにて話し合い、本人の希望や職員のアイデアを取り入れた計画にしている。		

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)
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	医療連携加算体制があり、かかりつけ医の往診及び看護師の訪問は24時間対応の体制が整えられている。必要であれば在宅マッサージの訪問も実施している。眼科、皮膚科、整形外科、リハビリに関しては通院の介助をして受診できる体制をとっている。		
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	適切な医療を受けられるよう、かかりつけ医の2週に1回の往診、看護師の週1回の訪問、必要に応じて歯科受診を実施している。利用者、家族等の希望により、医療機関の選択することもできる。		
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	事業所としては、ホームで支援できるぎりぎりまでは対応したいと考えている。しかし、医療の有資格者が職員に居ないため、週末期の対応に不安を抱えているのが現状である。現在の方針は医療行為が発生するまではホームで対応することとしている。		
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	記録等は事務所から持ち出すことをせず、個人情報の取り扱いに注意している。一人ひとりに対しての言葉かけなども、その方の誇りを大切にした対応をしている。		
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	ホームとしての一日の流れが決まっている中、利用者の希望を聞き取り、できるだけ希望に添えるよう努力し、その方に合わせた過ごし方を選んでいただいている。		

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	食材の配達先から来る献立は、栄養士が栄養価を考えた献立となっている。調理は基本的に職員が行い、玉ネギの皮むき、もやしのひげ取り等、軽作業に利用者は参加している。以前は、上げ膳据え膳の体制であったが、根気よく職員が促すことで、下膳だけはほとんどの利用者が行うように変化してきた。		
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	火・木・土を入浴日として、午後1時30分頃から入浴している。毎日入りたい方は殆どなく、拒否する方にいかに入浴していただくかが当面の課題である。上手に声かけし、入浴していただくと「気持ちよかった」と言って喜ばれている。		
(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	利用者一人ひとりが各自室の清掃を行う役割を担い、職員が見守り、一部お手伝いしている。利用者とは役割を決めて、洗濯物を干し、取り込み、たたんだりしている。食材は配達されるので毎日の買い物はないが、利用者の様子を見て気晴らしに買い物に誘い出すこともしている。利用者は、全員歌が好きで、なつかしの歌を合唱して楽しんでいる。	○	利用者一人ひとりの希望に沿うようにするのは大切だが、希望だけを聞き入れていると、室内だけでの活動に偏ってしまうことになりがちである。外に出かける楽しみ方の提案を工夫されることについても望みたい。
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	その人の希望に合わせ、買い物の好きな人には職員が同行し、散歩の好きな人は、機能訓練を目的として職員と一緒に1時間程度出かけている。近隣の稲荷神社がお気に入りのコースとなっている。喫茶店やドライブの好きな人もあり、それぞれが好きな所へ外出している。		
(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	居室に鍵はなく、自由に出入りできる。玄関は日中は開放し、夜間のみ防犯上の理由で鍵かけしている。ただし、利用者の帰宅願望が強く行動に現れた場合には、ホームの目の前の道は車の往来が激しいこともあり、危険回避のためやむを得ず玄関の施錠をすることがある。		
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	火災の避難訓練を年2回自主的に実施している。訓練では、職員が利用者を介助して階段を使用し、1階2階の利用者全員避難させることをしている。消火器、ガス漏れ遮断機、誘導灯を設置し、災害用備蓄として水を確保している。消防署指導の避難訓練を今年2月に実施した。	○	職員で一番不安なのは夜間の一人体制の時と考えられる。日中に防災訓練を行っても夜間を想定することや、近隣に助けを求める訓練を行うことを希望したい。

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	毎日の献立はカロリー計算された献立であり、食事量と水分摂取量は各個人の記録に残して摂取状況の把握に努めている。歯科医の治療と口腔ケア実践の成果で、利用者全員が普通食を摂取できるようになった。水分摂取は、朝、昼、夕の食事時とおやつ時の他、希望があれば飲めるよう準備している。夕食後、自室にペットボトルのお茶を持って行く人もある。		
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、自然の光が燦々と降り注ぐ少し大きめの窓があり、明るく清潔な落ち着いた空間となっている。居間の壁には、梅、桜、お雛様等の折り紙、切り紙細工が飾っており、季節感を演出している。		
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	居室にはベッドとタンスを常設している。しかし、利用者が使い慣れた家具を持ち込みたいと希望すればそのように対応している。一人ひとりの好みに合わせ、居心地よく過ごせるよう支援している。		